

## BÁO CÁO

### Kết quả lấy ý kiến người học và phụ huynh học sinh học kỳ 2, năm học 2017 - 2018

Căn cứ Kế hoạch số 38/KH-ĐHV ngày 01/11/2017 của Hiệu trưởng Nhà trường triển khai thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2017 - 2018;

Căn cứ Quyết định số 1307/QĐ-ĐHV ngày 01/11/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Vinh về việc ban hành Quy định tạm thời công tác lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với cán bộ, viên chức và các hoạt động của Nhà trường;

Thực hiện thông báo số 80/TB-ĐHV ngày 27 tháng 4 năm 2018 v/v lấy ý kiến phản hồi từ người học và phụ huynh học sinh học kỳ 2, năm học 2017 - 2018;

Thực hiện công văn số 492/ĐHV-CTCTHSSV ngày 09 tháng 5 năm 2018 về việc lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp năm 2018;

Thực hiện công văn số 493/ĐH-CTCTHSSV ngày 09 tháng 5 năm 2018 v/v lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên hệ VL VH và ĐT TX;

Căn cứ kết quả đợt khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính; ý kiến phản hồi của Học sinh và phụ huynh học sinh về các hoạt động giảng dạy của Trường THPT Chuyên, Trường THSP học kỳ 2 năm học 2017 - 2018. Nhà trường báo cáo việc triển khai thực hiện và kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học và phụ huynh học sinh về hoạt động giảng dạy của Giảng viên, giáo viên và các đơn vị hành chính học kỳ 2, năm học 2017 - 2018, cụ thể như sau:

#### I. TỔ CHỨC TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

##### 1. Tổ chức triển khai

Nhà trường đã ban hành văn bản hướng dẫn quy trình thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học, phụ huynh học sinh về hoạt động giảng dạy của giảng viên, giáo viên, các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính; các văn bản này đã được đăng tải trên ioffice, website của Nhà trường để các đơn vị tổ chức quán triệt đến cán bộ, viên chức và phụ huynh, học sinh, sinh viên, học viên.

##### 2. Đối tượng tham gia lấy ý kiến

2.1. Sinh viên chính quy: Tất cả sinh viên các khóa từ 54 đến 58 hiện đang học tập trung tại Trường.

2.2. Sinh viên chính quy tốt nghiệp đợt tháng 6/2018.

2.3. Sinh viên hệ Vừa làm vừa học và Đào tạo từ xa: 25% tổng số sinh viên từ khóa 56 đến khóa 58 của Nhà trường đang học tập tại các cơ sở liên kết đào tạo.

2.4. Học viên cao học: 25% tổng số học viên cao học khóa 25 hiện đang học tập trung tại trường.

2.5. Học sinh Trường THPT Chuyên (kể cả chất lượng cao): 25% tổng số học sinh từ lớp 10 đến lớp 12.

2.6. Phụ huynh học sinh Trường THSP: 100% tổng số phụ huynh học sinh Tiểu học và THCS, 25% tổng số phụ huynh học sinh bậc học Mầm non.

### **3. Nội dung lấy ý kiến**

3.1. Đối với sinh viên hệ chính quy

- **Phiếu số 1:** Lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

- **Phiếu số 2:** Lấy ý kiến từ người học về các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính.

3.2. Đối với sinh viên hệ Vừa làm vừa học (VLVH) và Đào tạo từ xa (ĐTTX).

- **Phiếu số 3:** Lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy và phục vụ của Nhà trường.

3.3. Đối với học viên cao học

- **Phiếu số 4:** Lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy và phục vụ của Nhà trường.

3.4. Đối với học sinh Trường THPT Chuyên

- **Phiếu số 5:** Lấy ý kiến từ người học về các hoạt động dạy học của giáo viên Trường THPT Chuyên.

3.5. Đối với phụ huynh học sinh Trường Thực hành sư phạm

- **Phiếu số 6:** Lấy ý kiến phụ huynh học sinh Trung học cơ sở về các hoạt động của Trường Thực hành sư phạm.

- **Phiếu số 7:** Lấy ý kiến phụ huynh học sinh Tiểu học về các hoạt động của Trường Thực hành sư phạm.

- **Phiếu số 8:** Lấy ý kiến phụ huynh trẻ Mầm non về các hoạt động của Trường Thực hành sư phạm.

- **Phiếu số 9:** Lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên tốt nghiệp năm 2018.

*(Có các phiếu lấy ý kiến kèm theo)*

### **4. Hình thức lấy ý kiến**

4.1. Đối với sinh viên hệ chính quy: Thực hiện khảo sát trực tuyến trong trang cá nhân trên phần mềm quản lý CMC của Nhà trường.

4.2. Đối với sinh viên hệ Vừa làm vừa học, Đào tạo từ xa; học viên cao học; học sinh Trường THPT Chuyên; phụ huynh học sinh Trường THSP: Thực hiện khảo sát bằng phiếu giấy.

### **5. Mức độ đánh giá**

- Mức độ Tốt: Tiêu chí đáp ứng người học từ 80% trở lên.

- Mức độ Khá: Tiêu chí đáp ứng người học từ 65% đến 79%.

- Mức độ Trung bình: Tiêu chí đáp ứng người học từ 50% đến 64%.

- Chưa đạt: Tiêu chí đáp ứng người học dưới 50%.

### **6. Thời gian thực hiện**

6.1. Đối với hình thức lấy ý kiến trực tuyến:

- Sinh viên chính quy: Từ ngày 10/5/2018 đến 25/5/2018.

- Sinh viên chính quy tốt nghiệp năm 2018: Từ ngày 20/5 đến ngày 05/6/2018.

6.2. Đối với hình thức lấy ý kiến bằng phiếu giấy:

- Sinh viên hệ VL VH. ĐTTX: Từ ngày 02/5 đến ngày 30/7/2018.

- HSSV, học viên, phụ huynh học sinh: Từ ngày 02/5 đến ngày 30/7/2018.

## II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN

1. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên học kỳ 2, năm học 2017 - 2018 sắp xếp theo các viện, khoa (Xem phụ lục 1).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ người học về hoạt động giảng dạy của 422 giảng viên học kỳ 2, năm học 2017 - 2018 với tổng số lượt câu hỏi được trả lời: 504.058 lượt.

- Bảng tổng hợp ý kiến, nhận xét phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên học kỳ 2, năm học 2017 - 2018 được người học đánh giá ở mức độ: Tốt, Khá, Trung Bình, Chưa Đạt (được sắp xếp theo thứ tự giảng viên có số lượt phiếu và có số lượt câu hỏi trả lời từ cao đến thấp).

2. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ 13.007 người học về các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính học kỳ 2, năm học 2017- 2018 (Xem phụ lục 2).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ người học về các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính học kỳ 2, năm học 2017- 2018.

- Bảng tổng hợp 705 ý kiến góp ý, nhận xét phản hồi từ người học về các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính học kỳ 2, năm học 2017- 2018.

3. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ 312 học viên cao học về hoạt động giảng dạy và phục vụ của Nhà trường với tổng số lượt câu hỏi được trả lời: 2345 lượt (Xem phụ lục 3).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ học viên cao học về hoạt động giảng dạy và phục vụ của Nhà trường.

- Bảng tổng hợp 65 ý kiến góp ý, nhận xét phản hồi từ học viên cao học về hoạt động giảng dạy và phục vụ của Nhà trường.

4. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ 340 học sinh về các hoạt động dạy học của giáo viên Trường THPT Chuyên với tổng số lượt câu hỏi được trả lời: 4660 lượt (Xem phụ lục 4).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ học sinh về các hoạt động dạy học của giáo viên Trường THPT Chuyên.

- Bảng tổng hợp 49 ý kiến góp ý, nhận xét từ học sinh về các hoạt động dạy học của giáo viên Trường THPT Chuyên.

5. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến từ 361 phụ huynh học sinh Trung học cơ sở về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm với tổng số lượt câu hỏi được trả lời: 4152 lượt (Xem phụ lục 5).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến phụ huynh học sinh Trung học cơ sở về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm.

- Bảng tổng hợp 8 ý kiến góp ý, nhận xét phụ huynh học sinh Trung học cơ sở góp ý về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm.

6. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến 552 phụ huynh học sinh Tiểu học về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm với tổng số lượt câu hỏi được trả lời: 2421 lượt (*Xem phụ lục 6*).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến phụ huynh học sinh Tiểu học về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm.

- Bảng tổng hợp 94 ý kiến góp ý, nhận xét phụ huynh học sinh Tiểu học góp ý về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm.

7. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến 175 phụ huynh trẻ Mầm non về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm (*Xem phụ lục 7*).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến phụ huynh trẻ Mầm non về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm.

- Bảng tổng hợp 36 ý kiến góp ý, nhận xét phụ huynh trẻ Mầm non góp ý về các hoạt động của trường Thực hành sư phạm.

8. Bảng thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ 5.362 sinh viên cuối khóa tốt nghiệp năm 2018 về các hoạt động của Nhà trường (*Xem phụ lục 8*).

- Phiếu thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên cuối khóa tốt nghiệp năm 2018 về các hoạt động của Nhà trường.

- Bảng tổng hợp các 448 ý kiến góp ý, nhận xét phản hồi từ sinh viên cuối khóa tốt nghiệp năm 2018 về các hoạt động của Nhà trường.

(*Phiếu khảo sát, bảng tổng hợp, ý kiến góp ý của người học và phụ huynh học sinh lưu ở Phòng CTCT-HSSV*).

### III. ĐÁNH GIÁ CHUNG

1. Việc triển khai lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; hoạt động của các đơn vị hành chính và hoạt động của Nhà trường theo chủ trương chung của Bộ Giáo dục và Đào tạo là cần thiết trong việc đổi mới quản lý giáo dục, đổi mới phương pháp dạy, phương pháp học nhằm từng bước nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo, chất lượng phục vụ, khẳng định chất lượng dạy và học, phục vụ công tác kiểm định chất lượng giáo dục của Nhà trường.

2. Công tác lấy ý kiến người học và phụ huynh học sinh được sự chỉ đạo trực tiếp, toàn diện của Ban Giám hiệu Nhà trường, sự phối hợp của các đơn vị liên quan, các viện, khoa đào tạo, Đoàn thanh niên, Hội sinh viên, Trợ lý quản lý học sinh, sinh viên, học viên và Lớp trưởng các lớp học sinh, sinh viên, học viên toàn trường nên đợt lấy ý kiến người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên, giảng viên; hoạt động của các đơn vị hành chính và các hoạt động của Nhà trường học kỳ 2 năm học 2017 - 2018 về cơ bản đã đạt được mục đích, yêu cầu và kế hoạch đề ra.

3. Việc triển khai lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên, giáo viên, các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính, ý kiến phản hồi của phụ huynh học sinh đã tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức, vai trò, trách nhiệm của giảng viên, giáo viên đối với người học, trách nhiệm của người học đối với giảng viên, giáo viên. Kết quả lấy ý kiến phản hồi từ người học và phụ huynh học sinh đã phản ánh tương đối khách quan hoạt động giảng

dạy của giáo viên, giảng viên, cán bộ hành chính, các hoạt động của Nhà trường về những mặt đã làm được và cả những mặt còn hạn chế.

4. Nhìn chung kết quả lấy ý kiến người học ở học kỳ này so với học kỳ 1 năm học 2017 - 2018 thì chỉ số đánh giá của người học về các hoạt động của Nhà trường và các đơn vị hành chính đều có tỷ lệ % mức độ “Tốt” cao hơn.

5. Phòng CTCT-HSSV đã tích cực chủ động xây dựng kế hoạch, làm tốt công tác tuyên truyền, tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc. Kết quả khảo sát có độ tin cậy, các báo cáo, thống kê đã cung cấp cho giảng viên, các viện, khoa, tổ bộ môn, Trường các đơn vị liên quan và Nhà trường có thêm thông tin để điều chỉnh hoạt động giảng dạy và hoạt động quản lý.

#### **V. MỘT SỐ TỒN TẠI**

1. Vẫn còn một số sinh viên chưa thực hiện việc khảo sát ý kiến theo quy định của Nhà trường nhưng phần mềm chưa thống kê, tổng hợp được.

2. Khi Nhà trường thực hiện việc tái cấu trúc và thành lập các viện nhưng trên phần mềm các giảng viên chưa chuyển về đơn vị mới nên việc tải dữ liệu để thống kê, tổng hợp gặp khó khăn, mất nhiều thời gian.

3. Người học và phụ huynh học sinh khi thực hiện khảo sát lấy ý kiến bằng giấy mất nhiều thời gian trong việc trả lời các câu hỏi và khó khăn cho bộ phận thu ký nhập dữ liệu và thống kê, xử lý số liệu, xác định các tiêu chí thống kê.

4. Một bộ phận người học và phụ huynh còn chưa đọc kỹ hướng dẫn trước khi thực hiện khảo sát nên số lượng phiếu không hợp lệ còn chiếm tỉ lệ cao; việc trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát còn đánh một cách thụ động, chưa đúng theo yêu cầu nên tờ thu ký gặp rất nhiều khó khăn trong việc nhập dữ liệu và tổng hợp.

5. Một số SV chưa ý thức được trách nhiệm, quyền lợi của mình trong việc thực hiện lấy ý kiến người học, nên có tư tưởng đối phó khi góp ý kiến, chưa đáp ứng mục đích, yêu cầu của Nhà trường.

6. Thực hiện lấy ý kiến đối với sinh viên hệ VLVH và ĐTTX gặp một số khó khăn do địa bàn rộng, trải dài khắp cả nước; một số lớp đang nghỉ học (học theo các đợt trong năm); thời gian thực hiện lấy ý kiến khảo sát ngắn, số lượng phiếu khảo sát thu hồi được chưa cao nên ảnh hưởng đến kế hoạch đề ra.

#### **VI. KẾT LUẬN**

1. Cung cấp thông tin và xử lý kết quả lấy ý kiến từ người học:

a) Nhà trường gửi: (1) Thống kê kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học về các hoạt động giảng dạy của giảng viên, giáo viên; (2) Bảng tổng hợp ý kiến phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên, giáo viên học kỳ 2, năm học 2017 - 2018 được người học đánh giá ở các mức độ: Tốt, Khá, Trung bình, Chưa đạt (*sắp xếp theo thứ tự giảng viên có số lượt phiếu và có số lượt câu hỏi trả lời từ cao đến thấp*) cho Viện trưởng, Trưởng khoa, Hiệu trưởng các Trường trực thuộc thông qua địa chỉ email. Viện trưởng, Trưởng khoa, Hiệu trưởng các Trường trực thuộc chịu trách nhiệm gửi kết quả cho Trưởng Bộ môn và Trưởng Bộ môn gửi cho các giảng viên, giáo viên của tổ.

b) Trên cơ sở kết quả lấy ý kiến của người học và phụ huynh HS, trẻ MN, giảng viên, giáo viên toàn trường xem xét để điều chỉnh hoạt động giảng dạy của mình. Đối với các giảng viên, giáo viên có chỉ số đánh giá thấp, Viện trưởng, Trường khoa, Hiệu trưởng các Trường trực thuộc chỉ đạo Trường Bộ môn, Tổ trưởng lên kế hoạch dự giờ trong năm học 2018 - 2019, để các giảng viên, giáo viên trong bộ môn đánh giá, rút kinh nghiệm giúp giảng viên, giáo viên cải tiến chất lượng giảng dạy.

c) Nhà trường gửi cho Trường các đơn vị hành chính có chỉ số sinh viên hài lòng thấp phải rà soát lại công tác điều hành, quản lý, rà soát lại đội ngũ cán bộ, viên chức và điều chỉnh phân công nhiệm vụ cho phù hợp, tiếp thu và sớm giải quyết các ý kiến đề xuất chính đáng của người học (do phòng CTCT-HSSV cung cấp), chấm dứt tình trạng để người học phản ánh về tinh thần, thái độ làm việc của cán bộ, viên chức.

e) Nhà trường đề nghị giảng viên, giáo viên, cán bộ viên chức tiếp tục góp ý kiến cho hoạt động lấy ý kiến người học và phụ huynh học sinh. Các ý kiến góp ý gửi về Trường (qua ông Hoàng Ngọc Diệp, Phó Trường phòng CTCT-HSSV, email: [diephn@vinhuni.edu.vn](mailto:diephn@vinhuni.edu.vn)).

2. Năm học 2018 - 2019, Nhà trường tiếp tục triển khai lấy ý kiến phản hồi từ người học về các hoạt động giảng dạy của giảng viên, giáo viên ở tất cả các bậc học. Thời điểm lấy ý kiến người học dự kiến được tổ chức trước khi kết thúc học phần 2 tuần của mỗi học kỳ. Sinh viên không thực hiện việc khảo sát sẽ không được thi học phần đó.

3. Đề nghị các đơn vị, các tổ chức Công đoàn, Đoàn thanh niên, Hội sinh viên tiếp tục tổ chức quán triệt và tăng cường công tác tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, yêu cầu, nội dung của việc lấy ý kiến người học trong cán bộ, viên chức và học sinh, sinh viên, học viên toàn trường để công tác lấy ý kiến ngày càng đạt hiệu quả cao, góp phần vào việc nâng cao chất lượng giáo dục, đào tạo của Nhà trường.

Nơi nhận: *dh*

- Bộ GD&ĐT (để b/c);
- BTV Đảng ủy, HĐ Trường (để b/c);
- Các đơn vị trong trường;
- CĐ trường; Đoàn TN, HSV;
- Lưu HCTH, CTCT-HSSV; *te*



GS.TS. Đinh Xuân Khoa