SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TỈNH CAO BẰNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CAO BẰNG

Số: 417/BC-CĐCB

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Cao Bằng, ngày 13tháng 8 năm 2025

BÁO CÁO
Kết quả lấy ý kiến phản hồi từ cộng đồng về chất lượng hoạt động tình nguyện của sinh viên trường Cao đẳng Cao Bằng năm học 2024-2025

Căn cứ kế hoạch số 319/KH-CĐCB ngày 07/07/2025 của trường Cao đẳng Cao Bằng về việc Tổ chức khảo sát sự hài lòng của các bên liên quan về hoạt động phục vụ cộng đồng năm học 2024 -2025;

Căn cứ kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi của cộng đồng về chất lượng hoạt động sinh viên tình nguyện trường Cao đẳng cao Bằng năm học 2024–2025, Trường Cao đẳng Cao Bằng báo cáo kết quả tổng hợp ý kiến phản hồi của cộng đồng như sau:

I. Mục đích khảo sát

- Đánh giá mức độ hài lòng của người dân tại địa bàn tổ chức hoạt động và các đơn vị phối hợp về chất lượng các hoạt động phục vụ cộng đồng năm học 2024 –2025.

- Thu thập ý kiến góp ý, đề xuất để nâng cao chất lượng, hiệu quả các chương trình tình nguyện trong thời gian tới.

- Việc khảo sát đảm bảo khách quan, bảo mật thông tin, thu thập ý kiến đa chiều từ nhiều nhóm đối tượng.

- Nội dung khảo sát phù hợp, ngắn gọn, rõ ràng, dễ hiểu; kết quả được tổng hợp, phân tích nghiêm túc và sử dụng đúng mục đích.

II. Quá trình thực hiện

1. Đối tượng, phạm vi khảo sát

- Người dân hoặc đại diện đơn vị địa phương tại nơi diễn ra hoạt động
- Các đơn vị phối hợp (nếu có): Đoàn phường/xã, cơ sở giáo dục, đơn vị tài trợ…

2. Thời gian khảo sát: từ ngày 10/7/2025 đến 20/7/2025.

3. Phương pháp khảo sát

Việc lấy ý kiến phản hồi của cộng đồng về chất lượng hoạt động tình nguyện được thực hiện bằng phương pháp trực tuyến, link khảo sát được gửi đến đối tượng khảo sát thông qua zalo, email.

III. Kết quả khảo sát

1. Số lượng đối tượng tham gia khảo sát

Tổng số người tham gia khảo sát là 36 người, tổng số phiếu được gửi là 36, tổng số phiếu phản hồi thực tế thu được là 36 phiếu. Thống kê chi tiết về các thông số này và tỷ lệ phản hồi cụ thể được thể hiện trong Bảng dưới đây:

TT	Đơn vị/địa phương	Tổng số người	Số phiếu cần phản hồi	Số phiếu phản hồi thu được	Số phiếu phản hồi thiếu	Tỉ lệ phản hồi
1	Đoàn Phường Thục Phán	6	6	6	0	100%
2	Đoàn Phường Nùng Trí Cao	8	8	8	0	100%
3	Trung tâm Hành chính công Phường Nùng Chí Cao	6	6	6	0	100%
4	Khoa Sư phạm Trường CĐ Cao Bằng	11	11	11	0	100%
5	Khoa Ngôn ngữ Trường CĐ Cao Bằng	5	5	5	0	100%
Tổng cộng		**36**	**36**	**36**	**0**	**100%**

Bảng 1: Thống kê chung kết quả phản hồi

Qua Bảng 1, có thể thấy rằng tỷ lệ phản hồi chung của người dân và đơn vị phối hợp về chất lượng hoạt động tình nguyện của sinh viên trường Cao đẳng Cao Bằng là rất cao (100%).

2. Kết quả đánh giá theo các tiêu chí trong phiếu khảo sát

2.1. Kết quả phản hồi từ các câu hỏi có đáp án định lượng

Câu trả lời của các câu hỏi từ 1 đến 9 được tổng hợp và tính trung bình theo từng câu hỏi và được tổng hợp trong Bảng 2 dưới đây:

TT	Các tiêu chí đánh giá	Điểm TBC
1.	Quý đơn vị nhận được đầy đủ thông tin trước khi chương trình diễn ra	4,33
2.	Chương trình có sự phối hợp chặt chẽ giữa Nhà trường và Quý đơn vị (địa phương) trong việc triển khai hoạt động	4,53
3.	Chương trình được triển khai hiệu quả, đúng theo kế hoạch được ký kết	4,50
4.	Các hoạt động trong chương trình đáp ứng được nhu cầu của Quý vị	4,43
5.	Tình nguyện viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện	4,50
6.	Tình nguyện viên làm việc nghiêm túc, tận tâm	4,57
7.	Chương trình hỗ trợ mang lại lợi ích thiết thực	4,40
8.	Quý vị hài lòng với chất lượng của hoạt động	4,37
9.	Quý vị sẽ quảng bá hoạt động của Trường cho những người khác	4,43

Bảng 2: Kết quả khảo sát cộng đồng về chất lượng hoạt động tình nguyện của sinh viên trường Cao đẳng Cao Bằng năm học 2024–2025

Kết quả khảo sát từ các đơn vị đối tác và địa phương cho thấy mức độ hài lòng rất cao đối với chương trình, với tất cả các tiêu chí đều đạt điểm trung bình từ 4,33 đến 4,57 trên thang điểm 5. Điều này khẳng định sự thành công của chương trình, không chỉ từ góc độ của sinh viên mà còn từ phía các đối tác cộng đồng. Các điểm nổi bật từ khảo sát:

Tiêu chí "Chương trình có sự phối hợp chặt chẽ giữa Nhà trường và Quý đơn vị (địa phương)" đạt điểm cao nhất (4,53), cho thấy sự hợp tác giữa các bên là yếu tố then chốt dẫn đến thành công chung.

Sinh viên tình nguyện được đánh giá rất cao về cả thái độ và ý thức làm việc. Cụ thể, tiêu chí "Tình nguyện viên làm việc nghiêm túc, tận tâm" đạt điểm gần tuyệt đối (4,57) và "Tình nguyện viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện" đạt 4,50.

Chương trình được đánh giá cao về tính hiệu quả và khả năng đáp ứng nhu cầu của địa phương, với điểm trung bình cho tiêu chí "Chương trình được triển khai hiệu quả, đúng theo kế hoạch" là 4,50 và "Các hoạt động trong chương trình đáp ứng được nhu cầu của Quý vị" là 4,43.

Các đơn vị đối tác hài lòng với chất lượng hoạt động (4,37) và sẵn lòng "quảng bá hoạt động của Trường cho những người khác" (4,43), mở ra cơ hội hợp tác lâu dài và bền vững

2.2. Kết quả phản hồi từ các câu hỏi mở

03 câu hỏi cuối cùng của Phiếu phản hồi (từ 10 đến 13) là các câu hỏi mở nhằm thu thập góp ý về các hoạt động, nội dung được yêu thích và đề xuất để cải tiến chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng của Trường trong những năm tới, kết quả cụ thể như sau:

***Về các hoạt động tình nguyện được yêu thích nhất (câu hỏi số 10)**

Khảo sát về các hoạt động được yêu thích nhất trong chương trình hỗ trợ cộng đồng cho thấy sự thành công của chương trình trong việc đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của địa phương.

Các hoạt động được đánh giá cao và được nhắc đến nhiều nhất tập trung vào việc hỗ trợ hành chính và xã hội, bao gồm việc giúp người dân thực hiện thủ tục hành chính tại trung tâm dịch vụ công và tổ chức sinh hoạt hè cho thanh thiếu nhi.

Bên cạnh đó, các hoạt động mang ý nghĩa thiện nguyện và nhân văn như tặng quà cho người nghèo, trao áo ấm cho trẻ em, và hỗ trợ người cao tuổi sử dụng điện thoại thông minh cũng nhận được sự yêu thích đặc biệt.

Ngoài ra, các hoạt động hỗ trợ mùa vụ như "Tiếp sức mùa thi" và các hoạt động bảo vệ môi trường cũng được đánh giá cao về tính thiết thực.

Nhìn chung, sự nhiệt tình, tận tâm và hiệu quả của sinh viên tình nguyện trong việc giải quyết các nhu cầu cấp thiết của cộng đồng là yếu tố cốt lõi tạo nên sự thành công và được các đơn vị đối tác đánh giá rất cao.

*** Về nội dung được yêu thích nhất trong chương trình hỗ trợ cộng đồng (câu hỏi số 11)**

Khảo sát về các nội dung được yêu thích nhất trong chương trình hỗ trợ cộng đồng vừa qua cho thấy các đơn vị đối tác đánh giá cao những hoạt động mang tính thiết thực và hiệu quả cao.

Nội dung được nhắc đến nhiều nhất là "Hỗ trợ nộp thủ tục trên cổng dịch vụ công quốc gia", khẳng định tính cấp thiết và giá trị thực tế của hoạt động này đối với người dân. Bên cạnh đó, các hoạt động thiện nguyện như "tặng quà cho người có hoàn cảnh khó khăn", "tặng quà cho trẻ em vùng cao" và "tình nguyện mùa đông cho em" cũng nhận được sự yêu thích đặc biệt nhờ ý nghĩa nhân văn sâu sắc.

Các hoạt động hỗ trợ giáo dục như "Hỗ trợ chuyên môn cho trường mầm non" và "Tạo hứng thú, sự tự tin cho thí sinh" cũng được đánh giá cao, cùng với các hoạt động cộng đồng khác như "Vệ sinh môi trường" và "Hỗ trợ sinh hoạt hè".

Nhiều đơn vị còn bày tỏ sự hài lòng với "tất cả các chương trình" và nhận thấy lợi ích từ việc được "hoạt động cùng tình nguyện viên", cho thấy sự thành công toàn diện của chương trình trong việc đáp ứng đa dạng các nhu cầu của cộng đồng.

*** Khảo sát về ý kiến đóng góp để cải tiến chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng (câu hỏi số 12)**

Khảo sát về ý kiến đóng góp để cải tiến chất lượng hoạt động phục vụ cộng đồng trong những năm tới cho thấy các đơn vị đối tác và địa phương rất mong muốn chương trình được duy trì và phát triển mạnh mẽ hơn. Các ý kiến này có thể được phân loại thành các nhóm sau:

Nhóm 1: Đề xuất nhân rộng và duy trì hoạt động. Đây là ý kiến phổ biến nhất, với nhiều đơn vị bày tỏ mong muốn "Cần nhân rộng và duy trì vào các năm tới", "Tiếp tục phát huy các hoạt động tình nguyện" và "phát huy và duy trì". Điều này khẳng định hiệu quả và sự cần thiết của chương trình đối với cộng đồng.

Nhóm 2: Đề xuất đa dạng hóa nội dung. Một số ý kiến đề xuất thêm các hoạt động mang tính bền vững và sáng tạo hơn. Cụ thể, có đề xuất "kết hợp thêm các hoạt động trải nghiệm sáng tạo như tổ chức lớp học kỹ năng, làm đồ chơi tái chế" và "nên có thêm chương trình hỗ trợ dài hạn như tài trợ sách vở, học phẩm hoặc giúp cải tạo lớp học". Các ý kiến khác bao gồm "Nên có những hoạt động về vệ sinh và bảo vệ môi trường xanh - sạch- đẹp" và "Cần tổ chức nhiều hoạt động hơn".

Nhóm 3: Đề xuất cải thiện công tác tổ chức. Một số ý kiến tập trung vào việc cải thiện quy trình tổ chức, như "Xây dựng KH phục vụ cộng đồng từ đầu năm học thông tin các đơn vị liên quan và cộng đồng". Ngoài ra, còn có ý kiến mong muốn tạo cơ hội cho "giảng viên tham gia các hoạt động phục vụ cộng đồng" và "Quan tâm hơn nữa trong các hoạt động của địa phương".

Nhìn chung, các ý kiến đóng góp cho thấy các đơn vị đối tác đánh giá rất cao chương trình và mong muốn chương trình không chỉ được duy trì mà còn được mở rộng cả về quy mô, nội dung, và tính bền vững. Đây là cơ sở quan trọng để Nhà trường và Ban Tổ chức xây dựng kế hoạch phát triển chương trình trong những năm tiếp theo.

3. Phân tích nguyên nhân dẫn đến các tiêu chí có kết quả đánh giá tốt

Kết quả khảo sát cho thấy tất cả các tiêu chí đều đạt điểm trung bình rất cao, từ 4.33 đến 4.57 trên thang điểm 5. Nguyên nhân chính dẫn đến kết quả này có thể được phân tích qua ba khía cạnh nổi bật:

Sự phối hợp chặt chẽ và chuyên nghiệp: Điểm đánh giá cao nhất dành cho tiêu chí "Chương trình có sự phối hợp chặt chẽ giữa Nhà trường và Quý đơn vị (địa phương)" (4.53) và "Chương trình được triển khai hiệu quả, đúng theo kế hoạch" (4.50). Điều này khẳng định rằng công tác chuẩn bị, lên kế hoạch và sự đồng bộ giữa các bên liên quan đã được thực hiện một cách hiệu quả, tạo nền tảng vững chắc cho mọi hoạt động. Sự phối hợp chặt chẽ này giúp chương trình diễn ra suôn sẻ, đúng mục tiêu và mang lại lợi ích cao nhất cho cả cộng đồng và tình nguyện viên.

Chất lượng và tinh thần của đội ngũ tình nguyện viên: Điểm đánh giá về tình nguyện viên là đặc biệt nổi bật. Tiêu chí "Tình nguyện viên làm việc nghiêm túc, tận tâm" đạt điểm cao nhất trong toàn bộ khảo sát (4.57), cùng với tiêu chí "Tình nguyện viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện" (4.50). Điều này chứng tỏ sinh viên không chỉ có chuyên môn tốt mà còn có thái độ làm việc chuyên nghiệp, ý thức kỷ luật cao và tinh thần tích cực. Chính sự tận tâm và nhiệt huyết của các bạn là yếu tố cốt lõi tạo nên sự hài lòng của các đơn vị đối tác.

Hiệu quả và lợi ích thiết thực của chương trình: Chương trình được đánh giá cao về khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế của địa phương, với điểm trung bình cho tiêu chí "Các hoạt động trong chương trình đáp ứng được nhu cầu của Quý vị" là 4.43. Sự hài lòng này cũng được củng cố bởi điểm số tích cực cho tiêu chí "Chương trình hỗ trợ mang lại lợi ích thiết thực" (4.40). Điều này cho thấy chương trình không chỉ thực hiện tốt theo kế hoạch mà còn mang lại giá trị thực tế, giải quyết được các vấn đề cấp thiết của cộng đồng, từ đó tạo dựng niềm tin và sự ủng hộ lâu dài từ phía các đơn vị đối tác.

4. Phân tích nguyên nhân dẫn đến các tiêu chí có kết quả đánh giá không tốt

Dựa trên bảng dữ liệu, không có tiêu chí nào có kết quả đánh giá không tốt. Tất cả các tiêu chí đều đạt điểm trung bình cao, cho thấy hoạt động phục vụ cộng đồng không có điểm yếu lớn về mặt tổ chức và nội dung.

III. Kế hoạch duy trì điểm mạnh và khắc phục, cải tiến đối với các tiêu chí có kết quả đánh không tốt

Với kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng rất cao từ các đơn vị đối tác và địa phương, trọng tâm của kế hoạch sẽ là duy trì và phát huy các điểm mạnh đã đạt được, đồng thời cải tiến để chương trình ngày càng hiệu quả hơn trong những năm tiếp theo.

1. Kế hoạch duy trì điểm mạnh

Tiếp tục củng cố mối quan hệ hợp tác với các đơn vị đối tác và địa phương. Đảm bảo quy trình lên kế hoạch và triển khai chương trình được đồng bộ, chuyên nghiệp để duy trì sự tin tưởng và hài lòng.

Duy trì các chương trình tập huấn kỹ năng và bồi dưỡng tinh thần trách nhiệm cho tình nguyện viên. Khuyến khích sự nhiệt tình, vui vẻ và tận tâm trong công việc để tiếp tục tạo ấn tượng tốt đẹp với cộng đồng.

Tiếp tục lắng nghe nhu cầu của địa phương để thiết kế các hoạt động mang tính thực tế cao, giải quyết được các vấn đề cấp thiết của cộng đồng.

2. Kế hoạch cải tiến

Tăng cường quy mô và tần suất của chương trình, không chỉ giới hạn trong một thời điểm nhất định mà có thể triển khai định kỳ hàng năm hoặc theo các sự kiện cụ thể.

Bổ sung các hoạt động mang tính bền vững và sáng tạo như: Tổ chức các lớp học kỹ năng, làm đồ chơi tái chế cho trẻ em, thực hiện các chương trình hỗ trợ dài hạn như tài trợ học phẩm hoặc cải tạo cơ sở vật chất, tăng cường các hoạt động về bảo vệ môi trường.

Cải thiện quy trình lập kế hoạch từ đầu năm học, đảm bảo thông tin được truyền tải kịp thời đến các đơn vị liên quan. Đồng thời, tạo cơ hội để giảng viên cùng tham gia vào các hoạt động phục vụ cộng đồng.

Trên đây là Báo cáo phản hồi từ cộng đồng về chất lượng hoạt động tình nguyện của Sinh viên trường Cao đẳng Cao Bằng năm học 2024-2025./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo trường;
- Các phòng, khoa, TT;
- Đăng website Trường;
- Lưu: VT, ĐTN.

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TỈNH CAO BẰNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CAO BẰNG

Nguyễn Thị Vân Chi