

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA NGƯỜI HỌC
VỀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA KHỐI PHÒNG/TRUNG TÂM
NĂM HỌC 2018 - 2019**

1. Tổng quan về khảo sát

- Thời gian thực hiện khảo sát: Từ 17/5/2019 đến 05/6/2019.
- Lý do khảo sát: Thăm dò ý kiến của người học về chất lượng phục vụ của khối phòng/trung tâm; thu được dữ liệu chính xác.
- Đối tượng khảo sát: Người học bậc đại học theo hình thức chính quy ở tất cả các khoá học.

- Tổng số phiếu được khảo sát: 1.090 phiếu.

2. Mục đích khảo sát

- Để cải tiến, nâng cao chất lượng đào tạo và phục vụ đào tạo.
- Góp phần thực hiện công tác kiểm định đánh giá chất lượng trong nhà trường.

3. Nội dung khảo sát

Khảo sát với 30 tiêu chí đánh giá liên quan đến các vấn đề sau:

- Công tác tư vấn, hỗ trợ sinh viên.
- Đăng ký học, tra cứu điểm, lịch học.
- Giảng đường, phòng thực hành, cảnh quan môi trường, ký túc xá.
- Thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo.
- Học phí, lệ phí.
- Y tế học đường.
- Phúc khảo bài thi.
- Nghiên cứu khoa học.

4. Phương pháp khảo sát

- Phiếu khảo sát thực hiện thông qua Google form theo địa chỉ: <https://forms.gle/FjmvxCujJEwWKe8L8> (*Phụ lục 01 - Mẫu phiếu khảo sát kèm theo*).
- Thang đo đánh giá 4 mức được sử dụng trong phiếu khảo sát, với: 1. Không hài lòng; 2. Phân vân; 3. Hài lòng; 4. Hoàn toàn hài lòng.

5. Kết quả khảo sát

- Tổng số phiếu khảo sát thu về: 1.090 phiếu trả lời.

- Kết quả đánh giá của người học về chất lượng phục vụ của khối Phòng/Trung tâm:

Nội dung đánh giá	Mức đạt đánh giá (tỷ lệ %)			
	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng
Tư vấn, hỗ trợ HSSV (06 tiêu chí)	7,7	11,5	61,2	19,6
Đăng ký học, tra cứu điểm, lịch học (04 tiêu chí)	7,6	13,0	60,1	19,3
Giảng đường, phòng thực hành, cảnh quan môi trường, ký túc xá (06 tiêu chí)	11,7	16,8	54,8	16,7
Thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo (04 tiêu chí)	3,8	16,0	61,6	18,6
Học phí, lệ phí (02 tiêu chí)	8,3	12,9	61,2	17,6
Y tế học đường (03 tiêu chí)	5,7	14,9	61,3	18,1
Phúc khảo bài thi (03 tiêu chí)	4,6	16,5	62,5	16,3
Nghiên cứu khoa học (02 tiêu chí)	2,7	11,7	66,7	18,9

Thông qua kết quả lấy phiếu phản hồi của người học, các tiêu chí được đánh giá ở mức độ Hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 78,7% điều này cho thấy đa số người học đều đánh giá cao chất lượng các hoạt động phục vụ của nhà trường (**Phụ lục 02 - Bảng thống kê chi tiết kết quả đánh giá kèm theo**).

Đánh giá chung:

** Công tác tư vấn, hỗ trợ sinh viên*

Mức độ Hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 80,8% điều này cho thấy các hoạt động tư vấn, hỗ trợ sinh viên đã đáp ứng được rất tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của phòng Công tác Học sinh sinh viên.

Tuy nhiên có một số vấn đề cần cải thiện để có thể phục vụ tốt hơn cho HSSV: Công tác bảo hiểm y tế; học bổng khuyến khích học tập; khen thưởng, kỷ luật; miễn giảm học phí; điểm ngoại khóa và cần cải thiện thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác HSSV.

** Đăng ký học, tra cứu điểm, lịch học*

Mức độ Hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 79,4% điều này cho thấy các hoạt động hỗ trợ đăng ký học, tra cứu điểm, lịch học đã đáp ứng được tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của phòng Đào tạo.

Về thái độ làm việc của cán bộ làm công tác đào tạo: Chỉ có 59/1.090 chiếm 5,4% tổng số sinh viên đánh giá ở mức độ Không hài lòng, điều này cho thấy bộ phận làm việc với HSSV đã có thái độ đúng mực, ân cần đối với HSSV.

Tuy nhiên có một số vấn đề cần cải thiện để có thể phục vụ tốt hơn cho học sinh sinh viên: Cải thiện tính năng đăng ký học, tra cứu điểm trên phần mềm; sắp xếp lịch học, lịch thi khoa học, hợp lý hơn; công bố điểm thi nhanh chóng, kịp thời hơn.

** Giảng đường, phòng thực hành, cảnh quan môi trường, ký túc xá*

Mức độ hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 71,5% điều này cho thấy các điều kiện giảng đường, phòng thực hành, cảnh quan môi trường, ký túc xá đã đáp ứng được tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của phòng Quản trị - Phục vụ

Về thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác quản lý phòng thực hành, thí nghiệm: Chỉ có 33/1.090 chiếm 3,0% tổng số sinh viên đánh giá ở mức độ Không hài lòng, điều này cho thấy bộ phận làm việc với HSSV đã có thái độ đúng mực, ân cần đối với HSSV.

Về cảnh quan, môi trường học tập thân thiện, không khí thoải mái: Có đến 1.002/1.090 chiếm 91,9% tổng số sinh viên đánh giá ở mức độ Hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng, đa số đánh giá rất cao cảnh quan, môi trường học tập và không khí tại ICTU.

Tuy nhiên một số vấn đề cần cải thiện để có thể phục vụ tốt hơn cho học sinh sinh viên: Cơ sở vật chất (máy chiếu, bàn ghế, hệ thống chiếu sáng, quạt)... tại giảng đường đảm bảo học tập, nghiên cứu; hệ thống máy tính, mạng máy tính, wifi được trang bị đảm bảo cho việc học tập; cơ sở vật chất ký túc xá.

** Thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo*

Mức độ Hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 80,2% điều này cho thấy các điều kiện về thư viện, giáo trình, tài liệu tham khảo đã đáp ứng được rất tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của trung tâm Thông tin - Thư viện.

Về thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác làm công tác quản lý thư viện: Chỉ có 25/1.090 chiếm 2,3% tổng số sinh viên đánh giá ở mức độ Không hài lòng, điều này cho thấy bộ phận làm việc với HSSV đã có thái độ đúng mực, ân cần đối với HSSV.

** Học phí, lệ phí*

Mức độ Hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 78,8% điều này cho thấy các vấn đề liên quan đến học phí, lệ phí đã đáp ứng được tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của phòng Kế hoạch - Tài chính.

Tuy nhiên một số vấn đề cần cải thiện để có thể phục vụ tốt hơn cho học sinh sinh viên: Cải thiện tính năng thanh toán học phí, lệ phí trên phần mềm quản lý đào tạo; thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác tài chính.

** Y tế học đường*

Mức độ hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 79,4% điều này cho thấy các vấn đề liên quan đến công tác y tế học đường đã đáp ứng được tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của bộ phận Y tế - Phòng Tổ chức - Hành chính.

Về thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác làm công tác y tế học đường: Chỉ có 52/1.090 chiếm 4,8% tổng số sinh viên đánh giá ở mức độ Không hài lòng, điều này cho thấy bộ phận làm việc với HSSV đã có thái độ đúng mực, ân cần đối với HSSV.

** Phúc khảo bài thi*

Mức độ hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 78,8% điều này cho thấy các vấn đề liên quan đến công tác phúc khảo bài thi đã đáp ứng được tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của phòng Khảo thí và ĐBCLGD.

Về thái độ phục vụ của cán bộ làm công tác làm công tác phúc khảo bài thi: Chỉ có 44/1.090 chiếm 4,0% tổng số sinh viên đánh giá ở mức độ Không hài lòng, điều này cho thấy bộ phận làm việc với HSSV đã có thái độ đúng mực, ân cần đối với HSSV.

** Nghiên cứu khoa học*

Mức độ hài lòng đến Hoàn toàn hài lòng chiếm 85,6% điều này cho thấy các vấn đề liên đến nghiên cứu khoa học đã đáp ứng được rất tốt nhu cầu của HSSV; thể hiện được chức năng, nhiệm vụ của Phòng KH-CN&HTQT. Các thông tin về NCKH được triển khai đầy đủ và kịp thời; thủ tục hành chính rõ ràng, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên NCKH.

- Các ý kiến đóng góp khác đối với các Phòng/Trung tâm (*Phụ lục 03 kèm theo*).

6. Đơn vị chủ trì khảo sát

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục - Trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông.

7. Kết luận

Công tác khảo sát ý kiến của người học về đánh giá chất lượng phục vụ của khối Phòng/Trung tâm đạt kết quả tốt, với 30 tiêu chí được xây dựng trong phiếu khảo sát đã phản ánh đầy đủ các hoạt động hỗ trợ phục vụ của khối Phòng/Trung tâm trong nhà trường.

Giúp cải thiện chất lượng phục vụ và hỗ trợ đào tạo của các Phòng/Trung tâm, đặc biệt giúp các Phòng/Trung tâm xem xét đánh giá lại chất lượng phục vụ của cán bộ thuộc đơn vị cũng như các hoạt động hỗ trợ phục vụ của đơn vị.

Thông qua số lượng phiếu phản hồi thu được sau khảo sát, thấy rằng phần lớn sinh viên chưa tham gia đánh giá (1.090 phiếu trả lời /3.858 sinh viên, chiếm 28,1%),

phòng KT&ĐBCLGD cần triển khai phương án đảm bảo thực hiện tin cậy, hiệu quả.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát ý kiến của người học về đánh giá chất lượng phục vụ của khối Phòng/Trung tâm năm học 2018 - 2019. Đề nghị các đơn vị căn cứ vào kết quả và các ý kiến phản hồi khác của người học để xem xét, đưa ra các biện pháp, kế hoạch khắc phục, cải thiện chất lượng đào tạo và các hoạt động phục vụ đào tạo.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Các Phòng/Trung tâm;
- Lưu: VT, KT&ĐBCLGD.



HIỆU TRƯỞNG
TL. HIỆU TRƯỞNG
KT. TRƯỞNG PHÒNG KHẢO THÍ & ĐBCLGD
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG
ThS. Phùng Thế Huân