

Hà Nội, ngày tháng 12 năm 2017

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SINH VIÊN VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ NGƯỜI HỌC

Ngành Kỹ thuật Trắc địa - Bản đồ

1. Mục đích khảo sát: Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập tại trường Đại học Mỏ - Địa chất, đáp ứng đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất cho việc học tập đạt kết quả cao, sinh viên tốt nghiệp ra trường có thể tiếp cận ngay với thực tế sản xuất, Trường Đại học Mỏ - Địa chất triển khai khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên về cơ sở vật chất và các hoạt động hỗ trợ người học.

2. Đối tượng khảo sát: Sinh viên đang theo học Ngành Kỹ thuật Trắc địa - Bản đồ tại trường Đại học Mỏ - Địa chất.

3. Thời gian khảo sát: tháng 12/2017

4. Phương pháp khảo sát: Tổ chức lấy ý kiến trực tuyến

5. Tổng số phiếu khảo sát: 921 phiếu

6. Thống kê kết quả:

6.1. Nội dung phiếu khảo sát đánh giá gồm:

I. Các hoạt động hỗ trợ sinh viên

1. Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên
2. Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng
3. Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu
4. Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm
5. Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời

II. Cơ sở vật chất phục vụ sinh viên

6. Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập
7. Thiết bị phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng nhu cầu học tập
8. Hệ thống internet ở các phòng máy tính, thư viện hoạt động ổn định
9. Hệ thống phần mềm tại các phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập
10. Hệ thống wifi dễ dàng truy cập

11. Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu
12. Canteen đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện
13. Nhà để xe an toàn, thuận tiện
14. Thiết bị thể dục thể thao và sân vận động của Trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí.

III. Chất lượng dịch vụ của Nhà trường

15. Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe
16. Nhà trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (tìm nguồn học bổng, tìm kiếm việc làm, miễn giảm học phí, hỗ trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập)
17. Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao trong trường đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí và rèn luyện sức khỏe
18. Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt
19. Mức độ hài lòng của các bạn về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các Phòng ban/Trung tâm/Đoàn thể sau:
 - Trung tâm Thông tin-Thư viện
 - Trung tâm Dịch vụ (vệ sinh, giữ xe)
 - Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học
 - Trạm Y tế
 - Phòng Công tác CT-SV
 - Phòng Quản trị thiết bị
 - Phòng Hành chính tổng hợp
 - Phòng Khảo thí
 - Phòng Đào tạo Đại học
 - Phòng Tài vụ
 - Phòng Tổ chức – Cán bộ
 - Phòng Hợp tác quốc tế
 - Phòng Khoa học công nghệ
 - Đoàn thanh niên – Hội sinh viên
 - Giáo vụ Khoa

Các câu hỏi/nội dung trên được lấy ý kiến đánh giá theo 5 mức độ từ 1 đến 5:

1. Hoàn toàn không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Phân vân 4. Đồng ý 5. Hoàn toàn đồng ý

6.2. Tổng hợp kết quả khảo sát:

Kết quả khảo sát được thống kê và thể hiện ở bảng 6.1 và hình 6.1, hình 6.2, hình 6.3 dưới đây:

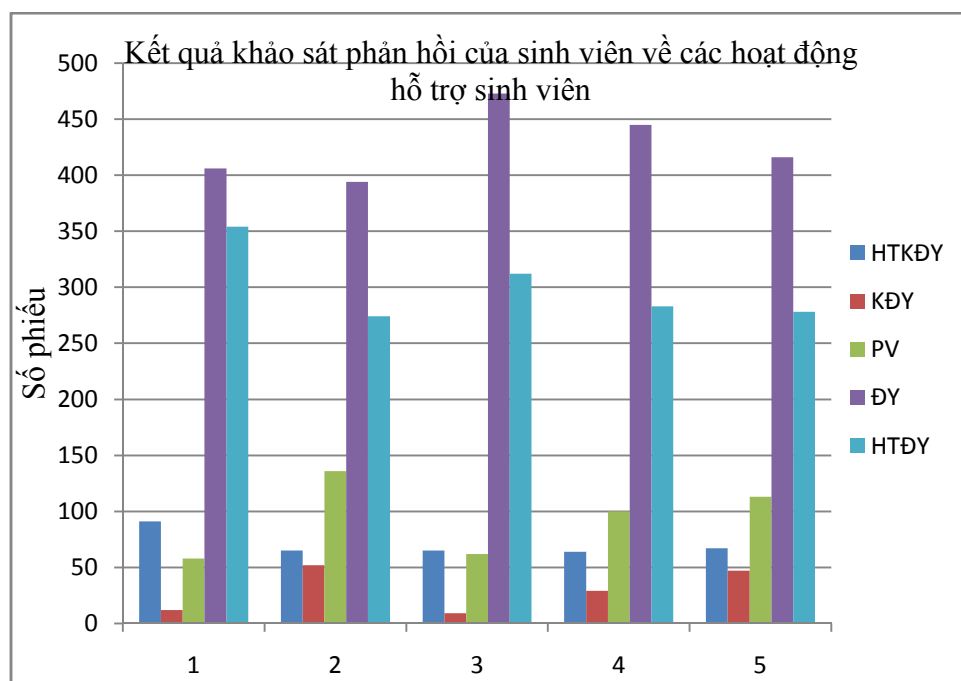
Bảng 6.1. Tổng hợp kết quả khảo sát sinh viên về cơ sở vật chất và các hoạt động hỗ trợ người học

STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Tỷ lệ					Tổng
			□	□	□	□	□	
1	Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên	Phiếu	91	12	58	406	354	921
		%	9.88%	1.30%	6.30%	44.08%	38.44%	100
2	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	Phiếu	65	52	136	394	274	921
		%	7.06%	5.65%	14.77%	42.78%	29.75%	100
3	Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu	Phiếu	65	9	62	473	312	921
		%	7.06%	0.98%	6.73%	51.36%	33.88%	100
4	Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm	Phiếu	64	29	100	445	283	921
		%	6.95%	3.15%	10.86%	48.32%	30.73%	100
5	Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời	Phiếu	67	47	113	416	278	921
		%	7.27%	5.10%	12.27%	45.17%	30.18%	100
6	Thiết bị phòng học lý thuyết đáp ứng nhu cầu học tập	Phiếu	64	21	61	459	303	921
		%	7.05%	2.31%	6.72%	50.55%	33.37%	100
7	Thiết bị phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng nhu cầu học tập	Phiếu	65	30	97	446	270	921
		%	7.16%	3.30%	10.68%	49.12%	29.74%	100

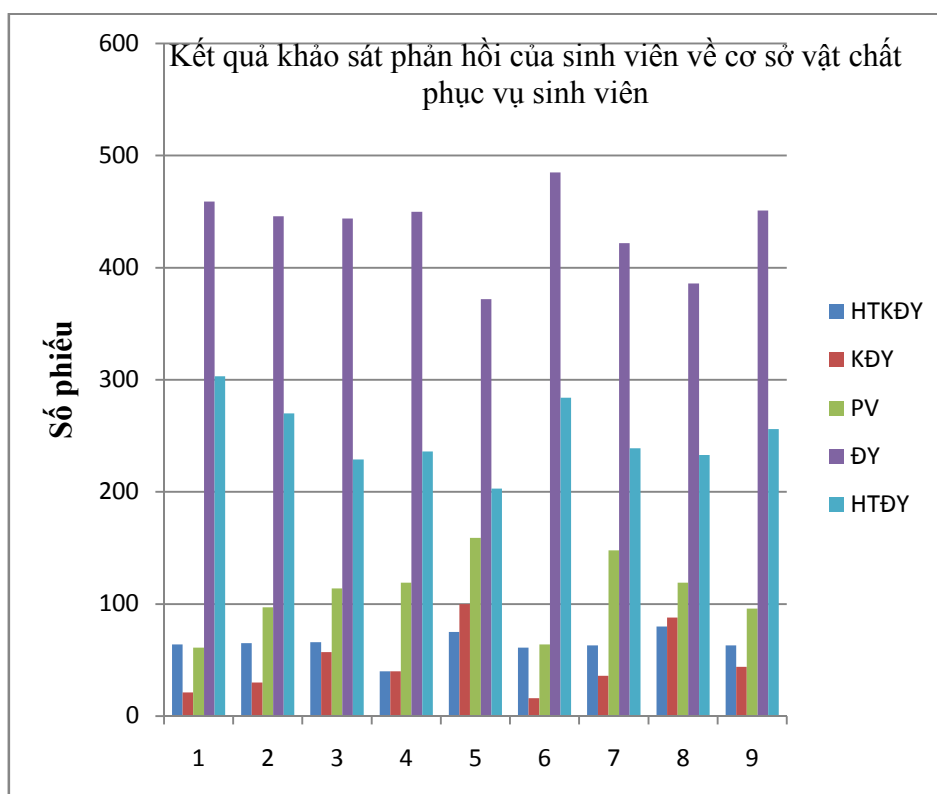
STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Tỷ lệ					Tổng
8	Hệ thống internet ở các phòng máy tính, thư viện hoạt động ổn định	Phiếu	66	57	114	444	229	921
		%	7.25%	6.26%	12.53%	48.79%	25.16%	100
9	Hệ thống phần mềm tại các phòng máy tính đáp ứng nhu cầu học tập	Phiếu	40	40	119	450	236	921
		%	4.34%	4.34%	12.92%	48.86%	25.62%	100
10	Hệ thống wifi dễ dàng truy cập	Phiếu	75	100	159	372	203	921
		%	8.14%	10.86%	17.26%	40.39%	22.04%	100
11	Sách, tài liệu tham khảo, phòng đọc ở thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập, nghiên cứu	Phiếu	61	16	64	485	284	921
		%	6.62%	1.74%	6.95%	52.66%	30.84%	100
12	Canteen đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm, sạch sẽ, rộng rãi, thuận tiện	Phiếu	63	36	148	422	239	921
		%	6.84%	3.91%	16.07%	45.82%	25.95%	100
13	Nhà để xe an toàn, thuận tiện	Phiếu	80	88	119	386	233	921
		%	8.69%	9.55%	12.92%	41.91%	25.30%	100
14	Thiết bị thể dục thể thao và sân vận động của Trường đáp ứng nhu cầu học tập và giải trí	Phiếu	63	44	96	451	256	921
		%	6.84%	4.78%	10.42%	48.97%	27.80%	100
15	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe	Phiếu	60	25	133	456	247	921
		%	6.51%	2.71%	14.44%	49.51%	26.82%	100
16	Nhà trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (tìm nguồn học bổng, tìm kiếm việc làm, miễn giảm học phí, hỗ trợ nơi ở, hỗ trợ chi phí học tập)	Phiếu	62	4	43	512	300	921
		%	6.73%	0.43%	4.67%	55.59%	32.57%	100
17	Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao trong	Phiếu	61	8	63	479	310	921
		%	6.62%	0.87%	6.84%	52.01%	33.66%	100

STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Tỷ lệ					Tổng
	trường đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí và rèn luyện sức khỏe							
18	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong trường được thực hiện tốt	Phiếu	54	12	51	482	322	921
		%	5.86%	1.30%	5.54%	52.33%	34.96%	100
19	Mức độ hài lòng của các bạn về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các Phòng ban/Trung tâm/Đoàn thể sau:							
19.1	Trung tâm Thông tin-Thư viện	Phiếu	64	11	57	498	291	921
		%	6.95%	1.19%	6.19%	54.07%	31.60%	100
19.2	Trung tâm Dịch vụ (vệ sinh, giữ xe)	Phiếu	59	34	76	492	260	921
		%	6.41%	3.69%	8.25%	53.42%	28.23%	100
19.3	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	Phiếu	55	12	67	519	268	921
		%	5.97%	1.30%	7.27%	56.35%	29.10%	100
19.4	Trạm Y tế	Phiếu	60	11	106	478	266	921
		%	6.51%	1.19%	11.51%	51.90%	28.88%	100
19.5	Phòng Công tác CT-SV	Phiếu	64	27	74	456	300	921
		%	6.95%	2.93%	8.03%	49.51%	32.57%	100
19.6	Phòng Quản trị thiết bị	Phiếu	54	15	98	479	275	921
		%	5.86%	1.63%	10.64%	52.01%	29.86%	100
19.7	Phòng Hành chính tổng hợp	Phiếu	61	11	106	480	263	921
		%	6.62%	1.19%	11.51%	52.12%	28.56%	100
19.8	Phòng Khảo thí	Phiếu	54	31	114	470	252	921
		%	5.86%	3.37%	12.38%	51.03%	27.36%	100
19.9	Phòng Đào tạo Đại học	Phiếu	68	30	104	448	271	921
		%	7.38%	3.26%	11.29%	48.64%	29.42%	100
19.10	Phòng Tài vụ	Phiếu	61	26	86	477	271	921
		%	6.62%	2.82%	9.34%	51.79%	29.42%	100

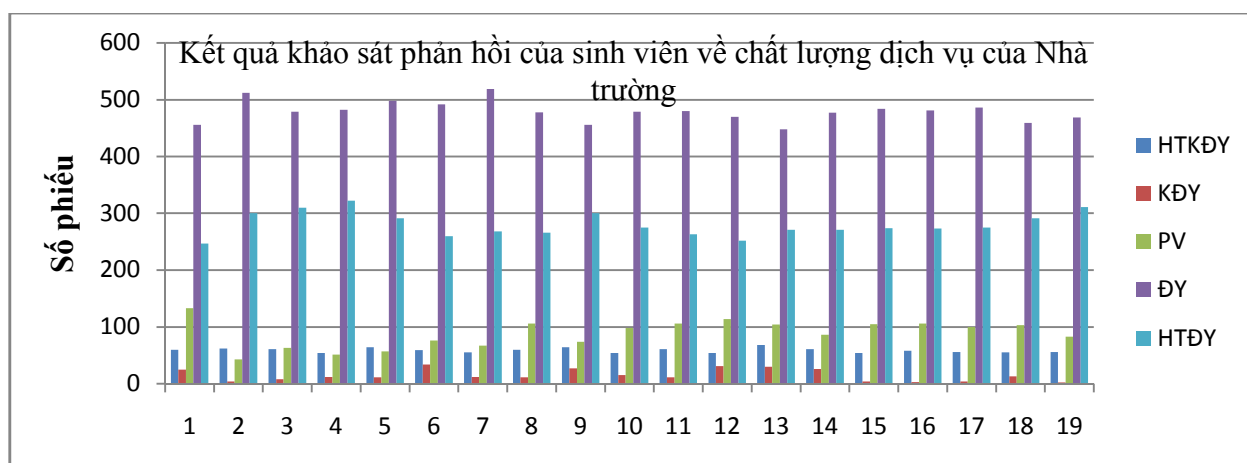
STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Tỷ lệ					Tổng
19.11	Phòng Tổ chức – Cán bộ	Phiếu	54	4	105	484	274	921
		%	5.86%	0.43%	11.40%	52.55%	29.75%	100
19.12	Phòng Hợp tác quốc tế	Phiếu	58	3	106	481	273	921
		%	6.30%	0.33%	11.51%	52.23%	29.64%	100
19.13	Phòng Khoa học công nghệ	Phiếu	56	4	100	486	275	921
		%	6.08%	0.43%	10.86%	52.77%	29.86%	100
19.14	Đoàn thanh niên – Hội sinh viên	Phiếu	55	13	103	459	291	921
		%	5.97%	1.41%	11.18%	49.84%	31.60%	100
19.15	Giáo vụ Khoa	Phiếu	56	2	83	469	311	921
		%	6.08%	0.22%	9.01%	50.92%	33.77%	100
	Trung bình	%	6.70%	2.74%	10.31%	49.96%	30.29%	100



Hình 6.1. Biểu đồ biểu diễn kết quả khảo sát đánh giá phản hồi sinh viên về các hoạt động hỗ trợ sinh viên



Hình 6.2. Biểu đồ biểu diễn kết quả khảo sát đánh giá phản hồi sinh viên về cơ sở vật chất phục vụ sinh viên



Hình 6.3. Biểu đồ biểu diễn kết quả khảo sát đánh giá phản hồi sinh viên về chất lượng dịch vụ của Nhà trường

Kết quả khảo sát đánh giá về cơ sở vật chất và các hoạt động hỗ trợ người học cho thấy có trên 80% sinh viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý; còn lại số ít cho sinh viên còn đang phân vân và cho rằng không phù hợp. Cụ thể: trong bảng 6.1 và các hình 6.1, hình 6.2, hình 6.3 cho cơ sở vật chất và các hoạt động hỗ trợ người học đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên (85,25% sinh viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý), tuy nhiên còn số ít sinh viên còn phân vân và không đồng ý (13%) . Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu đáp ứng tốt nhu cầu của sinh viên (86% sinh viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý). Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng thì có số phần trăm đồng ý và hoàn toàn đồng ý thấp nhất trong các hoạt động hỗ trợ người học (72.53%), sinh viên không đồng ý (12%).

Các ý kiến không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý với các nội dung khảo sát chiếm tỷ lệ nhỏ trên tổng số ý kiến phản hồi cho thấy Nhà trường và Ban chủ nhiệm Khoa cần lưu ý và tìm hướng khắc phục.

7. Kiến nghị cải tiến, nâng cao chất lượng về cơ sở vật chất và các hoạt động hỗ trợ người học

Tỷ lệ các ý kiến không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý với các nội dung khảo sát chiếm khoảng 8% tổng số ý kiến phản hồi cần được Ban chủ nhiệm Khoa và các đơn vị chức năng liên quan trong Trường coi trọng, sớm làm sáng tỏ.

Trong biểu mẫu khảo sát các đợt sau, cần bổ sung thêm mục ý kiến thêm/ý kiến khác (nếu có) để người học trình bày ngắn gọn các nội dung liên quan đến việc không đồng ý/hoàn toàn không đồng ý với các nội dung triển khai khảo sát về công tác kiểm tra, đánh giá.

Trong các buổi đối thoại với sinh viên, Lãnh đạo Nhà trường và Lãnh đạo Phòng/Khoa/Ban cần cầu thị, lắng nghe các ý kiến góp ý, phản biện của người học về việc tổ chức thực hiện và nội dung môn học; tiếp thu các ý kiến góp ý và thực hiện cải tiến, nâng cao hơn nữa chất lượng môn học.

Phòng CTCT-SV, Bộ phận một cửa của Nhà trường cần có thêm hòm thư riêng để người học có thể gửi các góp ý, phản ánh các nội dung chưa thấy hài lòng bất cứ khi nào./.

Trưởng khoa

Người viết báo cáo



Trần Thùy Dương

Tạ Thị Thu Hường

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ PHIẾU KHẢO SÁT PHẢN HỒI CỦA GIÁO VIÊN VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC

Ngành Kỹ thuật Trắc địa bản đồ

1. Mục đích khảo sát: với mục đích nâng cao chất lượng giảng dạy, học tập và nghiên cứu khoa học, Trường Đại học Mỏ - Địa chất triển khai khảo sát ý kiến phản hồi của giáo viên về môi trường làm việc.

2. Đối tượng khảo sát: giáo viên trong Khoa có tham gia giảng dạy trong học kỳ Trường Đại học Mỏ - Địa chất.

3. Thời gian khảo sát: năm 2017

4. Phương pháp khảo sát: Tổ chức lấy ý kiến trực tuyến của giáo viên.

5. Tổng số phiếu khảo sát: 49 phiếu

6. Thống kê kết quả:

6.1. Nội dung phiếu khảo sát đánh giá gồm:

I. Chế độ chính sách:

1/ Chính sách lương thưởng, phúc lợi và an sinh thể hiện rõ ràng, công khai, minh bạch.

2/ Chế độ phụ cấp, khen thưởng, phúc lợi và an sinh được triển khai đúng quy định.

3/ Thu nhập tăng thêm phù hợp với năng lực và sự đóng góp trong hoàn thành công việc của Thầy/Cô.

4/ Thầy/Cô hài lòng về mức độ khen thưởng trong các ngày lễ, tết, thành tích cá nhân.

5/ Thầy/Cô được tham gia và thực hiện đầy đủ các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và khám sức khỏe định kỳ.

6/ Chính sách dành cho công tác đào tạo/bồi dưỡng đáp ứng nhu cầu chuyên môn của công việc.

7/ Thầy/Cô được tạo điều kiện học tập, nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để phục vụ giảng dạy.

8/ Các tiêu chí, quy trình bổ nhiệm được công bố rõ ràng, công khai, minh bạch.

9/ Cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp khách quan, công bằng.

II. Cơ sở vật chất và trang thiết bị

10/ Phương tiện phục vụ giảng dạy đáp ứng nhu cầu đào tạo.

11/ Thiết bị thí nghiệm/thực hành đáp ứng nhu cầu giảng dạy và nghiên cứu.

12/ Phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dẫn, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ lao động .

13/ Tài liệu trong thư viện đáp ứng được nhu cầu giảng dạy và nghiên cứu.

14/ Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc.

III. Các hoạt động hỗ trợ

15/ Thầy/Cô hài lòng với chất lượng hỗ trợ của các đơn vị sau đây:

- Phòng Hành chính tổng hợp
 - Phòng Đào tạo Đại học
 - Phòng Đào tạo Sau đại học
 - Phòng Khảo thí
 - Phòng Hợp tác quốc tế
 - Phòng Khoa học – Công nghệ
 - Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên
 - Phòng Tài vụ
 - Phòng Tổ chức – Cán bộ
 - Phòng Quản trị thiết bị
 - Trạm Y tế
 - Trung tâm dịch vụ
 - Trung tâm Thư viện Thông tin - Thư viên
 - Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học
- 16/ Hoạt động Công đoàn đảm bảo đời sống tinh thần của Thầy/Cô.

IV. Sự hài lòng trong công việc

17/ Thầy/Cô hài lòng với:

- Công việc hiện tại
- Sự công bằng của lãnh đạo đơn vị
- Sự dân chủ trong đơn vị
- Sự đoàn kết trong đơn vị

18/ Vị trí việc làm được giao phù hợp với năng lực của Thầy/Cô.

19/ Thầy/Cô sẽ gắn bó công tác lâu dài tại đơn vị.

Các câu hỏi/nội dung trên được lấy ý kiến đánh giá theo 5 mức độ từ 1 đến 5:

1. Hoàn toàn không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Phân vân 4. Đồng ý 5. Hoàn toàn đồng ý

6.2. Tổng hợp và phân tích kết quả khảo sát:

Kết quả khảo sát được thống kê và thể hiện ở bảng 6.1 và hình 6.1 dưới đây:

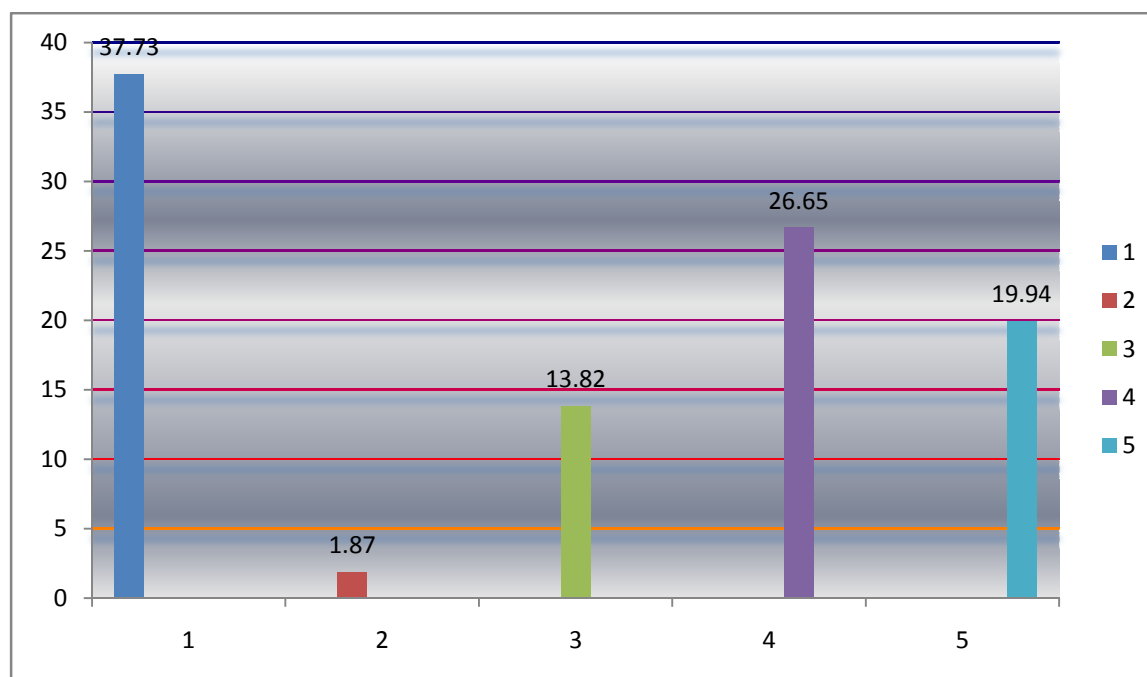
**Bảng 6.1. Tổng hợp kết quả khảo sát đánh giá phản hồi giáo viên
về môi trường làm việc**

STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Mức độ đánh giá và tỷ lệ					Tổng
I. Chế độ chính sách			①	②	③	④	⑤	
1	Chính sách lương thưởng, phúc lợi và an sinh thể hiện rõ ràng, công khai, minh bạch.	Phiếu	19	1	4	12	13	49
		%	38.78	2.04	8.16	24.49	26.53	100
2	Chế độ phụ cấp, khen thưởng, phúc lợi và an sinh được triển khai đúng quy định.	Phiếu	21	1	3	13	11	49
		%	42.86	2.04	6.12	26.53	22.45	100
3	Thu nhập tăng thêm phù hợp với năng lực và sự đóng góp trong hoàn thành công việc của Thầy/Cô.	Phiếu	18	2	11	12	6	49
		%	36.73	4.08	22.45	24.49	12.24	100
4	Thầy/Cô hài lòng về mức độ khen thưởng trong các ngày lễ, tết, thành tích cá nhân.	Phiếu	21	0	8	12	8	49
		%	42.86	0	16.33	24.49	16.33	100
5	Thầy/Cô được tham gia và thực hiện đầy đủ các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và khám sức khỏe định kỳ.	Phiếu	16	0	0	7	26	49
		%	32.65	0	0	14.29	53.06	100
6	Chính sách dành cho công tác đào tạo/bồi dưỡng đáp ứng nhu cầu chuyên môn của công việc.	Phiếu	18	1	6	14	10	49
		%	36.73	2.04	12.24	28.57	20.41	100
7	Thầy/Cô được tạo điều kiện học tập, nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để phục vụ giảng dạy.	Phiếu	14	0	3	10	22	49
		%	28.57	0	6.12	20.41	44.90	100
8	Các tiêu chí, quy trình bổ nhiệm được công bố rõ ràng, công khai, minh bạch.	Phiếu	20	1	3	11	14	49
		%	40.82	2.04	6.12	24.45	28.57	100
9	Cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp khách quan, công bằng.	Phiếu	19	2	8	15	5	49
		%	38.78	4.08	16.33	30.61	10.20	100
II.Cơ sở vật chất và trang thiết bị								
10	Phương tiện phục vụ giảng dạy đáp ứng nhu cầu đào tạo.	Phiếu	22	1	6	14	6	49
		%	44.90	2.04	12.24	28.57	12.24	100
11	Thiết bị thí nghiệm/thực hành đáp ứng	Phiếu	17	1	21	7	3	49

STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Mức độ đánh giá và tỷ lệ					Tổng
	nhu cầu giảng dạy và nghiên cứu.	%	34.69	2.04	42.86	14.29	6.12	100
12	Phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dẫn, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ lao động .	Phiếu	18	2	6	14	9	49
		%	36.73	4.08	12.24	28.57	18.37	100
13	Tài liệu trong thư viện đáp ứng được nhu cầu giảng dạy và nghiên cứu.	Phiếu	17	3	13	12	4	49
		%	34.69	6.12	26.53	24.49	8.16	100
14	Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc.	Phiếu	15	8	15	6	5	49
		%	30.61	16.33	30.61	12.24	10.20	100
III. Các hoạt động hỗ trợ								
15	Thầy/Cô hài lòng với chất lượng hỗ trợ của các đơn vị sau đây:							
	Phòng Hành chính tổng hợp	Phiếu	20	0	6	15	8	49
		%	40.82	0.00	12.24	30.61	16.33	100
	Phòng Đào tạo Đại học	Phiếu	16	2	9	16	6	49
		%	32.65	4.08	18.37	32.65	12.24	100
	Phòng Đào tạo Sau đại học	Phiếu	17	0	3	12	17	49
		%	34.69	0.00	6.12	24.49	34.69	100
	Phòng Khảo thí	Phiếu	20	0	7	15	7	49
		%	40.82	0.00	14.29	30.61	14.29	100
	Phòng hợp tác quốc tế	Phiếu	20	0	5	15	9	49
		%	40.82	0.00	10.20	30.61	18.37	100
	Phòng Khoa học- Công nghệ	Phiếu	20	0	5	15	9	49
		%	40.82	0.00	10.20	30.61	18.37	100
	Phòng Công tác chính trị sinh viên	Phiếu	20	1	4	14	10	49
		%	40.82	2.04	8.16	28.57	20.41	100

STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Mức độ đánh giá và tỷ lệ					Tổng
	Phòng Tài vụ	Phiếu	20	1	6	15	7	49
		%	40.82	2.04	12.24	30.61	14.29	100
	Phòng Tổ chức cán bộ	Phiếu	21	0	3	16	9	49
		%	42.86	0.00	6.12	32.65	18.37	100
	Phòng Quản trị thiết bị	Phiếu	20	0	6	16	7	49
		%	40.82	0.00	12.24	32.65	14.29	100
	Trạm Y tế	Phiếu	20	0	6	17	6	49
		%	40.82	0.00	12.24	34.69	12.24	100
	Trung tâm dịch vụ	Phiếu	15	0	10	16	8	49
		%	30.61	0.00	20.41	32.65	16.33	100
	TT thư viện thông tin-thư viện	Phiếu	22	0	4	17	6	49
		%	44.90	0.00	8.16	34.69	12.24	100
	Trung tâm ngoại ngữ tin học	Phiếu	18	0	7	17	7	49
		%	36.73	0.00	14.29	34.69	14.29	100
16	Hoạt động Công đoàn đảm bảo đời sống tinh thần của Thầy/Cô.	Phiếu	17	0	8	16	8	49
		%	34.69	0.00	16.33	32.65	16.33	100
IV. Sự hài lòng trong công việc								
17	Thầy/Cô hài lòng với:							
	Công việc hiện tại	Phiếu	16	2	8	12	11	49
		%	32.65	4.08	16.33	24.49	22.45	100

STT	Nội dung đánh giá	ĐV	Mức độ đánh giá và tỷ lệ					Tổng
	Sự công bằng của lãnh đạo đơn vị	Phiếu	19	1	5	12	12	49
		%	38.78	2.04	10.20	24.49	24.49	100
	Sự dân chủ trong đơn vị	Phiếu	17	1	7	10	14	49
		%	34.69	2.04	14.29	20.41	28.57	100
	Sự đoàn kết trong đơn vị	Phiếu	19	0	7	13	10	49
		%	38.78	0.00	14.29	26.53	20.41	100
18	Vị trí việc làm được giao phù hợp với năng lực của Thầy/Cô	Phiếu	20	1	5	11	12	49
		%	40.82	2.04	10.20	22.45	24.49	100
19	Thầy/Cô sẽ gắn bó công tác lâu dài tại đơn vị	Phiếu	15	0	9	8	17	49
		%	30.61	0.00	18.37	16.33	34.69	100
	Trung bình	%	37.73	1.87	13.82	26.65	19.94	100



Hình 6.1 Biểu đồ biểu diễn kết quả khảo sát của giáo viên về môi trường làm việc

Kết quả khảo sát đánh giá về môi trường làm việc cho thấy có khoảng 37% giáo viên chưa hoàn toàn đồng ý về môi trường làm việc và nghiên cứu khoa học; còn lại khoảng 14% giáo viên còn đang phân vân, khoảng 20% giáo viên là hoàn toàn đồng ý. Cụ thể: trong bảng 6.1 và hình 6.1 cho thấy gần 40% giáo viên hoàn toàn không đồng ý với chất lượng hỗ trợ các đơn vị.

Các ý kiến không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý với các nội dung khảo sát chiếm tỷ lệ khá lớn trên tổng số ý kiến phản hồi cho thấy Nhà trường và Ban chủ nhiệm Khoa cần lưu ý, làm rõ nguyên nhân và tìm hướng khắc phục.

7. Kiến nghị cải tiến, nâng cao chất lượng về môi trường làm việc

Tỷ lệ các ý kiến hoàn toàn không đồng ý và không đồng ý với các nội dung khảo sát chiếm khoảng 19% tổng số ý kiến phản hồi cần được Ban chủ nhiệm khoa và các đơn vị chức năng liên quan trong Trường coi trọng, sớm làm sáng tỏ.

Trong biểu mẫu khảo sát các đợt sau, cần bổ sung thêm mục ý kiến thêm/ý kiến khác (nếu có) để người tham gia trình bày ngắn gọn các nội dung liên quan đến việc không đồng ý/hoàn toàn không đồng ý với các nội dung triển khai khảo sát về công tác kiểm tra, đánh giá.

Trong các buổi đối thoại với giáo viên, các buổi họp Hội nghị Cán bộ viên chức toàn trường, Lãnh đạo Nhà trường và Lãnh đạo Phòng/Khoa/Ban cần cầu thị, lắng nghe các ý kiến góp ý, phản biện của giáo viên về môi trường làm việc, giảng dạy và nghiên cứu; tiếp thu các ý kiến góp ý và thực hiện cải tiến, nâng cao hơn nữa chất lượng của các Phòng ban trong đơn vị Nhà trường.

Trưởng khoa



Trần Thùy Dương

Người báo cáo

Tạ Thị Thu Hường

Hà Nội, ngày tháng 04 năm 2020

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT, LẤY Ý KIẾN SINH VIÊN VỀ
THƯ VIỆN, CƠ SỞ VẬT CHẤT, QUY CHẾ-CHÍNH SÁCH XÃ HỘI VÀ CHẤT
LƯỢNG PHỤC VỤ, HỖ TRỢ
Ngành Kỹ thuật Trắc địa – Bản đồ

1. Mục đích

Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy và học tập, triển khai tốt hơn công tác đảm bảo chất lượng giáo dục, Nhà trường tổ chức khảo sát, lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên Thư viện, cơ sở vật chất, quy chế-chính sách xã hội và chất lượng phục vụ, hỗ trợ của ngành Kỹ thuật Trắc địa – Bản đồ.

2. Đối tượng

Tất cả sinh viên có tham gia học tập ngành Kỹ thuật Trắc địa – Bản đồ.

3. Nội dung

Nội dung khảo sát bao gồm 58 câu hỏi về 07 nội dung chính:

- Chất lượng phục vụ của Thư viện;
- Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học;
- Mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm;
- Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học;
- Mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo;
- Công tác thực hiện chính sách xã hội;
- Chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường

Các ý kiến phản hồi về sự hài lòng của sinh viên được đánh giá theo thang điểm từ 1 đến 5 như sau:

1. Hoàn toàn không đồng ý	2. Không đồng ý	3. Phân vân	4. Đồng ý	5. Hoàn toàn đồng ý
---------------------------	-----------------	-------------	-----------	---------------------

4. Thời gian khảo sát

Học kì 1 năm học 2019 - 2020 (từ ngày/5/2019 đến ngày/5/2019)

5. Phương pháp khảo sát

Tổ chức lấy ý kiến trực tuyến theo kế hoạch khảo sát.

6. Tổng số phiếu khảo sát

Tổng số phiếu lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên là 261 phiếu trong tổng số 1.946 phiếu khảo sát của toàn Trường (tất cả các chương trình đào tạo) chiếm tỷ lệ 13.41%.

7. Thống kê, phân tích kết quả khảo sát

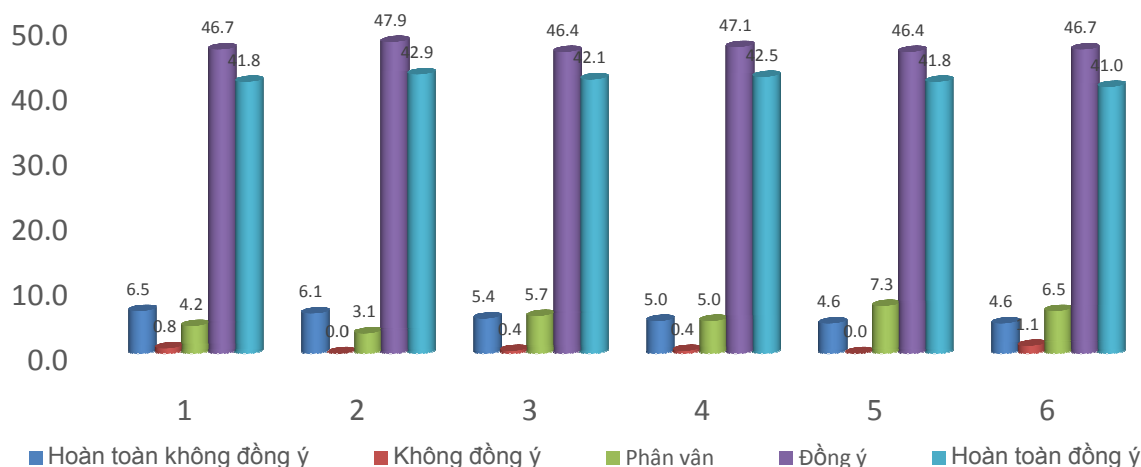
Các phiếu khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi từ sinh viên đang theo học ngành Kỹ thuật Trắc địa – Bản đồ về thư viện, cơ sở vật chất, quy chế - chính sách xã hội và chất lượng phục vụ, hỗ trợ đã được tiến hành thống kê, xử lý và đánh giá. Kết quả thống kê, phân tích được nhóm tác giả trình bày ngay dưới đây.

7.1. Về chất lượng phục vụ của Thư viện

Phần này, sinh viên khảo sát lấy ý kiến phản hồi theo 4 phần chính với 20 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.1.

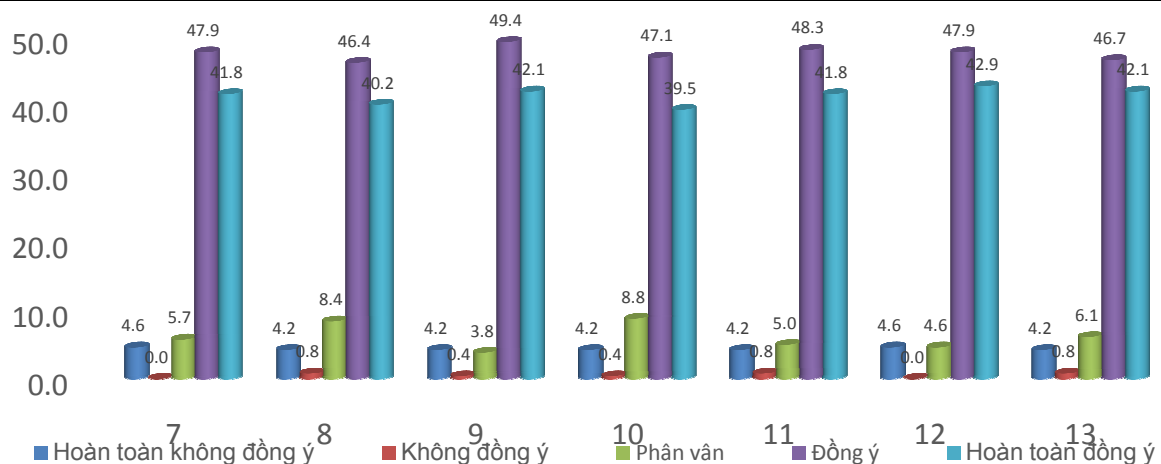
Bảng 7.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên về chất lượng phục vụ của Thư viện

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
I.1	Cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện						
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	17	2	11	122	109	4.16
		6,5	0,8	4,2	46,7	41,8	
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng	16	0	8	125	112	4.21
		6,1	0,0	3,1	47,9	42,9	
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu	14	1	15	121	110	4.20
		5,4	0,4	5,7	46,4	42,1	
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả	13	1	13	123	111	4.22
		5,0	0,4	5,0	47,1	42,5	
5	Website của Thư viện dễ khai thác	12	0	19	121	109	4.21
		4,6	0,0	7,3	46,4	41,8	
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng	12	3	17	122	107	4.18
		4,6	1,1	6,5	46,7	41,0	



Hình 7.1. Tỷ lệ mức độ hài lòng của SV về CSVC và trang thiết bị của Thư viện

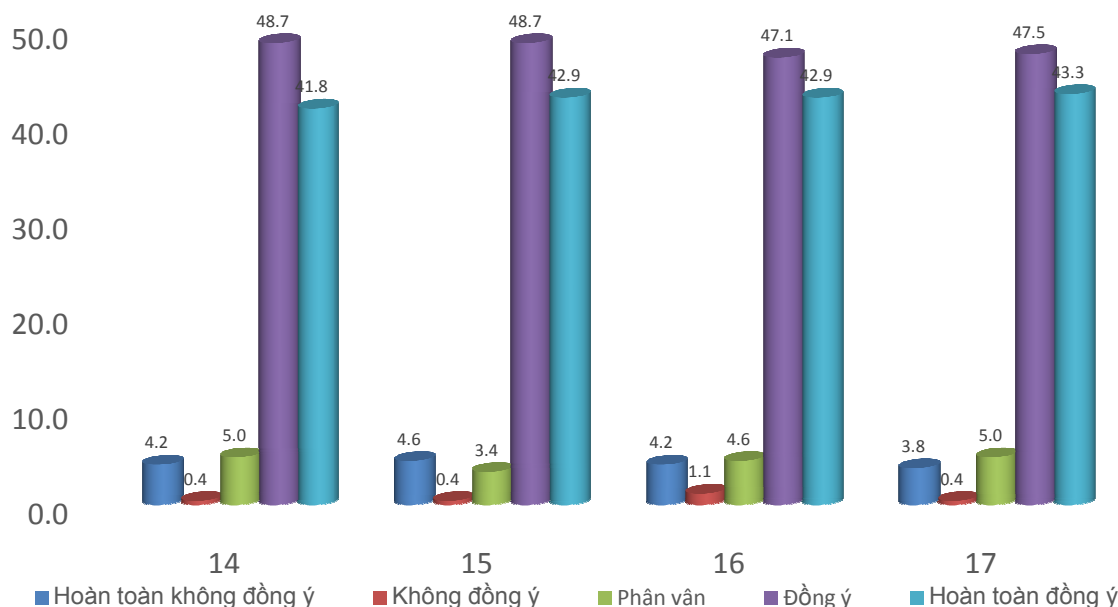
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
I.2	Nguồn tài liệu của Thư viện						
7	Tài liệu học tập Tiếng việt đáp ứng yêu cầu	12	0	15	125	109	4.22
		4,6	0,0	5,7	47,9	41,8	
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đã ứng yêu cầu	11	2	22	121	105	4.18
		4,2	0,8	8,4	46,4	40,2	
9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	11	1	10	129	110	4.25
		4,2	0,4	3,8	49,4	42,1	
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	11	1	23	123	103	4.17
		4,2	0,4	8,8	47,1	39,5	
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm	11	2	13	126	109	4.23
		4,2	0,8	5,0	48,3	41,8	
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng	12	0	12	125	112	4.25
		4,6	0,0	4,6	47,9	42,9	
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng	11	2	16	122	110	4.22
		4,2	0,8	6,1	46,7	42,1	



Hình 7.2. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về nguồn tài liệu của Thư viện

I.3 Các quy định của Thư viện							
14	Hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng	11	1	13	127	109	4.23
		4,2	0,4	5,0	48,7	41,8	
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	12	1	9	127	112	4.25
		4,6	0,4	3,4	48,7	42,9	
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	11	3	12	123	112	4.23
		4,2	1,1	4,6	47,1	42,9	
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	10	1	13	124	113	4.26
		3,8	0,4	5,0	47,5	43,3	

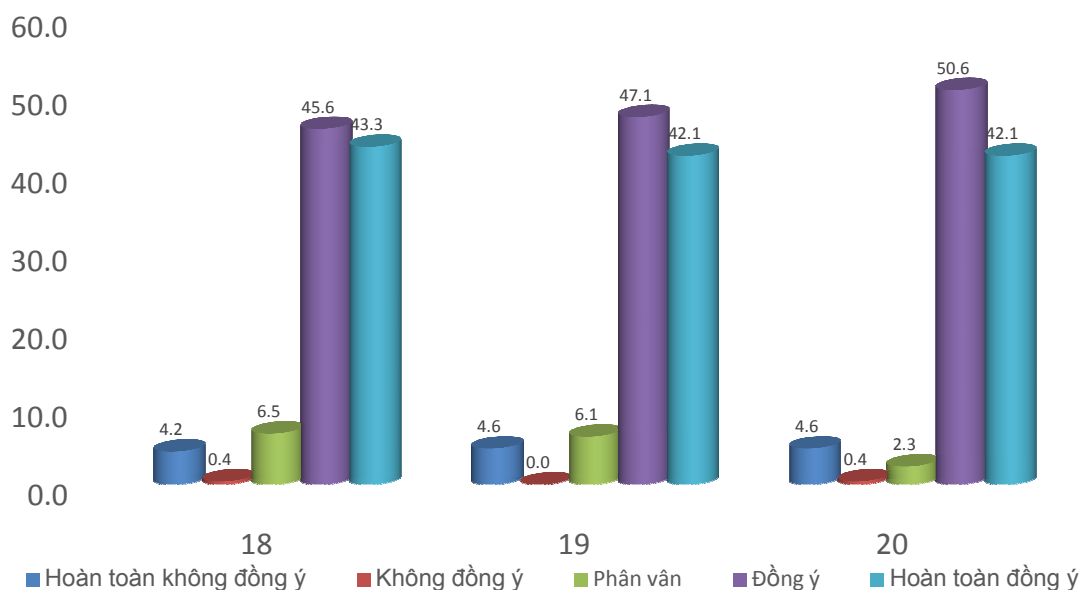
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	



Hình 7.3. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về các quy định của Thư viện

I.4 Chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

18	Cán bộ, nhân viên Thư viện có thái độ phục vụ tốt	11	1	17	119	113	4.23
		4,2	0,4	6,5	45,6	43,3	
19	Cán bộ, nhân viên Thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả	12	0	16	123	110	4.22
		4,6	0,0	6,1	47,1	42,1	
20	Cán bộ nhân viên Thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt	12	1	6	132	110	4.25
		4,6	0,4	2,3	50,6	42,1	



Hình 7.4. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

Kết quả thống kê các ý kiến phản hồi về chất lượng phục vụ của Thư viện ở bảng 7.1 cho thấy, về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện tỷ lệ khảo sát hoàn toàn không hài lòng từ 4.6% đến 6.5% ý kiến, ý kiến phân vân từ 3.1 đến 7.3%. Mức điểm trung bình đạt 4.1 đến 4.22 điểm. Trong đó điểm thấp nhất là câu hỏi số 1 đạt 4.16 điểm và điểm cao nhất là 4.22 điểm.

Về các nguồn tài liệu của Thư viện, mức điểm 4 dao động từ 46.4 đến 49.4%, mức điểm 5 từ 39.5 đến 42.9 điểm. Trong đó câu số 12 có điểm trung bình cao nhất đạt 4.25 điểm.

Về các quy định của Thư viện, ý kiến phản hồi của sinh viên cho thấy. Tuy vẫn còn có ý kiến hoàn toàn không hài lòng (từ 3.8 đến 4.6%) và phân vân (từ 3.4 đến 5.0%). Nhưng tỷ lệ ý kiến đồng ý ở mức cao từ 47.1 đến 48.7%. Và tỷ lệ này cho ý kiến hoàn toàn đồng ý là 41.8 đến 43.3%. (hình 7.3).

Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện mức điểm 4 vẫn chiếm ưu thế (từ 45.6 % đến 50.6%), mức 5 đạt từ 42.1% đến 43.3%. Mức điểm 1 đến 3 vẫn còn dao động từ 0.00% đến 6.5% (hình 7.4).

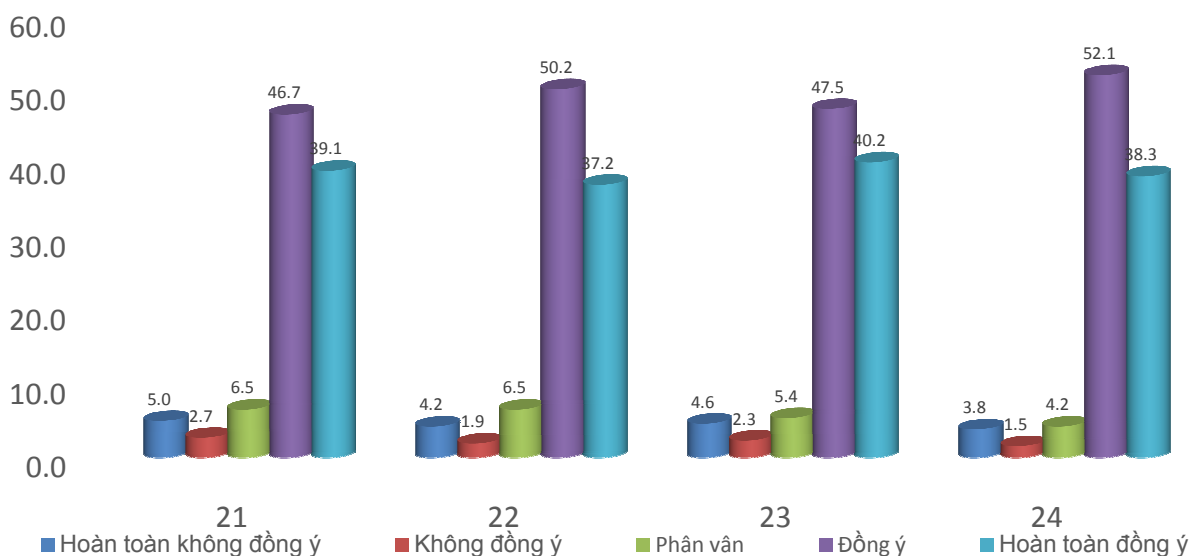
7.2. Về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học

Đối với hệ thống trang thiết bị dạy học sinh viên khảo sát lấy ý kiến phản hồi về mức độ đáp ứng với 04 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.2.

Bảng 7.2. Kết quả khảo sát từ SV về mức độ đáp ứng của hệ thống TTB dạy học

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
21	Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo	13	7	17	122	102	4.12
		5,0	2,7	6,5	46,7	39,1	
22	Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các phòng thí nghiệm và thực hành đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và NCKH	11	5	17	131	97	4.14
		4,2	1,9	6,5	50,2	37,2	
23	Trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng	12	6	14	124	105	4.16
		4,6	2,3	5,4	47,5	40,2	
24	Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả	10	4	11	136	100	4.20
		3,8	1,5	4,2	52,1	38,3	

Phản hồi về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học cho thấy mức điểm 4 dao động 46.7% đến 52.1%. Ở mức 5 đạt từ 37.2% đến 40.2%. Điểm đánh giá thấp nhất là ở câu hỏi số 21. Điểm từ 1 đến 3 ở câu hỏi này chiếm tới 14.2 %.



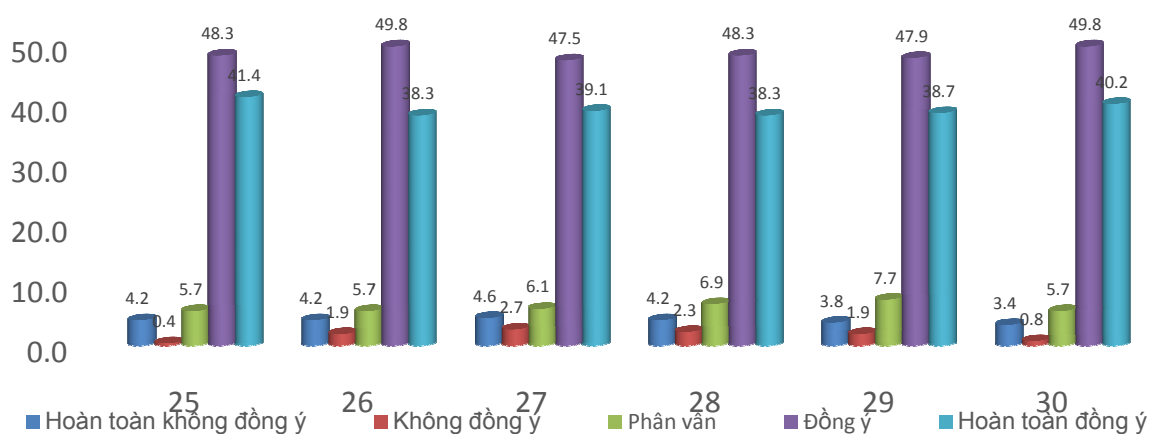
Hình 7.5. Tỷ lệ mức độ hài lòng của SV về mức độ đáp ứng của trang thiết bị dạy học

7.3. Về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm

Trong phần này sinh viên khảo sát lấy ý kiến phản hồi về mức độ đáp ứng với 06 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.3.

Bảng 7.3. Kết quả khảo sát từ SV về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
25	Giảng đường có nội quy, phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dẫn, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ LĐ	11	1	15	126	108	4.22
		4,2	0,4	5,7	48,3	41,4	
26	Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi	11	5	15	130	100	4.16
		4,2	1,9	5,7	49,8	38,3	
27	Hệ thống phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích	12	7	16	124	102	4.14
		4,6	2,7	6,1	47,5	39,1	
28	Các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh	11	6	18	126	100	4.14
		4,2	2,3	6,9	48,3	38,3	
29	Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện	10	5	20	125	101	4.16
		3,8	1,9	7,7	47,9	38,7	
30	Người học được cán bộ/chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần	9	2	15	130	105	4.23
		3,4	0,8	5,7	49,8	40,2	



Hình 7.6. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm, thực hành được thể hiện qua điểm trung bình ở mỗi câu hỏi dao động trong khoảng từ 4.14 điểm đến 4.23 điểm. Tuy nhiên tỷ lệ ý kiến hoàn toàn không đồng ý, không đồng ý vẫn còn cao từ 10% trở lên.

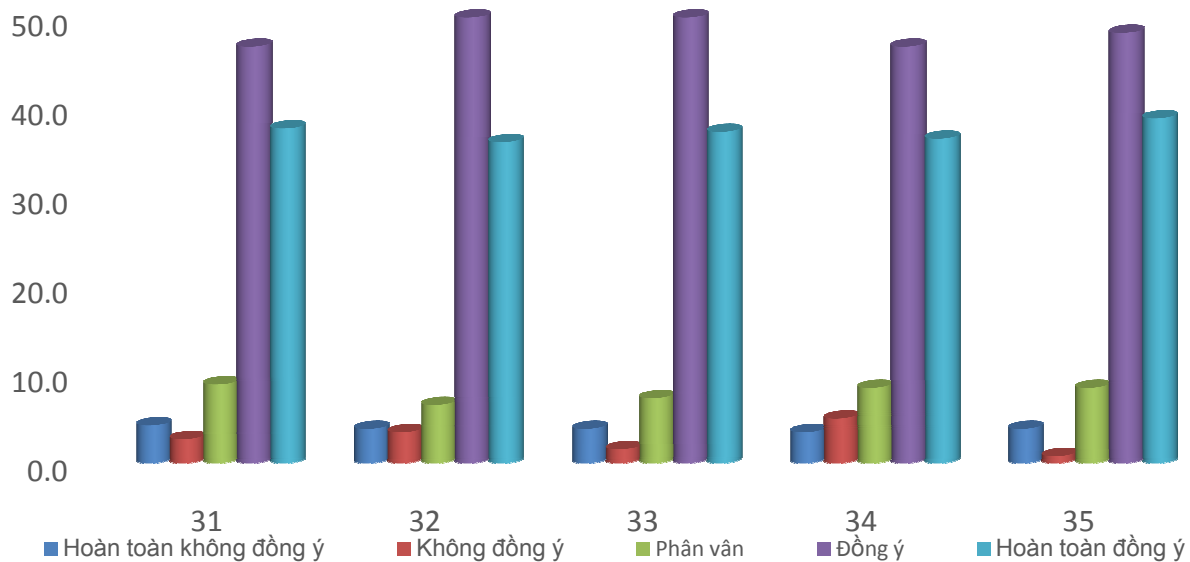
Kết quả khảo sát ý kiến cho thấy sinh viên khá hài lòng về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm, thực hành được thể hiện qua điểm trung bình ở mỗi câu hỏi dao động trong khoảng từ 4.14 điểm đến 4.23 điểm. Tuy nhiên tỷ lệ ý kiến hoàn toàn không đồng ý, không đồng ý vẫn còn cao từ 10% trở lên.

7.4. Về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học

Về mức độ đáp ứng của trang thiết bị tin học, sinh viên được khảo sát lấy ý phản hồi với 05 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.4.

Bảng 7.4. Kết quả khảo sát từ SV về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
31	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, thiết bị mạng, kết nối wifi, máy chiếu, máy in,...) đủ để hỗ trợ hiệu quả các hoạt động dạy và học	11	7	23	122	98	4.11
		4,2	2,7	8,8	46,7	37,5	
32	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm chuyên dụng có bản quyền...) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động nghiên cứu khoa học	10	9	17	131	94	4.11
		3,8	3,4	6,5	50,2	36,0	
33	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm quản lý có bản quyền...) đủ để hỗ trợ cho các hoạt động quản lý	10	4	19	131	97	4.15
		3,8	1,5	7,3	50,2	37,2	
34	Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc	9	13	22	122	95	4.08
		3,4	5,0	8,4	46,7	36,4	
35	Các cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời	10	2	22	126	101	4.17
		3,8	0,8	8,4	48,3	38,7	



Hình 7.7. Tỷ lệ mức độ hài lòng của SV về mức độ đáp ứng của trang thiết bị tin học

Ở nội dung này, câu hỏi số 34 có điểm trung bình thấp nhất, đạt 4.08 điểm. Có tới 16.8% ý kiến hoàn toàn không hài lòng, không hài lòng hoặc phân vân. Tuy nhiên ở câu số 35 (đạt 4.17 điểm) cho thấy, cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất đã hỗ trợ người học kịp thời.

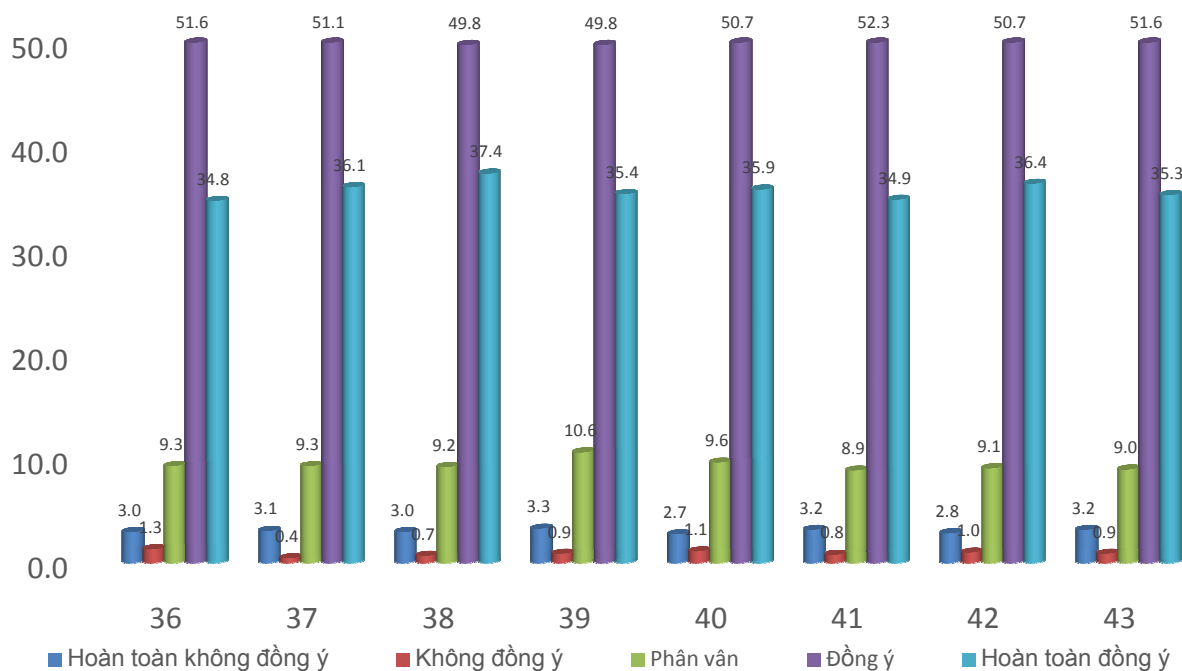
7.5. Về mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo

Đối với mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo, sinh viên được lấy ý kiến phản hồi với 08 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.5.

Bảng 7.5. Kết quả khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên về mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
36	Thông tin ĐT (quy chế, chương trình đào tạo, kế hoạch học tập, thời khóa biểu, lịch thi,...) được cung cấp đầy đủ, kịp thời và hiệu quả	9	3	12	131	106	4.23
		3,4	1,1	4,6	50,2	40,6	
37	Các văn bản hướng dẫn, thông tin đào tạo đầy đủ, kịp thời được triển khai bằng công văn qua cán bộ lớp và qua cổng thông tin điện tử, email	10	6	15	128	102	4.17
		3,8	2,3	5,7	49,0	39,1	
38	Phòng đào tạo Đại học tổ chức cho sinh viên đăng ký khối lượng học tập, xếp thời khóa biểu, mở lớp trong học kỳ theo Quy chế đào tạo	9	3	10	131	108	4.25
		3,4	1,1	3,8	50,2	41,4	
39	Chuyên viên phòng đào tạo Đại học giải quyết thỏa đáng các thắc mắc về đăng ký học phần, ghép lớp, cập nhật và tổng kết điểm thi	9	3	18	129	102	4.20
		3,4	1,1	6,9	49,4	39,1	
40	Phòng Đảm bảo chất lượng Giáo dục xếp lịch thi hợp lý, tổ chức thi, báo điểm thi HP khảo thí theo đúng Quy chế ĐT và Quy trình khảo thí	9	2	13	138	99	4.21
		3,4	0,8	5,0	52,9	37,9	

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
41	Chuyên viên phòng Đào tạo bảo chất lượng hướng dẫn người học đầy đủ các quy định về phúc khảo, kiểm tra điểm thi các học phần khảo thí	9	4	10	131	107	4.24
		3,4	1,5	3,8	50,2	41,0	
42	Giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa/quản sinh, cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho SV thực hiện nghiêm túc Quy chế đào tạo	9	3	7	138	104	4.25
		3,4	1,1	2,7	52,9	39,8	
43	Nhà trường tiếp thu góp ý và thực hiện điều chỉnh công tác triển khai thông tin và thực thi quy chế đào tạo sau buổi đối thoại với SV	9	3	16	125	108	4.23
		3,4	1,1	6,1	47,9	41,4	



Hình 7.8. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo

Điểm trung bình của 8 câu hỏi này đạt khá cao, dao động trong khoảng từ 4.17 điểm đến 4.25 điểm. Trong đó câu hỏi số 38 và 42 đạt điểm cao nhất là 4.25 điểm.

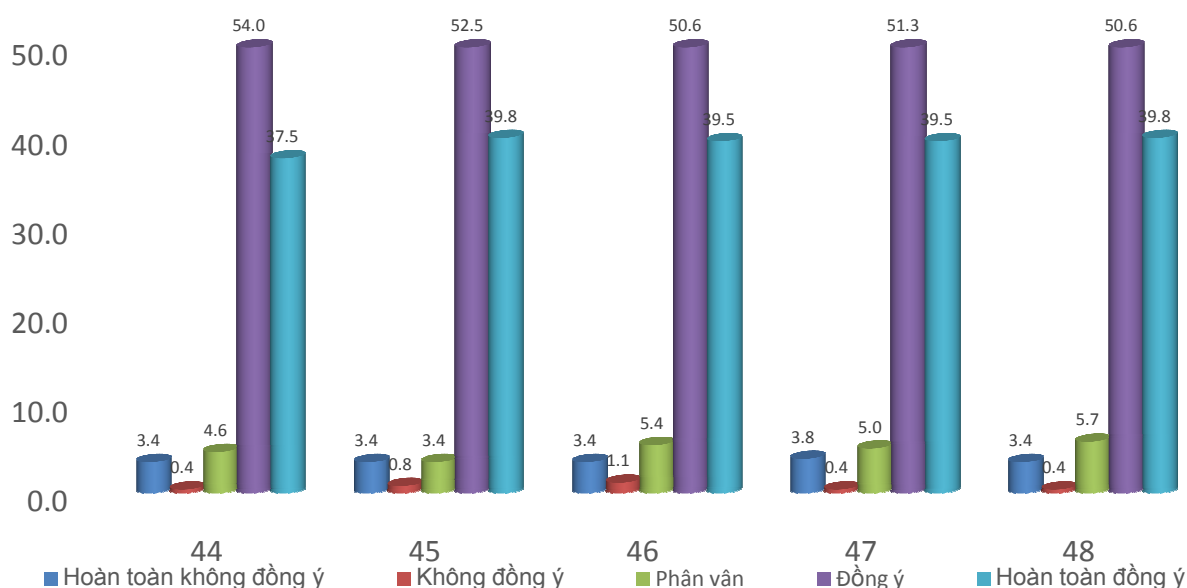
7.6. Về công tác thực hiện chính sách xã hội

Về phần này, sinh viên được lấy ý kiến phản hồi với 05 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.6.

Bảng 7.6. Kết quả khảo sát từ sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã hội

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
44	Chính sách xã hội được phổ biến đầy đủ vào các đợt sinh hoạt lớp và Tuần sinh hoạt công dân sinh viên	9	1	12	141	98	4.22
		3,4	0,4	4,6	54,0	37,5	

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
45	Người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ, nhiệt tình khi thực hiện thủ tục miễn, giảm học phí	9	2	9	137	104	4.25
		3,4	0,8	3,4	52,5	39,8	
46	Người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ quy định về học bổng khuyến khích học tập và thủ tục xin cấp các học bổng khác	9	3	14	132	103	4.21
		3,4	1,1	5,4	50,6	39,5	
47	Phòng CTCT-SV thông báo, cập nhật chính sách đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn người học về triển khai chính sách xã hội	10	1	13	134	103	4.22
		3,8	0,4	5,0	51,3	39,5	
48	Nhà trường thực hiện chế độ chính sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người học	9	1	15	132	104	4.23
		3,4	0,4	5,7	50,6	39,8	



Hình 7.9. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã hội

Bảng 7.6 và hình 7.9 cho thấy công tác thực hiện chính sách xã hội đối với sinh viên đã được Nhà trường, Khoa Trắc địa – Bản đồ quan tâm và giao cho Phòng Công tác CT – SV, giáo viên chủ nhiệm cũng như giáo vụ khoa trong các đợt sinh hoạt lớp cũng như Tuần sinh hoạt công dân sinh viên. Hướng dẫn, thông báo cho sinh viên cập nhật đầy đủ và kịp thời. Điểm trung bình các câu hỏi ở nội dung này đạt từ 4.21 điểm đến 4.25 điểm. Đây là mức điểm trung bình khá cao. Tuy nhiên vẫn còn có một bộ phận nhỏ sinh viên hoàn toàn không đồng ý và còn phân vân khi cho ý kiến.

7.7. Về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường

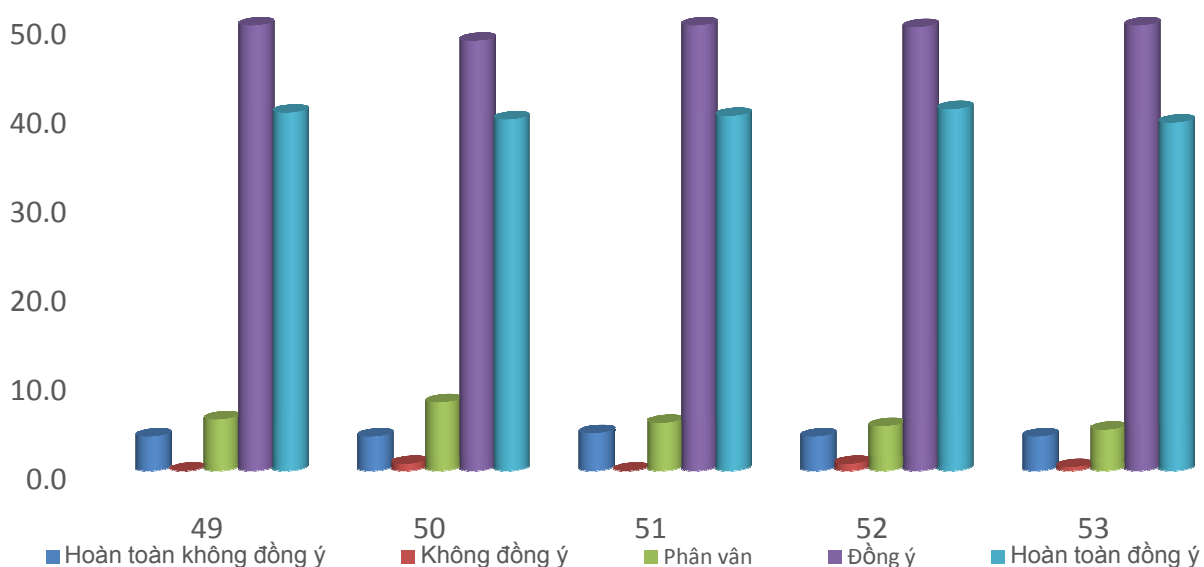
Về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường, sinh viên lấy ý kiến phản hồi trong 2 nội dung chính với 10 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.7.

Bảng 7.7. Kết quả khảo sát từ sinh viên về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
VII.1 Các hoạt động hỗ trợ sinh viên							
49	Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên	10 3,8	0 0,0	15 5,7	131 50,2	105 40,2	4.23
50	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	10 3,8	2 0,8	20 7,7	126 48,3	103 39,5	4.19
51	Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu	11 4,2	0 0,0	14 5,4	132 50,6	104 39,8	4.22
52	Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm	10 3,8	2 0,8	13 5,0	130 49,8	106 40,6	4.23
53	Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời	10 3,8	1 0,4	12 4,6	136 52,1	102 39,1	4.22
VII.2 Chất lượng dịch vụ của Nhà trường							
54	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe	9 3,4	5 1,9	16 6,1	129 49,4	102 39,1	4.19
55	Trường có biện pháp để đảm bảo chế độ chính sách xã hội cho sinh viên (học bổng, việc làm, miễn giảm học phí cho sinh viên có hoàn cảnh khó khăn...);	9 3,4	0 0,0	13 5,0	131 50,2	108 41,4	4.26
56	Các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao trong Trường đáp ứng nhu cầu vui chơi, giải trí và rèn luyện sức khỏe	9 3,4	1 0,4	7 2,7	138 52,9	106 40,6	4.27
57	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Trường được thực hiện tốt	9 3,4	0 0,0	8 3,1	138 52,9	106 40,6	4.27
58	Mức độ hài lòng của các bạn về chất lượng phục vụ, hỗ trợ các Phòng/Ban/Trung tâm/Đoàn thể sau						
a	Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục	6 2,3	2 0,8	14 5,4	130 49,8	109 41,8	4.28
b	Phòng Đào tạo Đại học	8 3,1	1 0,4	16 6,1	130 49,8	106 40,6	4.25
c	Phòng Kế hoạch tài chính	7 2,7	3 1,1	11 4,2	136 52,1	104 39,8	4.25
d	Phòng Khoa học - công nghệ	7 2,7	3 1,1	11 4,2	137 52,5	103 39,5	4.25
e	Phòng Hợp tác quốc tế	6 2,3	0 0,0	16 6,1	136 52,1	103 39,5	4.26
f	Phòng Công tác chính trị - Sinh viên	5 1,9	2 0,8	14 5,4	127 48,7	113 43,3	4.31
g	Phòng Cơ sở vật chất	7 2,7	3 1,1	22 8,4	122 46,7	107 41,0	4.22
h	Phòng Quan hệ công chúng và Doanh nghiệp	6 2,3	2 0,8	18 6,9	134 51,3	101 38,7	4.23
i	Trạm Y tế	5 1,9	4 1,5	26 10,0	123 47,1	103 39,5	4.21
j	Trung tâm Dịch vụ	5	4	23	130	99	4.20

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
		1,9	1,5	8,8	49,8	37,9	
k	Trung tâm Thông tin - Thư viện	5	4	10	136	106	4.28
		1,9	1,5	3,8	52,1	40,6	
l	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	7	2	15	139	98	4.22
		2,7	0,8	5,7	53,3	37,5	
m	Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên	4	3	23	123	108	4.26
		1,5	1,1	8,8	47,1	41,4	
n	Giáo viên chủ nhiệm	6	2	10	117	126	4.36
		2,3	0,8	3,8	44,8	48,3	
o	Cố vấn học tập	4	2	14	131	110	4.31
		1,5	0,8	5,4	50,2	42,1	
p	Giáo vụ Khoa/Quản sinh	5	1	15	132	108	4.29
		1,9	0,4	5,7	50,6	41,4	

Từ câu hỏi 49 đến câu 58 cho thấy, tỷ lệ ý kiến phản hồi đồng ý và hoàn toàn đồng ý chiếm tỷ lệ từ 88.5% trở lên. Tuy nhiên câu 50 và 54 tỷ lệ ý kiến ở thang điểm 1 đến 3 vẫn cao (chiếm 12.3% và 11.4%).



Hình 7.10. Tỷ lệ mức độ hài lòng về các hoạt động hỗ trợ sinh viên



Hình 7.12. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ, hỗ trợ các Phòng/Ban/Trung tâm/Đoàn thể

Về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các Phòng/Ban/Trung tâm/ Đoàn thể cho thấy mức độ hài lòng đối với Giáo viên chủ nhiệm đạt điểm trung bình cao nhất (4.36 điểm). Trung tâm dịch vụ là đơn vị đạt điểm trung bình thấp nhất, chỉ đạt 4.21 điểm vì có tới 12.2% ý kiến đánh giá hoàn toàn không đồng ý, Không đồng ý và phân vân.

8. Kết luận và kiến nghị

8.1. Kết luận

Các kết quả thống kê và tính toán trên cơ sở số liệu lấy ý kiến phản hồi trực tuyến cho thấy các thông tin phản hồi có độ tin cậy cao. Số liệu được tính toán biểu diễn cho từng nhóm câu hỏi theo các lĩnh vực khác nhau để đối sánh và sử dụng rõ ràng cho từng nhóm. Từ kết quả thống kê trên, nhóm tác giả có một số kết luận ý kiến, phản hồi của sinh viên ngành Kỹ thuật Trắc địa – Bản đồ như sau:

- Trang thiết bị của thư viện hoạt động hiệu quả;
- Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn được sắp xếp gọn gàng, dễ tra cứu, tìm hiểu;
- Giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa đã hỗ trợ tốt cho sinh viên trong việc hướng dẫn đầy đủ các quy định về học bổng nhằm khuyến khích học tập cũng như thủ tục để xin cấp các học bổng khác;
- Giáo viên chủ nhiệm, Phòng CTCT- SV, cố vấn học tập đã đem lại sự hài lòng cao nhất đối với sinh viên

8.2. Kiến nghị

Trong phiếu lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên về: Thư viện, cơ sở vật chất, quy chế, chính sách, chất lượng hỗ trợ qua các danh mục, nhóm danh mục, các mục câu hỏi khác nhau đã cho thất bức tranh toàn thể về cơ sở vật chất, chính sách, chất lượng,... hỗ trợ sinh viên của Nhà trường. Nhiều hạng mục được đánh giá khá cao, tuy nhiên còn nhiều hạng mục, mục được đánh giá thấp cần tập trung xem xét cải tiến chất lượng để nâng cao chất lượng giáo dục, cơ sở vật chất và chương trình đào tạo.

- Website của thư viện cần được cải thiện để đem lại sự tiện dụng cho sinh viên trong quá trình sử dụng;
- Các tài liệu học tập tiếng nước ngoài cần bổ sung nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng của người học;
- Nâng cấp hệ thống wifi, internet cần được nâng cấp để hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

Tuy nhiên, đây chỉ là số liệu tổng hợp trên cơ sở lấy ý kiến phản hồi của đối tượng tham gia ý kiến là sinh viên, cần có sự phân tích đánh giá tổng hợp từ và đối sánh về các đối tượng tham gia vào chương trình đánh giá chương trình đào tạo, cơ sở đào tạo và có cách nhìn khách quan hơn.

Hà Nội, ngày tháng 04 năm 2020

Người lập báo cáo

TL. HIỆU TRƯỞNG
PHỤ TRÁCH PHÒNG
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

**Phạm Trường Sinh
Nguyễn Trung Thành**

Hà Nội, ngày 18 tháng 6 năm 2019

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT, LẤY Ý KIẾN GIẢNG VIÊN
VỀ MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC
Toàn trường

1. Mục đích khảo sát

Lấy ý kiến phản hồi của giảng viên để làm rõ các vấn đề về môi trường làm việc:

- Các vấn đề về chế độ chính sách của Nhà trường có rõ ràng, công khai, minh bạch và đúng quy định;
- Mức độ đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn tài liệu, các quy định hướng dẫn và chất lượng phục vụ của Thư viện với nhu cầu học tập và nghiên cứu của giảng viên;
- Phòng học, hệ thống trang thiết bị tin học và hệ thống trang thiết bị dạy học trên các giảng đường, phòng học, phòng thực hành, thí nghiệm có đủ và đảm bảo chất lượng để phục vụ công tác giảng dạy;
- Các hoạt động hỗ trợ của các Phòng, Ban, Trung tâm;
- Sự hài lòng của giảng viên về môi trường làm việc tại Nhà trường.

2. Đối tượng khảo sát

- Tất cả giảng viên các 07 ngành đào tạo: kỹ thuật mỏ, kỹ thuật tuyển khoáng, kỹ thuật trắc địa bản đồ, kỹ thuật dầu khí, công nghệ thông tin, kỹ thuật xây dựng, và kỹ thuật môi trường.

3. Nội dung khảo sát

Nội dung khảo sát bao gồm 49 câu hỏi liên quan tới 7 nội dung chính như sau:

1. Các vấn đề về chế độ chính sách của Nhà trường;
2. Cơ sở vật chất, trang thiết bị, nguồn tài liệu, các quy định hướng dẫn và chất lượng phục vụ của thư viện;
3. Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học;
4. Mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ công tác giảng dạy;
5. Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học với công tác giảng dạy của giảng viên;
6. Các hoạt động hỗ trợ của các Phòng, Ban, Trung tâm;
7. Sự hài lòng của giảng viên về môi trường làm việc tại Nhà trường.

Các câu hỏi/nội dung trên được lấy ý kiến đánh giá theo 5 mức độ từ 1 đến 5:

1. Hoàn toàn không đồng ý 2. Không đồng ý 3. Phân vân 4. Đồng ý 5. Hoàn toàn đồng ý

Các câu hỏi/nội dung khảo sát về mức độ hài lòng được lấy ý kiến đánh giá theo 05 mức độ từ 1 đến 5

1. Rất không hài lòng 2. Không hài lòng 3. Phân vân 4. Hài lòng 5. Rất hài lòng

4. Thời gian khảo sát

Triển khai khảo sát, lấy ý kiến trong Học kỳ 2 Năm học 2018 - 2019 từ ngày 13/5/2019 đến ngày 31/5/2019.

5. Phương pháp khảo sát

Tổ chức lấy ý kiến khảo sát trực tuyến khi giảng viên hoàn thành chương trình giảng dạy Học kỳ 2 Năm học 2018-2019. Link khảo sát:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=K9ZSyDIw3EyWqzDkNo-rlyz00G1pgYVGvWUvYfvMG4pUQ1IzWT12RFNPSkZDOE5OUk1HQkZUU0dQUi4u>

Mẫu in Phiếu khảo sát (Kèm theo phiếu số 6).

6. Tổng số phiếu khảo sát

Tổng số phiếu khảo sát thu được (ý kiến phản hồi): 172 phiếu

7. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát

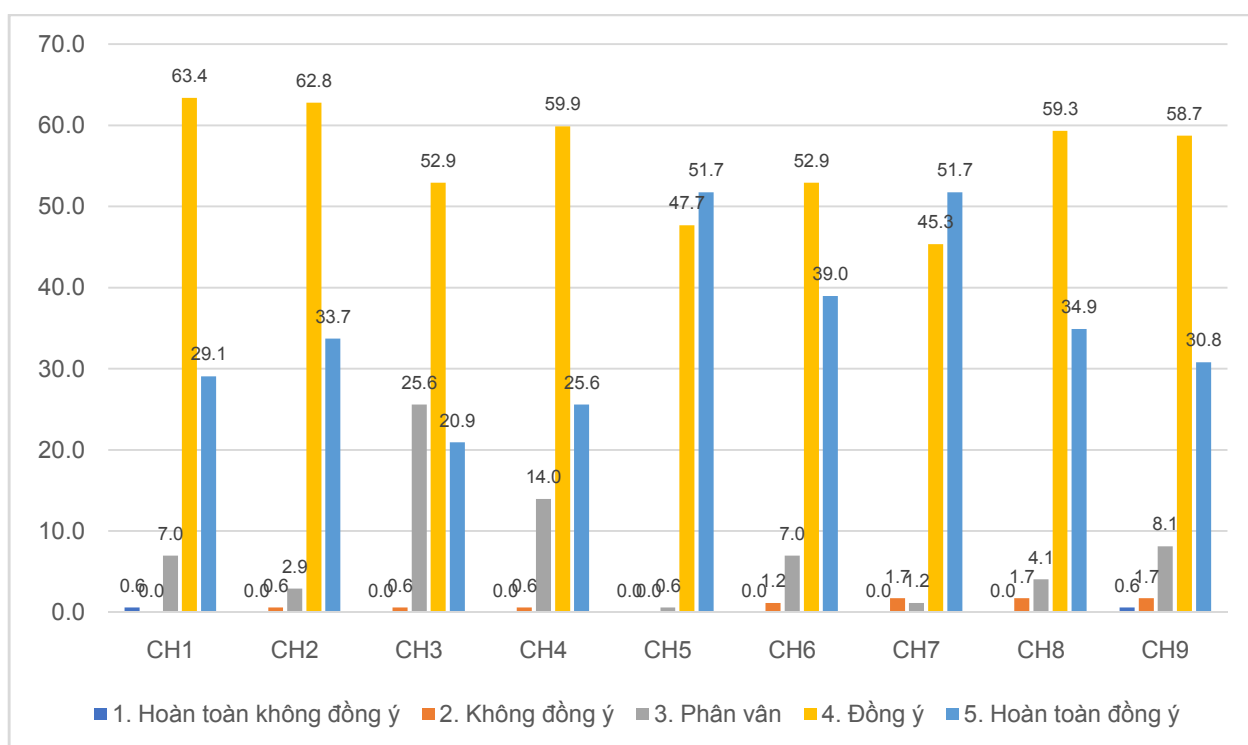
7.1. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về chế độ chính sách của Nhà trường.

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.1 và hình 7.1.1 và hình 7.1.2 dưới đây:

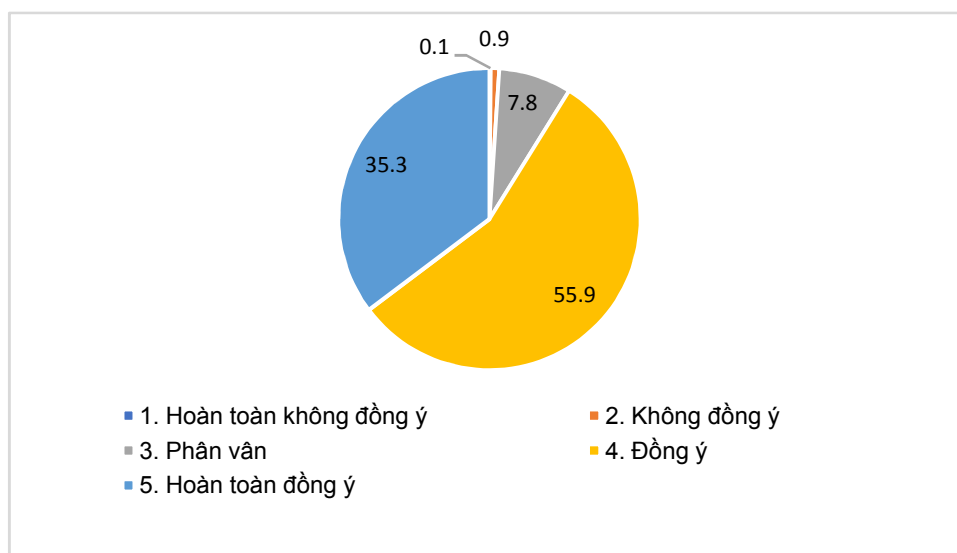
Bảng 7.1. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên về các chế độ chính sách của Nhà trường.

TT Câu hỏi	Nội dung đánh giá về chế độ chính sách	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
1	Chính sách lương thưởng, phúc lợi và an sinh thể hiện rõ ràng, công khai, minh bạch.	Phiếu	1	0	12	109	50	4.2
		%	0.6	0.0	7.0	63.4	29.1	100
2	Chế độ phụ cấp, khen thưởng, phúc lợi và an sinh được triển khai đúng quy định.	Phiếu	0	1	5	108	58	4.3
		%	0.0	0.6	2.9	62.8	33.7	100
3	Thu nhập tăng thêm phù hợp với năng lực và sự đóng góp trong hoàn thành công việc của thầy/cô.	Phiếu	0	1	44	91	36	3.9
		%	0.0	0.6	25.6	52.9	20.9	100
4	Thầy/cô hài lòng về mức độ khen thưởng trong các dịp lễ, tết hoặc do thành tích cá nhân.	Phiếu	0	1	24	103	44	4.1
		%	0.0	0.6	14.0	59.9	25.6	100
5	Thầy/cô được tham gia và thực hiện đầy đủ các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và khám sức khỏe định kỳ.	Phiếu	0	0	1	82	89	4.5
		%	0.0	0.0	0.6	47.7	51.7	100

TT Câu hỏi	Nội dung đánh giá về chế độ chính sách	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
6	Thầy/ cô được hưởng chính sách dành cho công tác đào tạo/ bồi dưỡng đáp ứng nhu cầu chuyên môn của công việc.	Phiếu	0	2	12	91	67	4.3
		%	0.0	1.2	7.0	52.9	39.0	100
7	Thầy/cô được tạo điều kiện học tập, nâng cao kiến thức, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để phục vụ giảng dạy.	Phiếu	0	3	2	78	89	4.5
		%	0.0	1.7	1.2	45.3	51.7	100
8	Các tiêu chí, quy trình bổ nhiệm được công bố rõ ràng, công khai, minh bạch.	Phiếu	0	3	7	102	60	4.3
		%	0.0	1.7	4.1	59.3	34.9	100
9	Cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp ở Trường là khách quan, công bằng.	Phiếu	1	3	14	101	53	4.2
		%	0.6	1.7	8.1	58.7	30.8	100
	Trung bình		0.1	0.9	7.8	55.9	35.3	100



Hình 7.1.1.Kết quả khảo sát mức độ hài lòng củagiảng viên vềcác chế độ chính sách của



Nhà trường, theo từng câu hỏi.

Hình 7.1.2. Mức độ hài lòng của giảng viên về các chế độ chính sách của Nhà trường (số liệu trung bình).

Số liệu trong bảng 7.1 và các biểu đồ tỷ lệ mức độ hài lòng hình 7.1.1 và hình 7.1.2 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng đối với các chế độ chính sách của Nhà trường chủ yếu ở mức 4- Đồng ý, và mức 5- Hoàn toàn đồng ý. Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4- Đồng ý, dao động trong khoảng 45,3 -63,4%, trung bình là 55,9%; tỷ lệ cao thứ hai là 35,3% với mức đánh giá 5- Hoàn toàn đồng ý (dao động từ 20,9 đến 51,7%). Điều này cho thấy các chế độ về chính sách như: lương thưởng, phúc lợi, an sinh, thu nhập tăng thêm, khen thưởng, chính sách bảo hiểm xã hội, chính sách đào tạo/bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, cũng như quy trình bổ nhiệm, cơ hội thăng tiến trong Trường đáp ứng tốt với yêu cầu và mức độ hài lòng của giảng viên.

Tỷ lệ thấp nhất là mức độ đánh giá 1- Hoàn toàn không đồng ý chiếm tỷ lệ 0,1%; tỷ lệ thấp thứ 2 là mức độ đánh giá 2- Không đồng ý chiếm tỷ lệ 0,9%. Cuối cùng, 7,8% số giảng viên được khảo sát chọn mức đánh giá “Phân vân” (mức 3). Nhà trường cần lưu ý, làm rõ nguyên nhân các cán bộ giảng dạy trong cơ quan chọn mức Không đồng/ Hoàn toàn không đồng ý, hay Phân vân để có những hướng giải quyết và khắc phục.

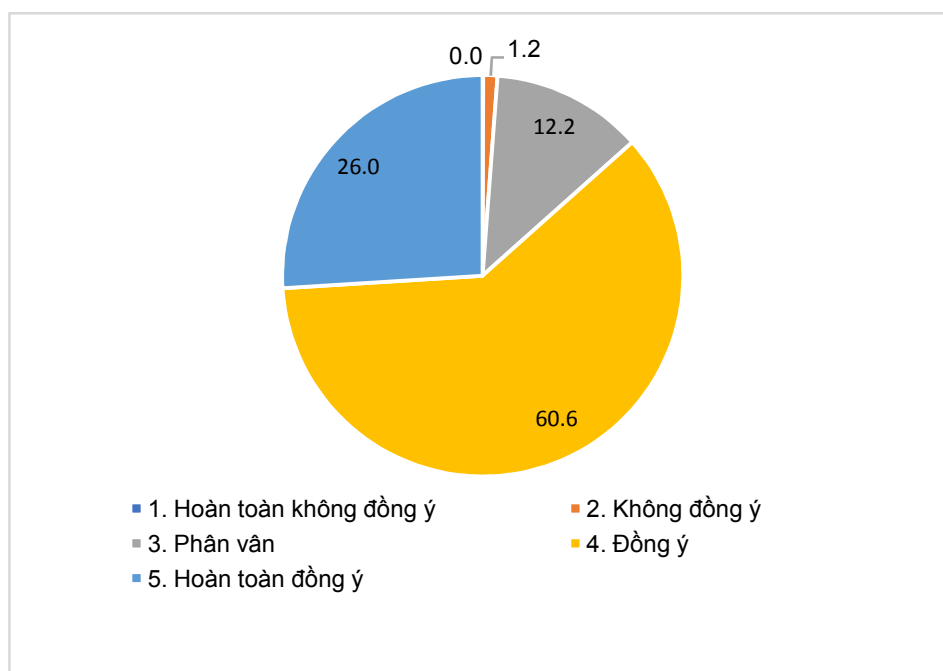
7.2. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về chất lượng phục vụ của Thư viện.

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.2 và bình 7.2 dưới đây.

Bảng 7.2. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên về chất lượng phục vụ của Thư viện Trường Đại học Mở - Địa chất.

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về chất lượng phục vụ của thư viện	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
10	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi.	Phiếu	0	1	24	106	41	4.1
		%	0	0.6	14	61.6	23.8	100
11	Phòng đọc của Thư viện đáp bảo thoáng mát, đủ ánh sáng.	Phiếu	0	0	8	113	51	4.3
		%	0	0	4.7	65.7	29.7	100
12	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu	Phiếu	0	1	24	102	45	4.1
		%	0	0.58	14	59.3	26.2	100
13	Các trang thiết bị của thư viện sử dụng có hiệu quả	Phiếu	0	0	30	99	43	4.1
		%	0	0	17.4	57.6	25	100
14	Website của Thư viện dễ khai thác	Phiếu	0	2	29	101	40	4.0
		%	0	1.16	16.9	58.7	23.3	100
15	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ dàng sử dụng	Phiếu	0	1	24	102	45	4.1
		%	0	0.58	14	59.3	26.2	100
16	Tài liệu học tập tiếng Việt đáp ứng yêu	Phiếu	0	3	30	99	40	4.0

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về chất lượng phục vụ của thư viện	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
	cầu	%	0	1.74	17.4	57.6	23.3	100
17	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	Phiếu	0	11	42	88	31	3.8
		%	0	6.4	24.4	51.2	18	100
18	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	Phiếu	0.0	3.0	32.0	96.0	41.0	4.0
		%	0	1.74	18.6	55.8	23.8	100
19	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	Phiếu	0	8	52	80	32	3.8
		%	0	4.65	30.2	46.5	18.6	100
20	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm	Phiếu	0.0	0.0	13.0	113.0	46.0	4.2
		%	0	0	7.56	65.7	26.7	100
21	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng	Phiếu	0	1	15	111	45	4.2
		%	0	0.6	8.7	64.5	26.2	100
22	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng	Phiếu	1	7	36	93	35	3.9
		%	0.6	4.6	20.9	54.1	20.3	100
23	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng	Phiếu	0	0	7	114	51	4.3
		%	0	0	4.1	66.3	29.7	100
24	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	Phiếu	0	0	9	117	46	4.2
		%	0	0	5.2	68.0	26.7	100
25	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	Phiếu	0	0	10	118	44	4.2
		%	0	0	5.81	68.6	25.6	100
26	Quy định về giờ mở/ đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	Phiếu	0	2	9	105	56	4.3
		%	0	1.2	5.2	61.0	32.6	100
27	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt	Phiếu	0	0	6	109	57	0
		%	0.0	0.0	3.5	63.4	33.1	0.0
28	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả	Phiếu	0	0	10	108	54	0
		%	0.0	0.0	5.8	62.8	31.4	0.0
29	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt	Phiếu	0	0	10	111	51	0
		%	0.0	0.0	5.8	64.5	29.7	0.0
	Trung bình		0.0	1.2	12.2	60.6	26	100



Hình 7.2. Mức độ hài lòng của giảng viên về chất lượng phục vụ của Thư viện.

Các biểu đồ tỷ lệ mức độ hài lòng trong bảng 7.2 và hình 7.2 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ của Thư viện Nhà trường chủ yếu ở mức 4- Đồng ý, và mức 5- Hoàn toàn đồng ý. Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4- Đồng ý, dao động trong khoảng 46,5 -68,6%, trung bình là 60,6%; tỷ lệ cao thứ hai là mức đánh giá 5- Hoàn toàn đồng ý, bằng gần một nửa với tỷ lệ đánh giá mức 4, tỷ lệ trung bình 26,0% (dao động từ 18,0 đến 33,1%). Số liệu này cho thấy, giảng viên có mức độ hài lòng cao với chất lượng phục vụ của Thư viện như: cơ sở vật chất, trang thiết bị của Thư viện; nguồn tài liệu tiếng Việt, tiếng nước ngoài, quy định về thời gian, số lượng mượn tài liệu tại thư viện, giờ mở/đóng cửa phục vụ người đọc, cũng như chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện.

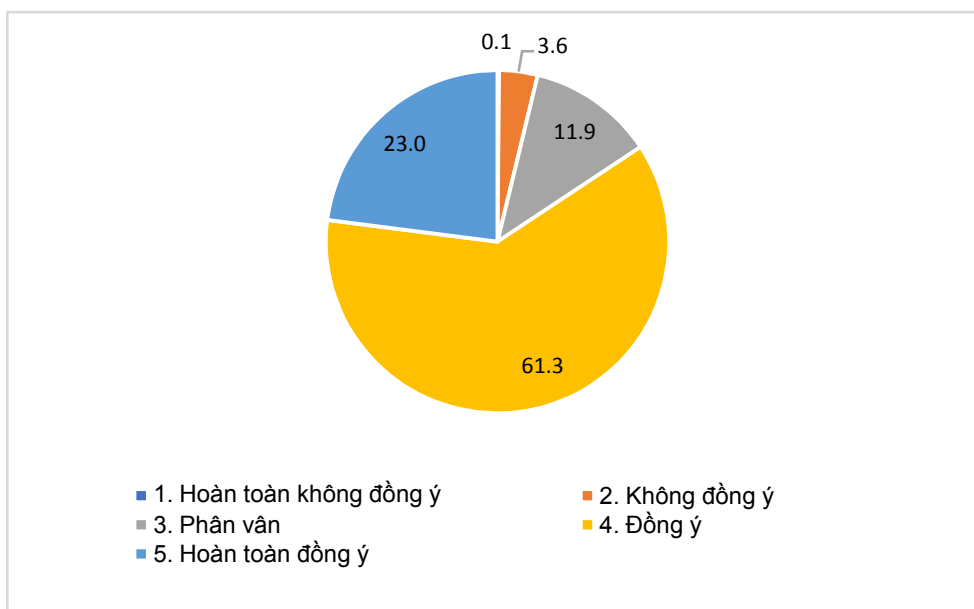
Tỷ lệ thấp nhất là mức độ đánh giá 1- Hoàn toàn không đồng ý chiếm tỷ lệ 0,03% (dao động 0,0-0,6%); tỷ lệ thấp thứ 2 là mức độ đánh giá 2- Không đồng ý chiếm tỷ lệ 1,2% (0,0%-6,4%). Mức đánh giá 1 và 2 chủ yếu ở các mục câu hỏi về tài liệu học tập, tài liệu tham khảo tiếng Việt, tiếng nước ngoài và tài liệu điện tử của Thư viện Nhà trường, cũng như thời gian mở/đóng cửa. Mức đánh giá 3- Phân vân có tỷ lệ đánh giá dao động trong khoảng lớn từ 3,5% đến 30,2%, trung bình 12,2%. Theo số liệu thống kê được, Thư viện nhà trường cần có những phương hướng giải quyết, khắc phục để đáp ứng tốt hơn với nhu cầu sử dụng Thư viện phục vụ giảng dạy, nghiên cứu của giảng viên.

7.3. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học.

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.3 và hình 7.3 dưới đây.

Bảng 7.3. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học Trường Đại học Mở - Địa chất.

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
30	Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo	Phiếu	0	5	19	104	44	4.1
		%	0.0	2.9	11.0	60.5	25.6	100
31	Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các phòng thí nghiệm và thực hành đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học	Phiếu	1	9	33	99	30	3.9
		%	0.6	5.2	19.2	57.6	17.4	100
32	Trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng	Phiếu	0	8	17	108	39	4.0
		%	0.0	4.7	9.9	62.8	22.7	100
33	Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả	Phiếu	0	3	13	111	45	4.2
		%	0.0	1.7	7.6	64.5	26.2	100
	Trung bình		0.1	3.6	11.9	61.3	23.0	100



Hình 7.3. Kết quả khảo sát, lấy ý kiến giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học của Nhà trường.

Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.3 và hình 7.3 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng đối với mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học của Nhà trường chủ yếu ở mức 4- Đồng ý, và mức 5- Hoàn toàn đồng ý (tổng chiếm 84,3%). Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4- Đồng ý, dao động trong khoảng 57,6% -64,5%, trung bình là 61,3%; cao gấp hai lần rưỡi tỷ lệ mức đánh giá 5- Hoàn toàn đồng ý (23,0%). Số liệu này cho thấy, giảng viên có mức độ hài lòng cao đối với mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học như: trang thiết bị tại các giảng đường, phòng học, phòng thí nghiệm, thực hành tương đối đầy đủ về số lượng, và đảm bảo về chất lượng, sử dụng hiệu quả.

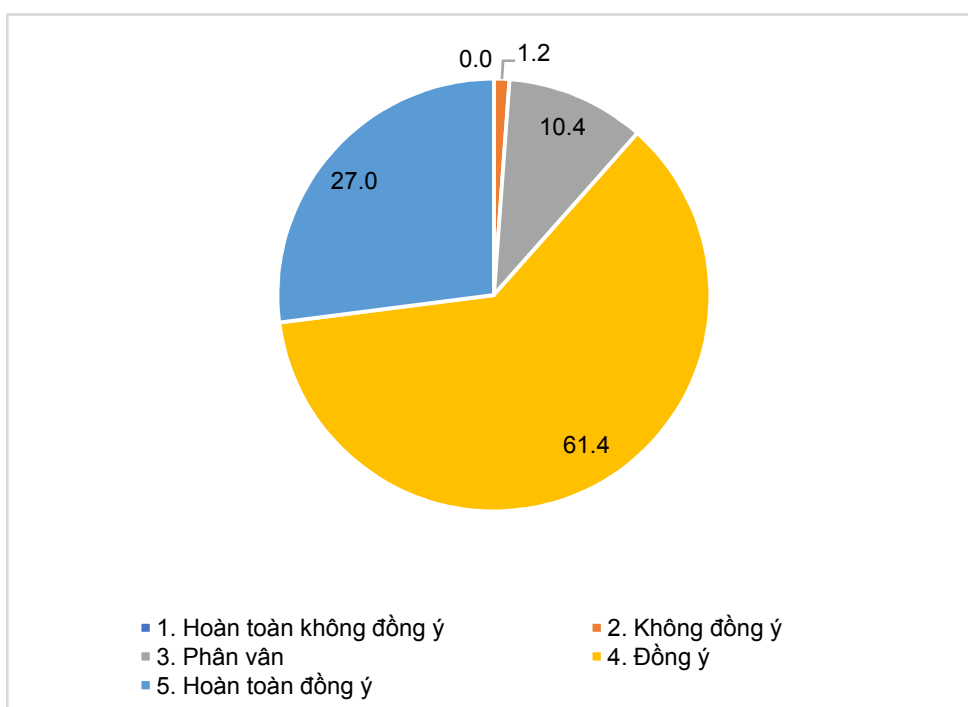
Tỷ lệ thấp nhất là mức độ đánh giá 1- Hoàn toàn không đồng ý chiếm tỷ lệ 0,1% (dao động 0,0-0,6%); tỷ lệ thấp thứ 2 là mức độ đánh giá 2- Không đồng ý chiếm tỷ lệ 3,6% (1,7%-5,2%). Mức đánh giá 3- Phân vân có tỷ lệ đánh giá dao động trong khoảng từ 7,6% đến 19,2%, trung bình 11,9%. Mức độ đánh giá Không đồng ý chiếm tỷ lệ thấp, nhưng có phiếu đánh giá ở hầu hết các nội dung khảo sát. Nhà trường cần lưu ý, làm rõ nguyên nhân những cán bộ giảng dạy đánh giá không đồng ý và hoàn toàn không đồng ý để có những hướng khắc phục nhanh chóng và hợp lý.

7.4. Tổng kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.4 và hình 7.4 dưới đây.

Bảng 7.4. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm.

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
34	Giảng đường có nội quy; Phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dẫn, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ lao động.	Phiếu	0	1	8	107	56	4.3
		%	0.0	0.6	4.7	62.2	32.6	100
35	Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi	Phiếu	0	2	16	110	44	4.1
		%	0.0	1.2	9.3	64.0	25.6	100
36	Hệ thống phòng thực hành, thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích	Phiếu	0	3	34	94	41	4.0
		%	0.0	1.7	19.8	54.7	23.8	100
37	Các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh.	Phiếu	0	2	17	108	45	4.1
		%	0.0	1.2	9.9	62.8	26.2	100
38	Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện.	Phiếu	0	4	23	105	40	4.1
		%	0.0	2.3	13.4	61.0	23.3	100
39	Người học được cán bộ/ chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần	Phiếu	0	0	9	110	53	4.3
		%	0.0	0.0	5.2	64.0	30.8	100
	Trung bình		0	1.2	10.4	61.4	27.0	100



Hình 7.4. Kết quả khảo sát, lấy ý kiến giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm.

Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.4 và hình 7.4 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng đối với mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học của Nhà trường chủ yếu ở mức 4- Đồng ý, và mức 5- Hoàn toàn đồng ý (tổng chiếm 88,4%). Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4- Đồng ý, dao động trong khoảng 54,7% -64,0%, trung bình là 61,4%. Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao thứ 2 là mức đánh giá 5- Hoàn toàn đồng ý là 27,0%; cao gần gấp 3 lần tỷ lệ phiếu đánh giá mức 3- Phân vân (10,4%). Số liệu này cho thấy, giảng viên có mức độ hài lòng cao đối với mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm của Trường cả về diện tích phòng, số lượng, các yếu tố ánh sáng, yên tĩnh, và sự bố trí thuận tiện, hợp lý.

Không có phiếu nào đánh giá tiêu chí phòng học, phòng thí nghiệm ở mức 1 – Hoàn toàn không đồng ý; và chỉ 1,2% số ý kiến của người dạy ở mức đánh giá 2- Không đồng ý. Số ý kiến không đồng ý chủ yếu về các vấn đề về số lượng, diện tích phòng thí nghiệm, thực hành, và sự bố trí các phòng. Nhà trường cần lưu ý, làm rõ nguyên nhân những đánh giá không đồng ý để có những hướng khắc phục, đáp ứng yêu cầu về hệ thống phòng học, phòng thí nghiệm của giảng viên.

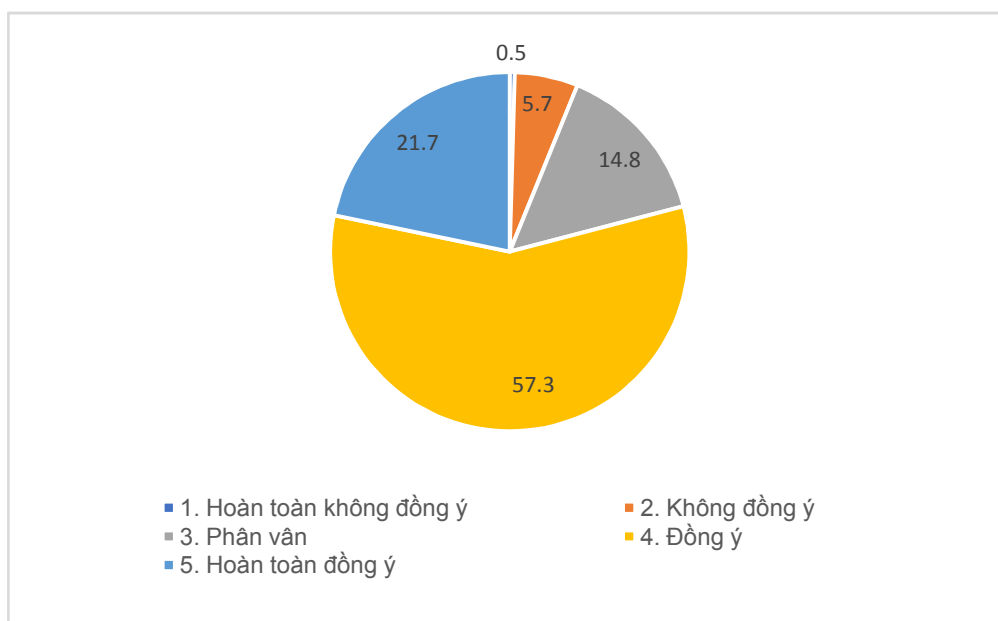
7.5. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.5 và hình 7.5 dưới đây.

Bảng 7.5. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học.

TT câu	Nội dung đánh giá về mức độ đáp ứng của	ĐV	Tỷ lệ	Điểm
--------	---	----	-------	------

hỏi	hệ thống trang thiết bị tin học		①	②	③	④	⑤	TB
40	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, thiết bị mạng, kết nối wifi, máy chiếu, máy in...) đủ để hỗ trợ hiệu quả các hoạt động dạy và học.	Phiếu	1	11	24	97	39	3.9
		%	0.6	6.4	14.0	56.4	22.7	100
41	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm, chuyên dụng có bản quyền...) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động nghiên cứu khoa học.	Phiếu	1	14	30	93	34	3.8
		%	0.6	8.1	17.4	54.1	19.8	100
42	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm quản lý có bản quyền...) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động quản lý	Phiếu	0	6	26	104	36	4.0
		%	0.0	3.5	15.1	60.5	20.9	100
43	Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc	Phiếu	2	15	31	91	33	3.8
		%	1.2	8.7	18.0	52.9	19.2	100
44	Các cán bộ/ chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng Cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời	Phiếu	0	3	16	108	45	4.1
		%	0.0	1.7	9.3	62.8	26.2	100
	Trung bình		0.5	5.7	14.8	57.3	21.7	100



Hình 7.5. Kết quả khảo sát, lấy ý kiến giảng viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học.

Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.5 và hình 7.5 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng đối với mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học của Nhà trường chủ yếu ở mức 4- Đồng ý, và mức 5- Hoàn toàn đồng ý (tổng chiếm 79,0%). Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4- Đồng ý, dao động trong khoảng 52,9%-62,8%, trung bình là 57,3%. Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao thứ 2 là mức đánh

giá 5- Hoàn toàn đồng ý trung bình là 21,7%.Số liệu này cho thấy, giảng viên có mức độ hài lòng cao đối với mức độ đáp ứng củahệ thống trang thiết bị tin học của Nhà trường.

Tỷ lệ đánh giá trung bình mức 1- Hoàn toàn không đồng ý trung bình là 0,5%, và mức 2- Không đồng ý là 5,7%, chủ yếu ở các tiêu chí của câu hỏi về hệ thống trang thiết bị tin học hỗ trợ các hoạt động dạy, học và nghiên cứu khoa học và mức độ đáp ứng củahệ thống wifi, internet phục vụ công tác giảng dạy.

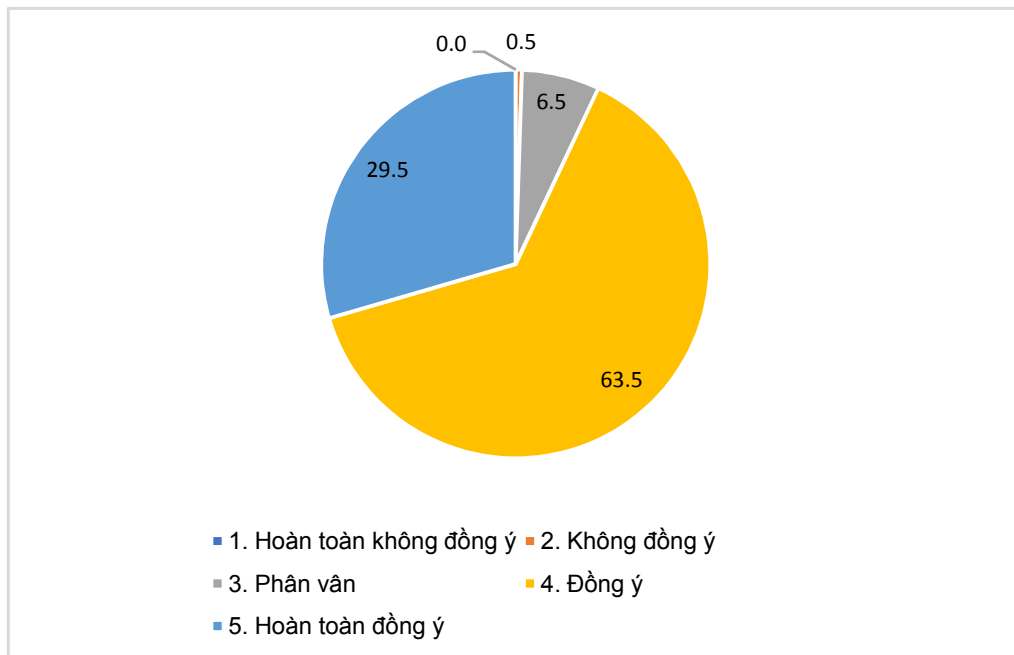
7.6. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về hoạt động hỗ trợ của các phòng ban, đơn vị trực thuộc Trường.

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.6 và hình 7.6 dưới đây.

Bảng 7.6. Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của giảng viên về hoạt động hỗ trợ của các phòng ban, đơn vị trực thuộc Trường.

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về chất lượng hoạt động hỗ trợ	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
45	Thầy cô hài lòng với chất lượng hỗ trợ của các đơn vị sau đây?							
a	Phòng Hành chính – Tổng hợp	Phiếu	0	1	11	107	53	4.2
		%	0.0	0.6	6.4	62.2	30.8	100
b	Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục	Phiếu	0	1	8	113	50	4.2
		%	0.0	0.6	4.7	65.7	29.1	100
c	Phòng Đào tạo Đại học	Phiếu	0	1	22	108	41	4.1
		%	0.0	0.6	12.8	62.8	23.8	100
d	Phòng Đào tạo Sau đại học	Phiếu	0	1	5	100	66	4.3
		%	0.0	0.6	2.9	58.1	38.4	100
e	Phòng Tổ chức – Cán bộ	Phiếu	0	1	7	98	66	4.3
		%	0.0	0.6	4.1	57.0	38.4	100
f	Phòng Kế hoạch – Tài chính	Phiếu	0	3	19	110	38	4.1
		%	0.0	1.7	11.0	64.0	22.1	100
g	Phòng Khoa học – Công nghệ	Phiếu	0	1	6	106	59	4.3
		%	0.0	0.6	3.5	61.6	34.3	100
h	Phòng Hợp tác Quốc tế	Phiếu	0	1	4	117	50	4.3
		%	0.0	0.6	2.3	68.0	29.1	100
i	Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên	Phiếu	0	0	6	112	53	4.3
		%	0.0	0.0	3.5	65.1	30.8	100
j	Phòng Cơ sở vật chất	Phiếu	0	0	8	112	52	4.3
		%	0.0	0.0	4.7	65.1	30.2	100

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về chất lượng hoạt động hỗ trợ	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
45	Thầy cô hài lòng với chất lượng hỗ trợ của các đơn vị sau đây?							
k	Phòng Quan hệ công chúng và Doanh nghiệp	Phiếu	0	1	11	108	51	4.2
		%	0.0	0.6	6.4	62.8	29.7	100
l	Phòng Xuất bản	Phiếu	0	1	12	110	49	4.2
		%	0.0	0.6	7.0	64.0	28.5	100
46	Thầy/ cô hài lòng với chất lượng hỗ trợ của các đơn vị sau đây							
m	Trạm Y tế	Phiếu	0	0	8	118	46	4.2
		%	0.0	0.0	4.7	68.6	26.7	100
n	Trung tâm Dịch vụ	Phiếu	0	0	12	112	48	4.2
		%	0.0	0.0	7.0	65.1	27.9	100
o	Trung tâm Thông tin- Thư viện	Phiếu	0	0	10	109	53	4.3
		%	0.0	0.0	5.8	63.4	30.8	100
p	Trung tâm Ngoại ngữ- Tin học	Phiếu	0	0	16	108	48	4.2
		%	0.0	0.0	9.3	62.8	27.9	100
q	Ban Thanh tra nhân dân	Phiếu	0	1	22	110	39	4.1
		%	0.0	0.6	12.8	64.0	22.7	100
r	Văn phòng đại diện	Phiếu	0	0	20	110	42	4.1
		%	0.0	0.0	11.6	64.0	24.4	100
s	Văn phòng Đảng – Đoàn thể	Phiếu	0	0	6	105	61	4.3
		%	0.0	0.0	3.5	61.0	35.5	100
47	Hoạt động Công đoàn đảm bảo đời sống tinh thần thầy/cô	Phiếu	0	2	8	112	50	4.2
		%	0.0	1.2	4.7	65.1	29.1	100
	Trung bình		0.0	0.5	6.5	63.5	29.5	100



Hình 7.6. Kết quả khảo sát, lấy ý kiến giảng viên về hoạt động hỗ trợ của các Phòng, Ban, đơn vị trực thuộc Trường.

Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.6 và hình 7.6 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng đối với hoạt động hỗ trợ từ các Phòng, Ban, đơn vị trực thuộc trường chủ yếu ở mức 4- Hài lòng, trung bình là 63,5%, dao động từ thấp nhất 57,0% (Phòng Tổ chức cán bộ) tới cao nhất 68,6% (Trạm Y Tế). Tỷ lệ phiếu đánh giá mức 5-Rất hài lòng cao thứ 2, với tỷ lệ trung bình là 29,5%. Tỷ lệ phiếu trung bình mức 4 và mức 5 tổng là 93%, cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng cao đối với các hoạt động hỗ trợ từ các Phòng, Ban, đơn vị trực thuộc đơn vị.

Không có phiếu nào đánh giá ở mức 1- Rất không hài lòng, và 0,5% có mức đánh giá 2- Không hài lòng, các đánh giá mức 2 có ở hầu hết với sự hỗ trợ của các Phòng, Ban. Tỷ lệ đánh giá mức 3- Phân vân trung bình 6,5% (dao động từ 2,3% đến 12,8%).

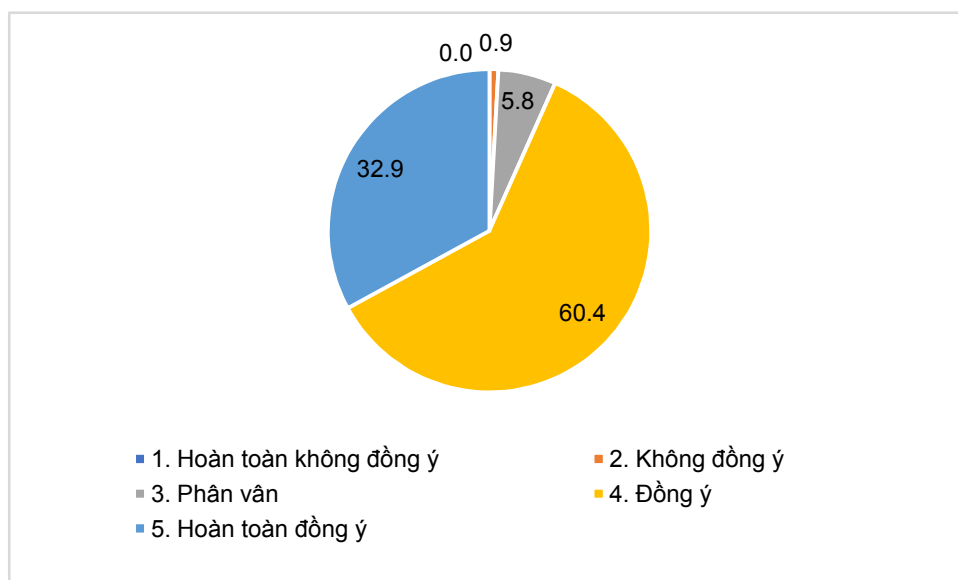
7.7. Thống kê và phân tích kết quả khảo sát giảng viên về sự hài lòng trong công việc

Kết quả khảo sát được tổng hợp và thống kê ở bảng 7.7 và hình 7.7 dưới đây.

Bảng 7.7. Kết quả khảo sát giảng viên về sự hài lòng trong công việc

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về mức độ hài lòng trong công việc	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
48	Thầy/cô hài lòng với:							
a	Công việc hiện tại	Phiếu	0	0	17	106	49	4.2
		%	0.0	0.0	9.9	61.6	28.5	100
b	Sự công bằng của lãnh đạo đơn vị	Phiếu	0	3	5	110	54	4.3
		%	0.0	1.7	2.9	64.0	31.4	100

TT câu hỏi	Nội dung đánh giá về mức độ hài lòng trong công việc	ĐV	Tỷ lệ					Điểm TB
			①	②	③	④	⑤	
48	Thầy/cô hài lòng với:							
c	Sự dân chủ trong đơn vị	Phiếu	0	3	6	105	58	4.3
		%	0.0	1.7	3.5	61.0	33.7	100
d	Sự đoàn kết trong đơn vị	Phiếu	0	2	8	100	62	4.3
		%	0.0	1.2	4.7	58.1	36.0	100
e	Vị trí việc làm, khối lượng công việc được giao phù hợp với năng lực của thầy/cô	Phiếu	0	1	6	111	54	4.3
		%	0.0	0.6	3.5	64.5	31.4	100
49	Thầy/ cô sẽ gắn bó công tác lâu dài tại đơn vị	Phiếu	0	0	18	91	63	4.3
		%	0.0	0.0	10.5	52.9	36.6	100
	Trung bình		0.0	0.9	5.8	60.4	32.9	100



Hình 7.7. Kết quả khảo sát, lấy ý kiến giảng viên về mức độ hài lòng trong công việc.

Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.7 và hình 7.7 cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng với công việc chủ yếu là mức 4- Hài lòng và mức 5- Rất hài lòng, tỷ lệ tổng 2 mức chiếm trung bình 93,3%. Tỷ lệ khảo sát mức 4 trung bình là 60,4%, dao động từ thấp nhất 52,9% tới cao nhất 64,5%. Tỷ lệ phiếu đánh giá mức 5- Rất hài lòng cao thứ 2, với tỷ lệ trung bình là 32,9%. Từ các số liệu trên, cho thấy giảng viên có mức độ hài lòng tốt đối với công việc giảng dạy hiện tại.

Không có phiếu nào đánh giá ở mức 1- Rất không hài lòng, và trung bình 0,9% có mức đánh giá 2- Không hài lòng ở các mục câu hỏi về sự cân bằng, dân chủ và đoàn kết trong đơn vị. Mức đánh giá 3- Phân vân chiếm trung bình 5,8% (tỷ lệ cao nhất là 18% - gắn bó công tác lâu dài tại đơn vị, và 17%-sự hài lòng với công việc hiện tại).

8. Kiến nghị cải tiến, nâng cao chất lượng

Khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của giảng viên về 1) chế độ chính sách của Nhà trường; 2) mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ của Thư viện; 3) mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học; 4) hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm; 5) mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học; 6) mức độ hài lòng về hoạt động hỗ trợ của các phòng ban, đơn vị trong Trường và 7) mức độ hài lòng của giảng viên trong công việc cho thấy có 84 – 88% các ý kiến phản hồi là đồng ý và hoàn toàn đồng ý với chế độ chính sách, điều kiện cơ sở vật chất, hệ thống trang thiết bị của Nhà trường; hệ thống trang thiết bị tin học trong thời gian đã được đầu tư, nâng cấp nhiều nhưng còn khiêm tốn nên chỉ đạt được 79% các ý kiến đồng ý và hoàn toàn đồng ý. Giảng viên có mức độ hài lòng và rất hài lòng cao (đạt trên 93%) về chất lượng các hoạt động hỗ trợ và môi trường làm việc nói chung trong Nhà trường.

Tỷ lệ các ý kiến 2- Không đồng ý (Không hài lòng) và 1- Hoàn toàn không đồng ý (Rất không hài lòng) với các nội dung khảo sát dao động từ 0-5,7% tổng số ý kiến phản hồi cần được Nhà trường và các đơn vị chức năng liên quan coi trọng, sớm làm sáng tỏ nguyên nhân để có những hướng phát triển, điều chỉnh phù hợp.

Trong Hội nghị tổng kết công tác đào tạo và Đảm bảo chất lượng giáo dục, Hội nghị cán bộ viên chức Trường, lãnh đạo Nhà trường và lãnh đạo Phòng/Khoa/Ban chức năng cần cầu thị, lắng nghe các ý kiến góp ý, phản biện của cán bộ giảng dạy về chế độ chính sách lương, thưởng, mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, phòng thí nghiệm, hệ thống tin học, hoạt động hỗ trợ từ các phòng; tiếp thu các ý kiến góp ý và thực hiện cải tiến, nâng cao hơn nữa điều kiện làm việc và môi trường làm việc cho giảng viên trong Trường.

Nhà trường cần có sự khảo sát đánh giá môi trường làm việc theo từng giai đoạn khác nhau của năm học để kịp thời điều chỉnh, đáp ứng yêu cầu của người dạy thuộc các nhóm ngành khác nhau./.

TL. HIỆU TRƯỞNG
PHỤ TRÁCH PHÒNG
ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Người lập báo cáo

Lê Thị Ngọc Tú