

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 Môi trường

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 Công nghệ thông tin.

2. Đối tượng

Tất cả sinh viên có tham gia học tập ngành Công nghệ thông tin.

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 và 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 100 phiếu trong tổng số 1.946 phiếu khảo sát của toàn Trường (tất cả các chương trình đào tạo) chiếm tỷ lệ 5,1%.

7. Thống kê, phân tích kết quả khảo sát

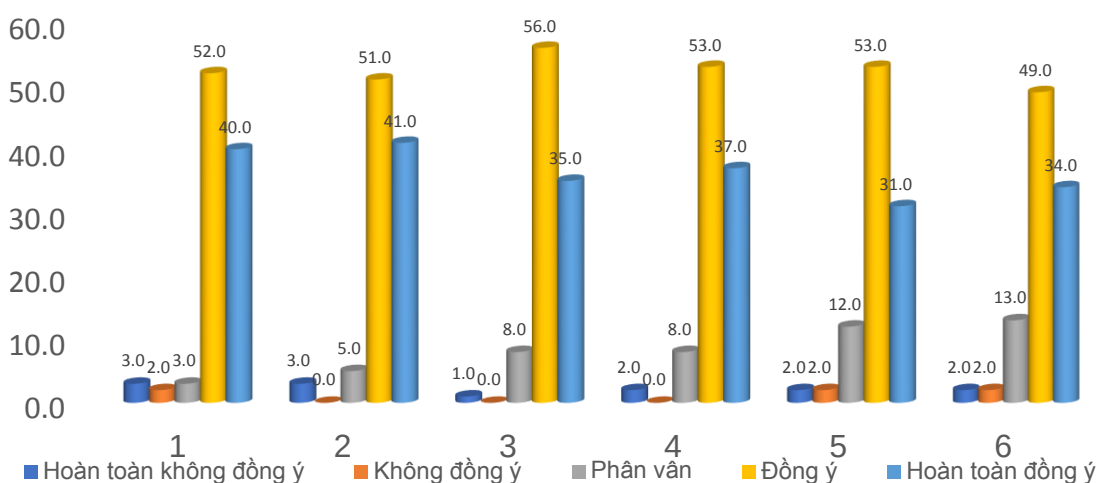
Các phiếu khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi từ sinh viên đang theo học ngành Công nghệ thông tin về thư viện, cơ sở vật chất, quy chế - chính sách xã hội và chất lượng phục vụ, hỗ trợ đã được tiến hành thống kê, xử lý và đánh giá. Kết quả thống kê, phân tích được nhóm tác giả trình bày ngay dưới đây.

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

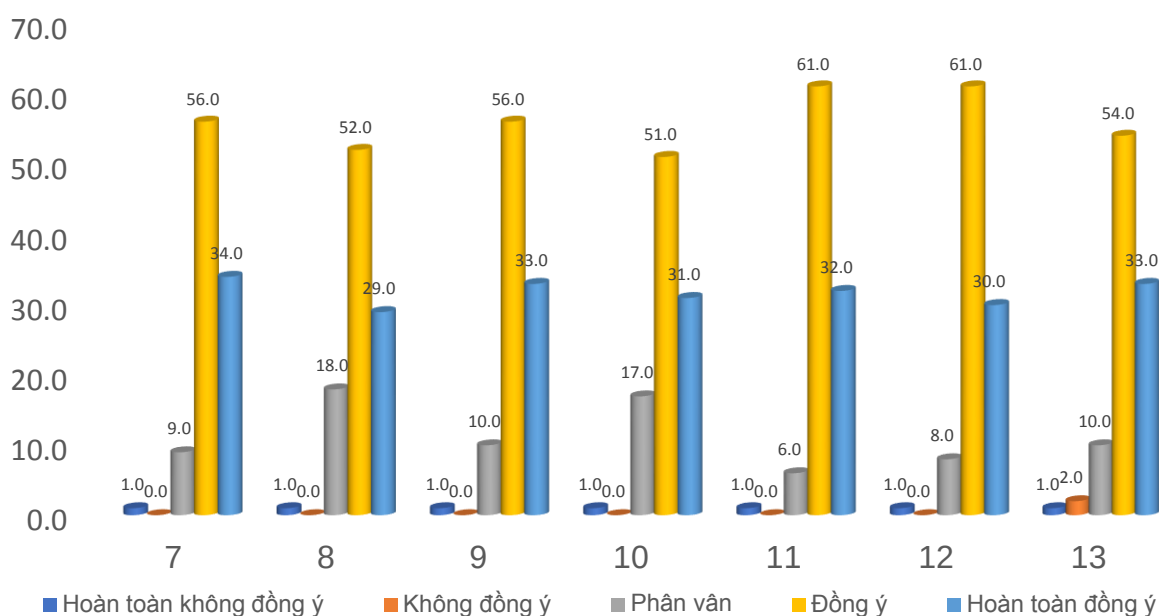
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
I.1	Cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện						
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	3	2	3	52	40	4.24
		3.0	2.0	3.0	52.0	40.0	
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng	3	0	5	51	41	4.27
		3.0	0.0	5.0	51.0	41.0	
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu	1	0	8	56	35	4.24
		1.0	0.0	8.0	56.0	35.0	
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả	2	0	8	53	37	4.23
		2.0	0.0	8.0	53.0	37.0	
5	Website của Thư viện dễ khai thác	2	2	12	53	31	4.09
		2.0	2.0	12.0	53.0	31.0	
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng	2	2	13	49	34	4.11
		2.0	2.0	13.0	49.0	34.0	



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

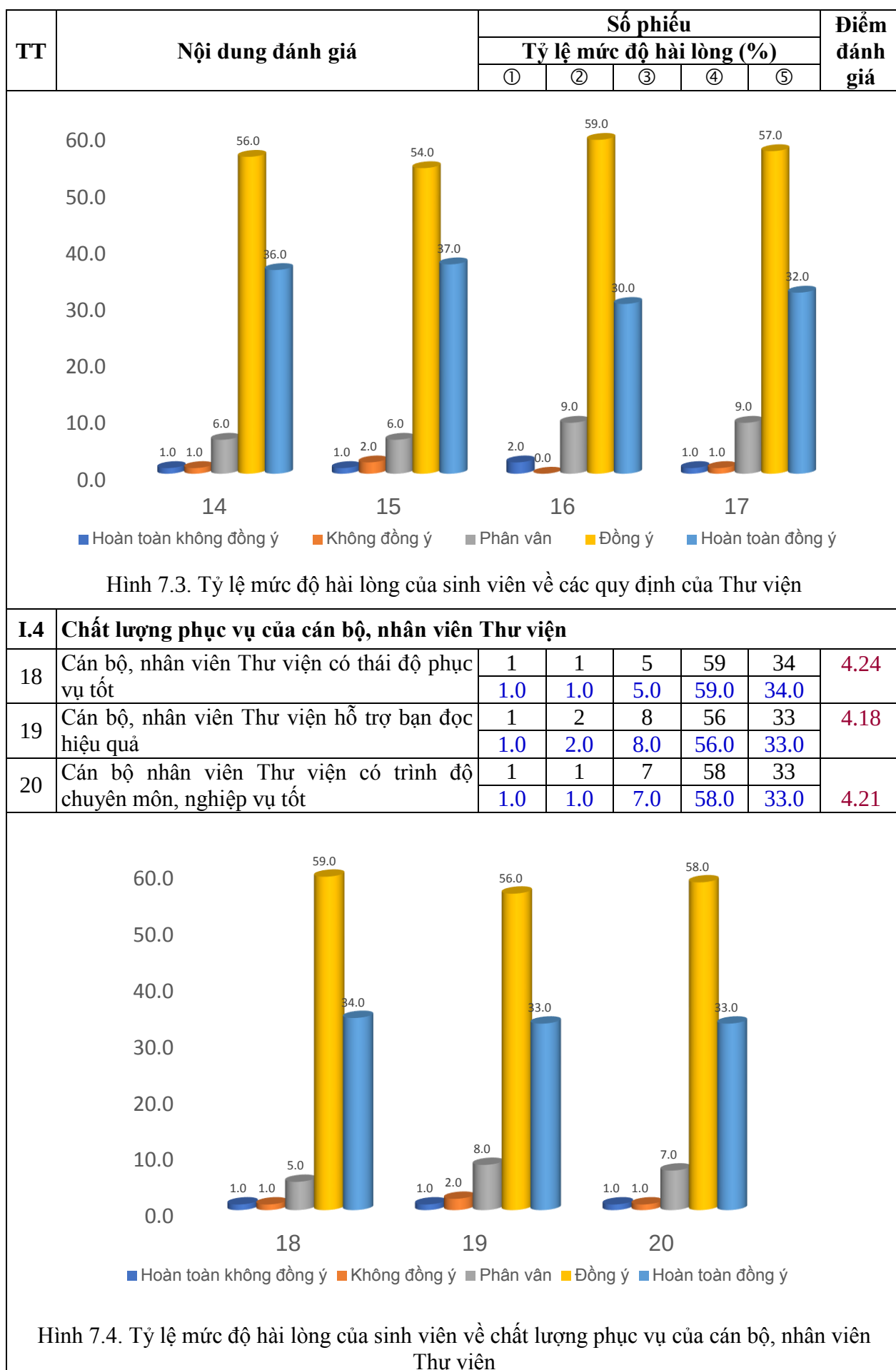
I.2 Nguồn tài liệu của Thư viện							
7	Tài liệu học tập Tiếng việt đáp ứng yêu cầu	1	0	9	56	34	4.22
		1.0	0.0	9.0	56.0	34.0	

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	1	0	18	52	29	4.08
		1.0	0.0	18.0	52.0	29.0	
9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	1	0	10	56	33	4.20
		1.0	0.0	10.0	56.0	33.0	
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	1	0	17	51	31	4.11
		1.0	0.0	17.0	51.0	31.0	
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm	1	0	6	61	32	4.23
		1.0	0.0	6.0	61.0	32.0	
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng	1	0	8	61	30	4.19
		1.0	0.0	8.0	61.0	30.0	
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng	1	2	10	54	33	4.16
		1.0	2.0	10.0	54.0	33.0	



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	1	1	6	56	36	4.25
		1.0	1.0	6.0	56.0	36.0	
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	1	2	6	54	37	4.24
		1.0	2.0	6.0	54.0	37.0	
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	2	0	9	59	30	4.15
		2.0	0.0	9.0	59.0	30.0	
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	1	1	9	57	32	4.18
		1.0	1.0	9.0	57.0	32.0	



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, mức điểm 4 trội lên hẳn, chiếm >52%, mức điểm 5 thấp hơn khoảng >36% tương ứng với trọng số điểm đánh giá ở mức 4.19, trong khi đó mức điểm 2 khá thấp <3%. Mức điểm 3 từ 3,0-13%. Tuy nhiên, mức điểm 1 lại chiếm tỷ lệ khá cao 1,0-3,0%, cao nhất ở câu hỏi 1, câu 2 “Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi” “Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng” (3,0%). Bên cạnh đó nội dung “Website của Thư viện dễ khai thác” ở câu hỏi số 5 chỉ đạt trọng số điểm đánh giá 4,09 điểm, là điểm thấp nhất (hình 7.1).

Về các nguồn tài liệu của Thư viện, trọng số điểm đánh giá tập trung ở khoảng >4 ứng mức điểm 4 (chiếm tỷ lệ cao >55%) và mức điểm 5 thấp hơn (chỉ đạt >31%) và đồng đều ở các mục. Mức điểm 1 có tỷ lệ thấp (1,0%) trong khi mức điểm 3 cao trội hơn nhiều các mức điểm 1 và mức điểm 2 (chiếm đến >11%, đặc biệt nội dung ở câu 8 “Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu” có tỷ lệ sinh viên băn khoăn cao nhất (18,0%).

Về các quy định của Thư viện, ý kiến phản hồi của sinh viên cho kết quả khá tương đồng với các danh mục khác, tỷ lệ mức điểm 4 vẫn chiếm ưu thế (>56%), mức điểm 5 có tỷ lệ cao hơn ở 2 mục trên (đạt đến >33%), các mức điểm 1, 2 chiếm tỷ lệ khá nhỏ (khoảng 2,3%), tuy nhiên mức 3 vẫn khá cao chiếm 6-9,0% (trung bình 10%) (hình 7.3).

Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện mức điểm 4 vẫn chiếm ưu thế (khoảng 58%), mức 5 đạt 33,3%. Mức điểm 1, 2 chiếm tỉ lệ < 3% Ở mức 3, tỷ lệ chiếm đến >7% cho thấy còn nhiều sinh viên thấy băn khoăn với chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện (hình 7.4).

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

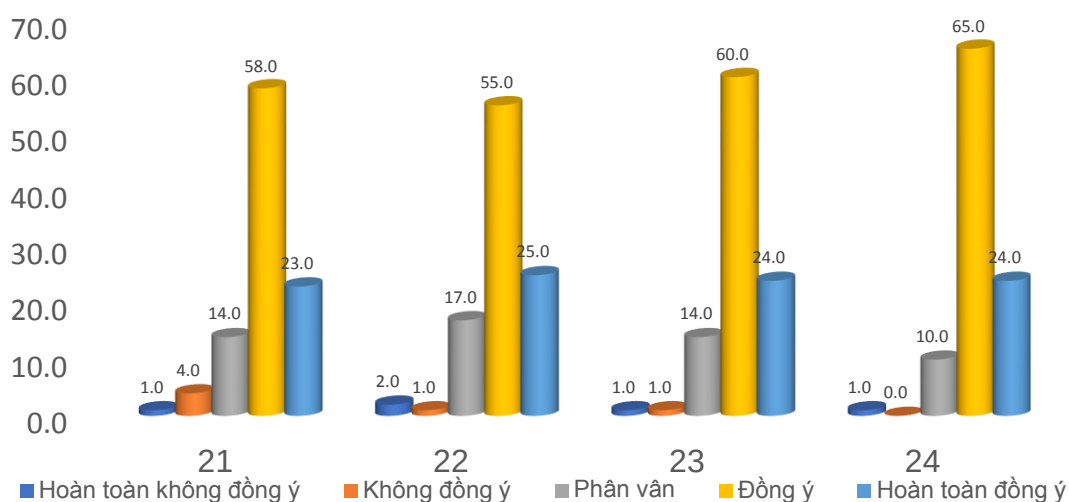
Đối với hệ thống trang thiết bị dạy học sinh viên khảo sát lấy ý kiến phản hồi về mức độ đáp ứng với 04 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.2.

Bảng 7.2. Kết quả khảo sát từ SV về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị 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	1	4	14	58	23	3.98
		1.0	4.0	14.0	58.0	23.0	
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 nghiên cứu khoa học	2	1	17	55	25	4.00
		2.0	1.0	17.0	55.0	25.0	
23	Trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng	1	1	14	60	24	4.05
		1.0	1.0	14.0	60.0	24.0	
24	Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả	1	0	10	65	24	4.11
		1.0	0.0	10.0	65.0	24.0	

Phản hồi về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học trọng số điểm đánh giá đạt khoảng 4.0, mức điểm đánh giá 4 và 5 khá cao, chiếm tỷ lệ trung bình lần lượt là 59,5% và 24%, mức 4 cao nhất đạt 65% ở nội dung “Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả”- câu số 24 (bảng 7.2). Tuy nhiên ở nội dung “Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng

học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo” lại có mức đánh giá các mức điểm 1, 2 và 3 khá cao (chiếm đến 19,0%) dẫn đến trọng số điểm đánh giá chỉ đạt mức thấp (3.98) (hình 7.5).



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

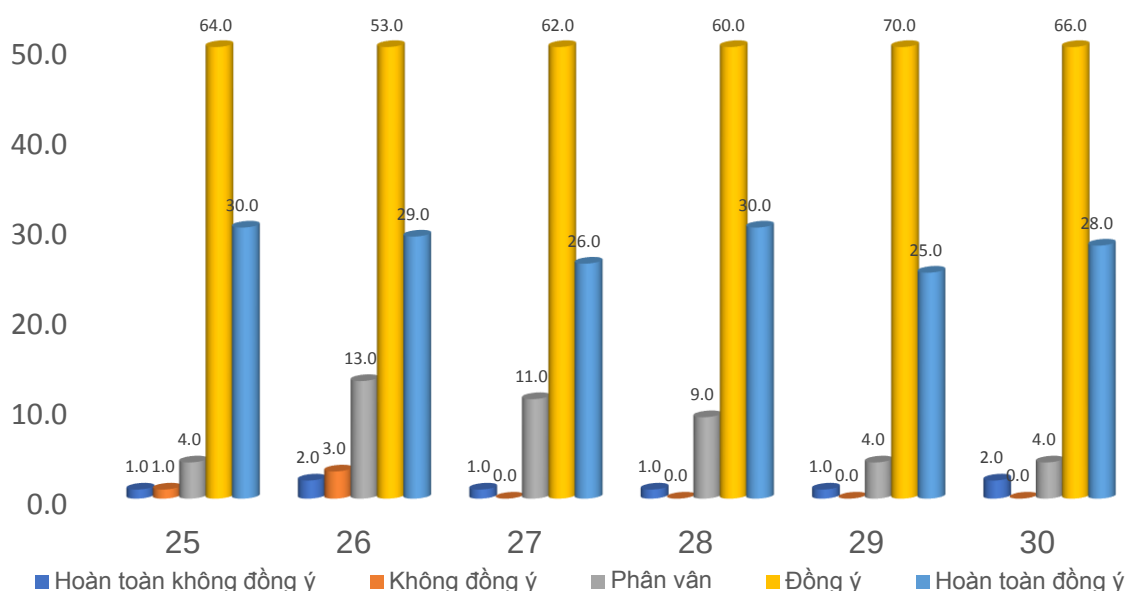
7.3. Về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm

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 lao động	1	1	4	64	30	4.21
		1.0	1.0	4.0	64.0	30.0	
26		2	3	13	53	29	4.04

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
	Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi	2.0	3.0	13.0	53.0	29.0	
27	Hệ thống phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích	1	0	11	62	26	4.12
		1.0	0.0	11.0	62.0	26.0	
28	Các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh	1	0	9	60	30	4.18
		1.0	0.0	9.0	60.0	30.0	
29	Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện	1	0	4	70	25	4.18
		1.0	0.0	4.0	70.0	25.0	
30	Người học được cán bộ/chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần	2	0	4	66	28	4.18
		2.0	0.0	4.0	66.0	28.0	



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 thực hành, thí nghiệm

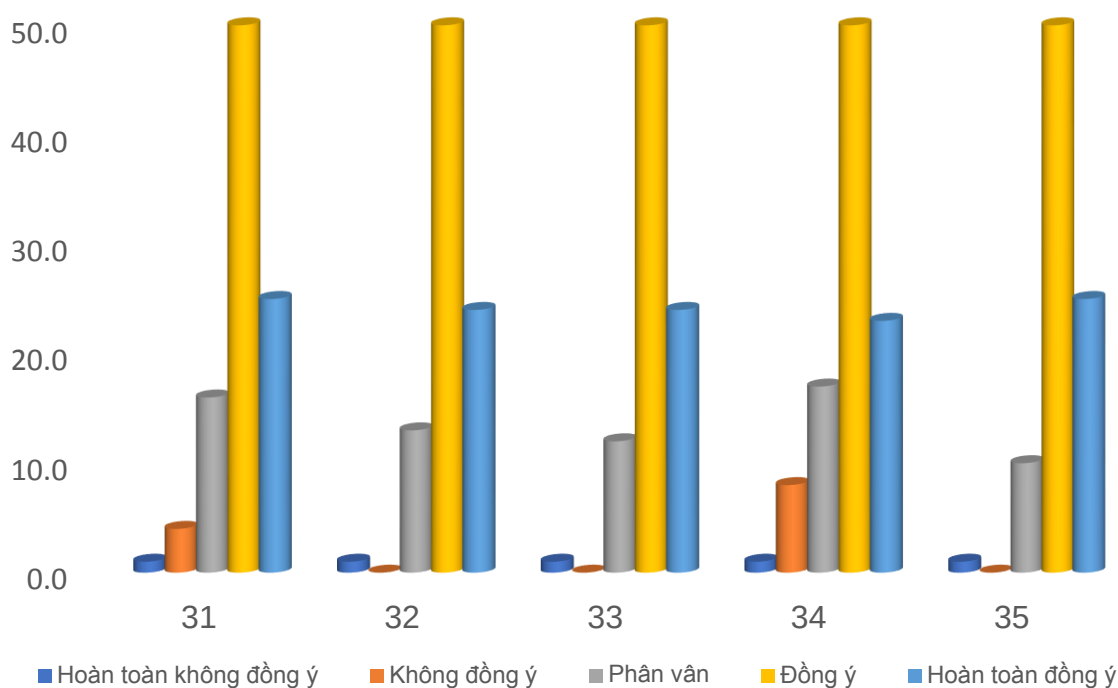
Kết quả thống kê ở bảng 7.3 và tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm ở hình 7.6 cho thấy trọng số điểm đánh giá đạt >4 ứng với tỷ lệ mức độ 4 khá cao dao động trong khoảng từ 53-70%, trung bình >62% . Mức điểm 5 chỉ đạt trung bình 28% trong khi đó mức điểm 3 chiếm tỷ lệ khá cao (trung bình 7,5%). Tổng mức 1, 2 và 3 trung bình chiếm đến 9,1% cho thấy một bộ phận không nhỏ sinh viên chưa thực sự hài lòng với mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm, trong đó nội dung “Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi” ở câu hỏi số 26 chỉ đạt trọng số 4.04, thấp nhất trong phần này.

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	1	4	16	54	25	3.98
		1.0	4.0	16.0	54.0	25.0	
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	1	0	13	62	24	4.08
		1.0	0.0	13.0	62.0	24.0	
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	1	0	12	63	24	4.09
		1.0	0.0	12.0	63.0	24.0	
34	Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc	1	8	17	51	23	3.87
		1.0	8.0	17.0	51.0	23.0	
35	Các cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời	1	0	10	64	25	4.12
		1.0	0.0	10.0	64.0	25.0	



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

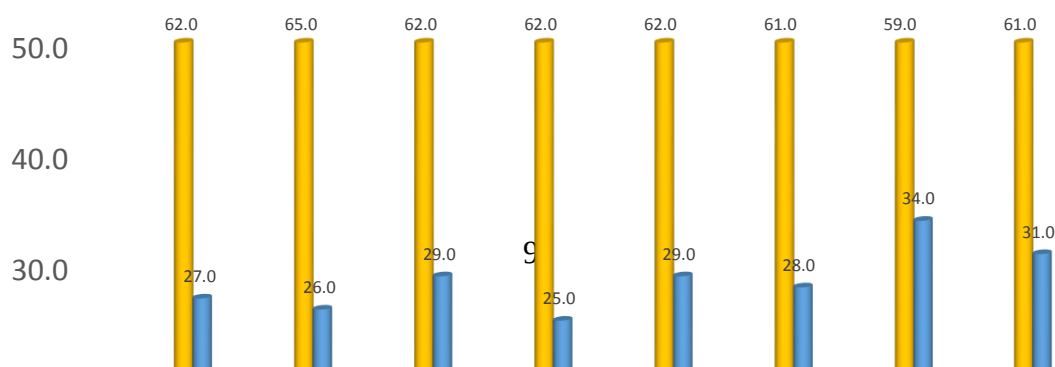
Từ bảng 7.4 và hình 7.7 cho thấy trọng số điểm đánh giá chủ yếu đạt đến 4.0 ứng với mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học được đánh giá chủ yếu ở mức điểm 4 (51-64,0%) cao nhất là nội dung “Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm quản lý có bản quyền...) đủ để hỗ trợ cho các hoạt động quản lý” ở câu hỏi số 33 và thấp hơn là mức điểm 5 (23-25%). Mức điểm 3 cũng chiếm tỷ lệ cao (cao nhất đến 17%), tổng tỷ lệ các mức 1,2 và 3 trung bình đạt đến 16,6% cho thấy có khá nhiều ý kiến chưa hài lòng với mức độ đáp ứng trang thiết bị tin học, đặc biệt là ở nội dung “Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc” trọng số chỉ đạt điểm 3.87 với tỷ lệ đánh giá mức 1, 2 và 3 lên đến 26%.

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 đào tạo (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	1	1	9	62	27	4.13
		1.0	1.0	9.0	62.0	27.0	
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	1	0	8	65	26	4.15
		1.0	0.0	8.0	65.0	26.0	
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	1	1	7	62	29	4.17
		1.0	1.0	7.0	62.0	29.0	
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	1	2	10	62	25	4.08
		1.0	2.0	10.0	62.0	25.0	
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 đào tạo và Quy trình khảo thí	1	0	8	62	29	4.18
		1.0	0.0	8.0	62.0	29.0	
41	Chuyên viên phòng Đảm bảo chất lượng hướng dẫn người học đầy đủ các quy định về phúc khảo, kiểm tra điểm thi các học phần khảo thí	2	0	9	61	28	4.13
		2.0	0.0	9.0	61.0	28.0	
42	Giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa/quản sinh, cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho sinh viên thực hiện nghiêm túc Quy chế đào tạo	1	0	6	59	34	4.25
		1.0	0.0	6.0	59.0	34.0	
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 người học	1	1	6	61	31	4.20
		1.0	1.0	6.0	61.0	31.0	



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

Ở nội dung này, kết quả thống kê cho thấy trọng số và tỷ lệ đánh giá đều tương tự như ở các nội dung trên đều lần lượt đạt điểm 4.08-4.25 điểm và mức độ hài lòng tập trung ở mức 4. Mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo cho thấy khá đồng đều ở các mục khảo sát, chiếm tỷ lệ lớn nhất vẫn là mức điểm 4 (59-65%), trung bình là 54% (bảng 7.5). Tuy nhiên các đánh giá thuộc mức 3 cũng chiếm tỷ lệ không nhỏ (trung bình đến 6,75%), mức điểm 1 và mức 2 khá thấp <2%. Tuy nhiên trong câu hỏi số 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”, đạt điểm trung bình 4,08 điểm, là điểm thấp nhất (hình 7.9).

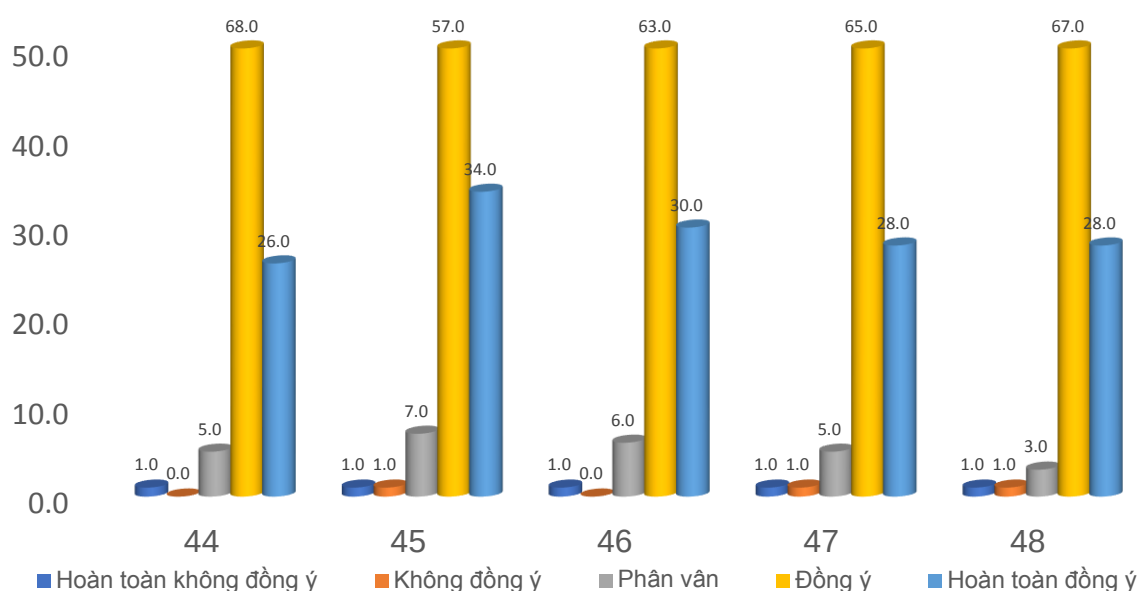
7.6. Về công tác thực hiện chính sách xã hội

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	1	0	5	68	26	4.18
		1.0	0.0	5.0	68.0	26.0	
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	1	1	7	57	34	4.22
		1.0	1.0	7.0	57.0	34.0	
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	1	0	6	63	30	4.21
		1.0	0.0	6.0	63.0	30.0	
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	1	1	5	65	28	4.18
		1.0	1.0	5.0	65.0	28.0	
48		1	1	3	67	28	4.20

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
	Nhà trường thực hiện chế độ chính sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người học	1.0	1.0	3.0	67.0	28.0	



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 được sinh viên đánh giá khá đồng đều tại các nội dung khảo sát, trọng số điểm đánh giá đạt ~4.2 tương ứng với và mức điểm 4 (trong khoảng 57-68%). Mức 3 có tỷ lệ khá cao mà đáng chú ý là nội dung “Người học được GVCN, giáo vụ khoa/quản sinh hướng dẫn đầy đủ, nhiệt tình khi thực hiện thủ tục miễn, giảm học phí”- câu 45 có tỷ lệ ở mức 3 lên đến 7% và tổng mức 1,2 và 3 trung bình chiếm khoảng 7%.

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

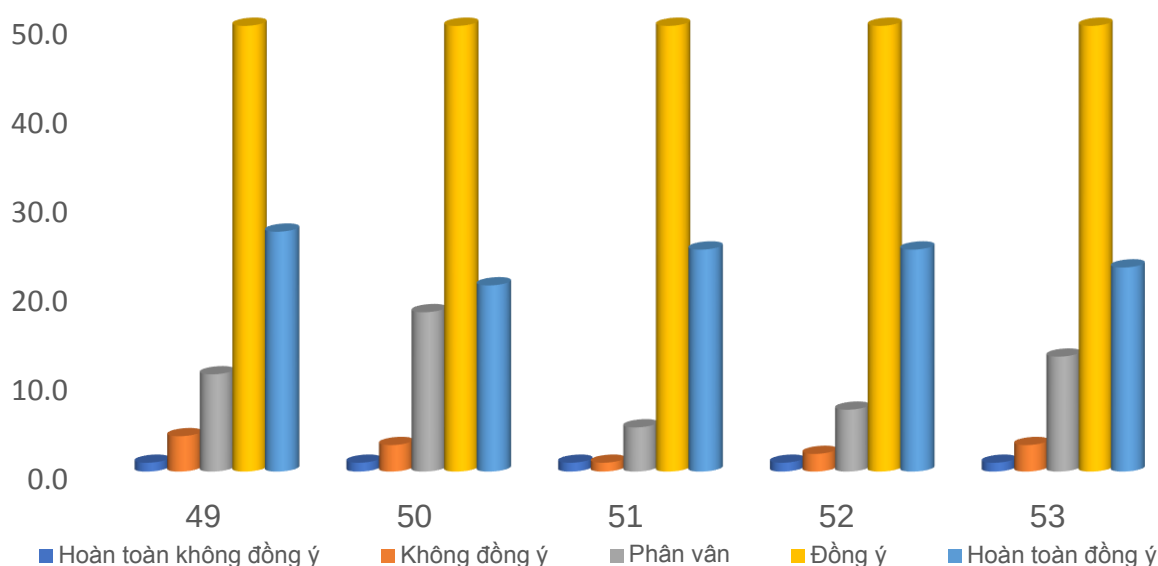
Về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường, sinh viên lấy ý kiến phản hồi trong 2 nội dung chính với 10 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.7.

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	
VII1 Các hoạt động hỗ trợ sinh viên							
49	Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên	1	4	11	57	27	4.05
		1.0	4.0	11.0	57.0	27.0	
50	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	1	3	18	57	21	3.94
		1.0	3.0	18.0	57.0	21.0	
51	Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu	1	1	5	68	25	4.15
		1.0	1.0	5.0	68.0	25.0	
52	Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm	1	2	7	65	25	4.11
		1.0	2.0	7.0	65.0	25.0	
53	Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời	1	3	13	60	23	4.01
		1.0	3.0	13.0	60.0	23.0	
VII2 Chất lượng dịch vụ của Nhà trường							
54	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe	1	1	11	62	25	4.09
		1.0	1.0	11.0	62.0	25.0	
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...);	1	0	6	67	26	4.17
		1.0	0.0	6.0	67.0	26.0	
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	1	3	5	65	26	4.12
		1.0	3.0	5.0	65.0	26.0	
57	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Trường được thực hiện tốt	1	0	3	68	28	4.22
		1.0	0.0	3.0	68.0	28.0	
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	1	0	6	70	23	4.14
		1.0	0.0	6.0	70.0	23.0	
b	Phòng Đào tạo Đại học	2	3	10	60	25	4.03
		2.0	3.0	10.0	60.0	25.0	
c	Phòng Kế hoạch tài chính	1	2	8	69	20	4.05
		1.0	2.0	8.0	69.0	20.0	
d	Phòng Khoa học - công nghệ	1	0	8	69	22	4.11
		1.0	0.0	8.0	69.0	22.0	
e	Phòng Hợp tác quốc tế	1	0	10	69	20	4.07
		1.0	0.0	10.0	69.0	20.0	
f	Phòng Công tác chính trị - Sinh viên	1	1	9	62	27	4.13
		1.0	1.0	9.0	62.0	27.0	
g	Phòng Cơ sở vật chất	1	2	6	68	23	4.10

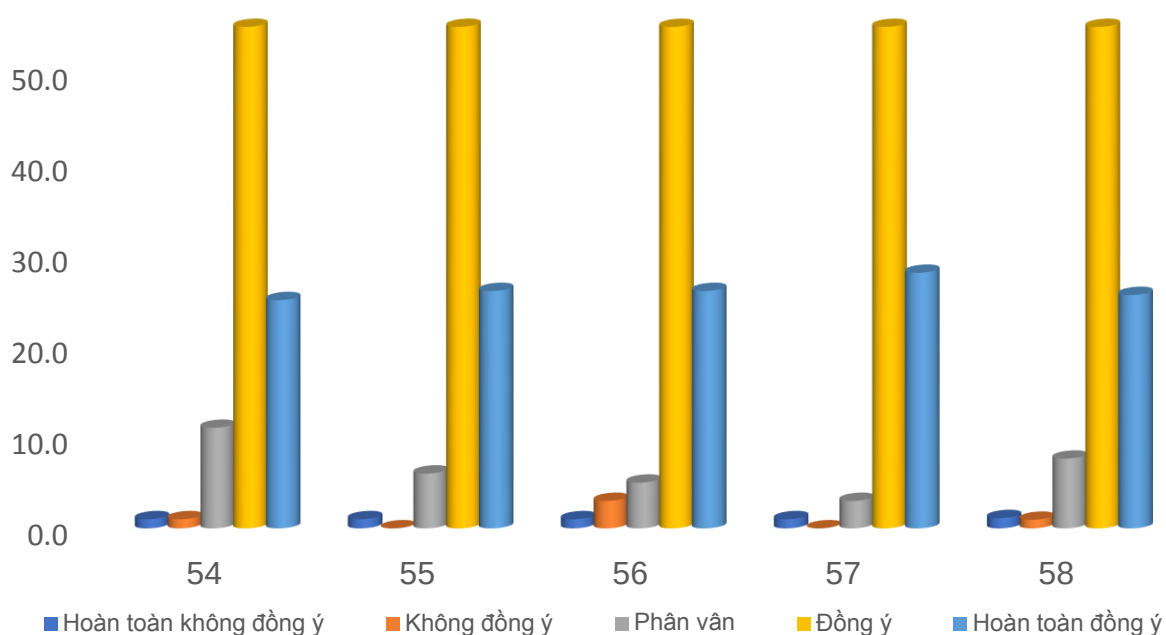
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
		1.0	2.0	6.0	68.0	23.0	
h	Phòng Quan hệ công chúng và Doanh nghiệp	1	1	7	67	24	4.12
		1.0	1.0	7.0	67.0	24.0	
i	Trạm Y tế	1	2	11	64	22	4.04
		1.0	2.0	11.0	64.0	22.0	
j	Trung tâm Dịch vụ	1	0	10	66	23	4.10
		1.0	0.0	10.0	66.0	23.0	
k	Trung tâm Thông tin - Thư viện	1	1	6	68	24	4.13
		1.0	1.0	6.0	68.0	24.0	
l	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	1	0	6	69	24	4.15
		1.0	0.0	6.0	69.0	24.0	
m	Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên	2	2	7	65	24	4.07
		2.0	2.0	7.0	65.0	24.0	
n	Giáo viên chủ nhiệm	1	0	5	56	38	4.30
		1.0	0.0	5.0	56.0	38.0	
o	Cố vấn học tập	1	0	7	57	35	4.25
		1.0	0.0	7.0	57.0	35.0	
p	Giáo vụ Khoa/Quản sinh	1	1	6	57	35	4.24
		1.0	1.0	6.0	57.0	35.0	

Ý kiến phản hồi về các hoạt động hỗ trợ sinh viên cho thấy tính tương đồng giữa các nội dung, mức điểm 4 vẫn chiếm tỷ lệ cao và đồng đều, dao động trong 57-68%, trung bình là 61,4%, ứng với trọng số điểm đánh giá đạt 3.94 - 4.11, mức điểm 5 chiếm tỷ lệ thấp hơn dao động 21-27%, trung bình là 24,2% mức điểm 3 cũng chiếm tỷ lệ khá cao 5-18%, trung bình là 10,8% (bảng 7.7), mức điểm 1, 2 khá thấp nhưng tổng tỷ lệ mức điểm 1,2 và 3 vẫn chiếm tỷ lệ khá cao (trung bình 14,4%), đặc biệt như nội dung câu hỏi 50 “Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng” tỷ lệ này chiếm đến 18% ứng với trọng số điểm đánh giá chỉ đạt 3.94 điểm là điểm thấp nhất nội dung (hình 7.9).

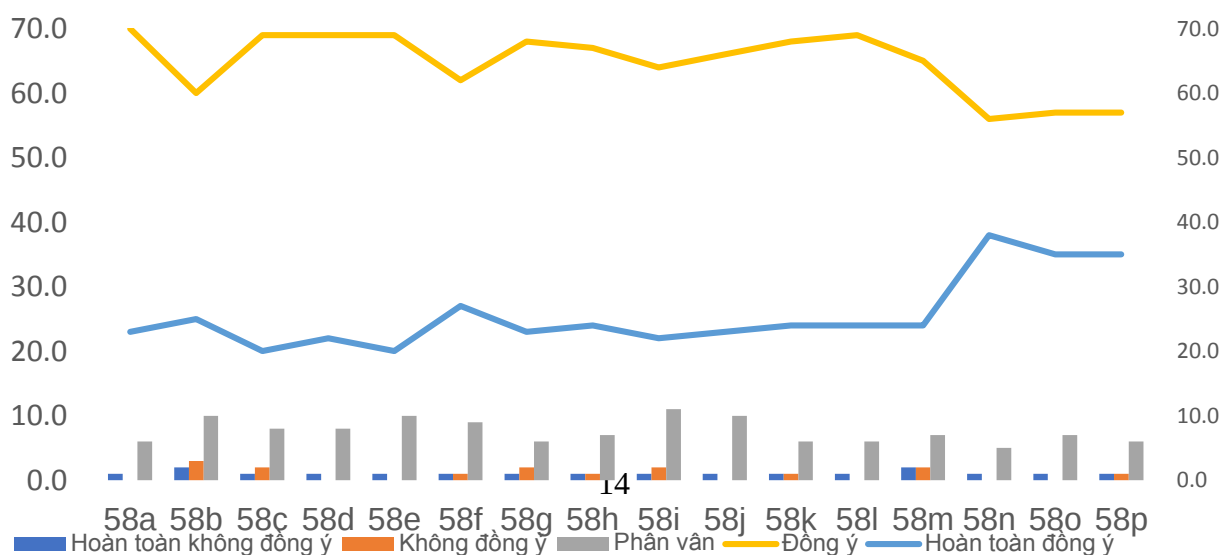


Hình 7.10. Tỷ lệ mức độ hài lòng về các hoạt động hỗ trợ sinh viên

Kết quả khảo sát về chất lượng dịch vụ của Nhà trường cho thấy mức điểm 4 vẫn chiếm tỷ lệ cao nhất (62-68%), tỷ lệ này là khá cao so với các danh mục khác; mức điểm 5 (25-28%). Mức điểm 3 dao động trong khoảng lớn (3-11%), mức điểm 1 và 2 khá thấp chiếm tỉ lệ 2% (bảng 7.7). Đáng chú ý là nội dung ở câu 56 “Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe” đều chiếm tỷ lệ cao, đạt điểm trung bình thấp nhất chỉ 4.09 điểm (hình 7.11).



Hình 7.11. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của Nhà trường



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

Trong câu hỏi 58 là một loạt các nội dung khảo sát mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các phòng/ban/trung tâm/đoàn thể được đánh giá riêng cho thấy có sự khác biệt rõ ràng, hầu hết mức điểm 4 đều >60%, chỉ có các mục về đoàn thanh niên, giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa là thấp <60%. Tổng các mức đánh giá từ 1-3 vẫn chiếm tỷ lệ cao (trung bình lên đến 9,6%), điều này cho thấy còn nhiều sinh viên bất mãn đối với chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các phòng/ban/trung tâm/đoàn thể.

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 như sau:

- Kết quả khảo sát cho thấy trung bình trọng số trong khoảng 4.1 tương ứng với mức độ hài lòng tập trung trong khoảng mức 4 (trung bình 60.68%) và 5 (trung bình 28.3%) chiếm đến 88,9% số ý kiến khảo sát. Điều này thể hiện đa số sinh viên hài lòng với các nội dung khảo sát.

- Ý kiến phân vân chiếm 6,8% và mức điểm 1, 2 chiếm 2,3%, những con số này cho thấy còn một số lượng không nhỏ sinh viên còn băn khoăn hoặc không đồng ý, đặc biệt là đối với vấn đề về cơ sở vật chất và các hoạt động hỗ trợ sinh viên khi được hỏi như sau:

- + ***Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo***

- + ***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***

- + ***Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng***

Vì vậy Nhà trường cần phải cải tiến nâng cao chất lượng về cơ sở vật chất cũng như trong các hoạt động hỗ trợ sinh viên theo kiến nghị dưới đây.

8.2. Kiến nghị

- Về cơ sở vật chất: Ngoài trang thiết bị Nhà trường đã trang bị tại các giảng đường ra thì yêu cầu Nhà trường cần trang bị thêm Wifi để sinh viên có thể tra cứu thông tin cần thiết.

- Về các hoạt động hỗ trợ sinh viên: 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 sinh viên, tiếp thu các ý kiến góp ý và thực hiện cải tiến, nâng cao hơn nữa trong việc hỗ trợ sinh viên.

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

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

Hà Nội, ngày tháng 04 năm 2020
Người lập báo cáo

Phạm Trường Sinh
Nguyễn Trung Thành

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
Trường Đại học Mỏ - Địa chất

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 về Thư viện, cơ sở vật chất, quy chế-chính sách xã hội và chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường.

2. Đối tượng

Tất cả sinh viên các ngành học: 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

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

1. Chất lượng phục vụ của Thư viện;
2. Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học;
3. Mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm;
4. Mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị tin học;
5. Mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo;
6. Công tác thực hiện chính sách xã hội;
7. Chất lượng phục vụ, hỗ trợ của 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 sinh viên hoàn thành chương trình học tập Học kỳ 2 Năm học 2018-2019.

Mẫu in Phiếu khảo sát (Kèm theo phiếu số 2).

6. Tổng số phiếu khảo sát

Tổng số phiếu lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên: 1946 phiếu, trong đó được thống kê chi tiết như sau:

Bảng 6.1. Bảng thống kê kết quả phiếu 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.

STT	Ngành đào tạo	Số phiếu có ý kiến	Tỷ lệ (%)	Ghi chú
1	Kỹ thuật Mỏ	194	10.0	
2	Kỹ thuật Tuyển khoáng	76	3.9	
3	Kỹ thuật trắc địa - bản đồ	261	13.4	
4	Kỹ thuật Dầu khí	292	15.0	
5	Công nghệ Thông tin	914	47.0	
6	Kỹ thuật Xây dựng	109	5.6	
7	Kỹ thuật Môi trường	100	5.1	
	Toàn trường	1946	100	

7. Thống kê, phân tích kết quả khảo sát

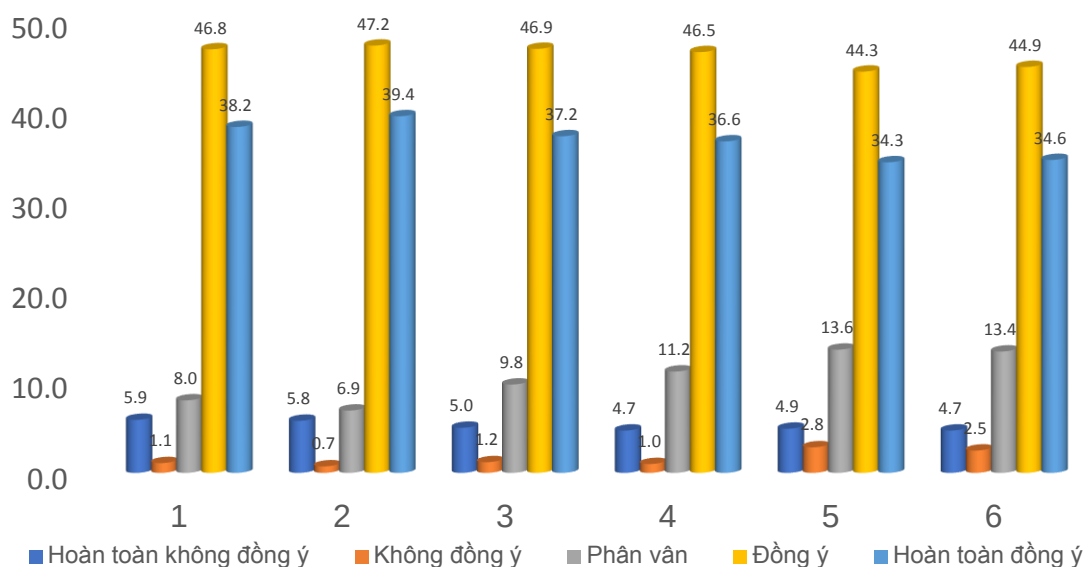
Các phiếu khảo sát, thu thập ý kiến phản hồi từ sinh viên về thư viện, cơ sở vật chất, quy chế - chính sách xã hội và chất lượng phục vụ, hỗ trợ đã được tiến hành thống kê, xử lý và đánh giá. Kết quả thống kê, phân tích được nhóm tác giả trình bày ngay dưới đây.

7.1. Về chất lượng phục vụ của Thư viện

Phần này, Nhà trường lấy khảo sát ý kiến phản hồi từ sinh viên theo 4 phần chính với 20 câu hỏi, kết quả khảo sát được tổng hợp và thể hiện trong bảng 7.1.1 và các biểu đồ 7.1.1; 7.1.2; 7.1.3; 7.1.4.

Bảng 7.1.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên về chất lượng phục vụ của Thư viện

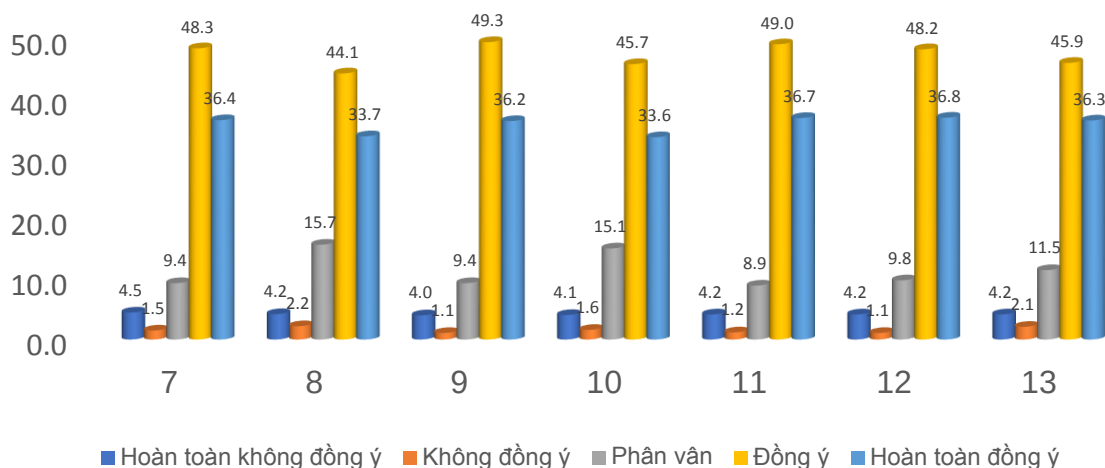
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
I.1	Cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện						
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi	114	21	156	911	744	4.10
		5.9	1.1	8.0	46.8	38.2	
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng	112	14	134	919	767	4.14
		5.8	0.7	6.9	47.2	39.4	
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu	97	23	190	912	724	4.10
		5.0	1.2	9.8	46.9	37.2	
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả	91	19	218	905	713	4.09
		4.7	1.0	11.2	46.5	36.6	
5	Website của Thư viện dễ khai thác	95	55	265	863	668	4.00
		4.9	2.8	13.6	44.3	34.3	
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng	91	48	261	873	673	4.02
		4.7	2.5	13.4	44.9	34.6	



Biểu đồ 7.1.1. Mức độ hài lòng của sinh viên về CSVCS và trang thiết bị của Thư viện

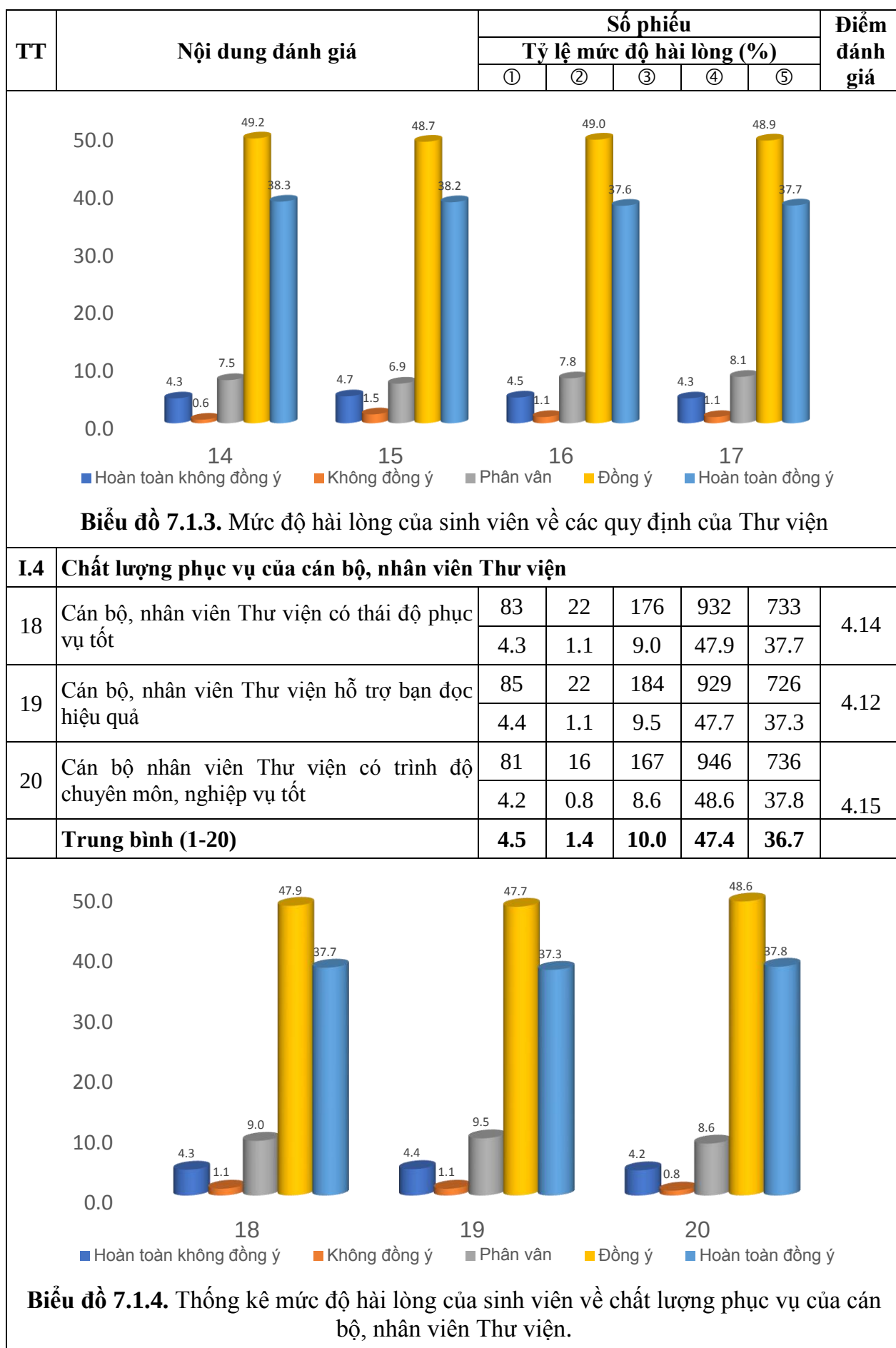
I.2 Nguồn tài liệu của Thư viện							
7	Tài liệu học tập Tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	87	29	182	940	708	4.11
		4.5	1.5	9.4	48.3	36.4	
8	Tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	82	43	306	859	656	4.01
		4.2	2.2	15.7	44.1	33.7	
9	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu	78	21	182	960	705	4.13
		4.0	1.1	9.4	49.3	36.2	

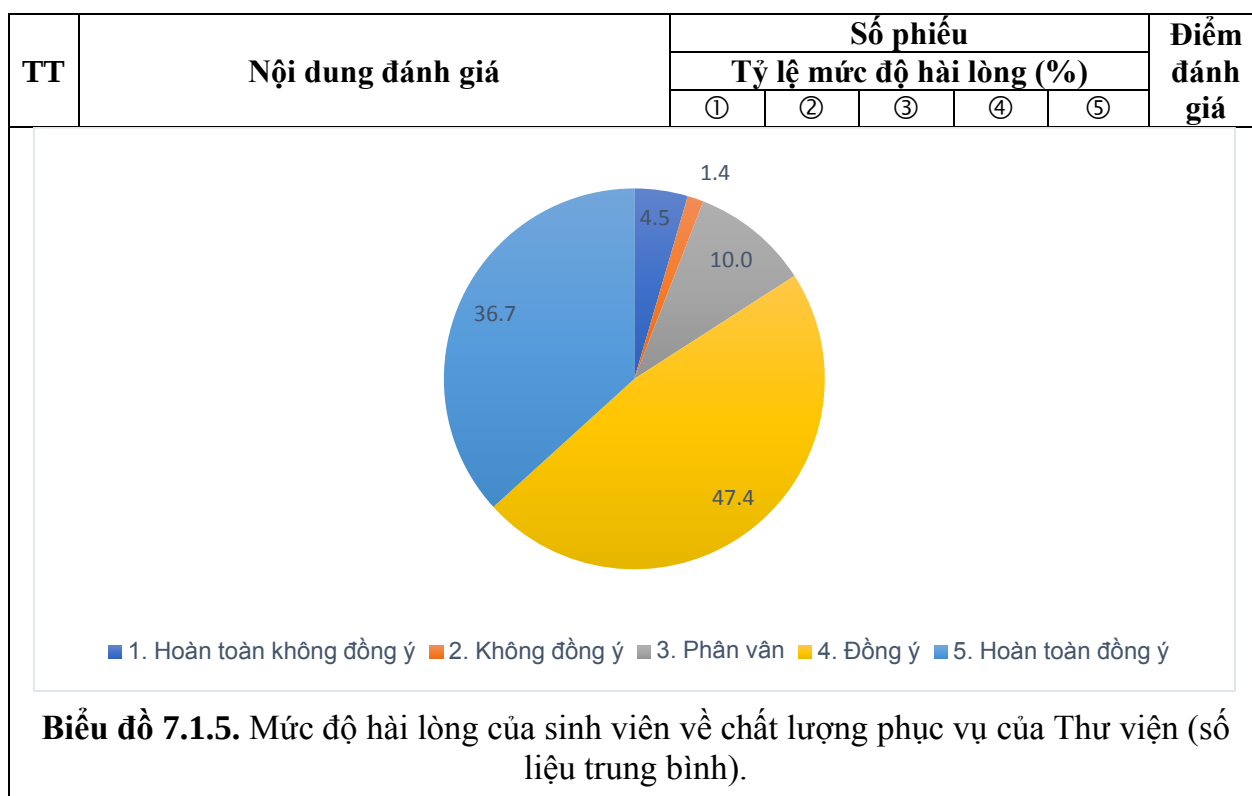
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
10	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu	79	31	294	889	653	4.03
		4.1	1.6	15.1	45.7	33.6	
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm	81	23	174	953	715	4.13
		4.2	1.2	8.9	49.0	36.7	
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng	81	21	191	937	716	4.12
		4.2	1.1	9.8	48.2	36.8	
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng	81	41	224	893	707	4.08
		4.2	2.1	11.5	45.9	36.3	



Biểu đồ 7.1.2. 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	84	12	146	958	746	4.17
		4.3	0.6	7.5	49.2	38.3	
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp	91	30	134	947	744	4.14
		4.7	1.5	6.9	48.7	38.2	
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý	87	21	152	954	732	4.14
		4.5	1.1	7.8	49.0	37.6	
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý	84	21	157	951	733	
		4.3	1.1	8.1	48.9	37.7	





Số liệu trong bảng 7.1.1 và các biểu đồ tỷ lệ mức độ hài lòng biểu đồ 7.1.1 đến biểu đồ 7.1.5 cho thấy sinh viên có mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ của Thư viện 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 trung bình 47,4% (49,3% - 44,1%); tỷ lệ cao thứ hai là 36,7% với mức đánh giá 5. Tổng tỷ lệ đánh giá mức 4 và mức 5 đánh giá cao nhất với các nội dung hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng (87,6%); quy định về số lượng mượn tài liệu phù hợp; quy định về số lượng tài liệu mượn hợp lý và phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng.

Tổng tỷ lệ đánh giá mức 1, 2 trung bình là 5,9% và mức 3 trung bình là 10,0%. Những ý kiến đánh giá các mức 1, 2, 3 ở tất cả các nội dung về chất lượng phục vụ của Thư viện Nhà trường; đặc biệt số sinh viên đánh giá mức Hoàn toàn không đồng ý và Không đồng ý chủ yếu ở các nội dung website của Thư viện dễ khai thác; tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu; và tài liệu tham khảo tiếng Việt đáp ứng yêu cầu.

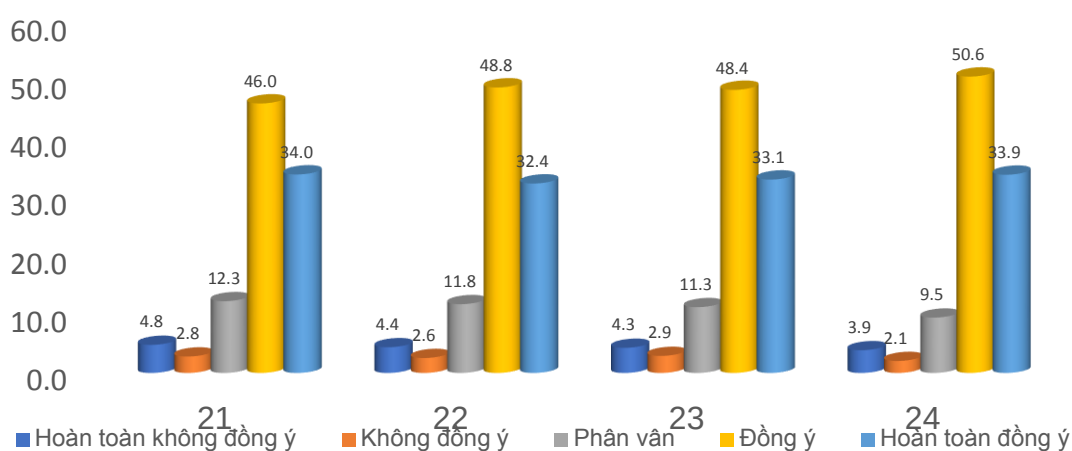
7.2. Về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học

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 7.2.1.

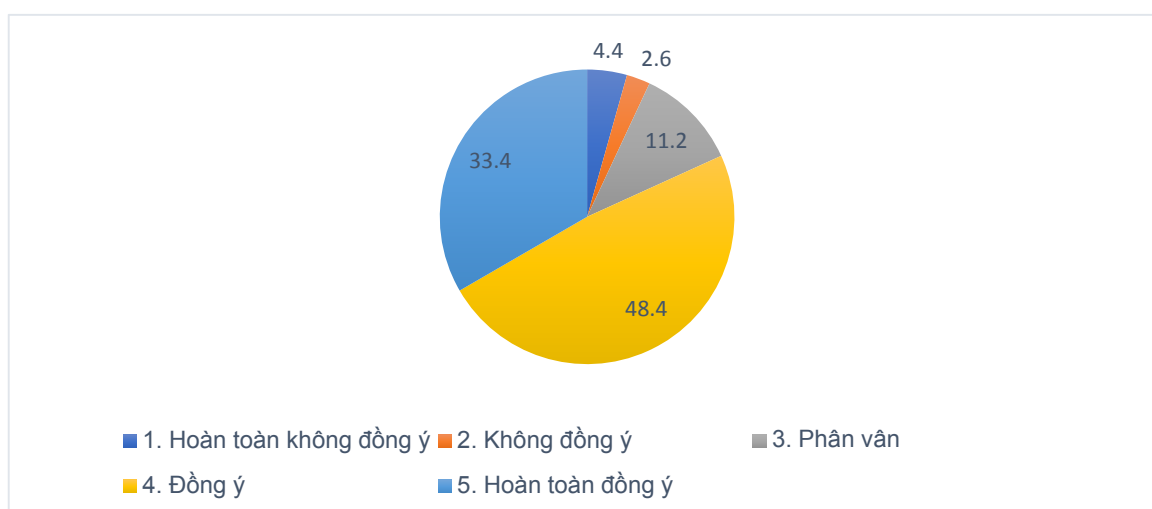
Bảng 7.2.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy học.

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	94	55	240	896	661	4.01
		4.8	2.8	12.3	46.0	34.0	

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
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 nghiên cứu khoa học	86	50	230	949	631	4.02
		4.4	2.6	11.8	48.8	32.4	
23	Trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng	84	57	220	941	644	4.03
		4.3	2.9	11.3	48.4	33.1	
24	Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả	76	40	185	985	660	4.09
		3.9	2.1	9.5	50.6	33.9	
	Trung bình (21-24)	4.4	2.6	11.2	48.4	33.4	



Biểu đồ 7.2.1. Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ đáp ứng của trang thiết bị dạy học (nội dung 21-24).



Biểu đồ 7.2.2. Kết quả khảo sát trung bình ý kiến sinh viên toàn trường về mức độ đáp ứng của trang thiết bị dạy học.

Số liệu trong bảng 7.2.1 và các biểu đồ 7.2.1; 7.2.2 cho thấy sinh viên có mức độ hài lòng với mức độ đáp ứng của trang thiết bị dạy học cao nhất ở mức 4 (48,4%); cao hơn

15% so với tỷ lệ đánh giá mức 5 (33,4%). Nội dung nhận được mức đánh giá Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý cao nhất là trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả (84,5%).

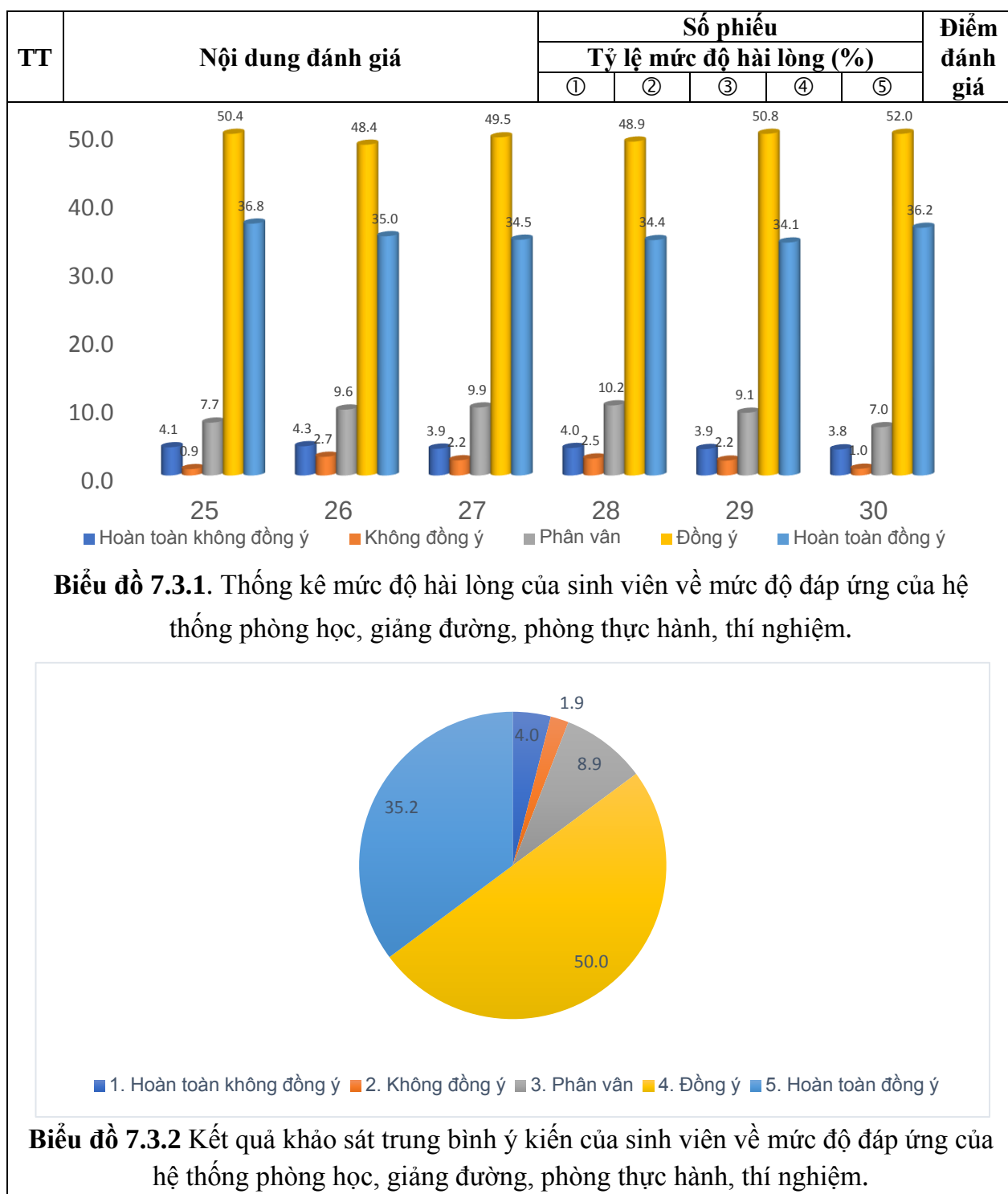
Tỷ lệ đánh giá mức 1 và mức 2 khá cao tổng là 7,0%; và đánh giá mức 3 trung bình là 11,2%; chủ yếu ở các nội về hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo; hệ thống trang thiết bị dạy học tại các phòng thí nghiệm và thực hành đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học; trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng) (tổng tỷ lệ đánh giá mức 1, mức 2, mức 3 đều > 18,5%).

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 7.3.1.

Bảng 7.3.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên 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 lao động	80	18	150	981	717	4.15
		4.1	0.9	7.7	50.4	36.8	
26	Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi	83	53	187	942	681	4.07
		4.3	2.7	9.6	48.4	35.0	
27	Hệ thống phòng thực hành/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích	76	43	193	963	671	4.08
		3.9	2.2	9.9	49.5	34.5	
28	Các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh	78	48	199	951	670	4.07
		4.0	2.5	10.2	48.9	34.4	
29	Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện	75	42	178	988	663	4.09
		3.9	2.2	9.1	50.8	34.1	
30	Người học được cán bộ/chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần	74	19	137	1011	705	4.16
		3.8	1.0	7.0	52.0	36.2	
	Trung bình (25-30)	4.0	1.9	8.9	50.0	35.2	



Từ số liệu thu được cho thấy về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm; tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4, và mức 5 tương ứng 50,0% và 35,2%. Nội dung được đánh giá cao nhất là người học được cán bộ/ chuyên viên hướng dẫn thực hành, thí nghiệm đầy đủ theo đề cương chi tiết học phần (88,2%); giảng đường có nội quy; phòng thực hành/thí nghiệm có đầy đủ nội quy, hướng dân, quy định an toàn và thiết bị bảo hộ lao động (87,3%).

Thấp nhất là tỷ lệ đánh giá mức 2 (1,9%); tổng tỷ lệ đánh giá các mức 1, 2, 3 trung bình là 14,8% các ý kiến phản hồi; và được đánh giá ở tất cả các nội dung khảo sát, đặc

biệt ở nội dung về hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi; và các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện.

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

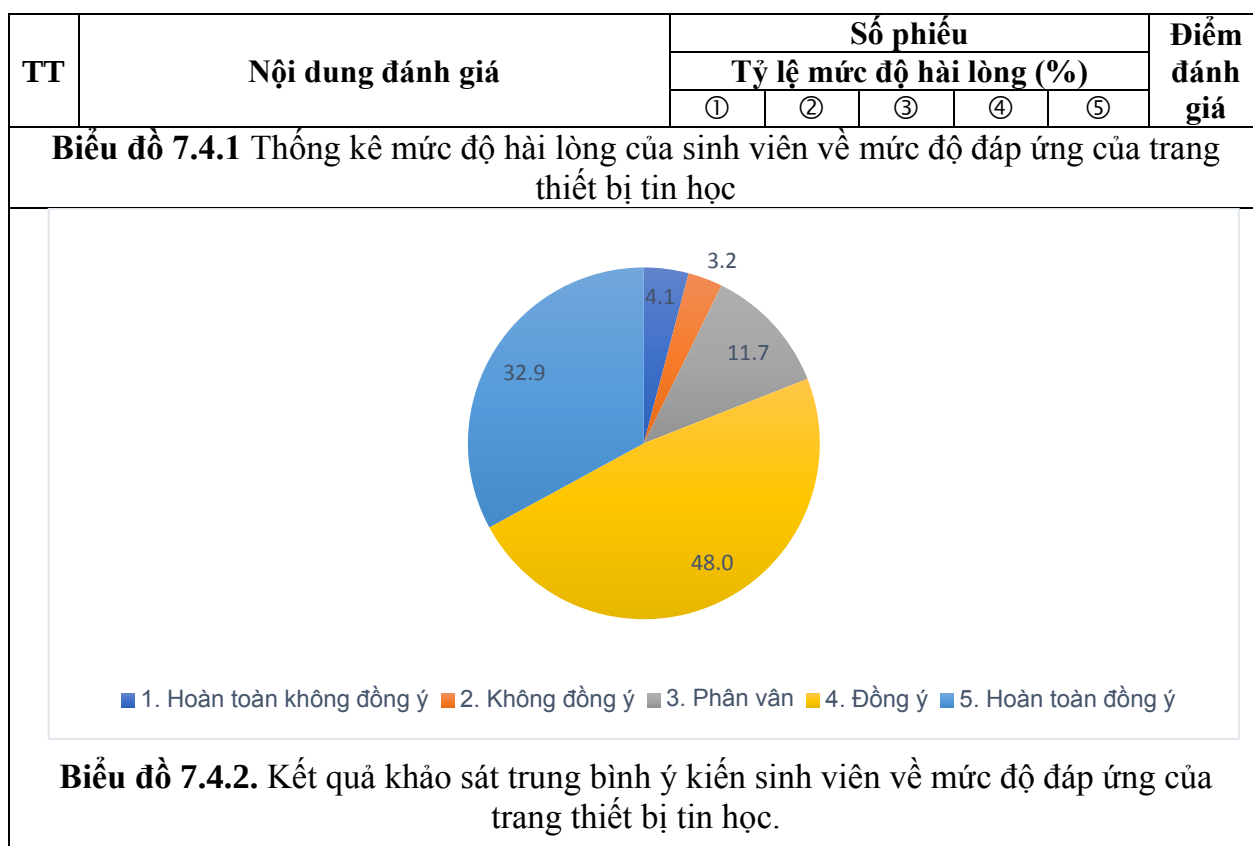
Về mức độ đáp ứng của trang thiết bị tin học, sinh viên được khảo sát lấy ý phản hồi với 05 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.4.1.

Bảng 7.4.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên 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	82	77	234	912	641	4.00
		4.2	4.0	12.0	46.9	32.9	
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	78	49	228	958	633	4.04
		4.0	2.5	11.7	49.2	32.5	
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	76	36	220	970	644	4.06
		3.9	1.8	11.3	49.8	33.1	
34	Hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc	92	124	260	853	617	3.91
		4.7	6.4	13.4	43.8	31.7	
35	Các cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời	71	23	201	982	669	4.11
		3.6	1.2	10.3	50.5	34.4	
	Trung bình (31-35)	4.1	3.2	11.7	48.0	32.9	

Bar chart illustrating the percentage distribution of responses for each evaluation item (31-35) across five levels of agreement. The legend indicates: Hoàn toàn không đồng ý (blue), Không đồng ý (orange), Phân vân (grey), Đồng ý (yellow), and Hoàn toàn đồng ý (light blue).

Item	Hoàn toàn không đồng ý (%)	Không đồng ý (%)	Phân vân (%)	Đồng ý (%)	Hoàn toàn đồng ý (%)
31	4.2	24.0	12.0	46.9	32.9
32	4.0	2.5	11.7	49.2	32.5
33	3.9	1.8	11.3	49.8	33.1
34	4.7	6.4	13.4	43.8	31.7
35	3.6	1.2	10.3	50.5	34.4



Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.4.1 và biểu đồ 7.4.1; 7.4.2 cho thấy sinh 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 trung bình chiếm 81,0%). Tỷ lệ phiếu đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4, trung bình 48,0%; cao hơn gấp rưỡi so với mức 5 (32,9%). Nội dung được đánh giá Đồng ý và Hoàn toàn đồng ý cao nhất là các cán bộ/chuyên viên chuyên trách phòng máy, phòng cơ sở vật chất hỗ trợ người học kịp thời (84,8%); 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 (82,9%).

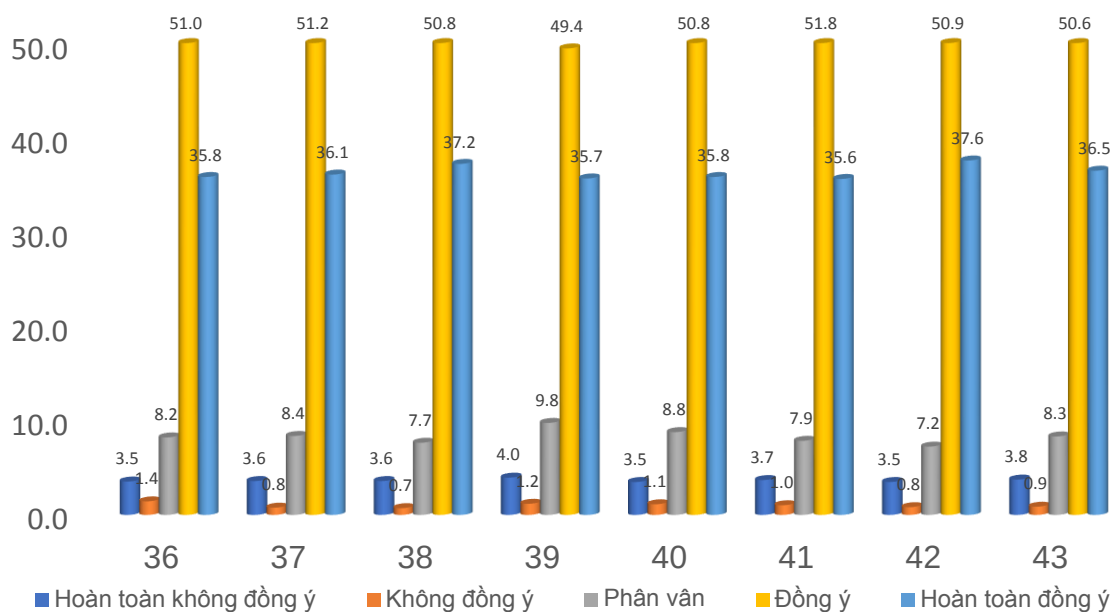
Ý kiến đánh giá ở mức 1 và mức 2 tổng là 7,3% và mức 3 trung bình là 11,7%. Các ý kiến Hoàn toàn không đồng ý và Không đồng ý được ghi nhận ở tất cả các nội dung; nhưng tập trung chủ yếu là các nội dung về hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc; hệ thống trang thiết bị 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.

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

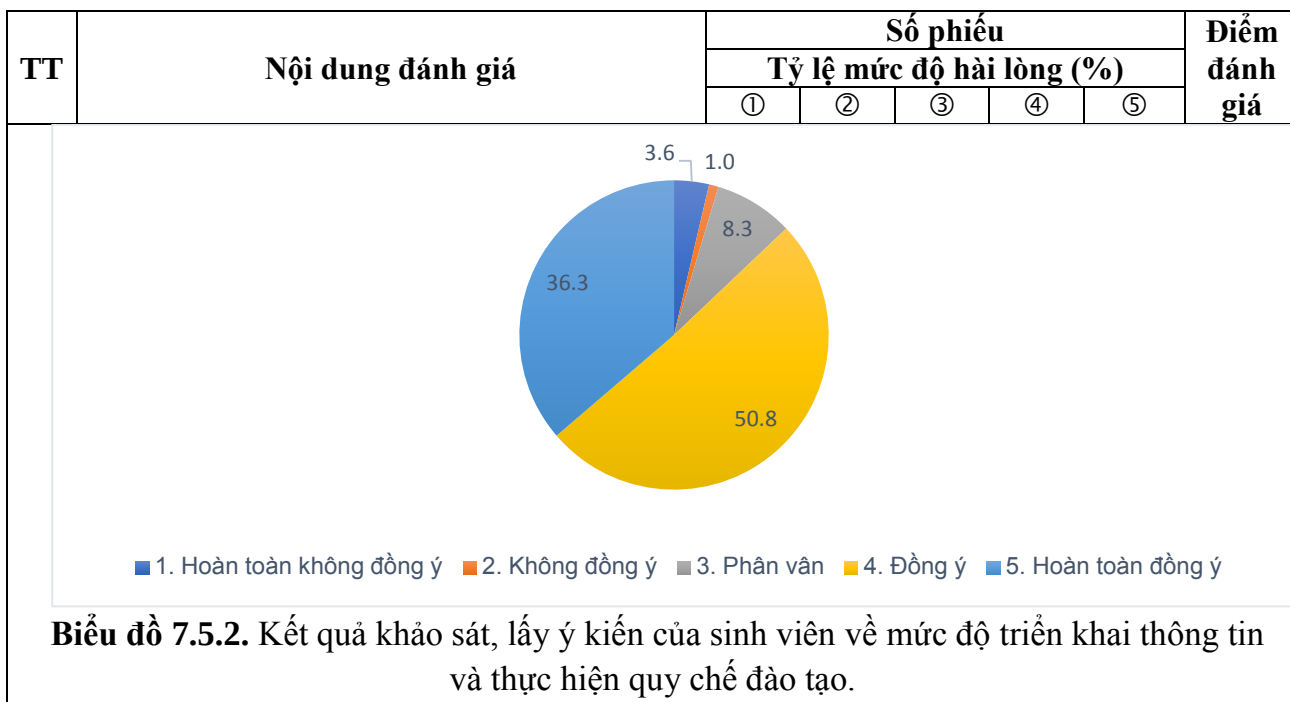
Đối với mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo, sinh viên được lấy ý kiến phản hồi với 08 câu hỏi, kết quả khảo sát được thể hiện trong bảng 7.5.1.

Bảng 7.5.1. 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 đào tạo (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	69	28	160	992	697	4.14
		3.5	1.4	8.2	51.0	35.8	
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	70	15	163	996	702	4.15
		3.6	0.8	8.4	51.2	36.1	
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	70	14	149	989	724	4.17
		3.6	0.7	7.7	50.8	37.2	
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	77	23	190	962	694	4.12
		4.0	1.2	9.8	49.4	35.7	
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 đào tạo và Quy trình khảo thí	68	22	171	988	697	4.14
		3.5	1.1	8.8	50.8	35.8	
41	Chuyên viên phòng Đào bảo chất lượng hướng dẫn người học đầy đủ các quy định về phúc khảo, kiểm tra điểm thi các học phần khảo thí	72	20	153	1008	693	4.15
		3.7	1.0	7.9	51.8	35.6	
42	Giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa/quản sinh, cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho sinh viên thực hiện nghiêm túc Quy chế đào tạo	68	16	141	990	731	4.18
		3.5	0.8	7.2	50.9	37.6	
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 người học	73	17	162	984	710	4.15
		3.8	0.9	8.3	50.6	36.5	
	Trung bình (36-43)	3.6	1.0	8.3	50.8	36.3	



Biểu đồ 7.5.1. Thống kê mức độ hài lòng của sinh viên về mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo.



Các số liệu thống kê cho thấy mức độ triển khai thông tin và thực hiện quy chế đào tạo được đánh giá mức độ hài lòng cao nhất ở mức 4 - Đồng ý (50,8%); cao thứ hai là mức đánh giá 5 - Hoàn toàn đồng ý (36,3%). Trong đó, nội dung được sinh viên đánh giá cao nhất là giáo viên chủ nhiệm, giáo vụ khoa/quản sinh, cố vấn học tập giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho sinh viên thực hiện nghiêm túc Quy chế đào tạo (88,4%); và 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 (88,0%).

Mức đánh giá 1 và 2 tổng là 4,6%; mức đánh giá 3 là 8,3%; đặc biệt ở các nội dung về 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; 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 đào tạo và Quy trình khảo thí; thông tin đào tạo (quy chế, CTĐT, kế hoạch học tập, thời khóa biểu, lịch thi...) được cung cấp đầy đủ, kịp thời và hiệu quả.

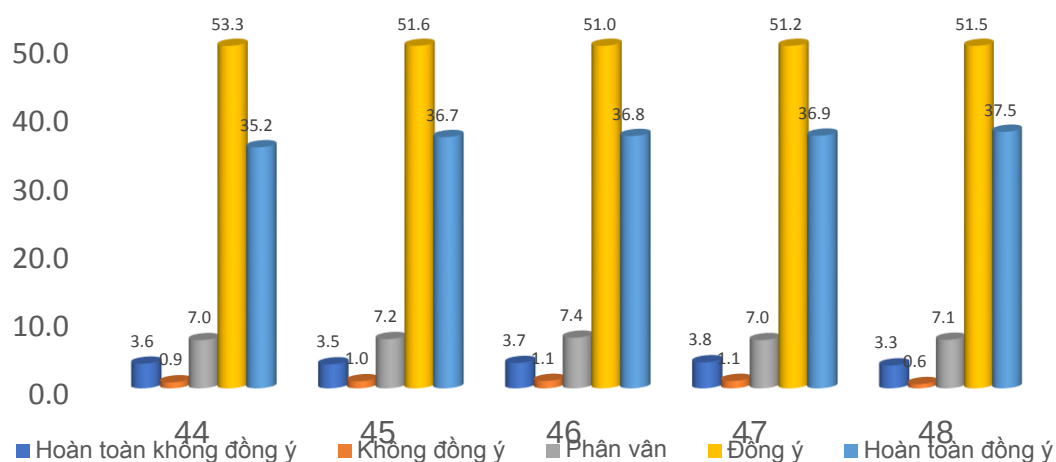
7.6. Về công tác thực hiện chính sách xã hội

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.

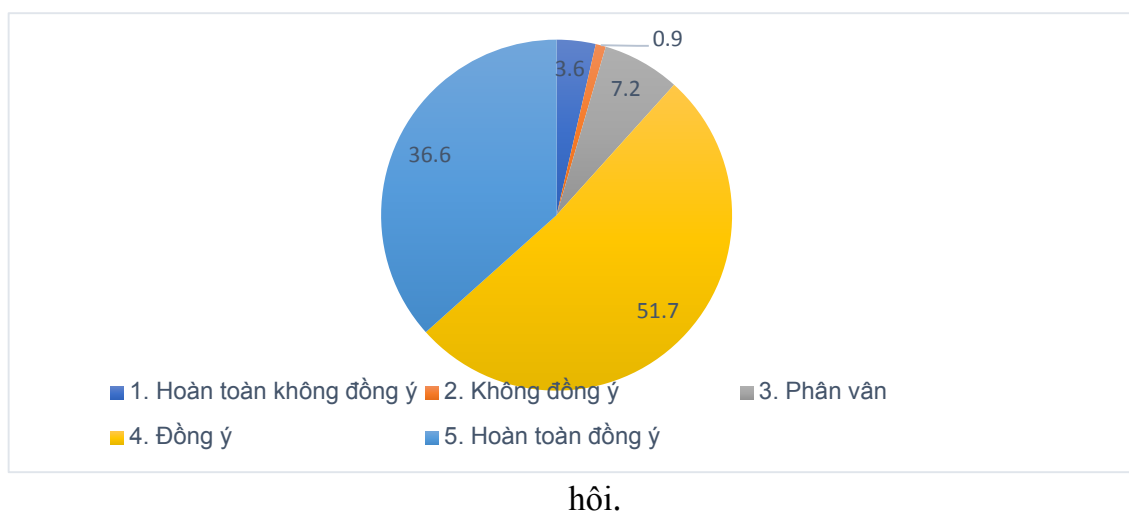
Bảng 7.6.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã hội

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	70	17	137	1037	685	4.16
		3.6	0.9	7.0	53.3	35.2	
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	68	20	140	1004	714	4.17
		3.5	1.0	7.2	51.6	36.7	

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
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	72	21	144	992	717	4.16
		3.7	1.1	7.4	51.0	36.8	
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	74	21	137	996	718	4.16
		3.8	1.1	7.0	51.2	36.9	
48	Nhà trường thực hiện chế độ chính sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người học	65	12	138	1002	729	4.19
		3.3	0.6	7.1	51.5	37.5	
	Trung bình (44-48)	3.6	0.9	7.2	51.7	36.6	



Biểu đồ 7.6.1. Tỷ lệ mức độ hài lòng của sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã



Biểu đồ 7.6.2. Kết quả khảo sát trung bình ý kiến của sinh viên về công tác thực hiện chính sách xã hội

Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.6.1 và biểu đồ 7.6.1; 7.6.2 cho thấy sinh viên hài lòng với công tác thực hiện chính sách xã hội tổng mức 4 và mức 5 trung bình là 88,3% trong đó tỷ lệ đánh giá mức 4 trung bình là 51,7% (53,3% - 51,0%). Tổng

tỷ lệ đánh giá mức 4 và mức 5 cao nhất với nội dung Nhà trường thực hiện chế độ hình sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người học (89%).

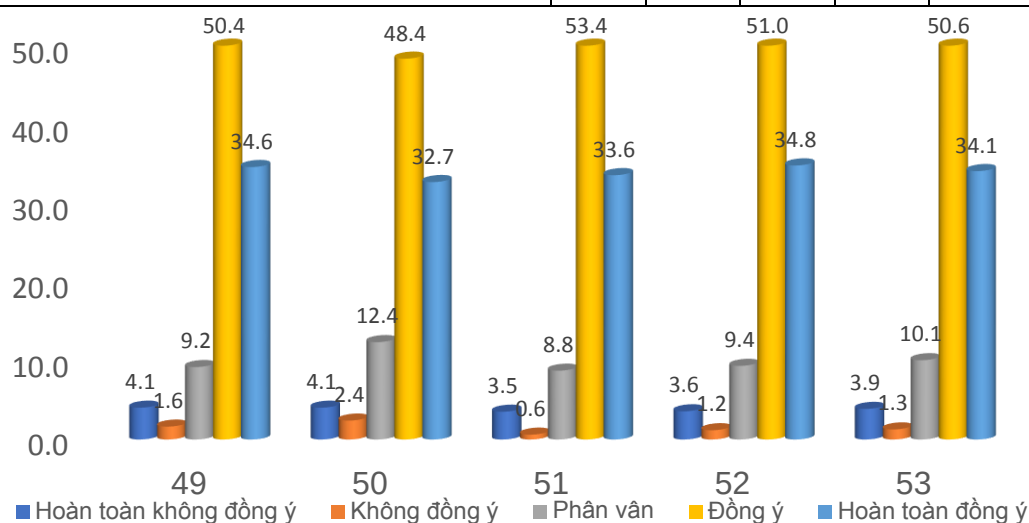
Ý kiến đánh giá trung bình mức 1 và 2 tổng là 4,5%; mức đánh giá 3 là 7,2%; các mức đánh giá này chủ yếu liên quan tới nội dung người học được GVCN, giáo vụ/quản sinh hướng dẫn đầy đủ quy định về học bổng khuyến khích học tập và thủ tục xin cấp các HB khác; phòng CTCT-SV thông báo, cập nhật chính sách đầy đủ, kịp thời và hướng dẫn người học về triển khai chính sách xã hội.

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 7.7.1.

Bảng 7.7.1. Kết quả khảo sát từ sinh viên về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường

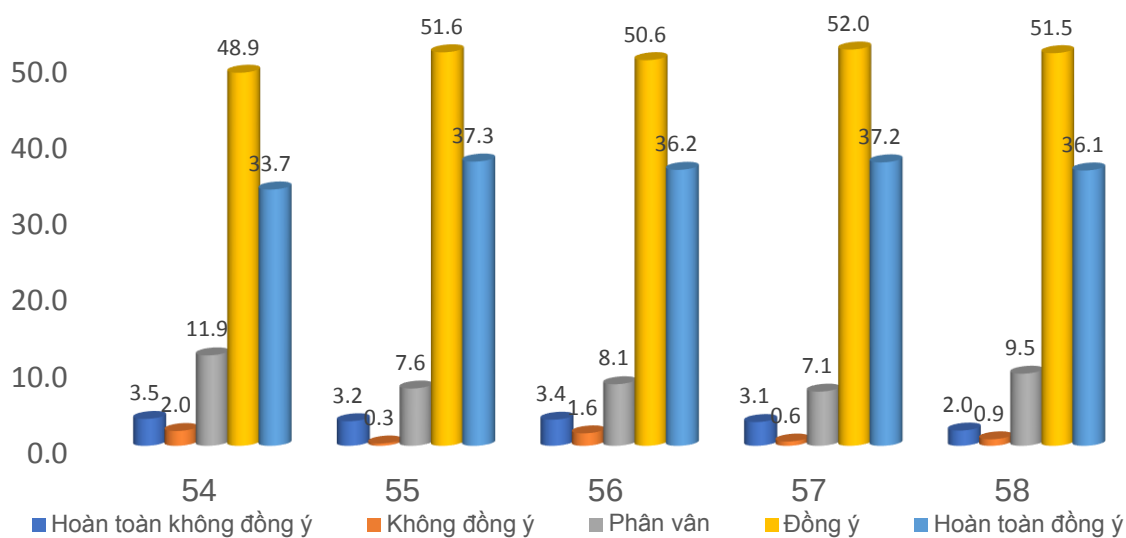
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
VII.1	Các hoạt động hỗ trợ sinh viên						
49	Cán bộ nhân viên nhiệt tình, vui vẻ, thân thiện với sinh viên	79	32	180	981	674	4.10
		4.1	1.6	9.2	50.4	34.6	
50	Các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng	79	47	242	941	637	4.03
		4.1	2.4	12.4	48.4	32.7	
51	Hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu	69	12	171	1040	654	4.13
		3.5	0.6	8.8	53.4	33.6	
52	Các hoạt động tư vấn hướng nghiệp, định hướng việc làm đáp ứng được nhu cầu việc làm	70	23	183	992	678	4.12
		3.6	1.2	9.4	51.0	34.8	
53	Thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời	76	25	197	984	664	4.10
		3.9	1.3	10.1	50.6	34.1	



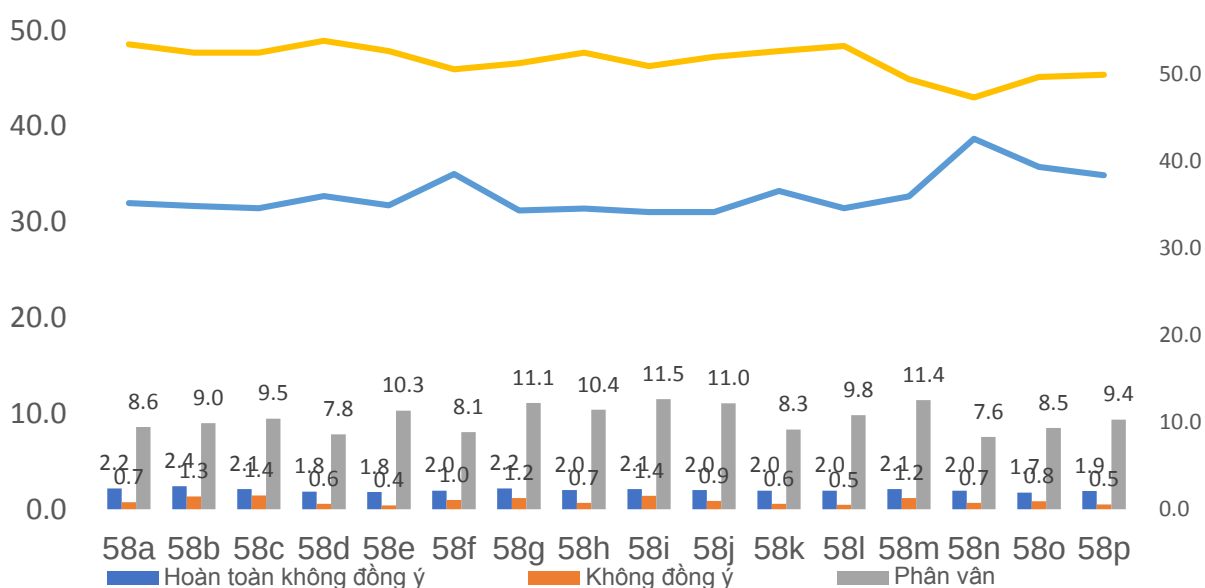
Biểu đồ 7.7.1. Mức độ hài lòng của sinh viên về các hoạt động hỗ trợ sinh viên của nhà trường.

TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
VII.2 Chất lượng dịch vụ của Nhà trường							
54	Dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe	69	38	232	952	655	4.07
		3.5	2.0	11.9	48.9	33.7	
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...);	63	6	147	1004	726	4.19
		3.2	0.3	7.6	51.6	37.3	
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	67	32	158	984	705	4.14
		3.4	1.6	8.1	50.6	36.2	
57	Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Trường được thực hiện tốt	61	11	139	1011	724	4.20
		3.1	0.6	7.1	52.0	37.2	
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	42	14	167	1039	684	4.19
		2.2	0.7	8.6	53.4	35.1	
b	Phòng Đào tạo Đại học	47	26	175	1020	678	4.16
		2.4	1.3	9.0	52.4	34.8	
c	Phòng Kế hoạch tài chính	41	28	184	1020	673	4.16
		2.1	1.4	9.5	52.4	34.6	
d	Phòng Khoa học - công nghệ	36	11	152	1047	700	4.21
		1.8	0.6	7.8	53.8	36.0	
e	Phòng Hợp tác quốc tế	35	8	200	1024	679	4.18
		1.8	0.4	10.3	52.6	34.9	
f	Phòng Công tác chính trị - Sinh viên	38	19	157	983	749	4.23
		2.0	1.0	8.1	50.5	38.5	
g	Phòng Cơ sở vật chất	42	23	216	997	668	4.14
		2.2	1.2	11.1	51.2	34.3	
h	Phòng Quan hệ công chúng và Doanh nghiệp	39	13	202	1020	672	4.17
		2.0	0.7	10.4	52.4	34.5	
i	Trạm Y tế	41	27	224	990	664	4.14
		2.1	1.4	11.5	50.9	34.1	
j	Trung tâm Dịch vụ	39	17	215	1011	664	4.15
		2.0	0.9	11.0	52.0	34.1	
k	Trung tâm Thông tin - Thư viện	38	11	162	1024	711	4.21
		2.0	0.6	8.3	52.6	36.5	
l	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	38	9	191	1035	673	4.18
		2.0	0.5	9.8	53.2	34.6	

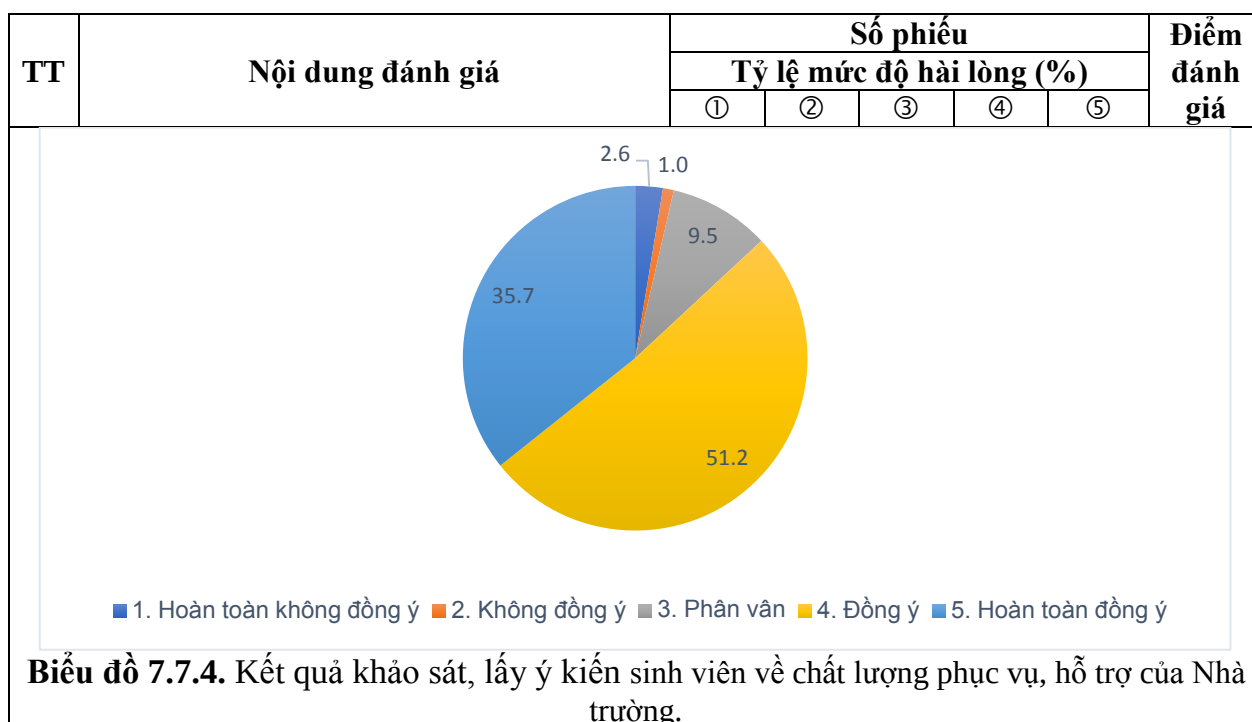
TT	Nội dung đánh giá	Số phiếu					Điểm đánh giá
		Tỷ lệ mức độ hài lòng (%)					
		①	②	③	④	⑤	
m	Đoàn Thanh niên - Hội sinh viên	41	23	222	961	699	4.16
		2.1	1.2	11.4	49.4	35.9	
n	Giáo viên chủ nhiệm	38	13	147	920	828	4.28
		2.0	0.7	7.6	47.3	42.5	
o	Cố vấn học tập	34	16	165	966	765	4.24
		1.7	0.8	8.5	49.6	39.3	
p	Giáo vụ Khoa/Quản sinh	37	10	182	971	746	4.22
		1.9	0.5	9.4	49.9	38.3	
	Trung bình (49-58)	2.6	1.0	9.5	51.2	35.7	



Biểu đồ 7.7.2. Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng dịch vụ của nhà trường.



Biểu đồ 7.7.3. Mức độ hài lòng của sinh viên về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của các phòng, ban, trung tâm, đoàn thể.



Từ các số liệu thống kê và phân tích ở bảng 7.7.1 và biểu đồ 7.7.1- 7.7.4 cho thấy sinh viên có mức độ hài lòng về chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Nhà trường ở mức 4 và mức 5 trung bình là 86,9% trong đó tỷ lệ đánh giá mức 4 trung bình là 51,2% (53,8% - 47,3%). Đối với hoạt động hỗ trợ sinh viên, sinh viên đánh giá tổng mức Đồng ý/Hài lòng và Hoàn toàn đồng ý/Rất hài lòng Tổng tỷ lệ đánh giá mức 4 và mức 5 cao nhất đối với hoạt động tư vấn học tập đáp ứng nhu cầu học tập và nghiên cứu (87,1%). Đối với chất lượng phục vụ của Nhà trường, sinh viên đánh giá mức 4 và mức 5 cao nhất đối với sự hỗ trợ của Phòng Khoa học – Công nghệ; và giáo viên chủ nhiệm (89,8%); công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Trường được thực hiện tốt (89,2%).

Ý kiến đánh giá trung bình mức 1 và 2 tổng là 3,6%; mức đánh giá 3 khá cao với 9,5; các mức đánh giá này chủ yếu liên quan tới các khiếu nại (nếu có) của sinh viên luôn được giải quyết nhanh chóng và thỏa đáng (18,9% tổng 3 mức đánh giá); thủ tục hành chính liên quan đến sinh viên được giải quyết kịp thời (15,3%). Về chất lượng dịch vụ của Nhà trường, nội dung nhận các mức đánh giá của sinh viên ở mức 1, 2, 3 cao nhất là dịch vụ y tế đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe (17,4%); sự hỗ trợ, phục vụ của trạm Y tế (15%); phòng Cơ sở vật chất (14,4%).

8. Kiến nghị, nâng cao chất lượng môi trường làm việc

Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của sinh viên toàn trường về: 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 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; cho thấy trung bình 81,0% - 86,9% các ý kiến phản hồi là đồng ý và hoàn toàn đồng ý. Cụ thể, sinh viên đánh giá mức độ hài lòng rất hài lòng cao nhất với chất lượng phục vụ, hỗ trợ của Phòng Khoa

học – Công nghệ; Giáo viên chủ nhiệm; Công tác đảm bảo an ninh, trật tự trong Trường thực hiện tốt; sự phục vụ, hỗ trợ của trung tâm Thông tin – Thư viện; Nhà trường thực hiện chế độ chính sách xã hội đầy đủ, công bằng hằng năm đối với người đọc; sự hỗ trợ, phục vụ của Phòng công tác Chính trị - Sinh viên; cố vấn học tập.

Tỷ lệ các ý kiến đánh giá mức 1 - Hoàn toàn không đồng ý (Rất không hài lòng), mức 2 - Không đồng ý (Không hài lòng) và mức 3 - Phân vân với các nội dung khảo sát trung bình dao động từ 13,1 - 18,2% tổng số ý kiến phản hồi. Trong đó nội dung nhận được các đánh giá mức 1, 2, 3 cao nhất là: 1) hệ thống wifi, internet hoạt động ổn định và đáp ứng nhu cầu công việc (24,5%); 2) tài liệu học tập tiếng nước ngoài đáp ứng yêu cầu (22,1%); 3) website của Thư viện dễ khai thác (21,3%); 4) tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài; các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng; hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo; 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 (>20,0%). Những nội dung này cần được Nhà trường và các đơn vị chức năng liên quan coi trọng, sớm làm sáng tỏ nguyên nhân và triển khai các hoạt động cải tiến, nâng cao chất lượng, đáp ứng như cầu học tập và NCKH của sinh viên.

Trong các Hội nghị đối thoại giữa Nhà trường, các đơn vị trong trường với sinh viên; lãnh đạo Nhà trường và lãnh đạo Phòng/Khoa/Ban chức năng cần cần cầu thị, lắng nghe các ý kiến phản hồi, góp ý của sinh viên về Thư viện, CSVC, quy chế - chính sách xã hội và hoạt động hỗ trợ từ các phòng, ban, trung tâm; và thực hiện cải tiến, nâng cao hơn nữa điều kiện và môi trường học tập của sinh viên trong Trường./.

Hà Nội, ngày tháng 04 năm 2020

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

Người lập báo cáo

**Lê Thị Ngọc Tú
Nguyễn Trung Thành**

Số: 1767a /QĐ-MĐC

Hà Nội, ngày 27 tháng 9 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy định về công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục
của Trường Đại học Mỏ - Địa chất

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ - ĐỊA CHẤT

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ban hành ngày 18 tháng 6 năm 2012 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành "Điều lệ trường Đại học";

Căn cứ Thông tư liên tịch số 07/2009/TTLT-BGDĐT-BNV ngày 15/4/2009 của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Nội vụ về hướng dẫn thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về thực hiện nhiệm vụ, tổ chức bộ máy, biên chế đối với đơn vị sự nghiệp công lập giáo dục và đào tạo;

Căn cứ Thông tư số 38/2013/TT-BGDĐT ngày 29 tháng 11 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quy định về quy trình và chu kỳ kiểm định chất lượng chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 824/QĐ-MĐC ngày 06 tháng 7 năm 2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Mỏ - Địa chất về việc thành lập Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục;

Xét đề nghị của Trường phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định về công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục" trong trường Đại học Mỏ - Địa chất.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3: Các Ông (bà) Trưởng các đơn vị, cán bộ, viên chức và các cá nhân có liên quan trong toàn Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Các PHT (để phối hợp chỉ đạo);
- Như điều 3 (để thực hiện);
- iOffice;
- Lưu HCTH, KT&ĐBCLGD₍₀₂₎

HIỆU TRƯỞNG

(đã ký)

PGS.TS Lê Hải An

QUY ĐỊNH

Về công tác đảm bảo chất lượng của Trường Đại học Mỏ - Địa chất
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1767a ngày 27 tháng 9 năm 2017
của Hiệu trưởng Trường Đại học Mỏ - Địa chất)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về công tác đảm bảo chất lượng (ĐBCL) của Trường bao gồm hệ thống ĐBCL, hoạt động ĐBCL, khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên có liên quan về chất lượng và nguồn lực triển khai thực hiện.

2. Đối tượng áp dụng của Quy định

a) Các đơn vị trực thuộc Trường bao gồm Ban Giám hiệu, các phòng, ban chức năng, khoa, bộ môn, trung tâm, tổ chức đoàn thể (sau đây gọi chung là đơn vị).

b) Giảng viên và cán bộ nhân viên; sinh viên, học viên và nghiên cứu sinh (sau đây gọi chung là người học) thuộc thẩm quyền quản lý của Hiệu trưởng.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, một số từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. "*Đảm bảo chất lượng*" là sự cam kết thực hiện tiêu chuẩn, tiêu chí và quy trình đối với quản lý chất lượng để thực hiện được mục tiêu chất lượng.

2. "*Hoạt động đảm bảo chất lượng*" là hoạt động để hiện thực hoá các nội dung đảm bảo chất lượng.

3. "*Quy trình đảm bảo chất lượng*" là các thủ tục và trình tự triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng.

Điều 3. Các nguyên tắc cơ bản của công tác đảm bảo chất lượng

Công tác đảm bảo chất lượng của trường Đại học Mỏ - Địa chất phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau đây:

1. Thực hiện theo các quy định của pháp luật.

2. Đảm bảo tính trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ, kịp thời.

3. Thống nhất về chỉ tiêu, biểu mẫu, bảng phân loại, đơn vị đo lường, tiến độ thực hiện và đảm bảo tính so sánh quốc tế.

4. Công khai về các tiêu chuẩn, tiêu chí đánh giá hoạt động của các đơn vị.

5. Công khai về các tiêu chuẩn sản phẩm đầu ra của nhà trường, từng đầu việc của các đơn vị.

Chương II

HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Điều 4. Hệ thống tổ chức

1. Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục trường Đại học Mở - Địa chất có chức năng tư vấn, định hướng, giám sát và điều phối các hoạt động đảm bảo chất lượng trong toàn Trường, nhằm duy trì và nâng cao chất lượng giáo dục của Nhà trường nhằm từng bước đạt chuẩn chất lượng quốc gia, khu vực và quốc tế.

2. Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục Trường được thành lập, giải thể theo Quyết định của Nhà trường. Hiệu trưởng là Chủ tịch Hội đồng Đảm bảo chất lượng. Nhiệm kỳ của Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục theo nhiệm kỳ của Hiệu trưởng.

3. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của các thành viên trong Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục được quy định trong các văn bản của Nhà trường.

4. Số lượng thành viên của Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục là số lẻ. Các thành viên của Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục bao gồm Ban Giám hiệu, Trưởng khoa và Trưởng các đơn vị chức năng. Trường phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục là Ủy viên thường trực của Hội đồng Đảm bảo chất lượng giáo dục Trường.

5. Mỗi đơn vị có ít nhất một chuyên viên, là cán bộ am hiểu về công tác đảm bảo chất lượng, chịu trách nhiệm giúp Trường đơn vị trong các công tác đảm bảo chất lượng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 5. Hội đồng Đảm bảo chất lượng

1. Hội đồng đảm bảo chất lượng xây dựng chiến lược đảm bảo chất lượng và kế hoạch hằng năm trình Hiệu trưởng phê duyệt; giám sát quá trình thực hiện.

2. Chiến lược đảm bảo chất lượng cần có kế hoạch triển khai hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong, lộ trình để đạt được các mục tiêu cụ thể, dự trù kinh phí cho các hoạt động và được lấy ý kiến rộng rãi trước khi trình Hiệu trưởng phê duyệt.

3. Hội đồng Đảm bảo chất lượng định kỳ họp một năm hai lần, ngoại trừ các cuộc họp đột xuất theo triệu tập của Chủ tịch hội đồng

Điều 6. Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục là đơn vị đầu mối; phối hợp với các khoa, các bộ môn, các phòng ban chức năng hướng dẫn cho các đơn vị triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng; giám sát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch đảm bảo chất

lượng hằng năm của toàn Trường; xây dựng quy trình đảm bảo chất lượng trong Nhà trường.

Điều 7. Các đơn vị

1. Căn cứ vào các quy định để xây dựng kế hoạch đảm bảo chất lượng của đơn vị trên cơ sở kế hoạch đảm bảo chất lượng của Nhà trường.
2. Triển khai các hoạt động đảm bảo chất lượng theo kế hoạch, hằng năm báo cáo tổng kết công tác thực hiện kế hoạch.
3. Có trách nhiệm tập hợp đầy đủ dữ liệu theo yêu cầu, bổ sung cập nhật thông tin hằng năm gửi về Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.

Điều 8. Chế độ báo cáo

1. Hằng năm, các đơn vị gửi minh chứng và báo cáo về phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.
2. Bộ phận ĐBCL chịu trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn, thu thập, bảo quản minh chứng, thống kê và báo cáo định kỳ vào tháng 12 hằng năm.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.
2. Trong quá trình thực hiện, Quy định này có thể được điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tiễn trên cơ sở kiến nghị của các đơn vị.

HƯỚNG DẪN

Về công tác đánh giá chất lượng thông qua lấy ý kiến phản hồi

từ các bên liên quan

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1767a/QĐ-MĐC ngày 27 tháng 9 năm 2016
của Hiệu trưởng Trường Đại học Mỏ - Địa chất)*

I. Mục đích của công tác lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

Nhà trường thực hiện các quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng các hoạt động trong trường. Các kết quả khảo sát là một kênh thông tin giúp Nhà trường có những điều chỉnh hợp lý, khắc phục kịp thời các tồn tại khi thực hiện các chương trình đào tạo, cập nhật kiến thức, bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ cho giảng viên và cán bộ quản lý, tăng cường cơ sở vật chất cho các hoạt động đào tạo và nghiên cứu khoa học và các hoạt động khác.

Nhà trường xây dựng cơ sở dữ liệu phục vụ công tác tự đánh giá, góp phần vào công tác kiểm định chất lượng giáo dục, cải tiến nâng cao chất lượng trong Trường.

II. Các lĩnh vực lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

Hoạt động đánh giá chất lượng thông qua lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan về các lĩnh vực khác nhau của Trường Đại học Mỏ - Địa chất bao gồm:

1. Lấy ý kiến người học về học phần/môn học và giảng viên.
2. Lấy ý kiến của giảng viên thông qua công tác dự giờ giảng.
3. Lấy ý kiến các bên liên quan về nhu cầu nhân lực, thiết kế chuẩn đầu ra, chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, dịch vụ hỗ trợ, tình trạng việc làm sau khi tốt nghiệp và mức độ đáp ứng công việc của cựu sinh viên, bao gồm:

3.1 Lấy ý kiến của sinh viên tốt nghiệp về chất lượng đào tạo của chuyên ngành/ngành đào tạo.

3.2 Lấy ý kiến của sinh viên tốt nghiệp về tình trạng việc làm sau tốt nghiệp.

3.3 Lấy ý kiến phản hồi của nhà tuyển dụng lao động.

3.4 Lấy ý kiến của cán bộ, giảng viên và sinh viên về chất lượng phục vụ của thư viện.

Trung tâm HTSV	Phòng CTSV	2 lần/năm học	
Trung tâm HTSV	Phòng CTSV	2 lần/năm học	
Trung tâm TTTV	Các khoa	1 lần/năm học	
Phòng QTTB	Các khoa	1 lần/năm học	
Phòng TCCB	Các khoa	1 lần/năm học	

3. Khảo sát online đối với sinh viên, các nhà sử dụng lao động.

Các phiếu sau khi thu thập được kiểm tra để loại bỏ các phiếu không có ý nghĩa thông kê như phiếu trắng hoặc phiếu viết thêm các nội dung không có tính chất xây dựng, sau đó được các đơn vị phân loại theo từng nội dung lấy ý kiến, được thể hiện bằng số lượng, tỷ lệ phần trăm của các tiêu chí theo các câu hỏi.

Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục hiệu chỉnh, xử lý dữ liệu; viết báo cáo tổng hợp, trình lãnh đạo Trường; công bố báo cáo tổng hợp và gửi kết quả đến lãnh đạo các đơn vị có liên quan; lưu trữ thông tin, dữ liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu về công tác khảo sát.

IV. Nội dung yêu cầu lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

1. Ít nhất 70% các học phần giảng dạy trong học kỳ được lấy ý kiến phản hồi từ người học.
2. Công tác dự giờ giảng được tiến hành đối với giảng viên hết tập sự; dự giờ thường kỳ của giảng viên được phân công. Hằng năm, tất cả cán bộ giảng dạy có nhiệm vụ dự giờ của các giảng viên khác.
3. 100% sinh viên trước khi tốt nghiệp được đánh giá chất lượng chương trình đào tạo.
4. Nội dung khảo sát tình trạng việc làm của sinh viên tốt nghiệp tập trung vào các vấn đề về thông tin cá nhân và tình trạng việc làm của sinh viên tốt nghiệp (Thời gian xin được việc làm sau khi ra trường; sự phù hợp ngành nghề đào tạo với vị trí việc làm hiện tại; cách thức xin được việc làm; thu nhập hàng tháng hiện tại; mức độ phù hợp giữa kiến thức, kỹ năng được đào tạo và yêu cầu thực tế của công việc hiện tại cùng các khóa học bổ trợ; sự ổn định với vị trí việc làm hiện tại, các giải pháp làm tăng khả năng tìm được việc làm của sinh viên tốt nghiệp). Các yêu cầu nghề nghiệp của người học và thị trường lao động và các ý kiến cải tiến chương trình đào tạo để phù hợp với nhu cầu xã hội.
5. Nội dung khảo sát liên quan đến các yêu cầu của nhà sử dụng lao động đối với sinh viên tốt nghiệp (Kiến thức, kỹ năng và năng lực nghiệp vụ; phẩm chất cá nhân; kỹ năng và năng lực tổ chức). Đánh giá chung của nhà tuyển dụng về sự phù hợp của ngành đào tạo, sự cần thiết phải tham gia các khóa bồi dưỡng của sinh viên tốt nghiệp để phù hợp với tính chất công việc, có thể đảm nhận các nhiệm vụ của doanh nghiệp. Các giải pháp mà nhà sử dụng kiến nghị để cải tiến chương trình đào tạo; giúp nâng cao khả năng sinh viên tốt nghiệp tìm được việc làm và đáp ứng yêu cầu của nhà tuyển dụng lao động.
6. 100% cán bộ trong trường và sinh viên trong khoa học được lấy ý kiến về trang thiết bị phục vụ giảng dạy, học tập, nghiên cứu khoa học và trang thiết bị tin học; cán bộ quản lý, kỹ thuật viên, chuyên viên và các hoạt động của các đơn vị chức năng.

Hà Nội, ngày 24 tháng 04 năm 2018

Số: 69 /KH-MĐC

KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN TỐT NGHIỆP
TẠI CÁC CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP

I. Mục đích, yêu cầu

- Nhằm đánh giá chất lượng sinh viên tốt nghiệp với các tiêu chí cụ thể khi tham gia vào thị trường lao động và mức độ hài lòng của doanh nghiệp;
- Là cơ sở để Nhà trường điều chỉnh, đổi mới nội dung chương trình, phương pháp đào tạo, nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và nâng cao chất lượng sinh viên tốt nghiệp, đáp ứng nhu cầu xã hội;
- Phải đảm bảo tính khách quan, trung thực về mức độ đáp ứng của sinh viên tốt nghiệp Trường Đại học Mỏ - Địa chất đang làm việc tại các cơ quan, doanh nghiệp;
- Phải đánh giá được đầy đủ về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất cá nhân của sinh viên tốt nghiệp.

II. Phạm vi khảo sát

Các cơ quan, doanh nghiệp tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp của Trường Đại học Mỏ - Địa chất trong 5 năm gần đây.

III. Phương thức khảo sát

- Gửi phiếu khảo sát đến các cơ quan, doanh nghiệp để khảo sát;
- Cử cán bộ đến trực tiếp doanh nghiệp để khảo sát;
- Khảo sát online (tạo form trên website <http://hotrosinhvien.humg.edu.vn> và gửi đường link cho các doanh nghiệp truy cập và trả lời phiếu).

IV. Thời gian khảo sát

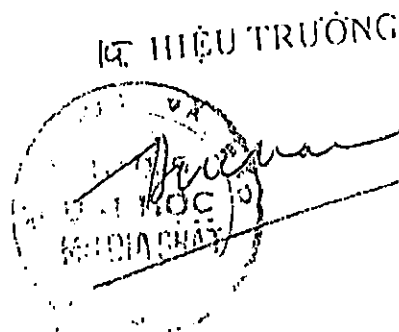
- Từ 01/03 - 15/04/2018: Khảo sát;
- Từ 16/04 - 30/04/2018: Tổng hợp kết quả khảo sát và lập báo cáo.

V. Tổ chức thực hiện

Giao Trung tâm Hỗ trợ sinh viên tổ chức thực hiện; các phòng có liên quan, các khoa quản lý sinh viên và Hội cựu sinh viên phối hợp.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (để b/c);
- Trung tâm HTSV (để l/h);
- Các phòng, khoa QLSV (để p/h);
- Lưu HCTH, HTSV.



BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HỆ THỐNG TRANG THIẾT BỊ DẠY, HỌC

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết bị dạy, học trong Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện trang thiết bị cho việc dạy và học cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên đang theo học tại Hà Nội.

3. **Thời gian khảo sát:** Từ T8/2017 đến T9/2017

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên

5. **Tổng số phiếu khảo sát:** 2.744 phiếu

6. **Thống kê kết quả:**

6.1. Mô tả phiếu khảo sát:

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
		①	②	③	④	⑤
1	Hệ thống trang thiết bị dạy học tại các giảng đường, phòng học đủ để hỗ trợ cho các hoạt động đào tạo					
2	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					
3	Trang thiết bị dạy và học được đảm bảo về chất lượng					
4	Trang thiết bị dạy và học được sử dụng có hiệu quả					
5	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với hệ thống trang thiết bị dạy và học của Nhà trường					

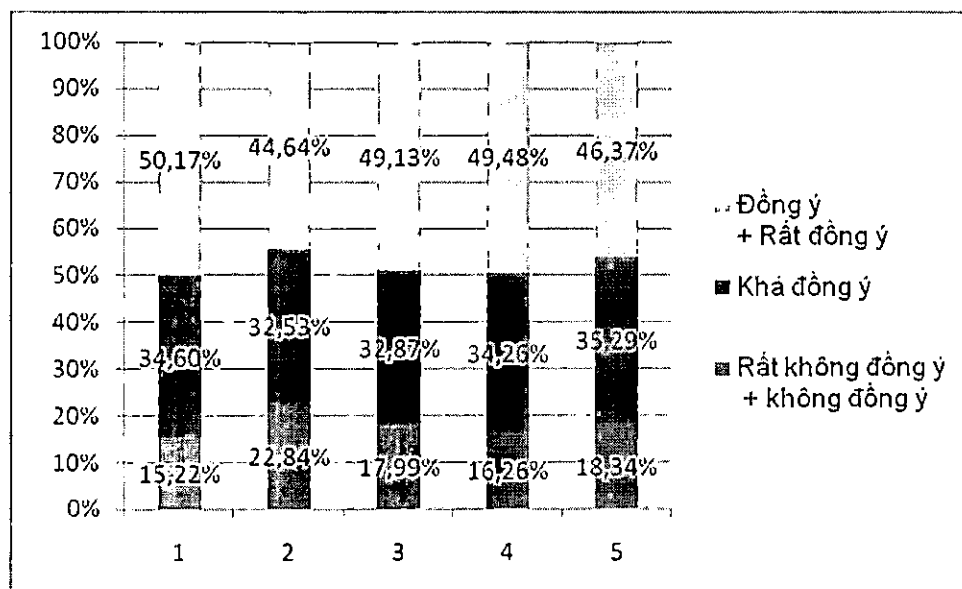
Phiếu khảo sát ý kiến sinh viên về hệ thống trang thiết bị tại các giảng đường, phòng học, phòng thí nghiệm, phòng thực hành, mức độ đáp ứng về chất lượng của các trang thiết bị và các trang thiết bị có được sử dụng hiệu quả hay không.

Sinh viên trả lời bằng cách chọn vào 1 trong 5 mức từ rất không đồng ý đến rất đồng ý. Cụ thể: ①: Rất không đồng ý; ②: Không đồng ý; ③: Khá đồng ý; ④: Đồng ý; ⑤: Rất đồng ý.

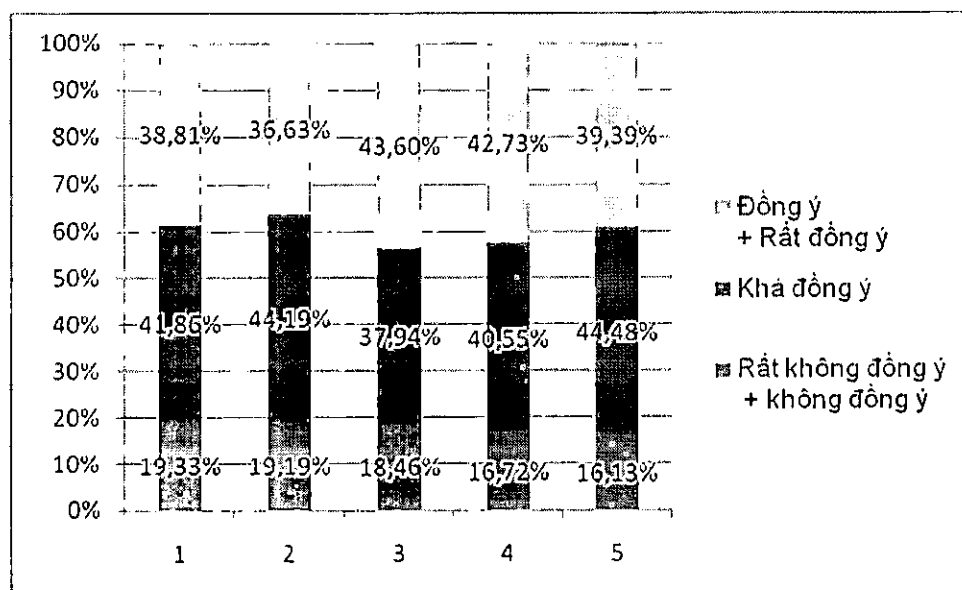
Ngoài ra sinh viên còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

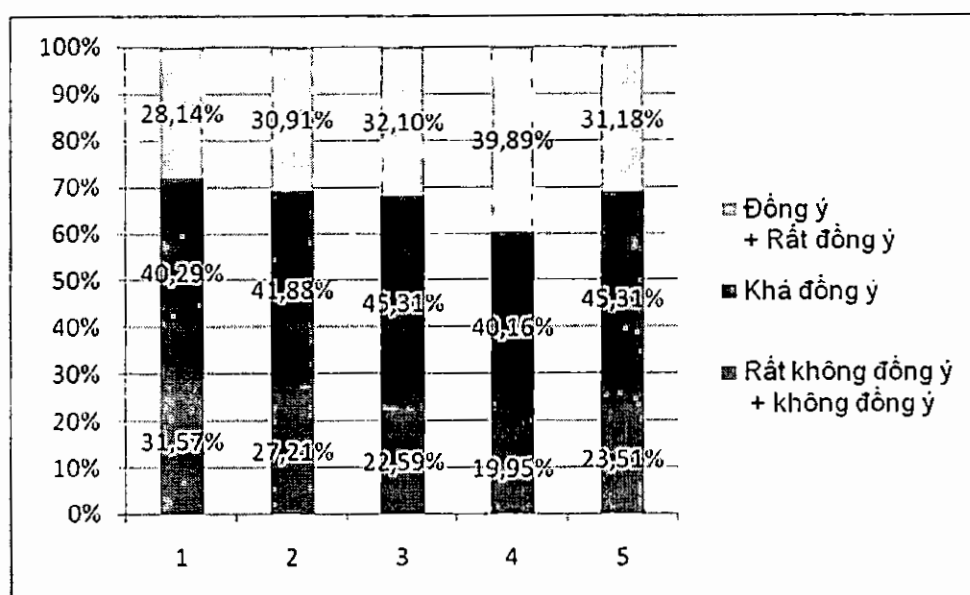
6.2.1. Kết quả khảo sát sinh viên K58



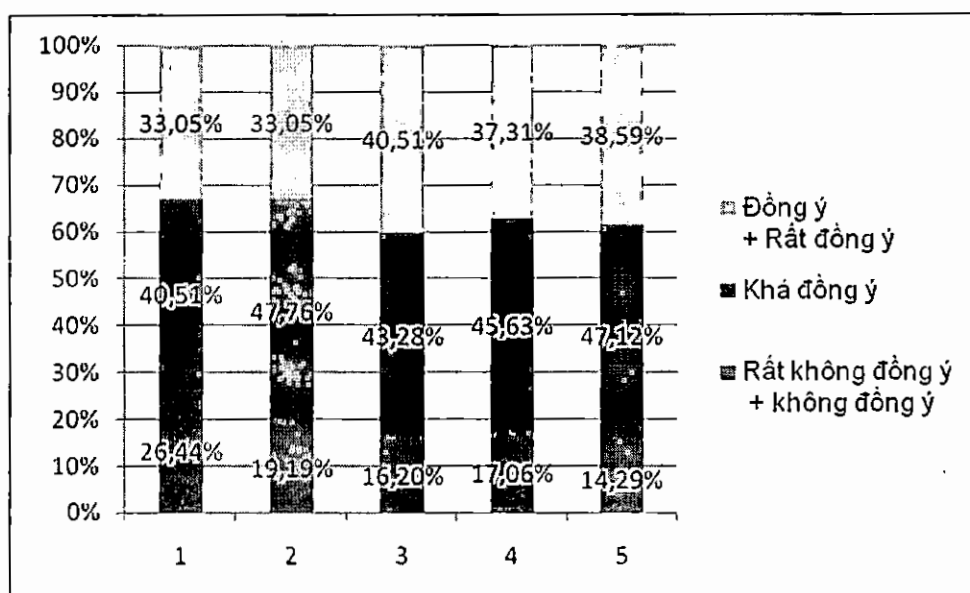
6.2.2. Kết quả khảo sát sinh viên K59



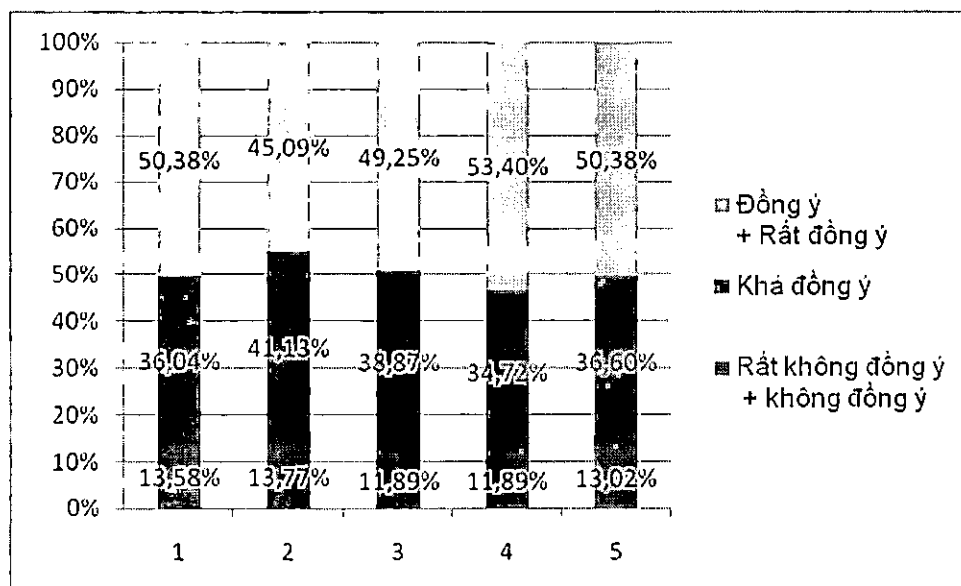
6.2.3. Kết quả khảo sát sinh viên K60



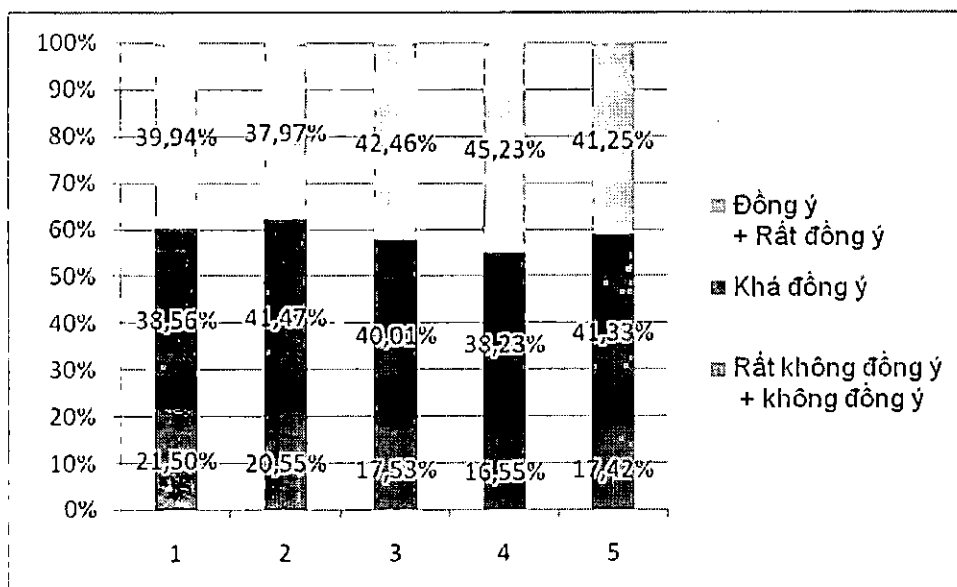
6.2.4. Kết quả khảo sát sinh viên K61



6.2.4. Kết quả khảo sát sinh viên K62



6.2.5. Tổng hợp kết quả khảo sát sinh viên tại Hà Nội



Nhìn vào bảng trên ta thấy 82,5% sinh viên hài lòng với hệ thống trang thiết bị dạy, học của Nhà trường tại cơ sở, tương ứng với các mức độ ở mức đồng ý + rất đồng ý là 37,97-45,23%, ở mức khá đồng ý là 38,23-41,47%, ở mức rất không đồng ý + không đồng ý là 16,55-21,50 %. Nhìn chung sinh viên được khảo sát chỉ thể hiện mức độ hài lòng với hệ thống trang thiết bị dạy, học của Nhà trường chứ không có nhiều ý kiến khác.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Lưu: QTTB₍₀₃₎

TRƯỞNG PHÒNG

TS. Phạm Đức Thiên

BÁO CÁO
KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA
HỆ THỐNG PHÒNG HỌC, GIẢNG ĐƯỜNG, PHÒNG THỰC HÀNH,
THÍ NGHIỆM

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm trong Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện trang thiết bị cho việc dạy và học cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Mỏ - Địa chất.

3. **Thời gian khảo sát:** Từ T8/2017 đến T9/2017

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên

5. **Tổng số phiếu khảo sát:** 2.167 phiếu

6. **Thống kê kết quả:**

6.1. Mô tả phiếu khảo sát:

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
		①	②	③	④	⑤
1	Hệ thống phòng học, giảng đường đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích, chỗ ngồi					
2	Hệ thống phòng thực hành, thí nghiệm đáp ứng yêu cầu về số lượng, diện tích					
3	Các phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng, yên tĩnh					
4	Hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm được bố trí hợp lý, thuận tiện					
5	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành, thí nghiệm của Nhà trường					

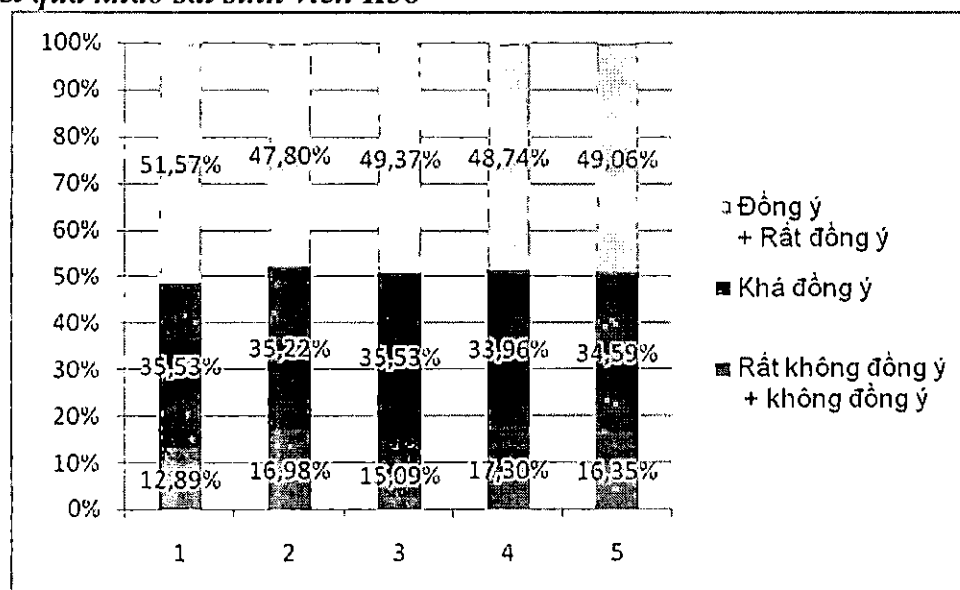
Phiếu khảo sát ý kiến cán bộ, giảng viên về hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thí nghiệm có đáp ứng đủ về số lượng, diện tích, chỗ ngồi không, có đủ độ thoáng không, có được bố trí hợp lý không.

Người được khảo sát trả lời bằng cách chọn vào 1 trong 5 mức từ rất không đồng ý đến rất đồng ý. Cụ thể: ①: Rất không đồng ý; ②: Không đồng ý; ③: Khá đồng ý; ④: Đồng ý; ⑤: Rất đồng ý.

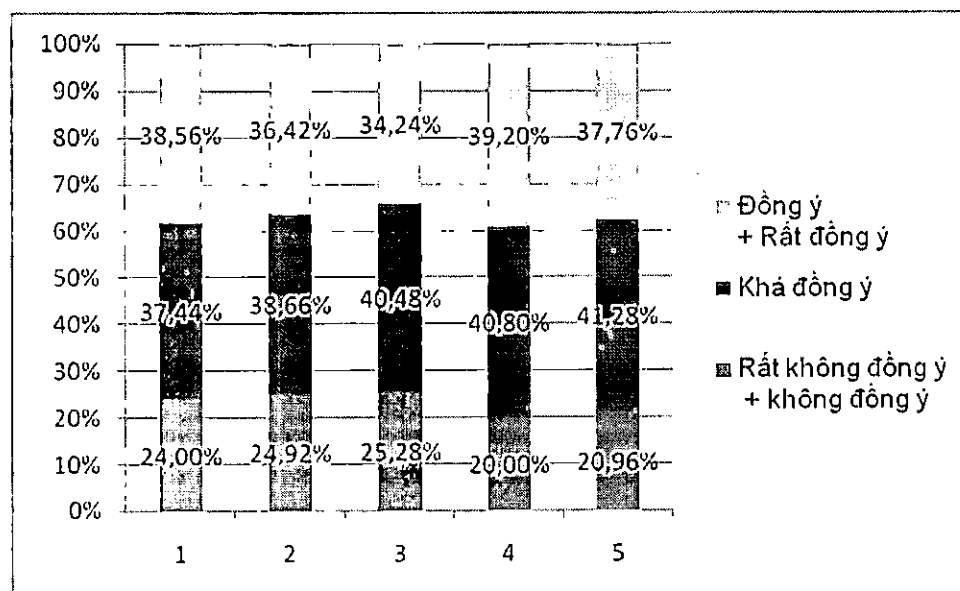
Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

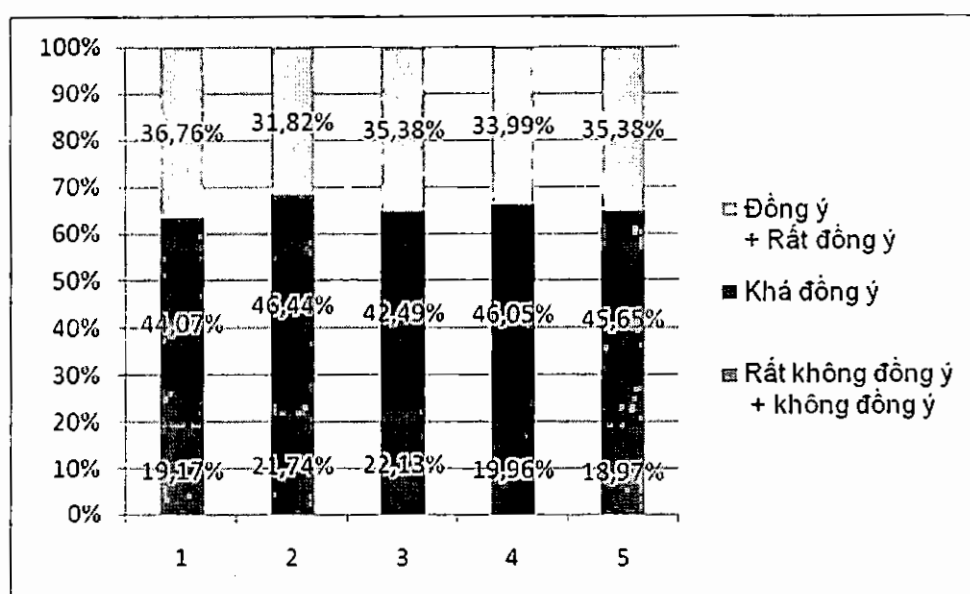
6.2.1. Kết quả khảo sát sinh viên K58



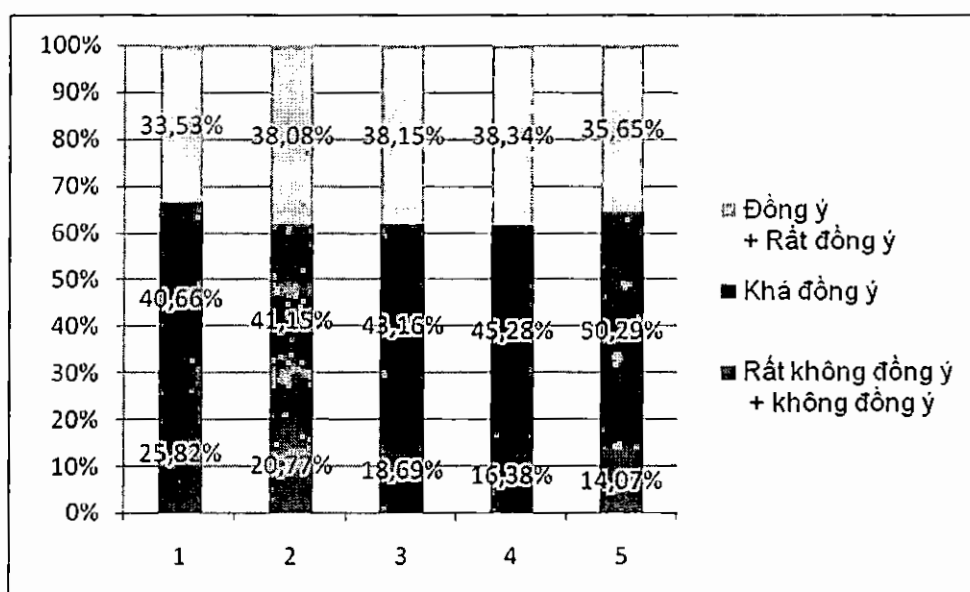
6.2.2. Kết quả khảo sát sinh viên K59



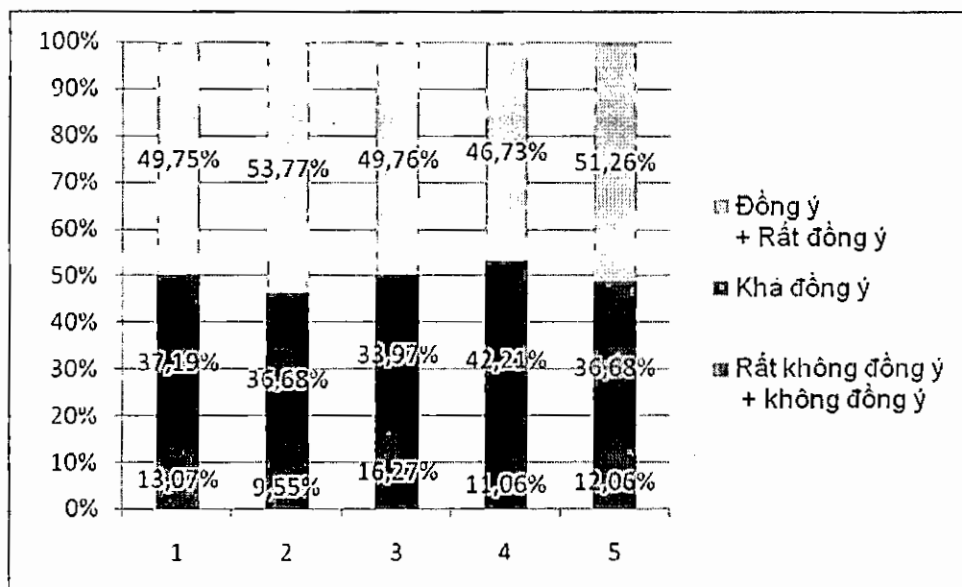
6.2.3. Kết quả khảo sát sinh viên K60



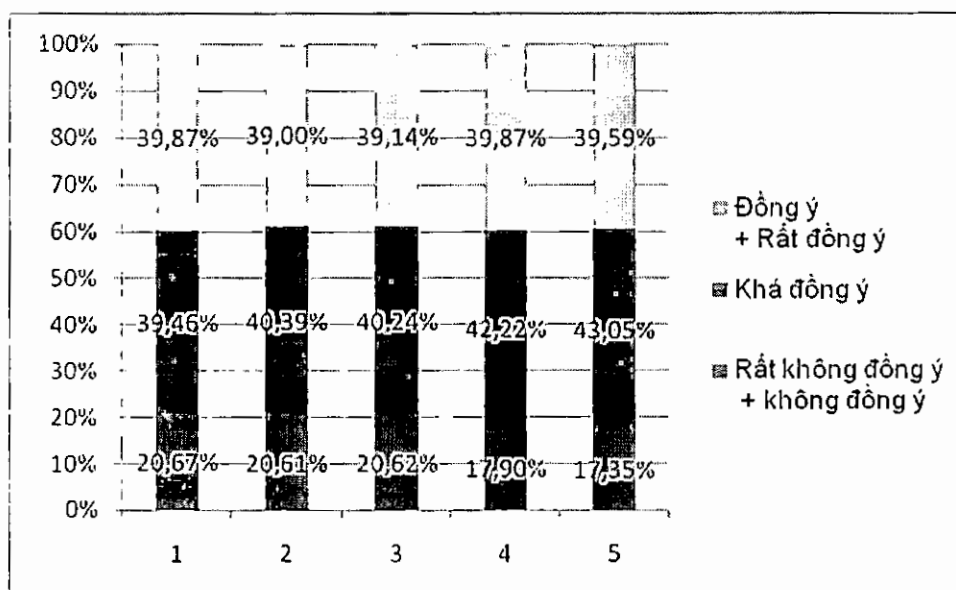
6.2.4. Kết quả khảo sát sinh viên K61



6.2.5. Kết quả khảo sát sinh viên K62



6.2.6. Tổng hợp kết quả khảo sát sinh viên tại Hà Nội



Nhìn vào bảng trên ta thấy 82,6% sinh viên hài lòng với hệ thống phòng học, giảng đường của Nhà trường, tương ứng với các mức độ ở mức đồng ý + rất đồng ý là 39,14-39,87%, ở mức khá đồng ý là 39,46-43,39%, ở mức rất không đồng ý + không đồng ý là 17,35-20,67%. Nhìn chung sinh viên được khảo sát chỉ thể hiện mức độ hài lòng với hệ thống phòng học, giảng đường của Nhà trường chứ không có nhiều ý kiến khác. Một số ý kiến được liệt kê sau:

- Cần thêm nhiều ổ điện cho các phòng dành cho sinh viên khoa CNTT
- Đề nghị Nhà trường lắp điều hòa cho các phòng học

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Lưu: QTTB₍₀₃₎

TRƯỞNG PHÒNG

TS. Phạm Đức Thiên

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA HỆ THỐNG TRANG THIẾT TIN HỌC

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của hệ thống trang thiết tin học trong Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện trang thiết bị cho việc dạy và học cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Mỏ - Địa chất.

3. **Thời gian khảo sát:** Từ T8/2017 đến T9/2017

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên

5. **Tổng số phiếu khảo sát thu về:** 1.985 phiếu

6. **Thống kê kết quả:**

6.1. *Mô tả phiếu khảo sát:*

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
		①	②	③	④	⑤
1	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, thiết bị mạng, điểm kết nối wifi, màn chiếu, máy chiếu, máy in, và các thiết bị khác) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động dạy và học					
2	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm chuyên dụng có bản quyền và các thiết bị khác) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động nghiên cứu khoa học					
3	Hệ thống trang thiết bị tin học (máy tính, phần mềm quản lý có bản quyền và các thiết bị khác) đủ để hỗ trợ hiệu quả cho các hoạt động quản lý					
4	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với hệ thống trang thiết bị tin học của Nhà trường					

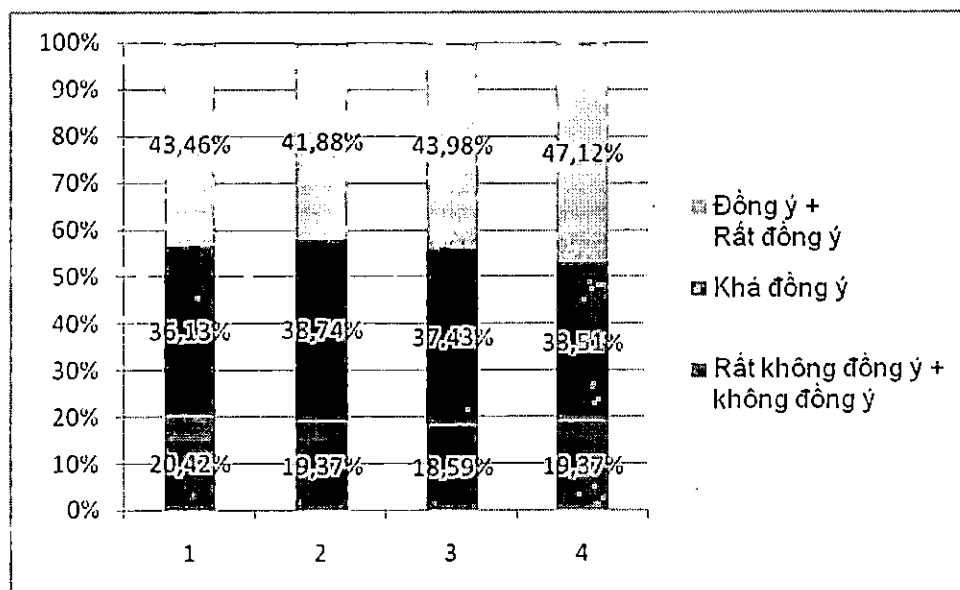
Phiếu khảo sát ý kiến cán bộ, giảng viên về hệ thống trang thiết bị tin học có đáp ứng đủ về số lượng, diện tích, chỗ ngồi không, có đủ độ thoáng không, có được bố trí hợp lý không.

Người được khảo sát trả lời bằng cách chọn vào 1 trong 5 mức từ rất không đồng ý đến rất đồng ý. Cụ thể: ①: Rất không đồng ý; ②: Không đồng ý; ③: Khá đồng ý; ④: Đồng ý; ⑤: Rất đồng ý.

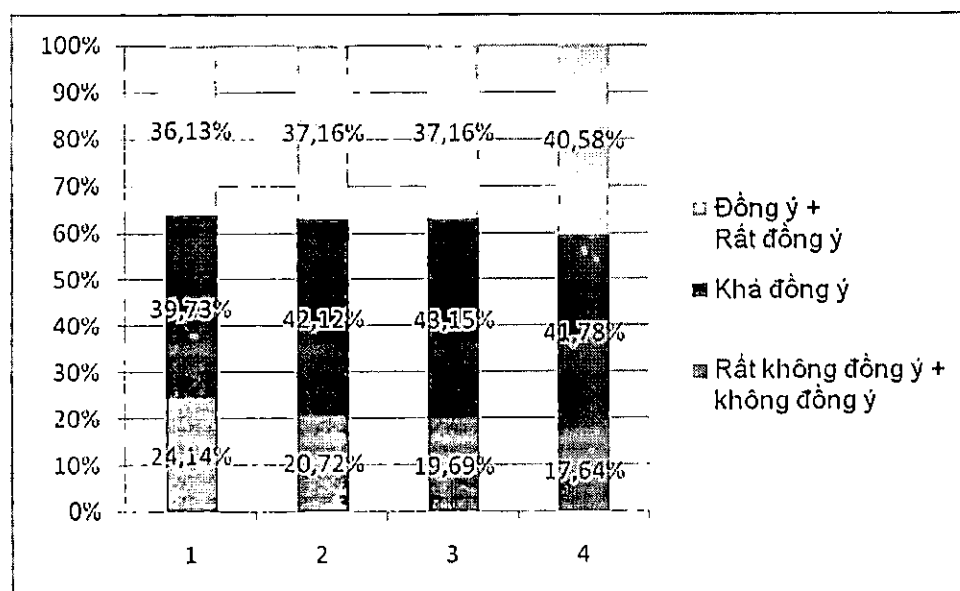
Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

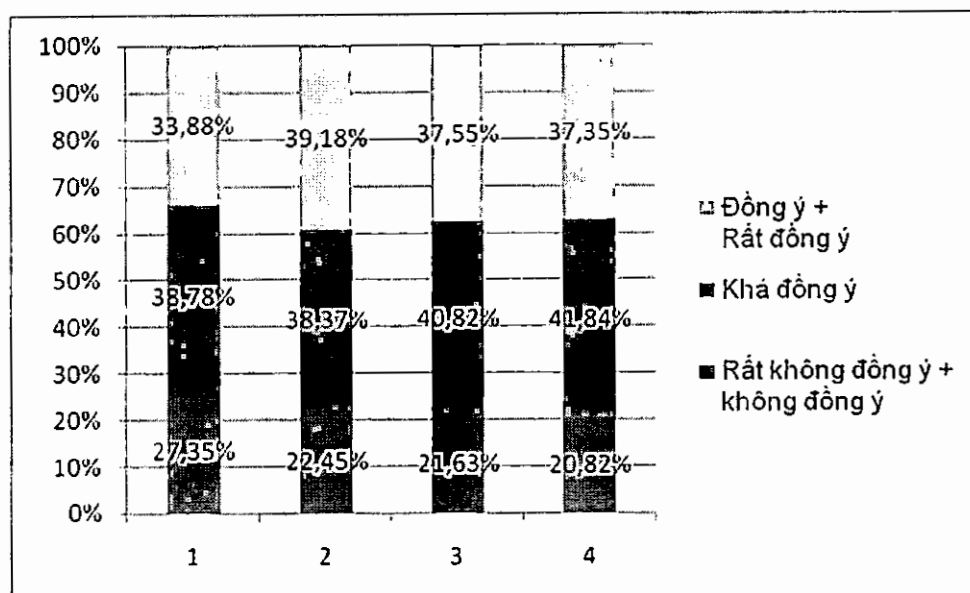
6.2.1. Kết quả khảo sát sinh viên K58



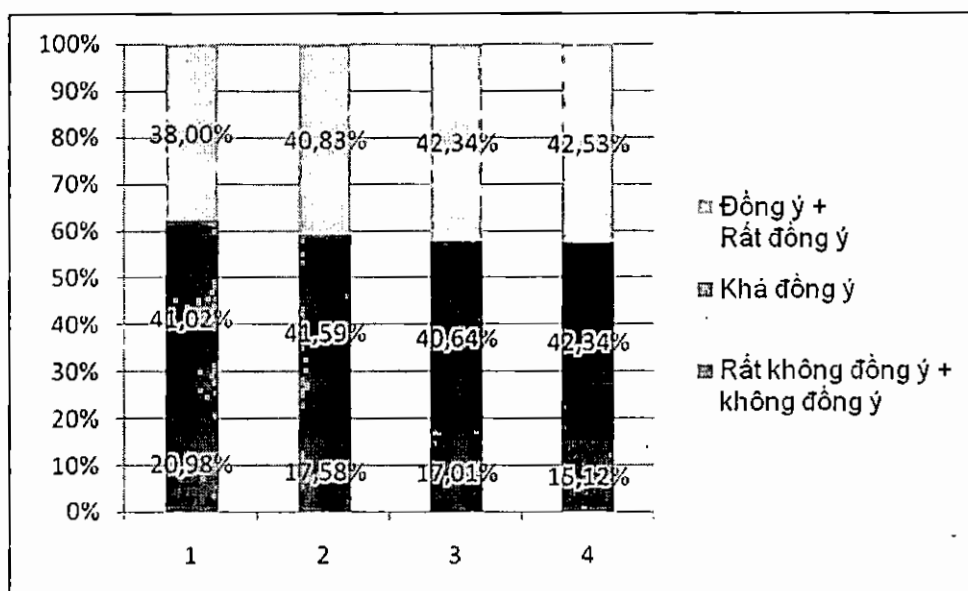
6.2.2. Kết quả khảo sát sinh viên K59



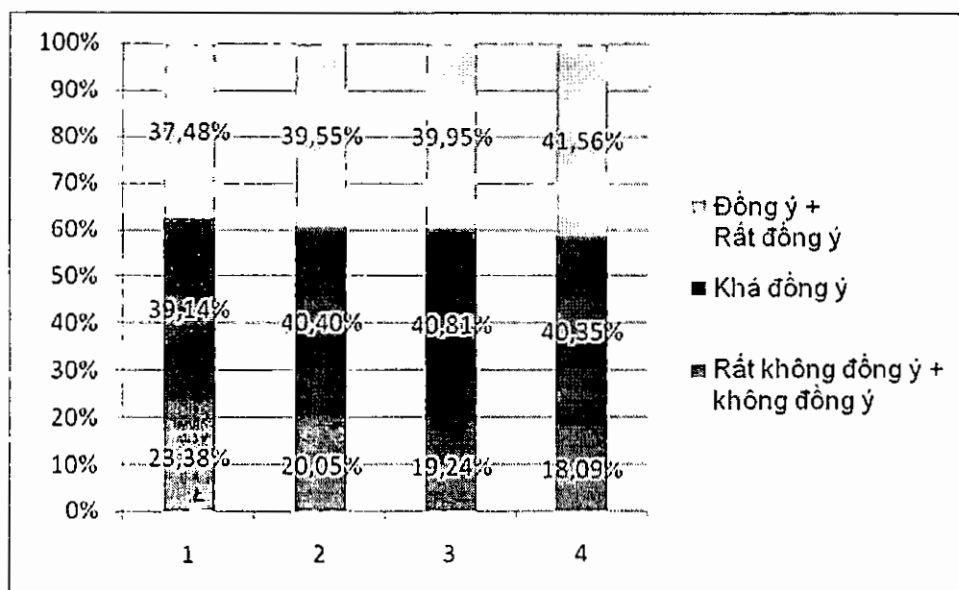
6.2.3. Kết quả khảo sát sinh viên K60



6.2.4. Kết quả khảo sát sinh viên K61



6.2.5. Tổng hợp kết quả khảo sát sinh viên tại Hà Nội



Nhìn vào bảng trên ta thấy 81,9% sinh viên hài lòng với hệ thống tin học của Nhà trường tại cơ sở, tương ứng với các mức độ ở mức đồng ý + rất đồng ý là 37,48-41,56%, ở mức khá đồng ý là 39,14-40,81%, ở mức rất không đồng ý + không đồng ý là 18,09-23,38%. Nhìn chung sinh viên được khảo sát chỉ thể hiện mức độ hài lòng với hệ thống tin học của Nhà trường chứ không có ý kiến khác.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu;
- Lưu: QTTB₍₀₃₎

TRƯỞNG PHÒNG

TS. Phạm Đức Thiên

BÁO CÁO

PHIẾU LẤY Ý KIẾN VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA PHÒNG THỰC NGHIỆM KHOA KINH TẾ-QTKD, TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ - ĐỊA CHẤT

NGÀNH: KẾ TOÁN

I. Mục đích

Hoạt động khảo sát ý kiến của người học về chất lượng phục vụ của phòng thực nghiệm, đây là một công việc đánh giá khách quan và hữu ích giúp công tác đảm bảo chất lượng giáo dục được tiến hành thuận lợi và đạt kết quả cao. Quy trình khảo sát ý kiến các bên liên quan về chất lượng phục vụ của phòng thực nghiệm được thực hiện một cách thường xuyên với các đối tượng sinh viên từ năm thứ nhất đến năm cuối chuẩn bị tốt nghiệp.

Khảo sát năng lực của đội ngũ nhân viên của Phòng thực nghiệm thông qua 4 tiêu chí cụ thể được gộp chung trong 3 mục tiêu đánh giá như sau: cán bộ, nhân viên Phòng thực nghiệm có thái độ phục vụ tốt, hỗ trợ người học hiệu quả, có trình độ chuyên môn và nghiệp vụ tốt.

- Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Phòng thực nghiệm: một cách tổng thể, chất lượng hoạt động của phòng thực nghiệm được đánh giá là tốt.

II. Đối tượng, phương pháp, kết quả và thời gian khảo sát đánh giá

1. Đối tượng và phạm vi khảo sát đánh giá

- Đối tượng: Các sinh viên và giảng viên ngành Kế toán

- Phạm vi lấy ý kiến: Trường Đại học Mỏ - Địa chất.

2. Phương pháp khảo sát và kết quả khảo sát

- Các đối tượng được thực hiện khảo sát, nhận xét và đóng góp ý kiến bằng cách trả lời phiếu khảo sát theo các tiêu chí được đưa ra.

- Thống kê kết quả khảo sát trên số phiếu thu về và tiến hành phân tích, đánh giá theo từng tiêu chí và điểm số trong phiếu khảo sát.

- Số phiếu khảo sát đánh giá chất lượng môn học phát ra 109 phiếu.

- Số phiếu khảo sát đánh giá chất lượng môn học thu về 109 phiếu.

Bảng tổng hợp kết quả khảo sát phiếu lấy ý kiến về chất lượng phục vụ của Phòng thực nghiệm

STT	Nội dung đánh giá	Các mức độ						Tỷ lệ (%)				
		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	Cán bộ, nhân viên phòng thực nghiệm có thái độ phục vụ tốt	2	2	21	53	31	4,0	2%	2%	19%	49%	28%

2	Cán bộ, nhân viên phòng thực nghiệm hỗ trợ người học hiệu quả	1	3	31	50	24	3,9	1%	3%	28%	46%	22%
3	Cán bộ, nhân viên phòng thực nghiệm có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt	4	1	20	53	31	4,0	4%	1%	18%	49%	28%
4	Một cách tổng thể, chất lượng hoạt động của Phòng thực nghiệm được đánh giá là tốt	2	1	25	48	33	4,0	2%	1%	23%	44%	30%

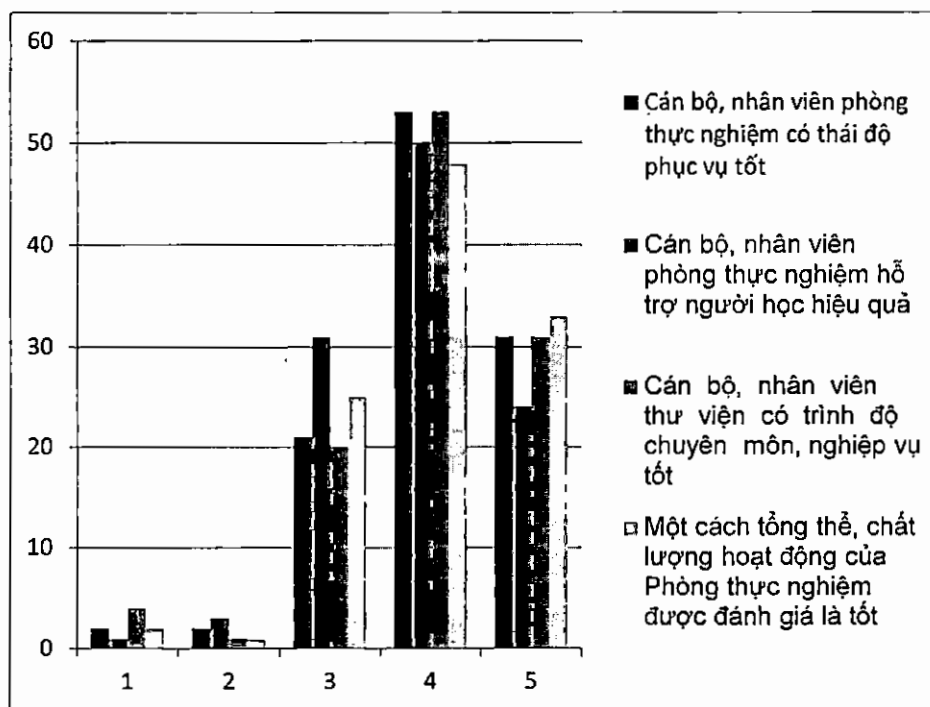
Thang điểm đánh giá

Mức độ	☐ Hoàn toàn đồng ý	☐ Đồng ý	☐ Phân vân	☐ Không đồng ý	☐ Hoàn toàn không đồng ý
Điểm số	5	4	3	2	1

3. Thời gian khảo sát đánh giá

Thời gian khảo sát đánh giá: từ ngày 15/5/2017 đến 15/12/2018

III. Thống kê, nhận xét, đánh giá kết quả khảo sát đánh giá



Biểu đồ thể hiện tỷ lệ % của 4 tiêu chí đánh giá theo kết quả khảo sát

Trên cơ sở kết quả khảo sát, thống kê cho thấy: năng lực của cán bộ, nhân viên Phòng thực nghiệm đạt mức điểm đánh giá khá cao với điểm trung bình của 4 tiêu chí đều xấp xỉ 4 điểm.

Qua kết quả khảo sát cho thấy chất lượng phục vụ của Phòng thực nghiệm đều có mức điểm đánh giá trung bình xấp xỉ 4, thuộc mức đồng ý đến hoàn toàn đồng ý. Điều này có nghĩa năng lực của cán bộ phục vụ của Phòng thực nghiệm đáp ứng được yêu cầu của người học cả về thái độ, trình độ và mức độ hỗ trợ người học.

TRƯỜNG KHOA

BỘ MÔN

NGƯỜI LẬP

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Cán bộ, sinh viên khoa Kinh tế & QTKD

3. **Thời gian khảo sát:** Từ ngày 19/04/2017 đến ngày 26/04/2017

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. **Tổng số phiếu khảo sát thu về:**

- Bạn đọc sinh viên: 147 phiếu.

- Bạn đọc cán bộ và giảng viên: 30 phiếu.

6. **Thống kê kết quả:**

6.1. **Mô tả phiếu khảo sát:**

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây bằng cách tích X vào ô bạn cho là phù hợp nhất, theo thang đánh giá:

① = Rất không đồng ý ② = Không đồng ý ③ = Không có ý kiến
④ = Đồng ý ⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
	Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện	①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					
	Về các nguồn tài liệu của Thư viện	①	②	③	④	⑤

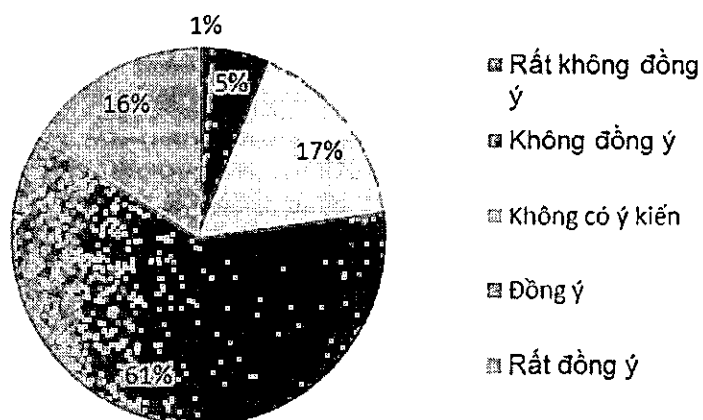
7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tốt					
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

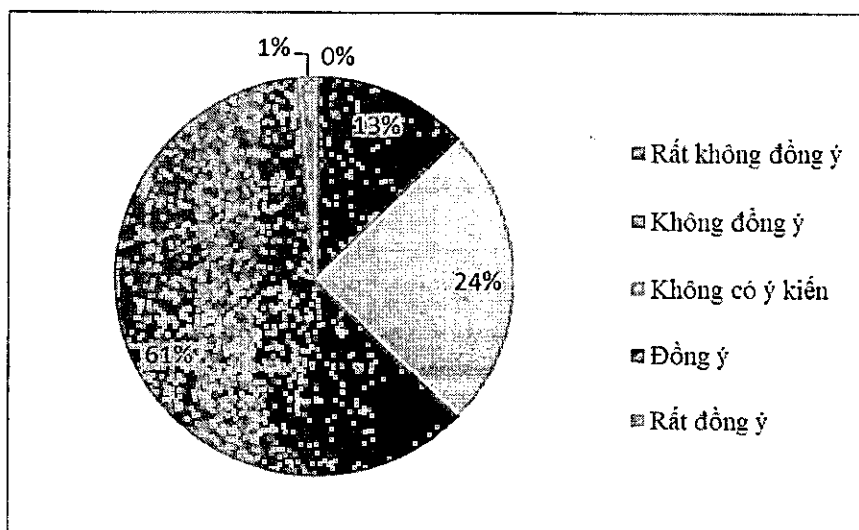
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	9	30	110	29
2	Tỷ lệ	1%	5%	17%	61%	16%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)

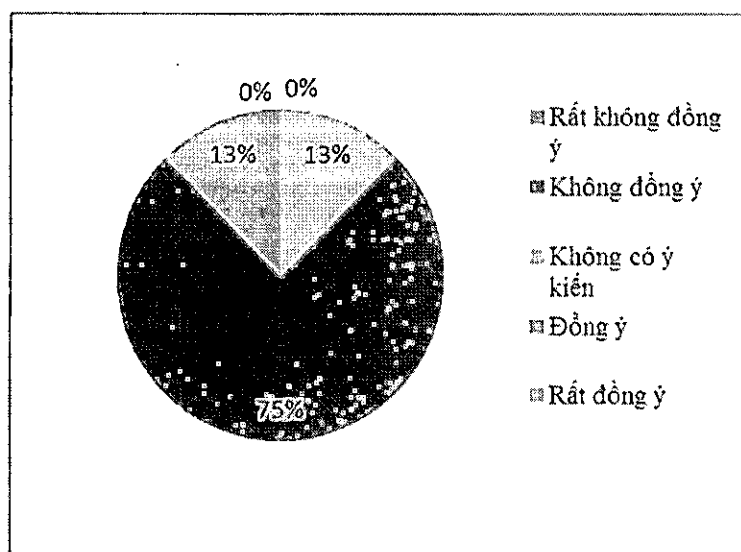
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	27	51	129	3
2	Tỷ lệ	0%	13%	24%	61%	1%



VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN

(Cán bộ)

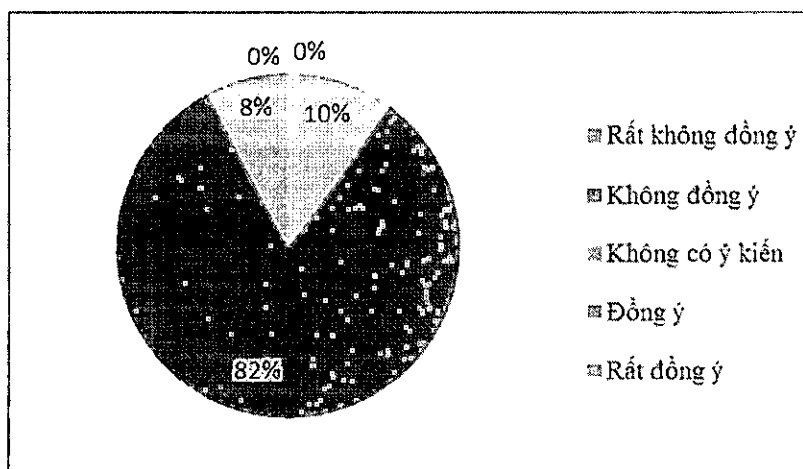
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	15	90	15
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	75%	13%



VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN

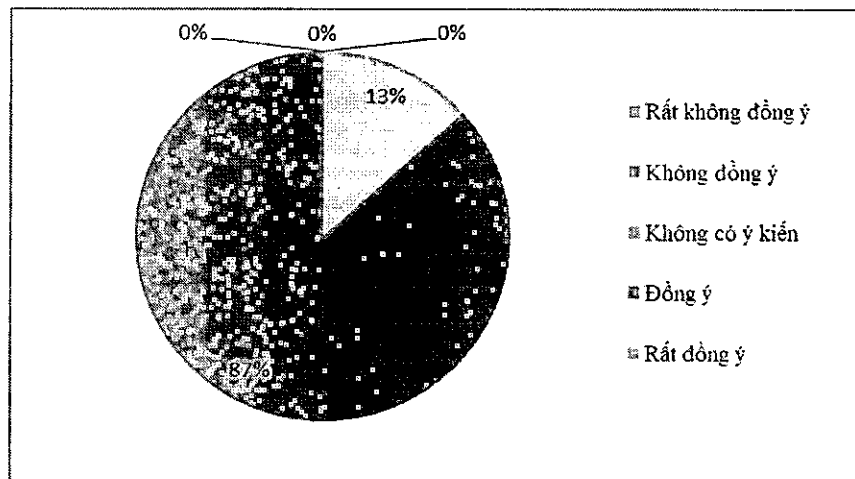
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	9	74	7
2	Tỷ lệ	0%	0%	10%	82%	8%



ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	4	26	0
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	87%	0%

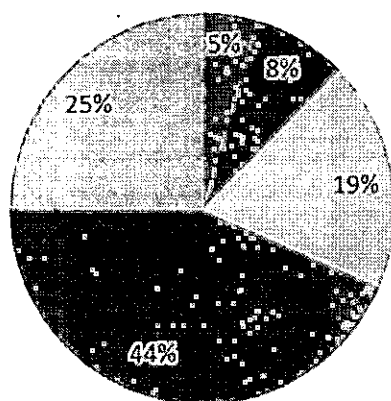


Nhìn vào các bảng trên cho thấy 87% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 13% cán bộ không có ý kiến.

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2017

VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	40	71	167	384	219
2	Tỷ lệ	5%	8%	19%	44%	25%

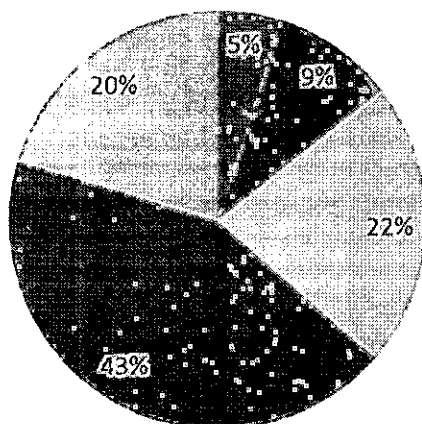


- ▣ Rất không đồng ý
- ▣ Không đồng ý
- ▣ Không có ý kiến
- ▣ Đồng ý
- ▣ Rất đồng ý

VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN

(Sinh viên)

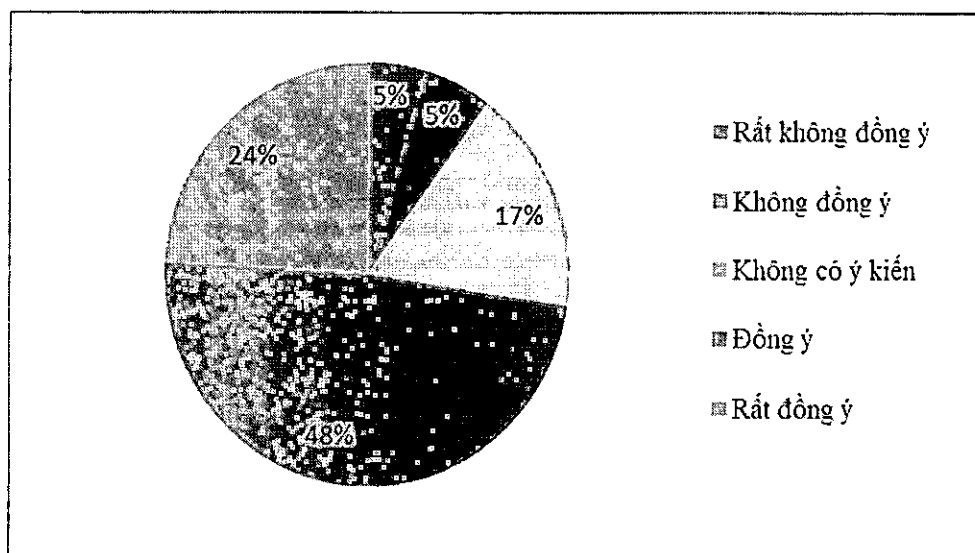
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	51	97	227	445	209
2	Tỷ lệ	5%	9%	22%	43%	20%



- ▣ Rất không đồng ý
- ▣ Không đồng ý
- ▣ Không có ý kiến
- ▣ Đồng ý
- ▣ Rất đồng ý

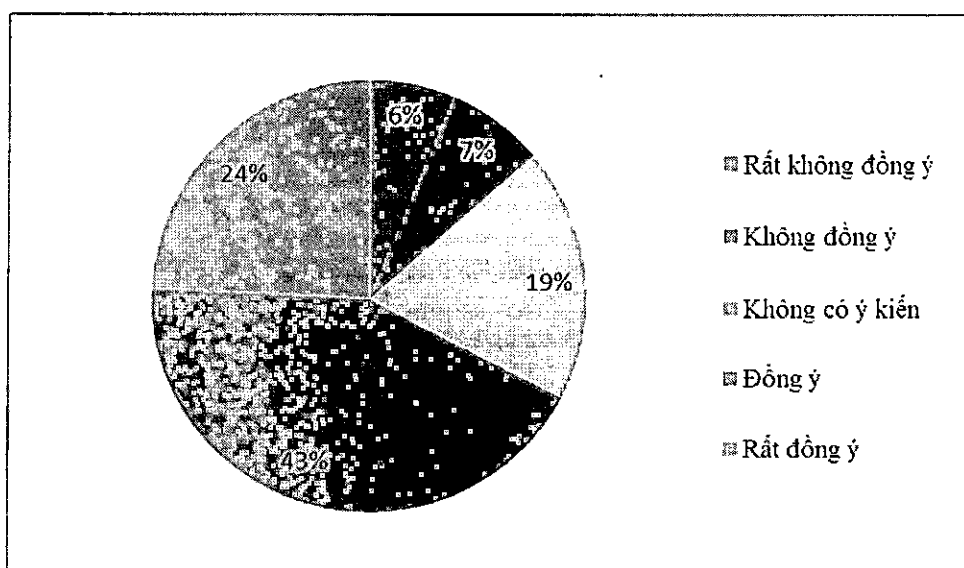
VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
Tổng	27	32	102	285	142
Tỷ lệ	5%	5%	17%	48%	24%



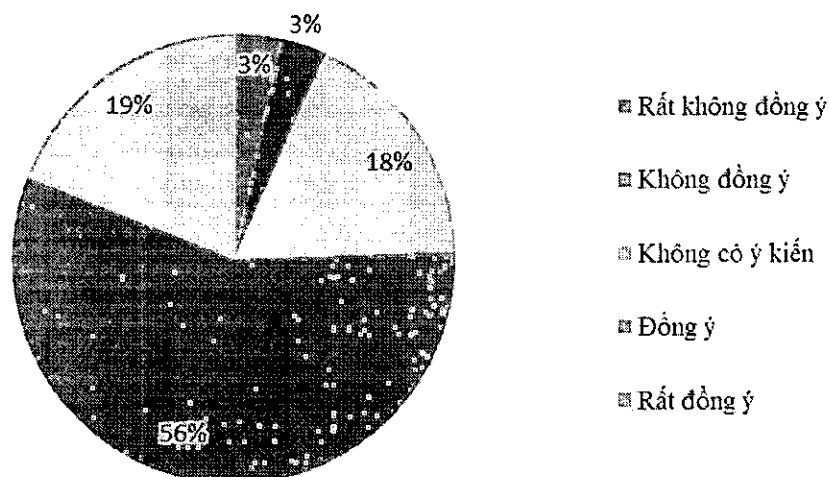
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	28	32	84	190	107
2	Tỷ lệ	6%	7%	19%	43%	24%



**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)**

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	5	5	26	83	28
2	Tỷ lệ	3%	3%	18%	56%	19%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 75 % sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 6% sinh viên không hài lòng và 18% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu; Khoa KT & QTKD
- Lưu: TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hải Yến

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. Mục đích khảo sát: thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. Đối tượng khảo sát: Sinh viên, cán bộ, giảng viên đang theo học và làm việc tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Mỏ - Địa chất.

3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 12/12/2018 đến ngày 20/12/2018

4. Phương pháp khảo sát: phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. Tổng số phiếu khảo sát thu về:

- Bạn đọc sinh viên: 75 phiếu.

- Bạn đọc cán bộ và giảng viên: 31 phiếu.

6. Thống kê kết quả:

6.1. Mô tả phiếu khảo sát:

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây bằng cách tích X vào ô bạn cho là phù hợp nhất, theo thang đánh giá:

① = Rất không đồng ý

② = Không đồng ý

③ = Không có ý kiến

④ = Đồng ý

⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
	Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện	①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					

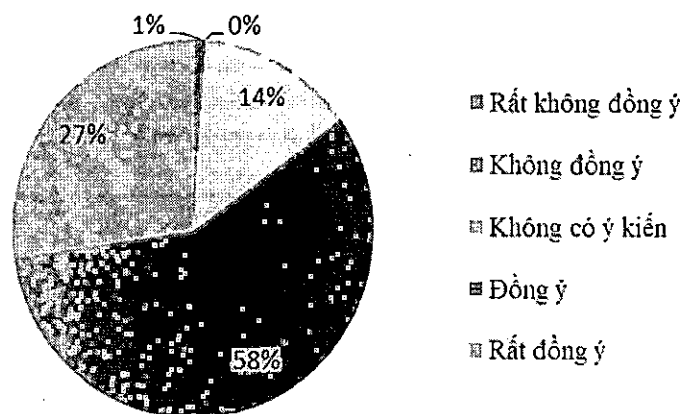
Về các nguồn tài liệu của Thư viện		①	②	③	④	⑤
7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tốt					
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

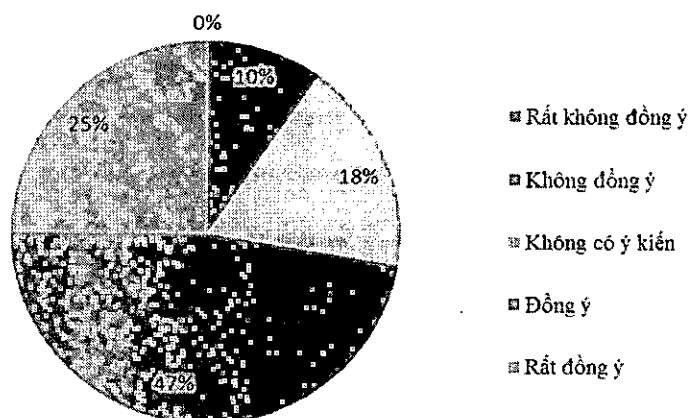
KHÓA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2018
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	0	26	107	51
2	Tỷ lệ	1%	0%	14%	58%	27%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

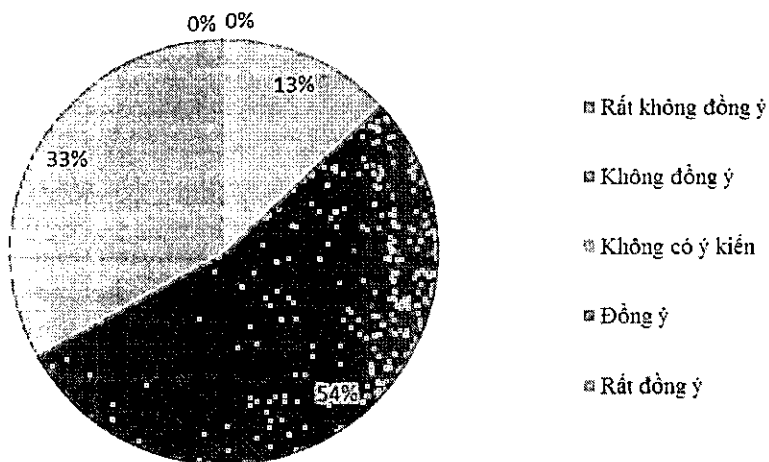
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	21	39	103	54
2	Tỷ lệ	0%	10%	18%	47%	25%



VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN

(Cán bộ)

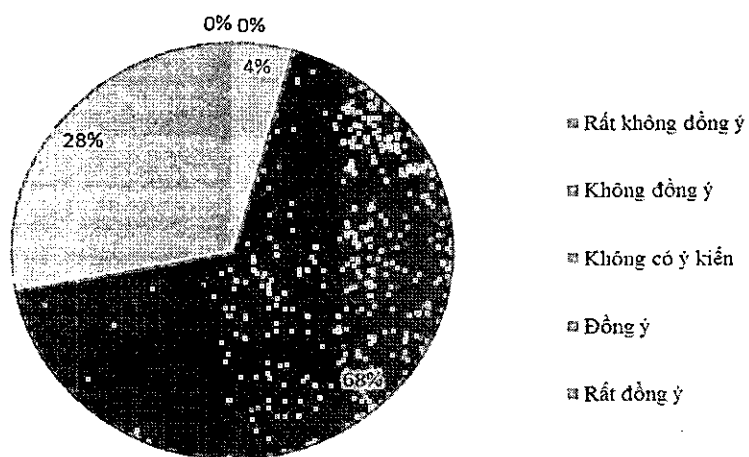
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	16	67	41
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	54%	33%



VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN

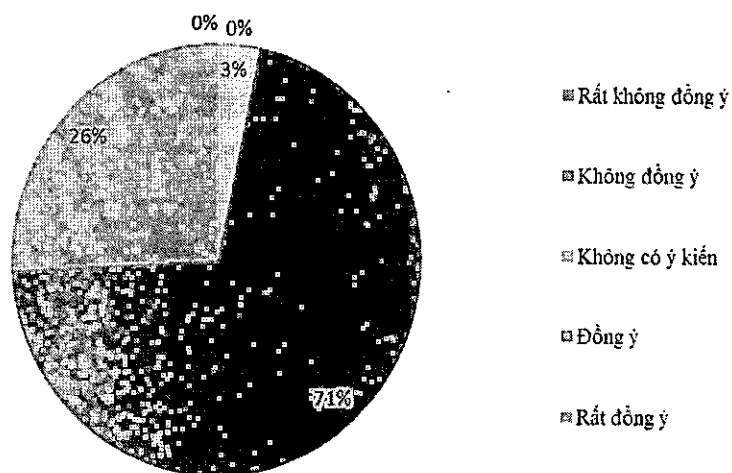
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	4	63	26
2	Tỷ lệ	0%	0%	4%	68%	28%



**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)**

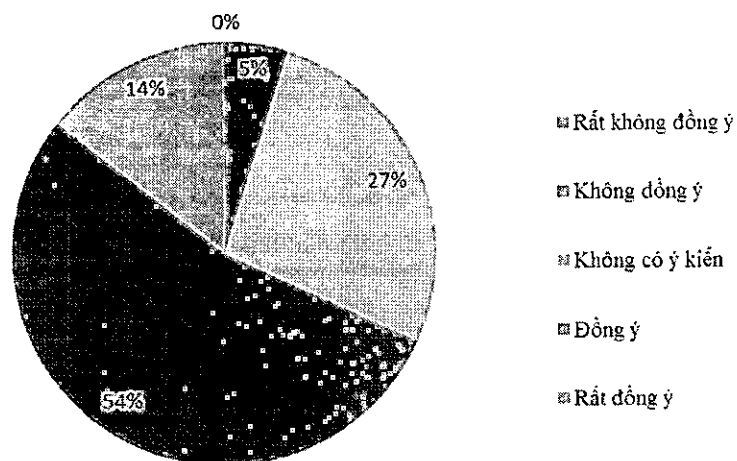
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	1	22	8
2	Tỷ lệ	0%	0%	3%	71%	26%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 97% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 3% cán bộ không có ý kiến.

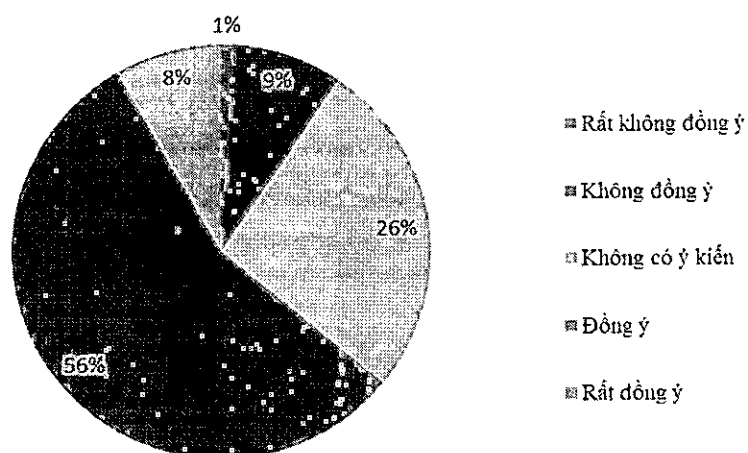
KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2018
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	21	124	251	67
2	Tỷ lệ	0%	5%	27%	54%	14%



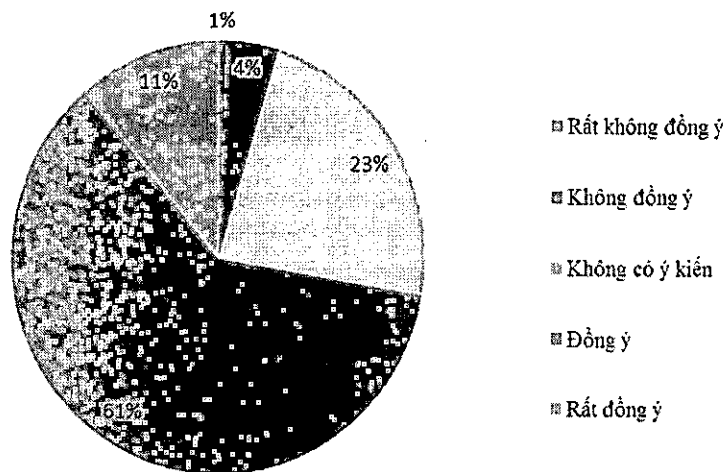
VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	5	45	139	293	43
2	Tỷ lệ	1%	9%	26%	56%	8%



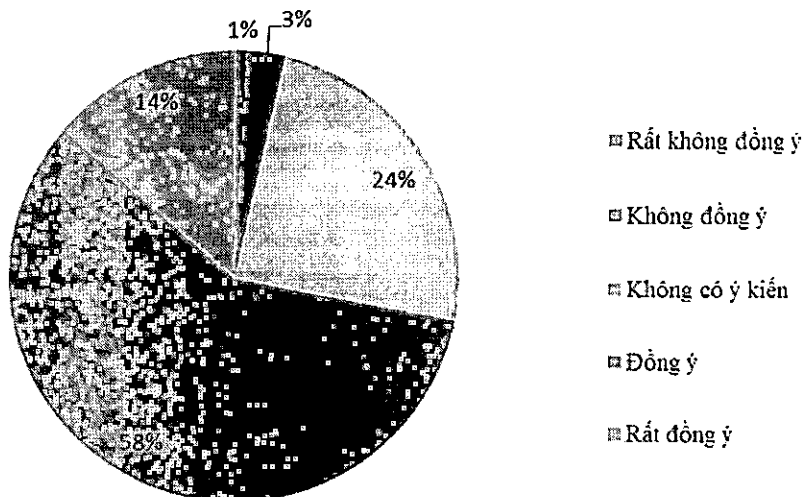
VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
Tổng	2	12	69	183	34
Tỷ lệ	1%	4%	23%	61%	11%



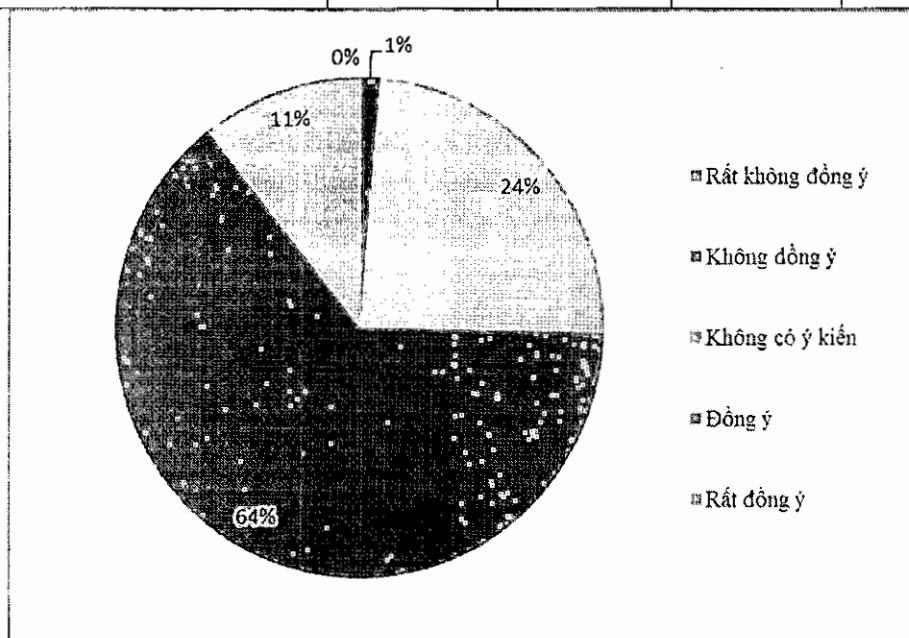
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	6	55	131	31
2	Tỷ lệ	1%	3%	24%	58%	14%



**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)**

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	1	18	48	8
2	Tỷ lệ	0%	1%	24%	64%	11%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 75 % sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 1% sinh viên không hài lòng và 24% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu; Khoa KT & QTKD
- Lưu: TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hải Yến

K/s Thư viện 2015, 2016

Hà Nội, ngày

tháng

năm 2015

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. Mục đích khảo sát: thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. Đối tượng khảo sát: Cán bộ, sinh viên khoa Kinh tế & QTKD

3. Thời gian khảo sát: Từ 04/2015 đến ngày 05/2015.

4. Phương pháp khảo sát: phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. Tổng số phiếu khảo sát thu về:

- Bạn đọc sinh viên: 71 phiếu.
- Bạn đọc cán bộ và giảng viên: 50 phiếu.

6. Thống kê kết quả:

6.1. Mô tả phiếu khảo sát:

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây bằng cách tích X vào ô bạn cho là phù hợp nhất, theo thang đánh giá:

- ① = Rất không đồng ý ② = Không đồng ý ③ = Không có ý kiến
④ = Đồng ý ⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện		①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					
Về các nguồn tài liệu của Thư viện		①	②	③	④	⑤

7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tốt					
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ ban đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ ban đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, ban đại đồng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2015
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	3	4	15	18	10
2	Tỷ lệ	6%	8%	30%	36%	20%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

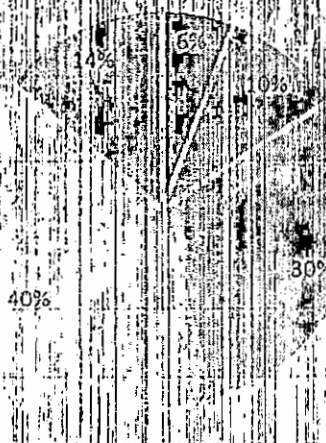
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	4	6	12	16	7
2	Tỷ lệ	8%	12%	34%	32%	14%



☐ Rất không đồng ý
 ☐ Không đồng ý
 ☐ Không có ý kiến
 ☐ Đồng ý
 ☐ Rất đồng ý

VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	3	5	15	20	57
2	Tỷ lệ	6%	10%	30%	40%	14%



☐ Rất không đồng ý
 ☐ Không đồng ý
 ☐ Không có ý kiến
 ☐ Đồng ý
 ☐ Rất đồng ý

VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN (Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
-----	---------------------	------------------	--------------	-----------------	--------	------------

Nhìn vào các bảng trên cho thấy 68% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 8% cán bộ không có ý kiến.

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2015

VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	3	12	42	12
2	Tỷ lệ	3%	4%	17%	59%	17%



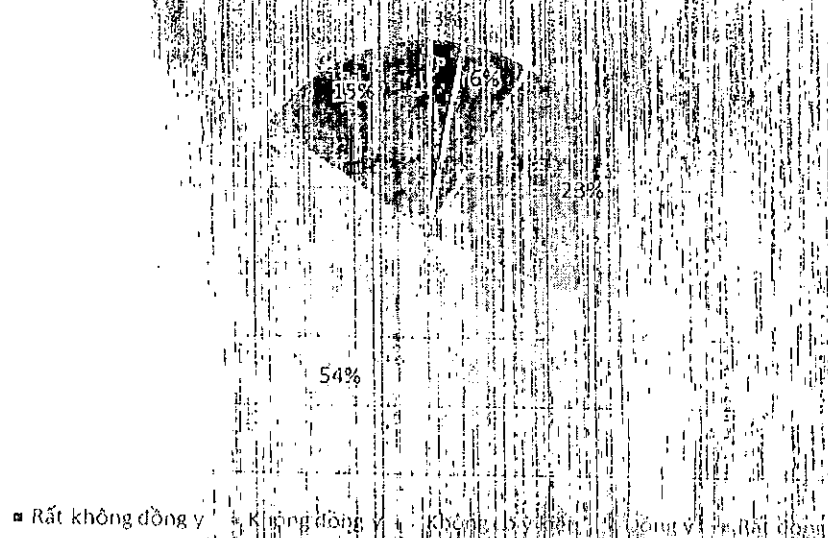
VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	1	5	14	38	15
2	Tỷ lệ	1%	7%	20%	54%	21%



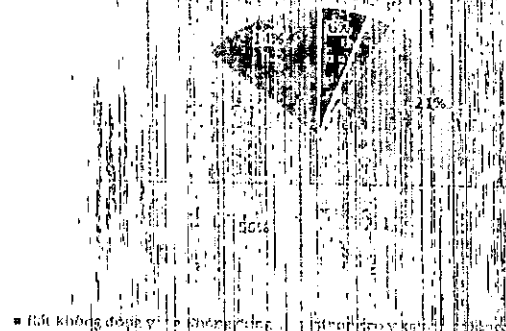
VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý
1	Tổng	2	4	16	38
2	Tỷ lệ	3%	6%	23%	54%



VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	4	2	15	40	10
2	Tỷ lệ	6%	3%	21%	56%	14%



ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	6	10	6	39	10
2	Tỷ lệ	8%	14%	8%	55%	14%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 69% sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 8% sinh viên không hài lòng và 8% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu; Khoa KT & QTKD
- Lưu: TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

(Chữ ký)

Nguyễn Thị Hải Yến

10/05/2017 (Thu) 09:04 (Gửi)

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

Hà Nội, ngày 13 tháng 4 năm 20

THÔNG BÁO

Kính gửi: Các bộ, giao viên và sinh viên trong trường,
Thực hiện nhiệm vụ hàng năm của Nhà trường, Trung tâm Thông tin - T

viện triển khai lấy ý kiến về mục đích đáp ứng của sinh viên
Để triển khai có hiệu quả công việc này, Trung tâm Thông tin - Thư viện k
đề nghị các Quý thầy cô và tập trong các bộ, phòng báo lại toàn thể cán bộ, g
viên và sinh viên của Nhà trường tích cực tham gia và hoàn thành Phiếu khảo sát th

- Điện vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp hoặc gửi qua mail của Tru
- Điện vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp hoặc gửi qua mail của Tru

lưu: trungtamtv@hvu.edu.vn
Thời gian thực hiện khảo sát bắt đầu ngày 19/4/2017 đến ngày 26/4/2017
Y kiến nhân xét của cán bộ, giảng viên và sinh viên góp phần quan trọng đ
với xây dựng văn hoá chất lượng trong Nhà trường.
Mọi yêu cầu hỗ trợ xin vui lòng liên hệ Trung tâm Thông tin - Thư viện -
Nhà C5 (điện thoại: 02438385094).

Trần Trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: TT.TT.

KT GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 09 tháng 05 năm 2017

Kính gửi Ban Giám hiệu

Sau khi lấy ý kiến ban đọc về mức độ hài lòng khi sử dụng Thư viện Trung tâm Thông tin - Thư viện có các biện pháp và kế hoạch nâng cao chất lượng, khắc phục hạn chế như sau:

1. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện

Đề nghị bổ sung thêm điều hòa, máy in, bàn làm việc cho Thư viện khu B.

2. Về các nguồn tài liệu của Thư viện

Tiếp tục rà soát để thanh lý những tài liệu không còn giá trị sử dụng.

Bổ sung nguồn lực thông tin phòng phù hợp hình phù hợp với các ngành đào tạo của Nhà trường với nhu cầu tin của ban đọc trong Nhà trường.

Thường xuyên bổ sung tài liệu cho thư viện tại các điểm đào tạo tại Quảng Ninh và Vũng Tàu.

3. Về các quy định của Thư viện

Duy trì các quy định hiện sử dụng.

4. Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

Cán bộ cần nâng cao chuyên môn nghiệp vụ bằng các khóa học ngắn hạn, tham gia các buổi hội thảo, hội nghị về lĩnh vực thư viện để công tác phục vụ ban đọc ngày một tốt hơn.

Giữ thái độ ứng xử đúng mực với đồng nghiệp và ban đọc.

Phó Giám đốc TT - TI - TV

Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 01 tháng 06 năm 2017

Kính gửi: Ban Giám hiệu

Trung tâm Thông tin Thư viện tiến hành khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của bạn đọc khi sử dụng Thư viện (đợt khảo sát từ ngày 19/04/2017 đến 21/04/2017).

Sau khi thu thập, tổng hợp và phân tích phiếu khảo sát, lãnh đạo Trung tâm đã có những cải tiến trong cách thức phục vụ cũng như trong việc bổ sung nguồn tài liệu, sửa chữa và bổ sung mới về cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện. Cụ thể như sau:

- Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của thư viện:

Các phòng phục vụ của Thư viện đều được thoáng mát với ánh sáng. Phần mềm của Thư viện dễ dàng sử dụng đối với mọi đối tượng bạn đọc. Website của Thư viện được hoàn thiện và cập nhật thường xuyên theo quy định của Bộ Giáo dục.

Trang bị thêm máy tính, thiết bị phòng cháy chữa cháy.

- Về các nguồn tài liệu của Thư viện:

Tài liệu được hồi cố (biên mục mô tả) với phần mềm Kipos theo tính từ những tài liệu quan trọng và được đăng thường xuyên, trước.

Tài liệu được sắp xếp khoa học và gọn gàng, tiện lợi.

Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập.

- Về các quy định của Thư viện:

Hướng dẫn sử dụng Thư viện công cộng được treo biển tại các phòng phục vụ và trên trang Web: lic.hung.edu.vn

Thời gian phục vụ được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của bạn đọc và Luật lệ, quy định của Nhà trường.

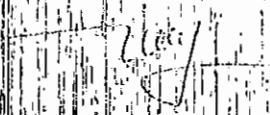
Số lượng tài liệu được mượn bằng (t) đa các môn học trong học kỳ.

- Về chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên Thư viện

Cán bộ, nhân viên Thư viện phục vụ thiết thực hỗ trợ bạn đọc rất hiệu quả, lịch sự theo đúng văn minh công sở.

Cán bộ Thư viện có trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt (08/14 cán bộ thư viện tốt nghiệp đại học chuyên ngành thông tin - thư viện, 02 cán bộ đã có bằng Thạc sỹ thư viện, 04 cán bộ tốt nghiệp đại học Mở - Địa chất và có chứng chỉ nghiệp vụ thư viện). Đội ngũ cán bộ thường xuyên tham gia các lớp nâng cao, bồi dưỡng, hội thảo, hội nghị về thư viện. Hiện có 02 cán bộ Thư viện đang được đào tạo thạc sỹ về thư viện.

Phó Giám đốc TT, TT - PV


Nguyễn Thị Hải Yến

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Sinh viên, cán bộ, giảng viên đang theo học và làm việc tại Khoa Kinh tế và quản trị kinh doanh.

3. **Thời gian khảo sát:** Từ ngày 19/04/2017 đến ngày 26/04/2017.

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. **Tổng số phiếu khảo sát thu về:**

- Bạn đọc sinh viên: 147 phiếu
- Bạn đọc cán bộ và giảng viên: 30 phiếu

6. **Thống kê kết quả:**

6.1. **Mô tả phiếu khảo sát:**

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây, bằng cách tích 'X' vào ô bạn cho là phù hợp nhất; theo thang đánh giá:

- ① = Rất không đồng ý ② = Không đồng ý ③ = Không có ý kiến
④ = Đồng ý ⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
	Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện	①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					
	Về các nguồn tài liệu của Thư viện	①	②	③	④	⑤

7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tốt					
11	Tài liệu trong các phòng đọc tư chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tài liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ ban đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ ban đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2017
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	9	30	110	29
2	Tỷ lệ	1%	5%	17%	61%	16%



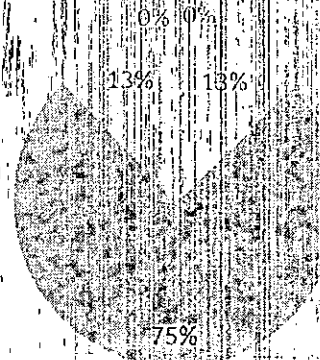
VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	27	51	129	3
2	Tỷ lệ	0%	13%	24%	61%	1%



VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

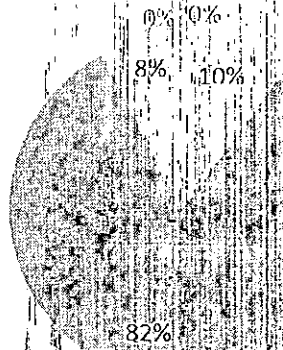
Sst	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	15	90	5
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	75%	13%



Rất không đồng ý
Không đồng ý
Không có ý kiến
Đồng ý
Rất đồng ý

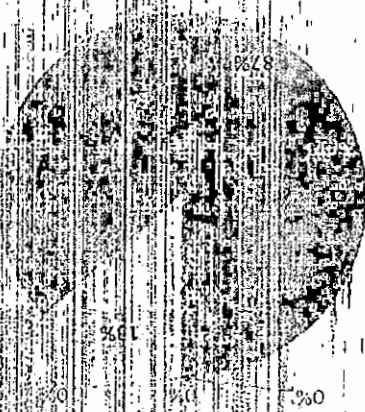
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Sst	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	9	74	5
2	Tỷ lệ	0%	0%	10%	82%	8%



Rất không đồng ý
Không đồng ý
Không có ý kiến
Đồng ý
Rất đồng ý

Số	Nội dung lấy ý kiến	Tổng	Tỷ lệ
1	Rất đồng ý	0	0%
2	Đồng ý	26	87%
3	Không đồng ý	4	13%
4	Không có ý kiến	0	0%
5	Rất không đồng ý	0	0%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 87% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thu viên chi có 13% cán bộ không có ý kiến

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2017
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	40	71	167	384	219
2	Tỷ lệ	5%	8%	19%	44%	25%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	51	97	227	445	209
2	Tỷ lệ	5%	9%	22%	43%	20%



VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THU VIÊN (Sinh viên)

Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
Tổng	27	32	102	285	142
Tỷ lệ	5%	5%	17%	48%	24%



VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN THU VIÊN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	28	32	84	190	107
2	Tỷ lệ	6%	7%	19%	43%	24%



ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	5	5	26	83	28
2	Tỷ lệ	3%	3%	18%	56%	19%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 75% sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 6% sinh viên không hài lòng và 18% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu, Khoa KT & QTKD
- Lưu: TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

(Signature)

Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 04 tháng 12 năm 2018

THÔNG BÁO

Kính gửi: - Cán bộ, giáo viên và sinh viên trong toàn trường

Thực hiện nhiệm vụ hàng năm của Nhà trường, Trung tâm Thông tin – Thư viện triển khai lấy ý kiến về mức độ đáp ứng của Thư viện.

Để triển khai có hiệu quả công việc này, Trung tâm Thông tin – Thư viện kính đề nghị các Quý thầy cô và lớp trưởng các lớp thông báo tới toàn thể cán bộ, giảng viên và sinh viên của Nhà trường tích cực tham gia và hoàn thành Phiếu khảo sát theo các cách sau:

- Điền vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp (đối với sinh viên)
- Điền vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp hoặc gửi qua mail của Trung tâm: trungtamtttv@hung.edu.vn
- Thời gian thực hiện khảo sát bắt đầu: ngày 12/12/2018 đến 20/12/2018

Ý kiến nhận xét của cán bộ, giảng viên và sinh viên góp phần quan trọng đối với xây dựng văn hóa chất lượng trong Nhà trường.

Mọi yêu cầu hỗ trợ xin vui lòng liên hệ Trung tâm Thông tin – Thư viện – Nhà C5 (điện thoại: 02438385094).

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: TT.TT – TV.

KT GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Hải Yến

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ - ĐỊA CHẤT
TT THÔNG TIN - THƯ VIỆN

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

Số: /TT TT - TV
V/v lấy ý kiến về mức độ hài lòng
của bạn đọc khi sử dụng Thư viện

Hà Nội, ngày 10 tháng 12 năm 2018

Kính gửi: Các đơn vị trong toàn Trường

Nhằm nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện đối với bạn đọc, Trung tâm Thông tin – Thư viện sẽ thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến của bạn đọc về mức độ hài lòng khi sử dụng Thư viện với những nội dung sau: Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện; Về các nguồn tài liệu của Thư viện; Về các quy định của Thư viện; Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện; Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ Thư viện.

Năm nội dung trên được đánh giá theo các mức độ: ① Rất không đồng ý; ② Không đồng ý; ③ Không có ý kiến; ④ Đồng ý; ⑤ Rất đồng ý.

- Công tác khảo sát được thực hiện đối với khoa: Kinh tế và Quản trị kinh doanh.
- Thời gian phát phiếu: Từ ngày: 12/12/2018 đến 14/12/2018.
Thời gian thu phiếu: Từ ngày: 17/12/2018 đến 20/12/2018.
- Tổng hợp số phiếu:
 - + Bạn đọc là sinh viên: 75 phiếu
 - + Bạn đọc là giảng viên: 31 phiếu

Thời gian tổng hợp, xử lý và đánh giá phiếu sau khi khảo sát:

Từ ngày: 21/12/2018 đến 26/12/2018

Mọi yêu cầu hỗ trợ xin vui lòng liên hệ Trung tâm Thông tin – Thư viện, nhà C 5, điện thoại 0243.8385094.

(Phó Giám đốc TT, TT – TV)

Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 07 tháng 01 năm 2019

Kính gửi Ban Giám hiệu

Trung tâm Thông tin – Thư viện tiến hành khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của bạn đọc khi sử dụng Thư viện (đợt khảo sát từ ngày 12/12/2018 đến 14/12/2018).

Sau khi thu thập, tổng hợp và phân tích phiếu khảo sát, lãnh đạo Trung tâm đã có những cải tiến trong cách thức phục vụ cũng như trong việc bổ sung nguồn tài liệu, sửa chữa và bổ sung mới về cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện. Cụ thể như sau:

- Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện

Các phòng phục vụ của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng. Phần mềm của Thư viện dễ dàng sử dụng đối với mọi đối tượng, bạn đọc. Website của Thư viện được hoàn thiện và cập nhật thường xuyên theo quy định của Bộ Giáo dục.

Trang bị thêm máy tính, thiết bị phòng cháy chữa cháy.

- Về các nguồn tài liệu của Thư viện

Tài liệu được hồi cố (biên mục mô tả) với phần mềm Kipos theo trình tự những tài liệu quan trọng và được dùng thường xuyên trước.

Tài liệu được sắp xếp khoa học và gọn gàng trên giá.

Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập.

- Về các quy định của Thư viện

Hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng được treo, biên tại các phòng phục vụ và tại trang Web: Lic.Humg.edu.vn

Thời gian phục vụ được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của bạn đọc và Luật lao động, quy định của Nhà trường.

Số lượng tài liệu được mượn bằng tối đa các môn học trong học kỳ.

- Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

Cán bộ, nhân viên Thư viện phục vụ nhiệt tình hỗ trợ bạn đọc rất hiệu quả, lịch sự theo đúng văn minh công sở.

Cán bộ Thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt (08/14 cán bộ thư viện tốt nghiệp đại học chuyên ngành thông tin - thư viện, 04 cán bộ có bằng Thạc sỹ thư viện, 04 cán bộ tốt nghiệp đại học Mỏ - Địa chất và có chứng chỉ nghiệp vụ thư viện). Đội ngũ cán bộ thường xuyên tham gia các lớp ngắn hạn, buổi hội thảo, hội nghị về thư viện.

Phó Giám đốc TTTT - TV



Nguyễn Thị Hải Yên

1. The first part of the document is a list of names and their corresponding addresses. The names are listed in a column on the left, and the addresses are listed in a column on the right. The names are: John Doe, Jane Smith, and Bob Johnson. The addresses are: 123 Main St, 456 Elm St, and 789 Oak St.

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. Mục đích khảo sát: thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. Đối tượng khảo sát: Sinh viên, cán bộ, giảng viên đang theo học và làm việc tại Khoa Kinh tế và Quản trị kinh doanh Trường Đại học Mỏ - Địa chất

3. Thời gian khảo sát: Từ ngày 12/12/2018 đến ngày 20/12/2018

4. Phương pháp khảo sát: phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. Tổng số phiếu khảo sát thu về

- Bạn đọc sinh viên: 75 phiếu

- Bạn đọc cán bộ và giảng viên: 5 phiếu

6. Thống kê kết quả:

6.1. Mô tả phiếu khảo sát:

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây bằng cách tích X vào ô bạn cho là phù hợp nhất, theo thang đánh giá:

① = Rất không đồng ý ② = Không đồng ý ③ = Không có ý kiến

④ = Đồng ý ⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
	Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện	①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					
	Về các nguồn tài liệu của Thư viện	①	②	③	④	⑤

7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tới					
11	Tài liệu trong các phòng đọc từ chọn của thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở đóng cửa phục vụ ban đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ ban đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, ban hai lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

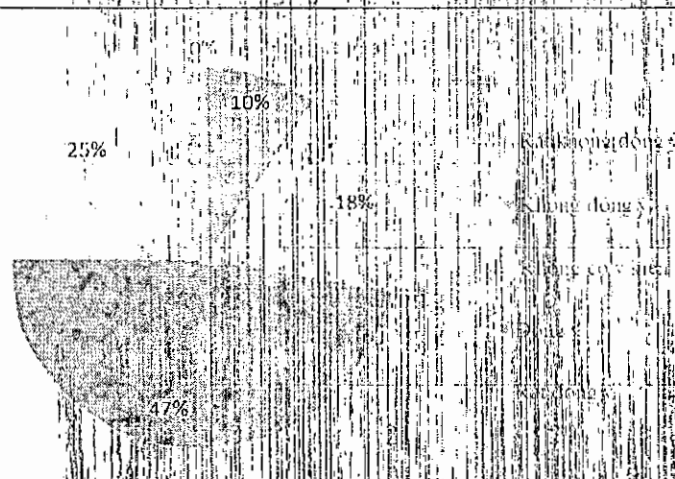
KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2018
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	0	26	107	51
2	Tỷ lệ	1%	0%	14%	58%	27%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

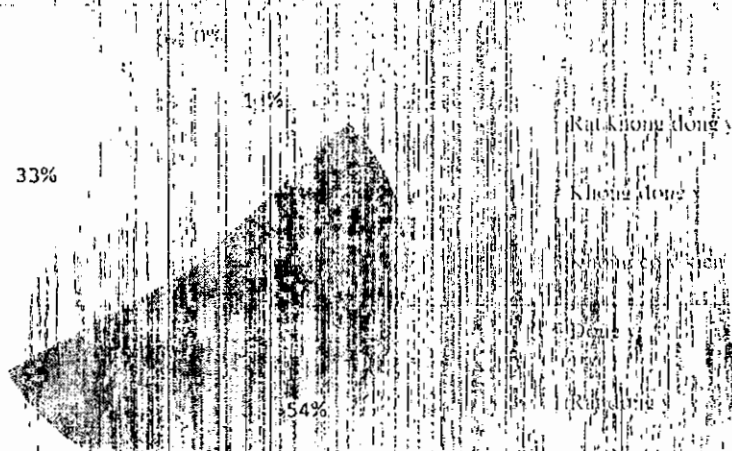
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	2	29	108	51
2	Tỷ lệ	0%	10%	18%	47%	25%



VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN

(Cán bộ)

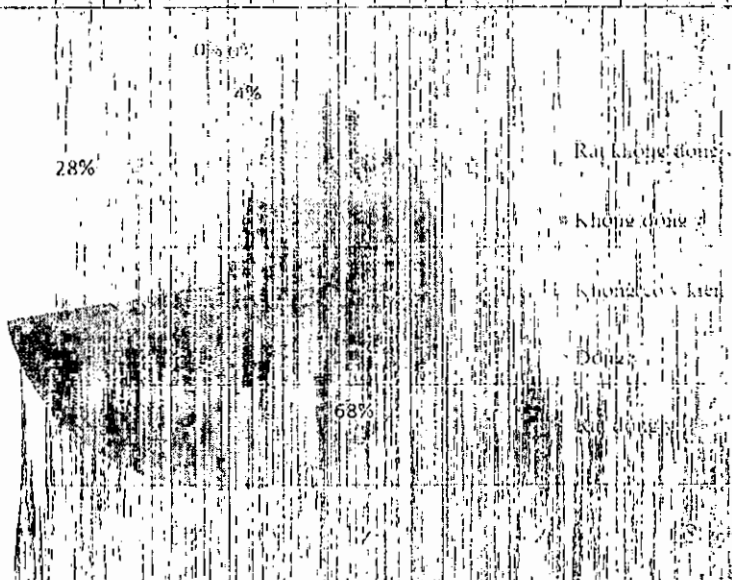
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	11	67	21
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	81%	33%



VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ NHÂN VIÊN THƯ VIỆN

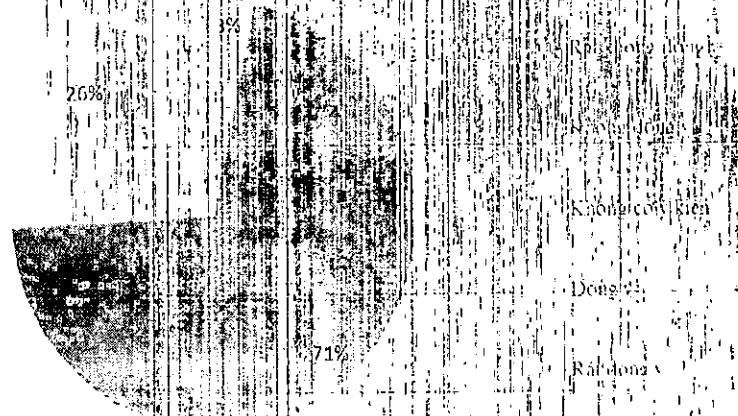
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	4	63	126
2	Tỷ lệ	0%	0%	4%	68%	28%



**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)**

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	3	22	8
2	Tỷ lệ	0%	0%	3%	71%	26%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 97% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 3% cán bộ không có ý kiến.

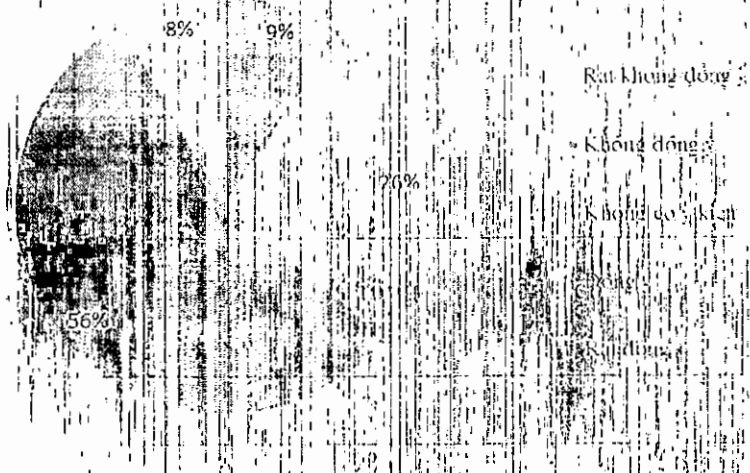
KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2018
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	21	12	25	67
2	Tỷ lệ	0%	5%	27%	54%	14%



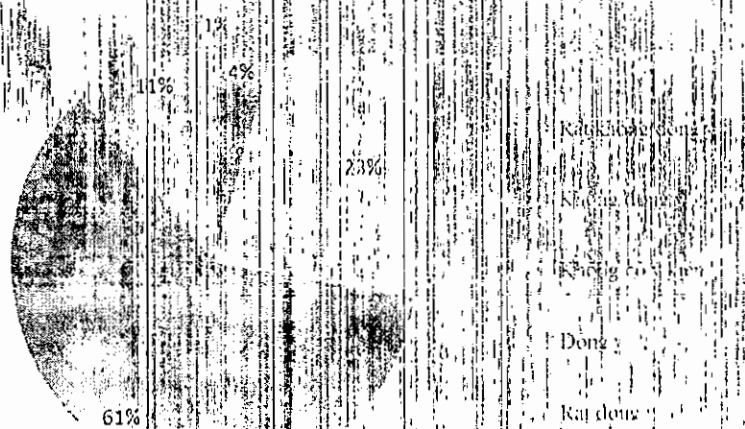
VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	5	18	30	29	43
2	Tỷ lệ	1%	9%	26%	56%	8%



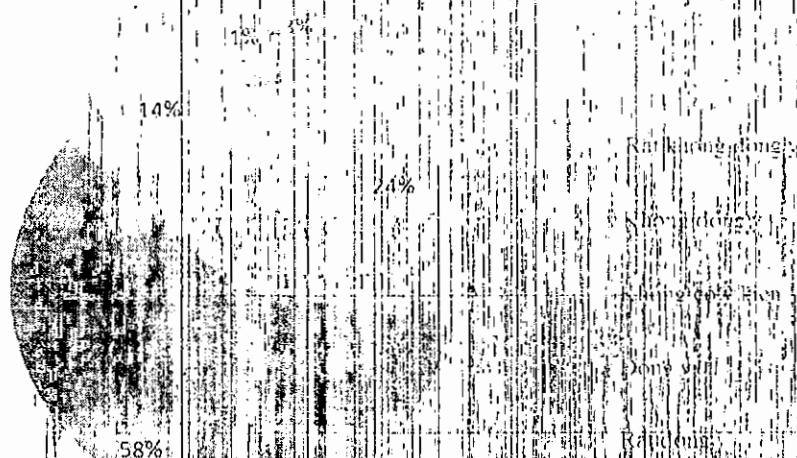
VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THU VIỆN (Sinh viên)

Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
Tổng	2	13	69	183	34
Tỷ lệ	1%	4%	23%	61%	11%



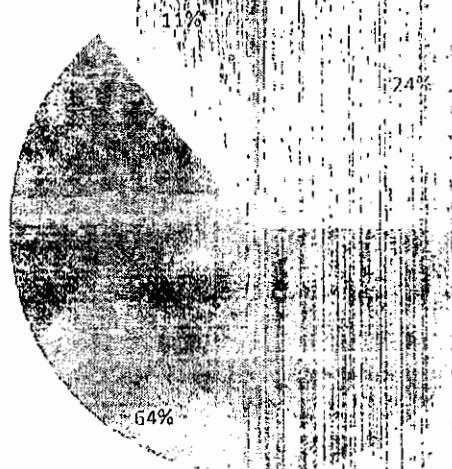
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁC BỘ NHÀN VIỆN THU VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	6	55	134	31
2	Tỷ lệ	1%	3%	24%	58%	14%



ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	1	18	48	8
2	Tỷ lệ	0%	1%	24%	64%	11%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 75 % sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 1% sinh viên không hài lòng và 24% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu: Khoa KT & QTKD
- Lưu TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

(Signature)

Nguyễn Thị Hải Yến

KẾ HOẠCH

V/v tổ chức khảo sát người học về chất lượng môn học
Trường Đại học Mỏ - Địa chất
Năm học 2015 - 2016

Thực hiện công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo v/v hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và thực hiện sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Mỏ - Địa chất, Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên xây dựng kế hoạch triển khai lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên năm học 2015 - 2016, gồm các nội dung dưới đây:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường;
- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường, xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức và trình độ chuyên môn cao, phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại; tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường;
- Tạo thêm kênh thông tin để giảng viên có thể tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy; góp phần vào công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học; giúp cán bộ quản lý Nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên; góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, phát hiện và nhân rộng những điển hình tốt trong đội ngũ giảng viên.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp của dân tộc;
- Người học hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin;
- Thông tin phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên phải được xử lý khách quan, trung thực và được phản hồi tới các đơn vị, cá nhân theo yêu cầu của Hiệu trưởng Nhà trường;

- Giảng viên phải tôn trọng, có tinh thần cầu thị trước kết quả phản hồi từ phía người học.

II. NỘI DUNG LẤY Ý KIẾN

Nội dung lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên gồm các nội dung cơ bản sau:

1. Việc tổ chức thực hiện môn học.
2. Chương trình môn học.
3. Hoạt động giảng dạy của giảng viên.
4. Hoạt động kiểm tra đánh giá người học.

III. CÁCH THỨC TRIỂN KHAI

1. Đối tượng được khảo sát: 100% giảng viên giảng dạy các học phần trong học kỳ.
2. Đối tượng được lấy ý kiến: sinh viên hệ chính quy và hệ vừa làm vừa học.
3. Công cụ khảo sát: Các biểu mẫu khảo sát
4. Thời gian thực hiện: Từ 1/8/2015 - 30/6/2016

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên phối hợp với Phòng Đào tạo Đại học, các đơn vị liên quan và các Khoa/Bộ môn triển khai lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, cụ thể như sau:

1. Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên

- Là đơn vị đầu mối xây dựng kế hoạch và đôn đốc các đơn vị có liên quan thực hiện công tác khảo sát.

- Tổ chức thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học theo kế hoạch đã được phê duyệt.

- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và trình Ban Giám hiệu xem xét.

- Gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan.

- Lưu trữ dữ liệu về kết quả đã khảo sát.

- Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Trường Đại học Mở - Địa chất.

2. Phòng Đào tạo Đại học: Cung cấp đầy đủ thời khóa biểu của từng học kỳ, các dữ liệu về học phần liên quan đến hoạt động khảo sát (khi có yêu cầu).

3. Phòng Quản trị Thiết bị: có nhiệm vụ in ấn phiếu khảo sát và bàn giao cho phòng Công tác Chính trị - Sinh viên khi có kế hoạch triển khai phát phiếu lấy ý kiến từ người học.

4. Phòng Hành chính tổng hợp: Có nhiệm vụ đóng dấu phiếu lấy ý kiến (theo mẫu đã được Hiệu trưởng phê duyệt) để tiến hành khảo sát.

5. Trưởng khoa/bộ môn

- Quán triệt đến giảng viên, sinh viên về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên trong Trường;
- Yêu cầu giáo viên chủ nhiệm phối hợp với Phòng Công tác Chính - Sinh viên khi có kế hoạch phát phiếu khảo sát của người học thuộc khoa mình đang quản lý;

6. Người học: Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên là nhiệm vụ bắt buộc của năm học, vì vậy yêu cầu sinh viên và các đơn vị liên quan thực hiện nghiêm túc, đúng thời hạn.

Nơi nhận:

- Các đơn vị liên quan;
- Ban giám hiệu (để b/cáo);
- Lưu: HCTH, CTCT-SV_(HÀ).



PGS.TS Bùi Xuân Nam

KẾ HOẠCH

V/v tổ chức khảo sát về chương trình đào tạo và
chất lượng chuyên ngành/ngành đào tạo
Trường Đại học Mỏ - Địa chất

Thực hiện sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Mỏ - Địa chất, Phòng Công tác Chính trị - Sinh viên xây dựng kế hoạch điều tra, khảo sát về chương trình đào tạo, chất lượng chuyên ngành/ngành đào tạo đối với sinh viên tốt nghiệp năm 2015, 2016 Trường Đại học Mỏ - Địa chất, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Nhằm thu nhận thông tin khách quan về sản phẩm đào tạo của Trường Đại học Mỏ - Địa chất, giúp Nhà trường có căn cứ để điều chỉnh trong công tác quản lý, tuyển sinh, đào tạo phù hợp với nhu cầu xã hội;
- Kết nối với cựu sinh viên, học viên nhằm tranh thủ tối đa sự ủng hộ về trí tuệ, tinh thần, vật chất giúp đỡ sinh viên và góp phần phát triển Nhà trường;
- Hình thức điều tra, khảo sát phong phú, đa dạng; thu nhận kết quả chính xác, phản ánh trung thực, khách quan tình trạng việc làm của sinh viên sau tốt nghiệp của Nhà trường.

II. NỘI DUNG

1. Khảo sát chương trình đào tạo
 - Chương trình đào tạo đáp ứng đủ yêu cầu về chuẩn kiến thức, kỹ năng của trình độ đào tạo đại học;
 - Chương trình đào tạo đáp ứng linh hoạt nhu cầu nhân lực thị trường lao động của tổ chức xã hội nghề nghiệp, nhà tuyển dụng lao động và người đã tốt nghiệp;
 - Chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu nhân lực của thị trường lao động;
 - Câu hỏi mở về các ý kiến, đóng góp giúp hoàn thiện chương trình đào tạo.
2. Khảo sát chất lượng của chuyên ngành/ngành đào tạo
 - Chương trình ngành/chuyên ngành đào tạo;
 - Quá trình giảng dạy - học tập - nghiên cứu khoa học;
 - Các hoạt động hỗ trợ đào tạo;
 - Đánh giá chung;
 - Một số ý kiến đóng góp về một số nội dung cụ thể sau:
 - + Chương trình đào tạo cần được điều chỉnh và cập nhật theo nhu cầu thị trường lao động;
 - + Ý kiến về thời lượng thực tập của sinh viên cần được tăng thêm;

- + Ý kiến về thời lượng thực hành trong chương trình đào tạo;
- + Ý kiến về thời lượng lý thuyết giảm đi;
- + Cần bổ sung các khóa bồi trợ kỹ năng mềm đáp ứng yêu cầu xã hội;
- + Nhà trường cập nhật cho người học thông tin về nhu cầu sử dụng lao động;
- + Nhà trường cập nhật cho người học thông tin về nhu cầu sử dụng lao động;
- + Nhà trường phối hợp với các nhà tuyển dụng lao động tổ chức xemina cho sinh viên
- + Các nhà tuyển dụng lao động tham gia quá trình đào tạo tại Trường.

3. Phạm vi, đối tượng khảo sát

1. Đối tượng được lấy ý kiến: sinh viên tốt nghiệp năm 2015, 2016.

3. Công cụ khảo sát: Các biểu mẫu khảo sát

4. Thời gian thực hiện: Từ tháng 8/2015 - 30/6/2017

4. Hình thức khảo sát

4.1. Việc khảo sát được thực hiện theo các bước:

- Xây dựng mẫu phiếu điều tra, khảo sát (mẫu phiếu điện tử và phiếu giấy);
- Xác định đối tượng khảo sát;
- Gửi phiếu khảo sát;
- Tiếp nhận kết quả, tổng hợp, phân tích kết quả thông qua các biểu mẫu;
- Báo cáo, đánh giá kết quả khảo sát và có các kiến nghị, đề xuất.

4.2. Các hình thức khảo sát

- Khảo sát qua mạng internet: Đăng mẫu phiếu lên website trường, cung cấp đường link cho các đối tượng sinh viên tốt nghiệp truy cập và trả lời phiếu, gửi chuyển kết quả trực tiếp vào hộp thư của ban khảo sát. Việc gửi đường link có thể thông qua mạng xã hội (facebook,...), qua email hoặc tin nhắn điện thoại. Đây là hình thức triển khai chủ yếu;

- Khảo sát qua gửi thư: Gửi phiếu khảo sát trực tiếp theo địa chỉ sinh viên cung cấp trước khi tốt nghiệp; tiếp nhận phiếu và nhập thông tin phản hồi vào các biểu mẫu khảo sát;

- Khảo sát trực tiếp qua phỏng vấn: thực hiện đối với các đối tượng sinh viên tốt nghiệp về Trường nhận văn bằng, chứng chỉ; các đối tượng tiếp tục học cao học để nâng cao trình độ thì lấy phiếu trực tiếp. Các trường hợp khác có thể lấy qua gọi điện thoại... Thông tin phản hồi được cán bộ nhập vào các biểu mẫu khảo sát.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trung tâm Hướng nghiệp và Tư vấn việc làm sinh viên

- Là đơn vị đầu mối xây dựng kế hoạch khảo sát trình Hiệu trưởng phê duyệt;

- Tổ chức thực hiện khảo sát để xây dựng chương trình đào tạo theo kế hoạch đã được phê

duyet;

- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát và trình Ban giám hiệu xem xét;

- Gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan;

- Lưu trữ dữ liệu về kết quả đã khảo sát;
- Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Trường Đại học Mở - Địa chất.

3. Phòng Đào tạo Đại học:

- Phối hợp với Trung tâm Hướng nghiệp và tư vấn việc làm sinh viên triển khai phát phiếu khảo sát trực tiếp cho sinh viên về trường nhận bằng tốt nghiệp;
- Tiếp nhận, nghiên cứu kết quả khảo sát, đề xuất với lãnh đạo Nhà trường điều chỉnh, xây dựng chương trình, ngành nghề đào tạo phù hợp cho các năm tiếp theo (nếu có).

4. Phòng Công tác chính trị - sinh viên:

- Tiếp nhận và lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để tạo hệ thống dữ liệu, phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường.

5. Phòng Quản trị - Thiết bị: Có nhiệm vụ in ấn phiếu khảo sát và bàn giao cho Trung tâm hỗ trợ sinh viên khi có kế hoạch triển khai phát phiếu khảo sát sinh viên tốt nghiệp.

6. Phòng Hành chính tổng hợp: Có nhiệm vụ đóng dấu phiếu lấy ý kiến (theo mẫu đã được Hiệu trưởng phê duyệt) để tiến hành khảo sát.

Công tác khảo sát tình trạng việc làm của sinh viên tốt nghiệp là nhiệm vụ bắt buộc của năm học, vì vậy, yêu cầu sinh viên và các đơn vị liên quan thực hiện nghiêm túc và có hiệu quả.

Nơi nhận:

- Các đơn vị liên quan;
- HT (để b/cáo);
- Lưu: HCTH, TTHN&TVVLSV.



KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

PGS.TS Bùi Xuân Nam

Số: 224 /KH-MĐC

Hà Nội, ngày 12 tháng 7 năm 2016

KẾ HOẠCH

V/v tổ chức khảo sát người học về chất lượng môn học

Trường Đại học Mỏ - Địa chất

Năm học 2016 - 2017

Thực hiện công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo v/v hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên; thực hiện Quyết định số 306/QĐ-MĐC ngày 29/3/2016 của Hiệu trưởng Trường Đại học Mỏ - Địa chất về việc ban hành “Quy định khảo sát lấy ý kiến phản hồi từ người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên Trường Đại học Mỏ - Địa chất” và thực hiện sự chỉ đạo của Đảng ủy, Ban giám hiệu Trường Đại học Mỏ - Địa chất, Phòng Công tác sinh viên xây dựng kế hoạch triển khai lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên năm học 2016 - 2017, gồm các nội dung dưới đây:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường;
- Góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của giảng viên trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo của Nhà trường, xây dựng đội ngũ giảng viên có phẩm chất đạo đức và trình độ chuyên môn cao, phong cách giảng dạy tiên tiến, hiện đại; tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học với quyền lợi, nghĩa vụ học tập, rèn luyện của bản thân, từ đó góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Nhà trường;
- Tạo thêm kênh thông tin để giảng viên có thể tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy; góp phần vào công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học; giúp cán bộ quản lý Nhà trường có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên; góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, phát hiện và nhân rộng những điển hình tốt trong đội ngũ giảng viên.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hoá tốt đẹp của dân tộc;
- Người học hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin;

- Thông tin phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên phải được xử lý khách quan, trung thực và được phản hồi tới các đơn vị, cá nhân theo yêu cầu của Hiệu trưởng Nhà trường;

- Giảng viên phải tôn trọng, có tinh thần cầu thị trước kết quả phản hồi từ phía người học.

II. NỘI DUNG LẤY Ý KIẾN

Nội dung lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên gồm các nội dung cơ bản sau:

1. Việc tổ chức thực hiện môn học.
2. Chương trình môn học.
3. Hoạt động giảng dạy của giảng viên.
4. Hoạt động kiểm tra đánh giá người học.

III. CÁCH THỨC TRIỂN KHAI

1. Đối tượng được khảo sát: 100% giảng viên giảng dạy các học phần trong học kỳ.
2. Đối tượng được lấy ý kiến: sinh viên hệ chính quy và hệ vừa làm vừa học.
3. Công cụ khảo sát: Các biểu mẫu khảo sát
4. Thời gian thực hiện: Từ 1/8/2016 - 30/6/2017

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phòng Công tác sinh viên phối hợp với Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục, Phòng Đào tạo Đại học, các đơn vị liên quan và các Khoa/Bộ môn triển khai lấy ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên, cụ thể như sau:

1. Phòng Công tác sinh viên

- Là đơn vị đầu mối xây dựng kế hoạch và đôn đốc các đơn vị có liên quan thực hiện công tác khảo sát.

- Tổ chức thực hiện khảo sát lấy ý kiến phản hồi của người học theo kế hoạch đã được phê duyệt.

- Xử lý dữ liệu, viết báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và trình Ban Giám hiệu xem xét.

- Gửi báo cáo đến các đơn vị liên quan.

- Lưu trữ dữ liệu về kết quả đã khảo sát.

- Báo cáo kết quả khảo sát theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo và của Trường Đại học Mở - Địa chất.

2. Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục

- Giám sát, kiểm tra các đơn vị thực hiện công tác khảo sát;
- Tiếp nhận báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát ý kiến người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên;

- Tiếp nhận ý kiến phản hồi của từng Khoa và Bộ môn;
- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường;

3. Phòng Đào tạo Đại học: Cung cấp đầy đủ thời khóa biểu của từng học kỳ, các dữ liệu về học phần liên quan đến hoạt động khảo sát (khi có yêu cầu).

4. Phòng Xuất bản: có nhiệm vụ in ấn phiếu khảo sát và bàn giao cho phòng Công tác sinh viên khi có kế hoạch triển khai phát phiếu lấy ý kiến từ người học.

5. Phòng Hành chính tổng hợp: Có nhiệm vụ đóng dấu phiếu lấy ý kiến (theo mẫu đã được Hiệu trưởng phê duyệt) để tiến hành khảo sát.

6. Trưởng khoa/bộ môn

- Quán triệt đến giảng viên, sinh viên về mục đích, yêu cầu, nội dung của công tác khảo sát ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên trong Trường;

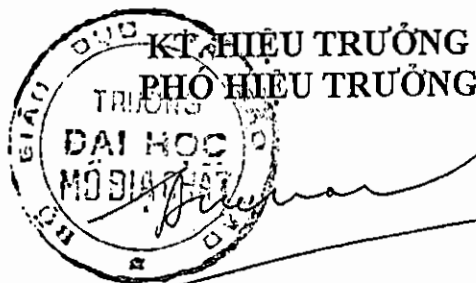
- Yêu cầu giảng viên chủ nhiệm phối hợp với Phòng Công tác sinh viên khi có kế hoạch phát phiếu khảo sát của người học thuộc khoa mình đang quản lý;

7. Người học: Cung cấp các thông tin theo nội dung phiếu khảo sát một cách trung thực, khách quan và có tinh thần trách nhiệm cao.

Công tác lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên là nhiệm vụ bắt buộc của năm học, vì vậy yêu cầu sinh viên và các đơn vị liên quan thực hiện nghiêm túc, đúng thời hạn.

Nơi nhận: *Chức vụ*

- Các đơn vị liên quan;
- Hiệu trưởng (để b/cáo);
- Lưu: HCTH, CTSV (HÀ).



PGS.TS Bùi Xuân Nam

Hà Nội, ngày 24 tháng 04 năm 2018

Số: 69 /KH-MDC

KẾ HOẠCH
KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG SINH VIÊN TỐT NGHIỆP
TẠI CÁC CƠ QUAN, DOANH NGHIỆP

I. Mục đích, yêu cầu

- Nhằm đánh giá chất lượng sinh viên tốt nghiệp với các tiêu chí cụ thể khi tham gia vào thị trường lao động và mức độ hài lòng của doanh nghiệp;
- Là cơ sở để Nhà trường điều chỉnh, đổi mới nội dung chương trình, phương pháp đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và nâng cao chất lượng sinh viên tốt nghiệp, đáp ứng nhu cầu xã hội;
- Phải đảm bảo tính khách quan, trung thực về mức độ đáp ứng của sinh viên tốt nghiệp Trường Đại học Mỏ - Địa chất đang làm việc tại các cơ quan, doanh nghiệp;
- Phải đánh giá được đầy đủ về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất cá nhân của sinh viên tốt nghiệp.

II. Phạm vi khảo sát

Các cơ quan, doanh nghiệp tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp của Trường Đại học Mỏ - Địa chất trong 5 năm gần đây.

III. Phương thức khảo sát

- Gửi phiếu khảo sát đến các cơ quan, doanh nghiệp để khảo sát;
- Cử cán bộ đến trực tiếp doanh nghiệp để khảo sát;
- Khảo sát online (tạo form trên website <http://hotrosinhvien.humg.edu.vn> và gửi đường link cho các doanh nghiệp truy cập và trả lời phiếu).

IV. Thời gian khảo sát

- Từ 01/03 - 15/04/2018: Khảo sát;
- Từ 16/04 - 30/04/2018: Tổng hợp kết quả khảo sát và lập báo cáo.

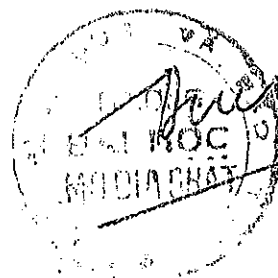
V. Tổ chức thực hiện

Giao Trung tâm Hỗ trợ sinh viên tổ chức thực hiện; các phòng có liên quan, các khoa quản lý sinh viên và Hội cựu sinh viên phối hợp.

Nơi nhận:

- Hiệu trưởng (để b/c);
- Trung tâm HTSV (để th);
- Các phòng, khoa QLSV (để p/h);
- Lưu: HCTH, HTSV.

KT. HIỆU TRƯỞNG



BÁO CÁO

về kết quả khảo sát ý kiến phản hồi của giảng viên và sinh viên
về hoạt động hỗ trợ của cán bộ khối phòng, ban

Căn cứ phiếu khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên Phòng Tổ chức - Cán bộ xin được báo cáo kết quả tổng hợp ý kiến như sau:

I. Mục đích khảo sát: Thăm dò ý kiến của sinh viên về hoạt động hỗ trợ của cán bộ khối phòng, ban.

II. Quá trình thực hiện

1. Đối tượng và phạm vi khảo sát

Khảo sát trong sinh viên của Trường.

Tổng số đối tượng khảo sát: 1391 sinh viên, 176 giảng viên.

2. Phương pháp

Phòng Tổ chức - Cán bộ triển khai lấy ý kiến phản hồi bằng cách gửi Phiếu khảo sát tới sinh viên trong Trường.

3. Thời gian khảo sát: từ 05/10/2016 - 01/3/2017.

III. Thống kê kết quả

1. Cách thống kê kết quả

Phiếu khảo sát dành cho sinh viên gồm 04 câu hỏi. Mỗi câu hỏi có 4 mức đánh giá, được ký hiệu các số tương ứng từ a - d:

a. Rất hài lòng; b. Hài lòng; c. Bình thường ; d. Không hài lòng;

2. Kết quả khảo sát

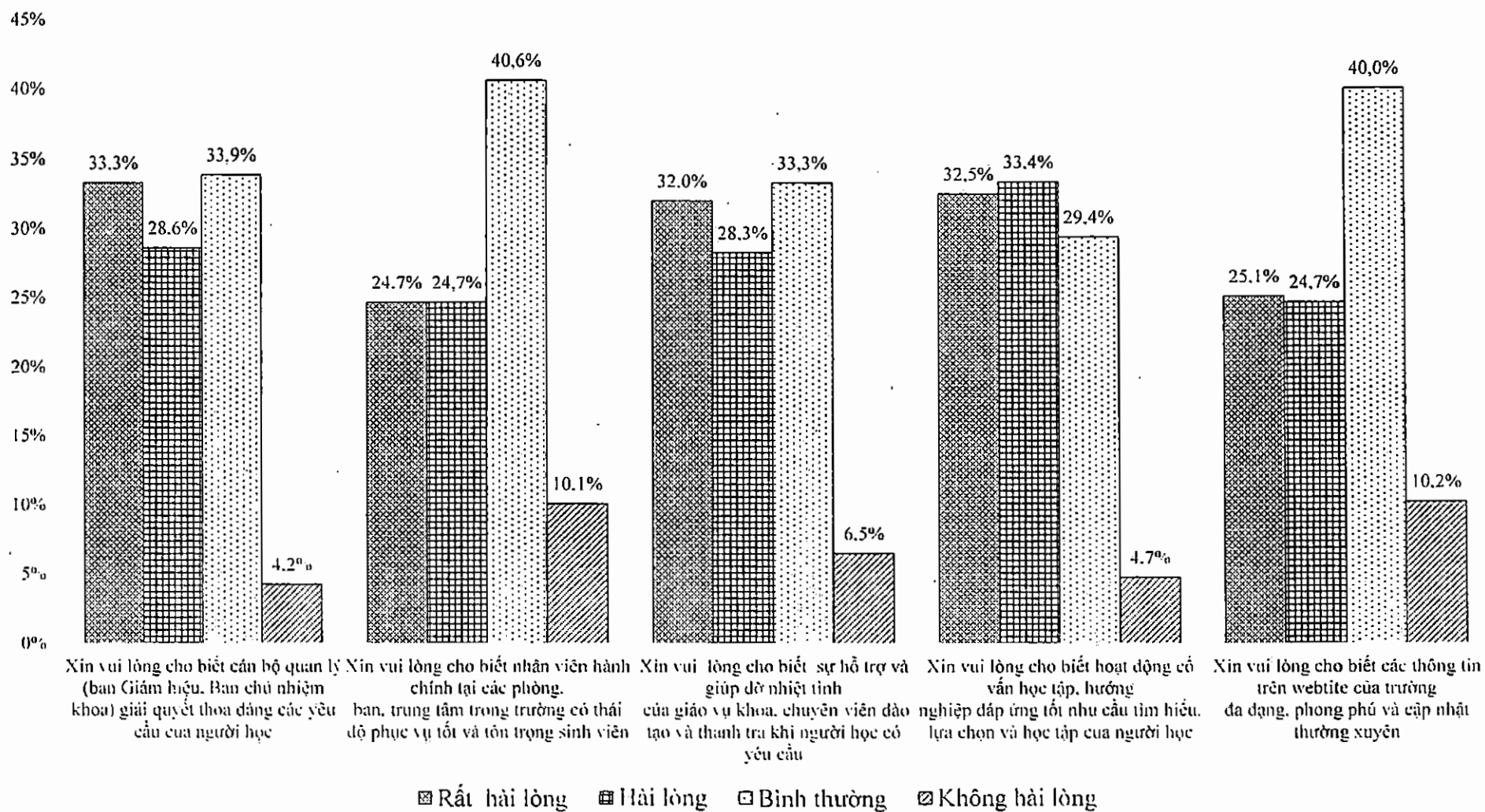
a) Đối với sinh viên

Được thể hiện ở Bảng 1 và Hình 1

Bảng 1: Thống kê kết quả khảo sát

STT	Nội dung khảo sát	Các phương án khảo sát				Các phương án khảo sát			
		a (Rất hài lòng)	b (Hài lòng)	c (Bình thường)	d (Không hài lòng)	a (Rất hài lòng)	b (Hài lòng)	c (Bình thường)	d (Không hài lòng)
1	Xin vui lòng cho biết cán bộ quản lý (Ban Giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của người học	463	398	471	59	33.3 %	28.6%	33.9%	4.2%
2	Xin vui lòng cho biết nhân viên hành chính tại các phòng, ban, trung tâm trong trường có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng sinh viên	343	343	565	140	24.7 %	24.7%	40.6%	10.1%
3	Xin vui lòng cho biết sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của giáo vụ khoa, chuyên viên đào tạo và thanh tra khi người học có yêu cầu	445	393	463	90	32.0 %	28.3%	33.3%	6.5%
4	Xin vui lòng cho biết hoạt động cố vấn học tập, hướng nghiệp đáp ứng tốt nhu cầu tìm hiểu, lựa chọn và học tập của người học	452	464	409	66	32.5 %	33.4%	29.4%	4.7%
5	Xin vui lòng cho biết các thông tin trên website của trường đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên	349	343	557	142	25.1 %	24.7%	40.0%	10.2%

10
TP
ĐA:
MSE
1



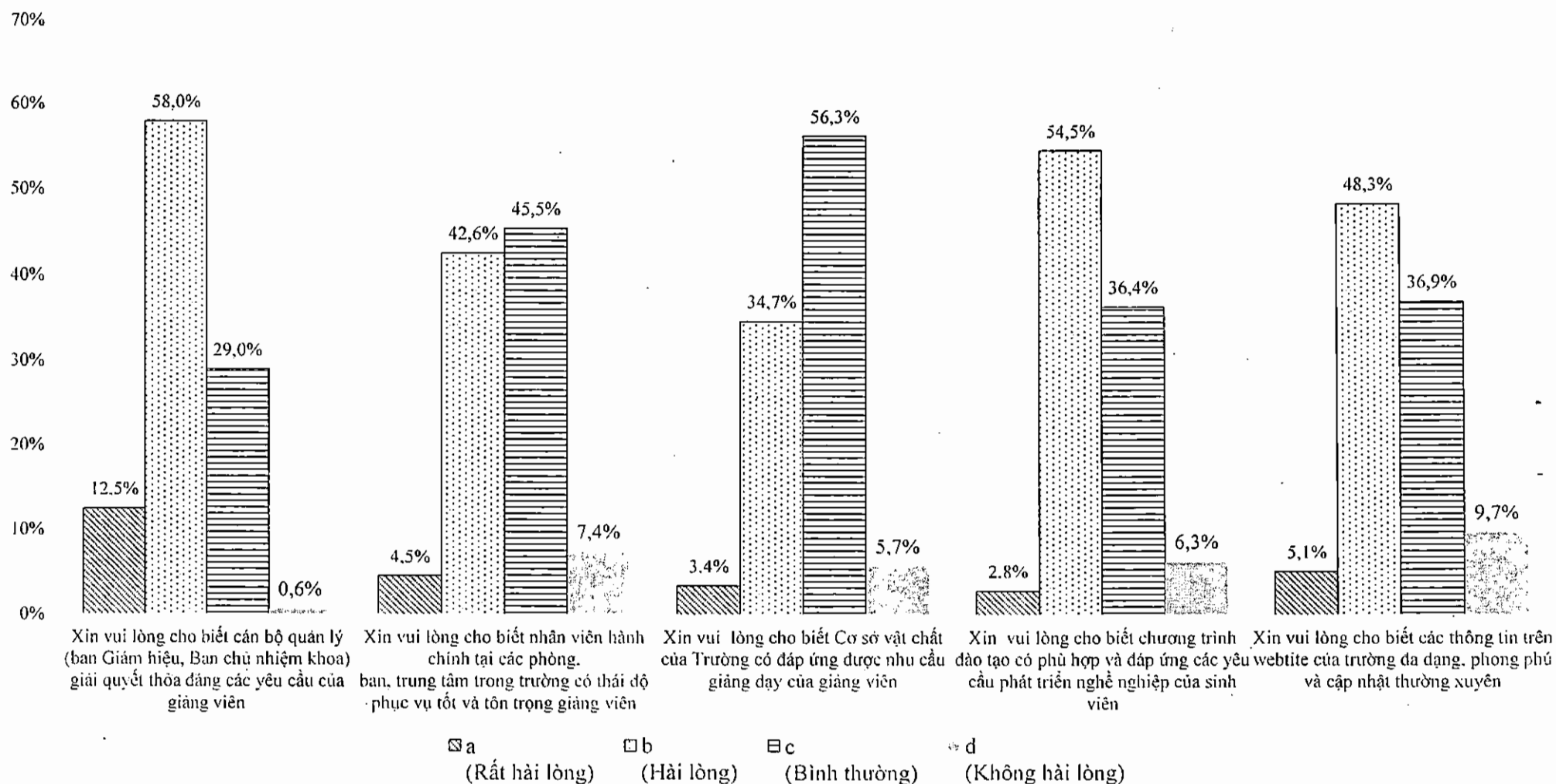
Hình 1: Biểu đồ khảo sát

Qua biểu đồ khảo sát hình 1 về phản hồi của sinh viên về hoạt động hỗ trợ của cán bộ khối phòng, ban ta thấy hầu như các phương án trả lời đều dàn đều ở 3 mức a, b, c. Số phiếu trả lời ở mức độ d vẫn chiếm tỉ lệ hơn cao 10.2% (đối với các thông tin trên trang web của Trường có đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên hay không). Điều này cho thấy Nhà trường cần đầu tư hơn nữa và cập nhật thường xuyên để trang web của trường phong phú, phục vụ mục đích học tập của sinh viên. Ngoài ra một số bộ phận làm việc liên quan đến sinh viên cần trau dồi hơn nữa kiến thức cũng như nâng cao tinh thần trách nhiệm để phục vụ sinh viên một cách tốt hơn, hướng tới mục tiêu giáo dục chung của Nhà trường.

b) Đối với cán bộ được thể hiện ở Bảng 2, hình 2

Bảng 2: Thống kê kết quả khảo sát

STT	Nội dung khảo sát	Các phương án khảo sát (%)			
		a (Rất hài lòng)	b (Hài lòng)	c (Bình thường)	d (Không hài lòng)
1	Xin vui lòng cho biết cán bộ quản lý (ban Giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa) giải quyết thỏa đáng các yêu cầu của giảng viên	12,5%	58,0%	29,0%	0,6%
2	Xin vui lòng cho biết nhân viên hành chính tại các phòng, ban, trung tâm trong trường có thái độ phục vụ tốt và tôn trọng giảng viên	4,5%	42,6%	45,5%	7,4%
3	Xin vui lòng cho biết Cơ sở vật chất của Trường có đáp ứng được nhu cầu giảng dạy của giảng viên	3,4%	34,7%	56,3%	5,7%
4	Xin vui lòng cho biết chương trình đào tạo có phù hợp và đáp ứng các yêu cầu phát triển nghề nghiệp của sinh viên	2,8%	54,5%	36,4%	6,3%
5	Xin vui lòng cho biết các thông tin trên website của trường đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên	5,1%	48,3%	36,9%	9,7%



Hình 2: Biểu đồ khảo sát

Qua biểu đồ khảo sát hình 2 về phản hồi của giảng viên về hoạt động hỗ trợ của cán bộ khối phòng, ban ta thấy hầu như các phương án trả lời đều chủ yếu ở 2 mức a, b. Số phiếu trả lời ở mức độ d vẫn chiếm tỉ lệ không đáng kể (về cơ sở vật chất, các thông tin trên trang web của Trường có đa dạng, phong phú và cập nhật thường xuyên hay không). Điều này cho thấy Nhà trường cần đầu tư hơn nữa về cơ sở vật chất và cập nhật thường xuyên để trang web của trường phong phú, phục vụ mục đích giảng dạy và NCKH của giảng viên hướng tới mục tiêu phát triển chung của Nhà trường.

IV. Kết luận

Hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi của giảng viên, sinh viên là một công cụ đánh giá khách quan và hữu ích giúp công tác đảm bảo chất lượng giáo dục được tiến hành thuận lợi và đạt kết quả cao. Các kết quả thu được từ khảo sát cho thấy phản hồi tích cực của các đối tượng được khảo sát. Đồng thời qua đó cũng thấy Nhà trường vẫn có những điểm cần xem xét điều chỉnh để nâng cao chất lượng hơn nữa đặc biệt là đầu tư cơ sở vật chất và thông tin trên trang web của Nhà trường.

V. Đề xuất

Cần làm tốt hơn công tác tuyên truyền, phổ biến mục đích, ý nghĩa của điều tra - khảo sát tới cán bộ, giảng viên và sinh viên trong những năm tiếp theo. Nhà trường mong muốn tiếp tục nhận được các đóng góp, hỗ trợ của các thầy cô để thực hiện khảo sát ý kiến ngày càng chính xác và hiệu quả hơn. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, khai thác sử dụng và cập nhật thông tin nhanh nhất đối với trang web của Trường để phục vụ cho việc học tập, giảng dạy và NCKH của giảng viên và sinh viên trong Trường.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/cáo);
- Các khoa (để biết);
- Lưu: HCTH, KT&KĐCL, TCCB₍₀₇₎.

**T/L.HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG TCCB**



PGS.TS Triệu Hùng Trường

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỎ - ĐỊA CHẤT

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

Số: 344 /MĐC-KT&ĐBCLGD

Hà Nội, ngày 13 tháng 6 năm 2017

V/v thu thập dữ liệu phục vụ tự đánh giá

Trường

Kính gửi: Các đơn vị trong Trường

Thực hiện kế hoạch đảm bảo, cải tiến nâng cao chất lượng các hoạt động trong Trường và bổ sung dữ liệu phục vụ công tác tự đánh giá chất lượng giáo dục Trường. Nhà trường tổ chức lấy ý kiến của cán bộ viên chức các đơn vị về một số hoạt động trong Trường với nội dung sau:

1. Ý kiến của cán bộ viên chức về hiệu quả hoạt động của phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục.
2. Ý kiến của cán bộ viên chức về tính hợp lý và các vấn đề liên quan đến lập kế hoạch, phân bổ tài chính.

Để công tác đánh giá chất lượng của Trường trong năm 2017 được đảm bảo theo đúng kế hoạch, Nhà trường yêu cầu các đơn vị trong Trường triển khai tới cán bộ viên chức của đơn vị mình phụ trách. Các đơn vị hoàn thành các phiếu lấy ý kiến (có mẫu đính kèm) và tập hợp gửi về Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng giáo dục (chuyên viên Dương Hồng Đài, điện thoại: 0975884078, email: duonghongdai79@gmail.com), trước ngày 20/6/2017.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
- Hiệu trưởng (để báo cáo);
- HUMG iOFFICE;
- Lưu: HCTH, KT&ĐBCLGD_{mn}.

KT. HIỆU TRƯỞNG

(đã ký và đóng dấu)

PGS.TS Trần Thanh Hải

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Cán bộ, sinh viên khoa Kinh tế & QTKD

3. **Thời gian khảo sát:** Từ ngày 19/04/2017 đến ngày 26/04/2017

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. **Tổng số phiếu khảo sát thu về:**

- Bản đọc sinh viên: 147 phiếu.

- Bản đọc cán bộ và giảng viên: 30 phiếu.

6. **Thông kê kết quả:**

6.1. **Mô tả phiếu khảo sát:**

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây bằng cách tích X vào ô bạn cho là phù hợp nhất, theo thang đánh giá:

① = Rất không đồng ý ② = Không đồng ý ③ = Không có ý kiến
④ = Đồng ý ⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
	Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện	①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					
	Về các nguồn tài liệu của Thư viện	①	②	③	④	⑤

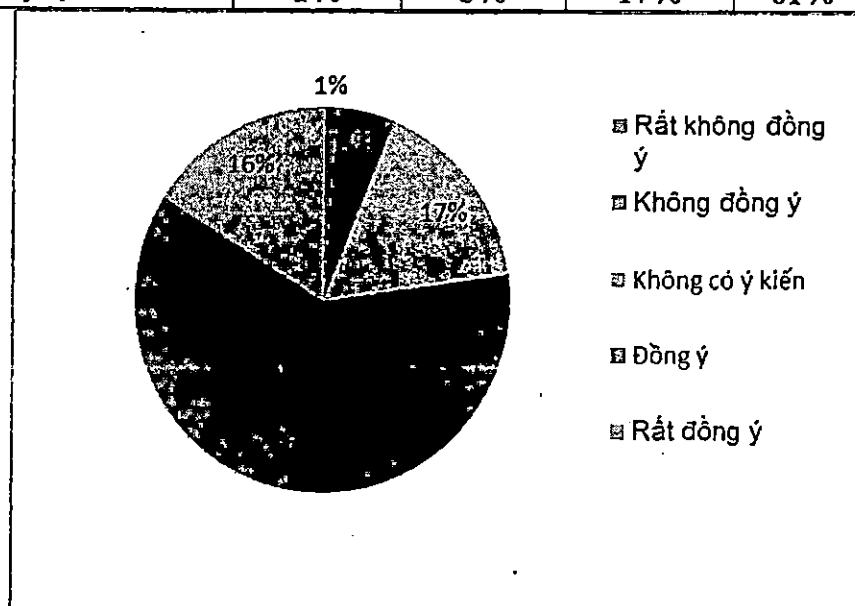
7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tốt					
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

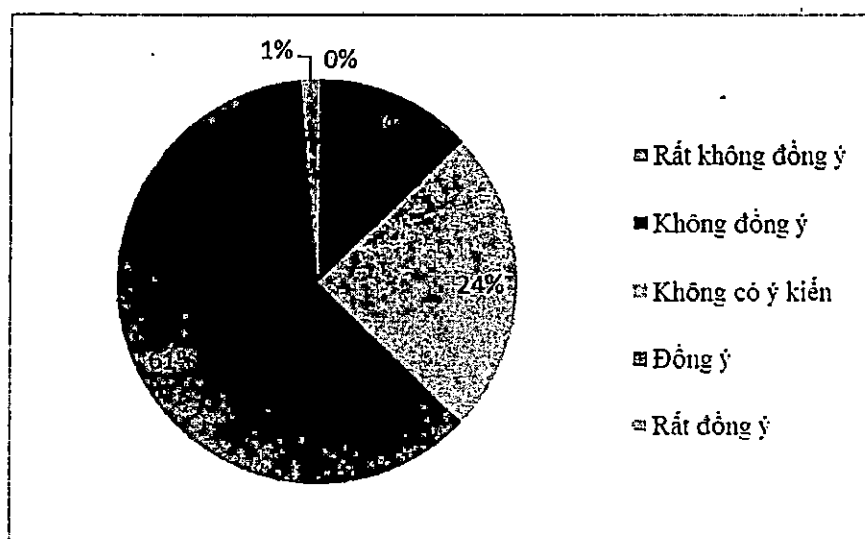
VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	9	30	110	29
2	Tỷ lệ	1%	5%	17%	61%	16%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)

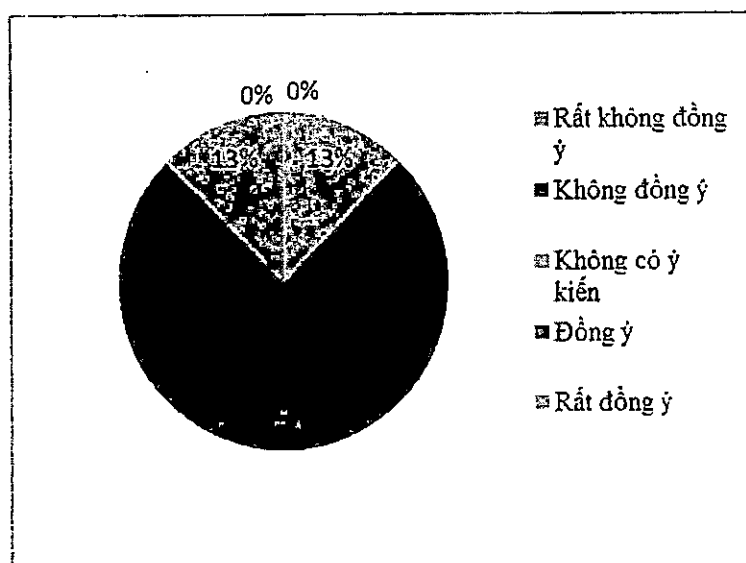
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	27	51	129	3
2	Tỷ lệ	0%	13%	24%	61%	1%



VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN

(Cán bộ)

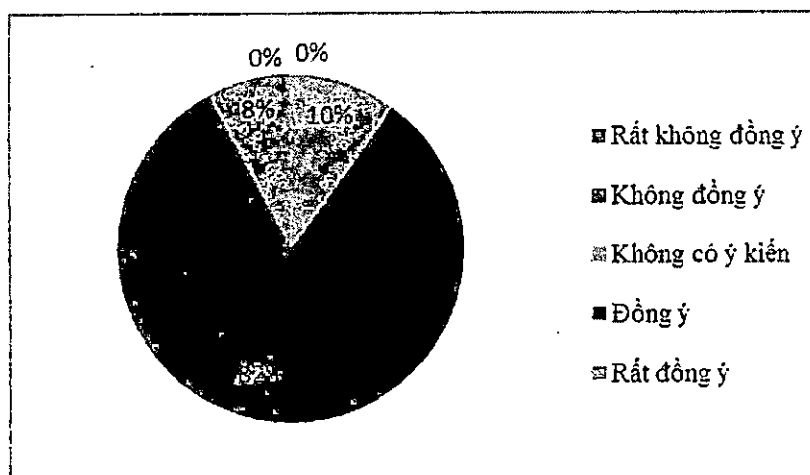
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	15	90	15
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	75%	13%



VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN

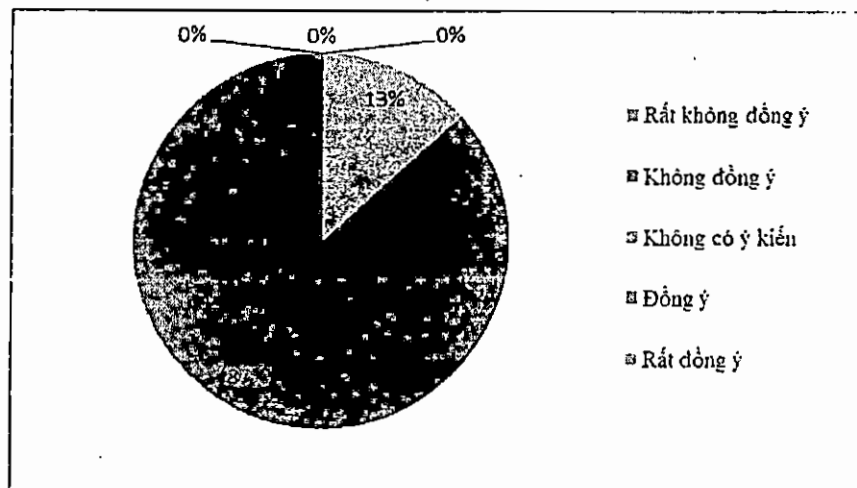
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	9	74	7
2	Tỷ lệ	0%	0%	10%	82%	8%



**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)**

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	0	0	4	26	0
2	Tỷ lệ	0%	0%	13%	87%	0%

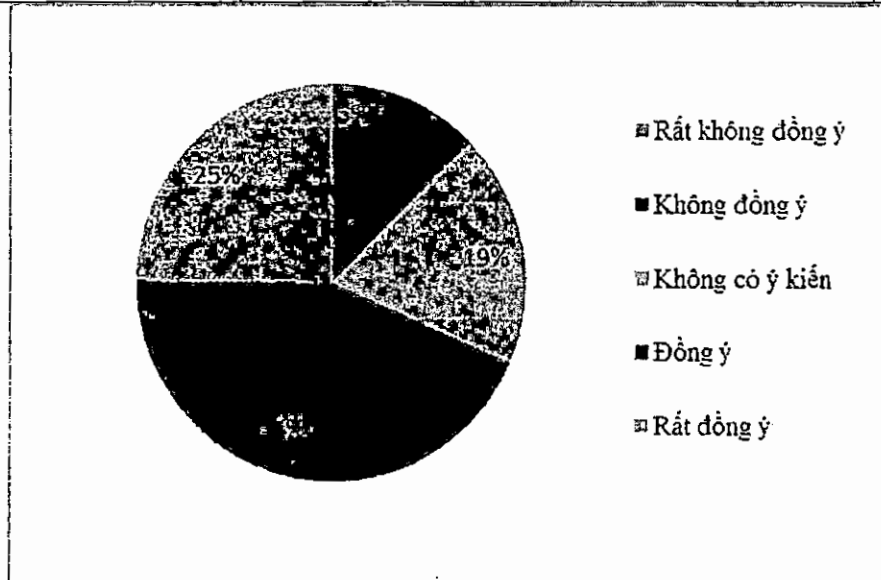


Nhìn vào các bảng trên cho thấy 87% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 13% cán bộ không có ý kiến.

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2017

VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

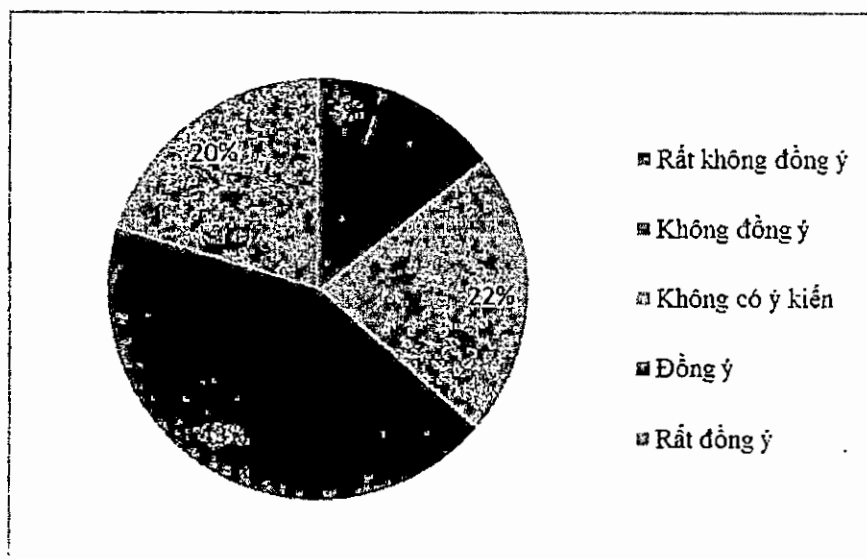
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	40	71	167	384	219
2	Tỷ lệ	5%	8%	19%	44%	25%



VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN

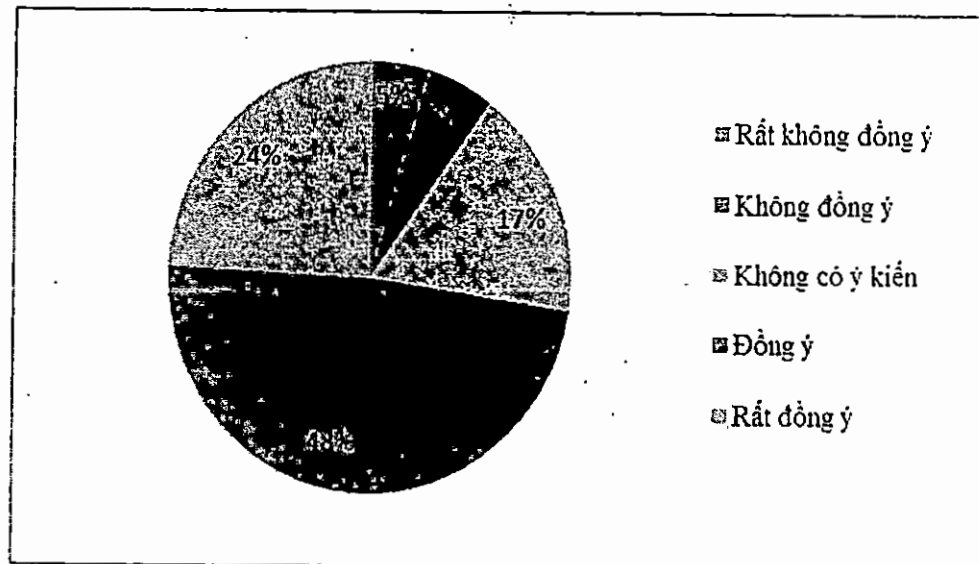
(Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	51	97	227	445	209
2	Tỷ lệ	5%	9%	22%	43%	20%



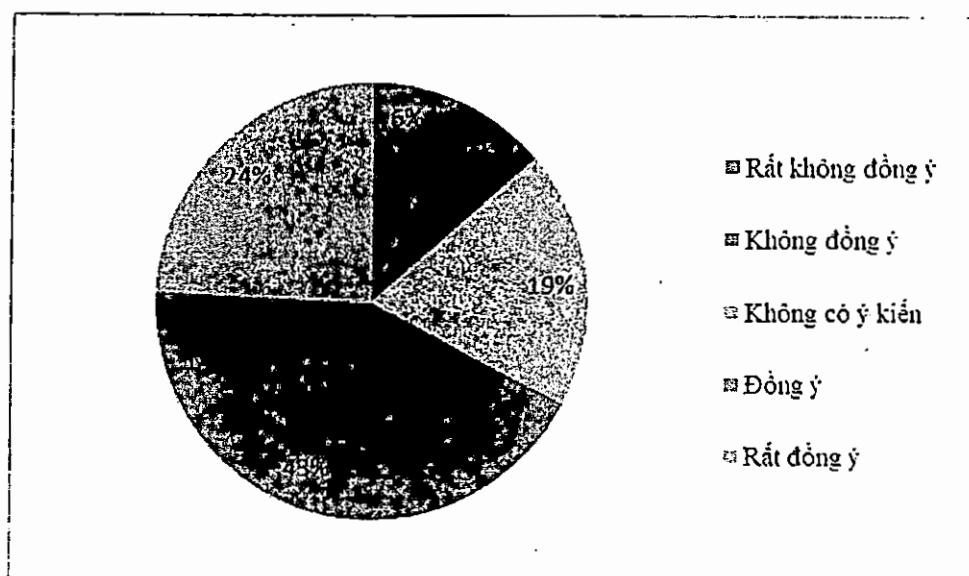
VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
Tổng	27	32	102	285	142
Tỷ lệ	5%	5%	17%	48%	24%



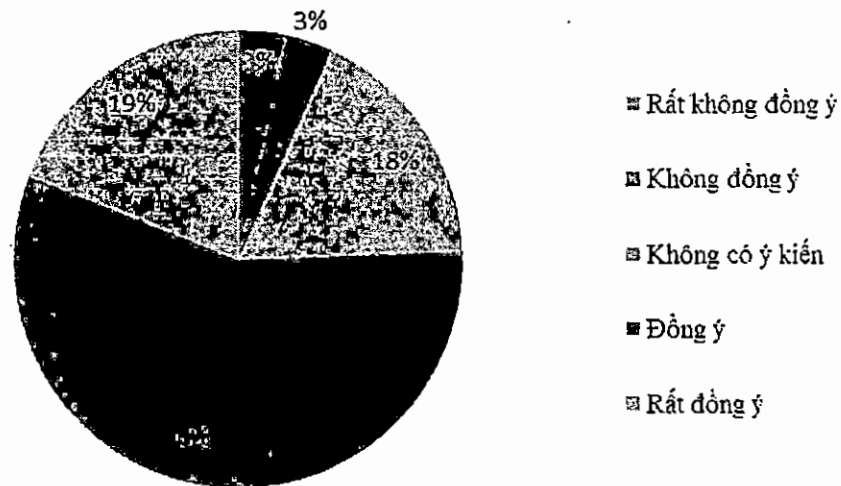
VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	28	32	84	190	107
2	Tỷ lệ	6%	7%	19%	43%	24%



**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)**

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	5	5	26	83	28
2	Tỷ lệ	3%	3%	18%	56%	19%



Nhìn vào các bảng trên cho thấy 75 % sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 6% sinh viên không hài lòng và 18% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu; Khoa KT & QTKD
- Lưu: TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hải Yến

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CỦA THƯ VIỆN

1. **Mục đích khảo sát:** thăm dò ý kiến của sinh viên về mức độ đáp ứng của Thư viện Nhà trường trong năm học nhằm mục đích cải thiện Thư viện cho các năm học tiếp theo.

2. **Đối tượng khảo sát:** Cán bộ, sinh viên khoa Kinh tế & QTKD

3. **Thời gian khảo sát:** Từ 04/2016 đến ngày 05/2016

4. **Phương pháp khảo sát:** phát phiếu khảo sát đến các lớp sinh viên, cán bộ và giảng viên.

5. **Tổng số phiếu khảo sát thu về:**

- Bạn đọc sinh viên: 118 phiếu.

- Bạn đọc cán bộ và giảng viên: 53 phiếu.

6. **Thống kê kết quả:**

6.1. **Mô tả phiếu khảo sát:**

Để không ngừng nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện Trường Đại học Mỏ - Địa Chất đối với yêu cầu sử dụng của cán bộ, giảng viên và người học, bạn hãy cho biết ý kiến của mình cho các nội dung sau đây bằng cách tích X vào ô bạn cho là phù hợp nhất, theo thang đánh giá:

① = Rất không đồng ý

② = Không đồng ý

③ = Không có ý kiến

④ = Đồng ý

⑤ = Rất đồng ý

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Các mức độ				
	Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện	①	②	③	④	⑤
1	Phòng đọc của Thư viện đáp ứng yêu cầu về diện tích, chỗ ngồi					
2	Phòng đọc của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng					
3	Hệ thống trang thiết bị của Thư viện đáp ứng yêu cầu					
4	Các trang thiết bị của Thư viện sử dụng có hiệu quả					
5	Website của Thư viện dễ khai thác					
6	Các phần mềm tra cứu tài liệu dễ sử dụng					
	Về các nguồn tài liệu của Thư viện	①	②	③	④	⑤

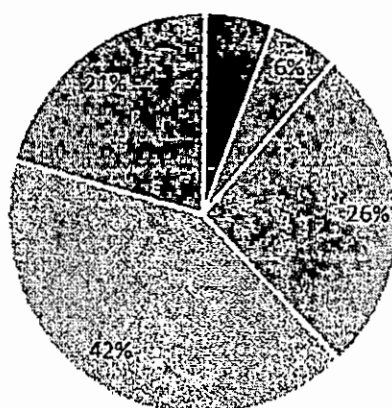
7	Sách, giáo trình học tập tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
8	Tài liệu tham khảo tiếng Việt đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
9	Tài liệu tham khảo tiếng nước ngoài đầy đủ, đáp ứng yêu cầu					
10	Các tài liệu được cập nhật tốt					
11	Tài liệu trong các phòng đọc tự chọn của Thư viện được sắp xếp gọn gàng, dễ tìm					
12	Thông tin tra cứu tư liệu đầy đủ, rõ ràng					
13	Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng nhu cầu sử dụng					
Về các quy định của Thư viện		①	②	③	④	⑤
14	Hướng dẫn sử dụng thư viện rõ ràng					
15	Quy định về thời gian mượn tài liệu phù hợp					
16	Quy định về số lượng tài liệu được mượn hợp lý					
17	Quy định về giờ mở/đóng cửa phục vụ bạn đọc hợp lý					
Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện		①	②	③	④	⑤
18	Cán bộ, nhân viên thư viện có thái độ phục vụ tốt					
19	Cán bộ, nhân viên thư viện hỗ trợ bạn đọc hiệu quả					
20	Cán bộ, nhân viên thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt					
Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ của Thư viện		①	②	③	④	⑤
21	Một cách tổng thể, bạn hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện					

Ngoài ra người được khảo sát còn có thể nêu ý kiến đóng góp của mình ở phần “Các ý kiến góp ý khác” phía cuối của phiếu khảo sát.

6.2. Kết quả khảo sát:

VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

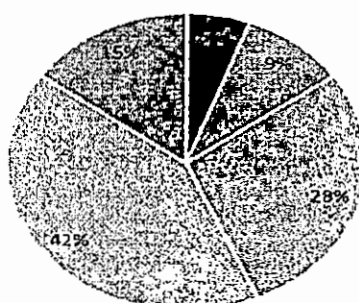
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	3	3	14	22	11
2	Tỷ lệ	6%	6%	26%	42%	21%



■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN
(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	3	5	15	22	8
2	Tỷ lệ	6%	9%	28%	42%	15%

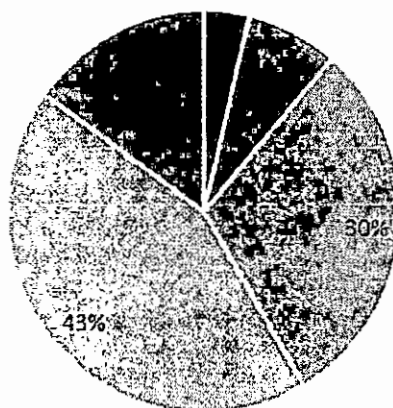


■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN

(Cán bộ)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	2	4	16	23	8
2	Tỷ lệ	4%	8%	30%	43%	15%

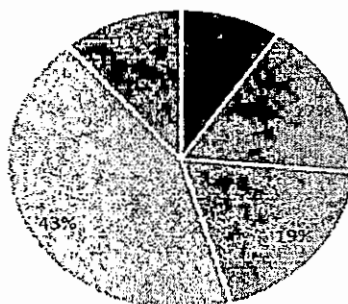


■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN

(Cán bộ)

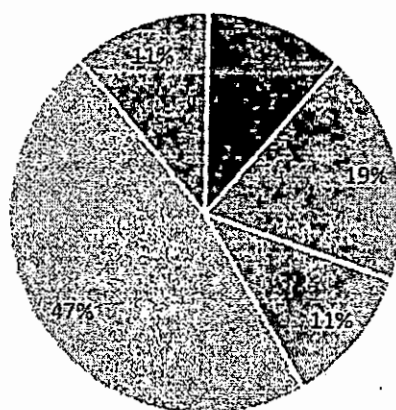
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	5	9	10	23	6
2	Tỷ lệ	9%	17%	19%	43%	11%



■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

**ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ
CỦA THƯ VIỆN (Cán bộ)**

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	6	10	6	25	6
2	Tỷ lệ	11%	19%	11%	47%	11%



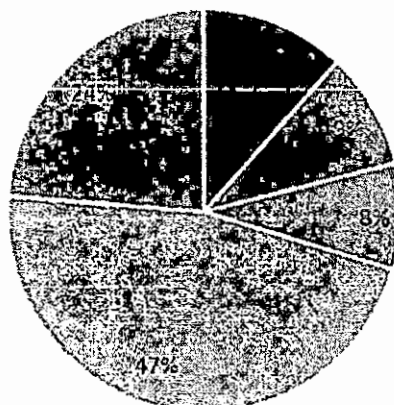
☐ Rất không đồng ý
 ☐ Không đồng ý
 ☐ Không có ý kiến
 ☐ Đồng ý
 ☐ Rất đồng ý

Nhìn vào các bảng trên cho thấy 58% cán bộ hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 11% cán bộ không có ý kiến.

KHOA KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH NĂM 2016

VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT VÀ TRANG THIẾT BỊ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	14	11	10	55	28
2	Tỷ lệ	12%	9%	8%	47%	24%



■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

VỀ CÁC NGUỒN TÀI LIỆU CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

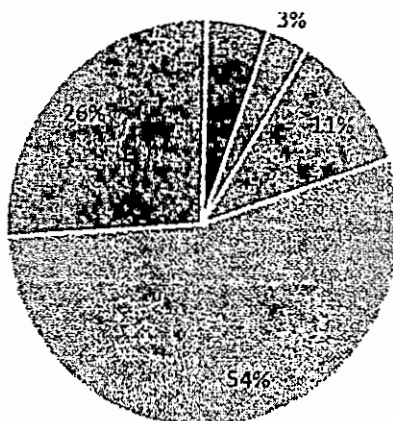
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	13	6	14	52	33
2	Tỷ lệ	11%	5%	12%	44%	28%



■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

VỀ CÁC QUY ĐỊNH CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

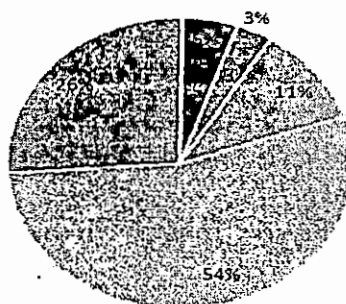
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý
1	Tổng	10	4	16	56
2	Tỷ lệ	8%	3%	14%	47%



■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA CÁN BỘ, NHÂN VIÊN THƯ VIỆN (Sinh viên)

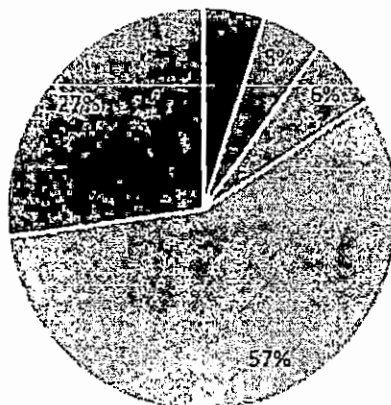
Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	6	4	13	64	31
2	Tỷ lệ	5%	3%	11%	54%	26%



■ Rất không đồng ý ■ Không đồng ý ■ Không có ý kiến ■ Đồng ý ■ Rất đồng ý

ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC PHỤC VỤ CỦA THƯ VIỆN (Sinh viên)

Stt	Nội dung lấy ý kiến	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Tổng	6	6	7	67	32
2	Tỷ lệ	5%	5%	6%	57%	27%



☐ Rất không đồng ý
 ☐ Không đồng ý
 ☐ Không có ý kiến
 ☐ Đồng ý
 ☐ Rất đồng ý

Nhìn vào các bảng trên cho thấy 84% sinh viên hài lòng với chất lượng hoạt động phục vụ của Thư viện, chỉ có 5% sinh viên không hài lòng và 5% không có ý kiến gì.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu; Khoa KT & QTKD
- Lưu: TT TT - TV

PHÓ GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 05 tháng 4 năm 2017

THÔNG BÁO

Kính gửi: - Cán bộ, giáo viên và sinh viên trong toàn trường;

Thực hiện nhiệm vụ hàng năm của Nhà trường, Trung tâm Thông tin – Thư viện triển khai lấy ý kiến về mức độ đáp ứng của Thư viện.

Để triển khai có hiệu quả công việc này, Trung tâm Thông tin – Thư viện kính đề nghị các Quý thầy cô và lớp trưởng các lớp thông báo tới toàn thể cán bộ, giảng viên và sinh viên của Nhà trường tích cực tham gia và hoàn thành Phiếu khảo sát theo các cách sau:

- Điền vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp (đối với sinh viên).
- Điền vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp hoặc gửi qua mail của Trung tâm: trungtamtttv@humg.edu.vn

Thời gian thực hiện khảo sát bắt đầu: **ngày 19/4/2017 đến ngày 26/4/2017**

Ý kiến nhận xét của cán bộ, giảng viên và sinh viên góp phần quan trọng đối với xây dựng văn hóa chất lượng trong Nhà trường.

Mọi yêu cầu hỗ trợ xin vui lòng liên hệ Trung tâm Thông tin – Thư viện – Nhà C5 (điện thoại: 02438385094).

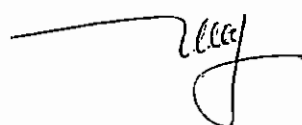
Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: TT.TT – TV.

KT GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Hải Yến

Kính gửi: Ban Giám hiệu

Sau khi lấy ý kiến bạn đọc về mức độ hài lòng khi sử dụng Thư viện. Trung tâm Thông tin – Thư viện có các biện pháp và kế hoạch nâng cao chất lượng, khắc phục hạn chế như sau:

1. Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện

Đề nghị bổ sung thêm điều hòa, máy in, bàn làm việc cho Thư viện khu B.

2. Về các nguồn tài liệu của Thư viện

Tiếp tục rà soát để thanh lý những tài liệu không còn giá trị sử dụng.

Bổ sung nguồn lực thông tin phong phú loại hình, phù hợp với các ngành đào tạo của Nhà trường với nhu cầu tin của bạn đọc trong Nhà trường.

Thường xuyên bổ sung tài liệu cho thư viện tại các điểm đào tạo tại Quảng Ninh và Vũng Tàu.

3. Về các quy định của Thư viện

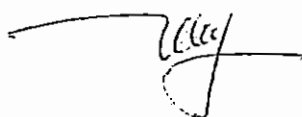
Duy trì các quy định hiện sử dụng.

4. Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

Cán bộ cần nâng cao chuyên môn nghiệp vụ bằng các khóa học ngắn hạn, tham gia các buổi hội thảo, hội nghị về lĩnh vực thư viện để công tác phục vụ bạn đọc ngày một tốt hơn.

Giữ thái độ ứng xử đúng mực với đồng nghiệp và bạn đọc.

Phó Giám đốc TT. TT – TV



Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 01 tháng 06 năm 2017

Kính gửi: Ban Giám hiệu

Trung tâm Thông tin – Thư viện tiến hành khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của bạn đọc khi sử dụng Thư viện (đợt khảo sát từ ngày 19/04/2017 đến 21/04/2017).

Sau khi thu thập, tổng hợp và phân tích phiếu khảo sát, lãnh đạo Trung tâm đã có những cải tiến trong cách thức phục vụ cũng như trong việc bổ sung nguồn tài liệu, sửa chữa và bổ sung mới về cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện. Cụ thể như sau:

- Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện

Các phòng phục vụ của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng. Phần mềm của Thư viện dễ dàng sử dụng đối với mọi đối tượng bạn đọc. Website của Thư viện được hoàn thiện và cập nhật thường xuyên theo quy định của Bộ Giáo dục.

Trang bị thêm máy tính, thiết bị phòng cháy chữa cháy.

- Về các nguồn tài liệu của Thư viện

Tài liệu được hồi cố (biên mục mô tả) với phần mềm Kipos theo trình tự những tài liệu quan trọng và được dùng thường xuyên trước.

Tài liệu được sắp xếp khoa học và gọn gàng trên giá.

Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập

- Về các quy định của Thư viện

Hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng được treo biển tại các phòng phục vụ và tại trang Web: [Lic. Humg.edu.vn](http://Lic.Humg.edu.vn)

Thời gian phục vụ được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của bạn đọc và Luật lao động, quy định của Nhà trường.

Số lượng tài liệu được mượn bằng tối đa các môn học trong học kỳ.

- Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

Cán bộ, nhân viên Thư viện phục vụ nhiệt tình hỗ trợ bạn đọc rất hiệu quả, lịch sự theo đúng văn minh công sở.

Cán bộ Thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt (08/14 cán bộ thư viện tốt nghiệp đại học chuyên ngành thông tin – thư viện, 02 cán bộ đã có bằng Thạc sỹ thư viện, 04 cán bộ tốt nghiệp đại học Mỏ - Địa chất và có chứng chỉ nghiệp vụ thư viện). Đội ngũ cán bộ thường xuyên tham gia các lớp ngắn hạn, buổi hội thảo, hội nghị về thư viện. Hiện có 02 cán bộ Thư viện đang được đào tạo Thạc sỹ về thư viện.

Phó Giám đốc TT. TT – TV



Nguyễn Thị Hải Yến

BÁO CÁO

về kết quả khảo sát ý kiến phản hồi sinh viên về công tác quản lý, hoạt động đào tạo
và hoạt động nghiên cứu khoa học

Căn cứ phiếu khảo sát ý kiến phản hồi của cán bộ, giảng viên, Phòng Tổ chức -
Cán bộ xin được báo cáo kết quả tổng hợp ý kiến như sau:

I. Mục đích khảo sát: Thăm dò ý kiến của sinh viên về công tác quản lý, hoạt
động đào tạo và hoạt động nghiên cứu khoa học.

II. Quá trình thực hiện

1. Đối tượng và phạm vi khảo sát

Khảo sát trong giảng viên của Trường.

Tổng số đối tượng khảo sát: 2745 sinh viên

2. Phương pháp

Phòng Tổ chức - Cán bộ triển khai lấy ý kiến phản hồi bằng cách gửi Phiếu khảo
sát tới các sinh viên trong Trường.

3. Thời gian khảo sát: từ 05/10/2016 - 19/5/2017

III. Thống kê kết quả

1. Cách thống kê kết quả

Phiếu khảo sát dành cho giảng viên gồm 03 phần với tổng số 18 câu hỏi. Trong
đó phần 1: Công tác quản lý gồm 03 câu hỏi; phần 2: Hoạt động đào tạo gồm 09 câu
hỏi; phần 3: Hoạt động nghiên cứu khoa học gồm 06 câu hỏi. Mỗi câu hỏi có 4 mức
đánh giá, được ký hiệu các số tương ứng từ 1 - 4:

1. Tốt; 2. Khá; 3. Trung bình ; 4. Kém;

2. Kết quả khảo sát

Được thể hiện ở Bảng 1 và Hình 1

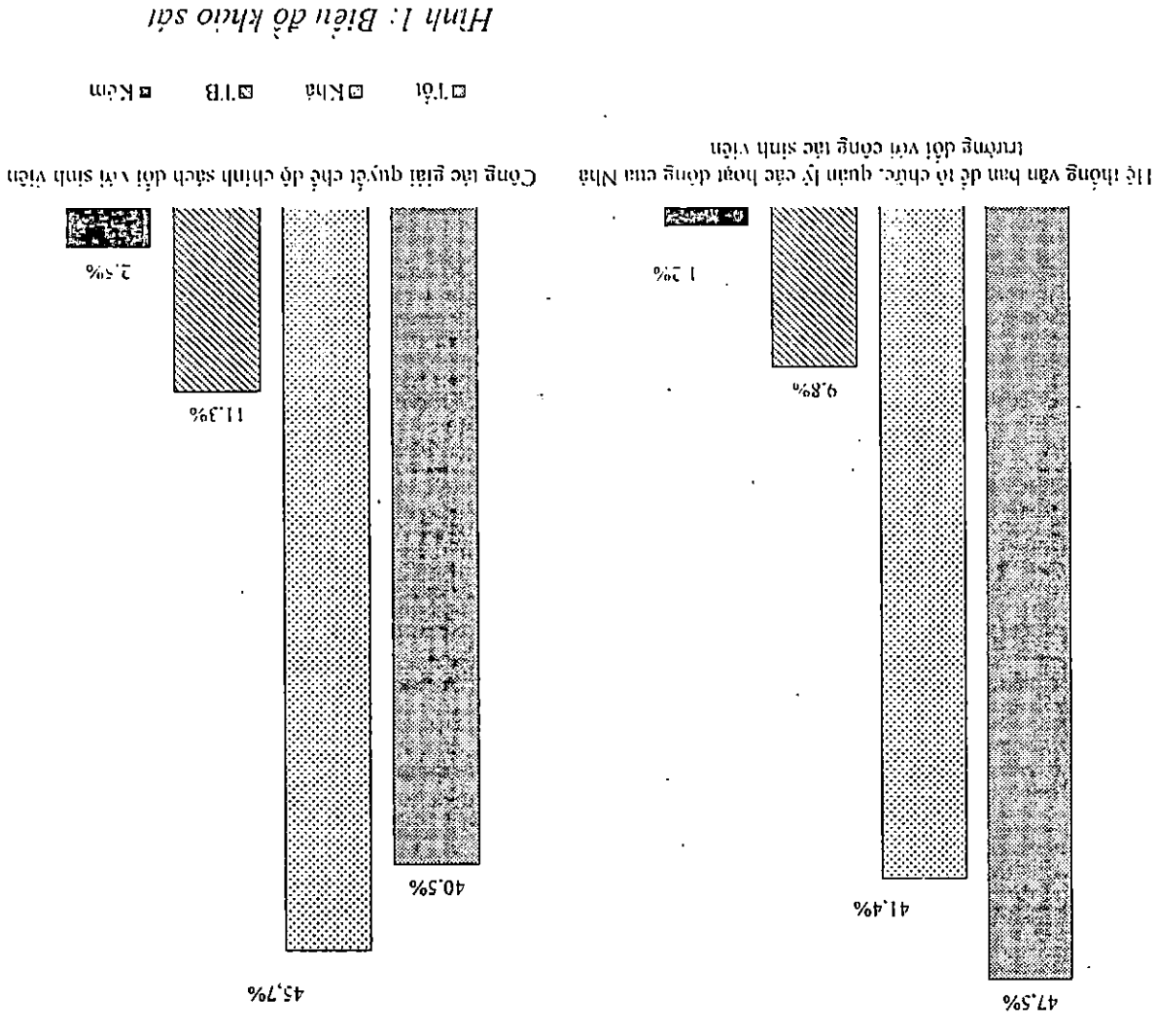
Bảng 1: Thống kê kết quả khảo sát

STT	Nội dung khảo sát	Các mức độ trả lời				Các mức độ trả lời (%)			
		1 (Tốt)	2 (Khá)	3 (TB)	4 (Kém)	1 (Tốt)	2 (Khá)	3 (TB)	4 (Kém)
CÔNG TÁC QUẢN LÝ									
1	Hệ thống văn bản để tổ chức, quản lý các hoạt động của Nhà trường đối với công tác sinh viên	1.332	1.160	276	35	47,5 %	41,4 %	9,8%	1,2%
2	Công tác giải quyết chế độ chính sách đối với sinh viên	1.133	1.279	317	71	40,5 %	45,7 %	11,3 %	2,5%
3	Biện pháp hỗ trợ việc học tập và sinh hoạt	1.170	1.179	339	64	42,5 %	42,8 %	12,3 %	2,3%
HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO									
1	Chương trình, nội dung, hình thức đào tạo phù hợp theo quy định	1.365	1.137	224	34	49,5 %	41,2 %	8,1%	1,2%
2	Được thông báo đầy đủ về kế hoạch giảng dạy các môn học	1.450	1.043	224	37	52,7 %	37,9 %	8,1%	1,3%
3	Mục tiêu đào tạo, cấu trúc hợp lý của ngành học	1.373	1.075	272	34	49,9 %	39,0 %	9,9%	1,2%
4	Khối lượng chương trình cân đối với thời gian học trên lớp và tự học	1.253	1.195	259	42	45,6 %	43,5 %	9,4%	1,5%
5	Dễ dàng biết được những thông tin về tổ chức thi lại, học lại (khi có nhu cầu)	1.245	1.148	293	85	44,9 %	41,4 %	10,6 %	3,1%
6	Kết quả học tập được thông báo đúng thời gian quy định, lưu trữ đầy đủ	1.164	1.127	384	78	42,3 %	40,9 %	13,9 %	2,8%
7	Có đủ tài liệu cho phục vụ từng môn học	1.271	1.149	277	45	46,4 %	41,9 %	10,1 %	1,6%
8	Hoạt động kiểm tra, đánh giá công khai, minh bạch, bảo đảm nghiêm túc, khách quan	1.415	1.070	246	54	50,8 %	38,4 %	8,8%	1,9%
9	Triển khai các hoạt động ngoại khóa, sinh hoạt chuyên đề	1.224	1.161	348	48	44,0 %	41,7 %	12,5 %	1,7%
HOẠT ĐỘNG NGHIÊN CỨU KHOA HỌC									
1	Kế hoạch NCKH của Nhà trường đối với người học	1.345	1.133	241	39	48,8 %	41,1 %	8,7%	1,4%

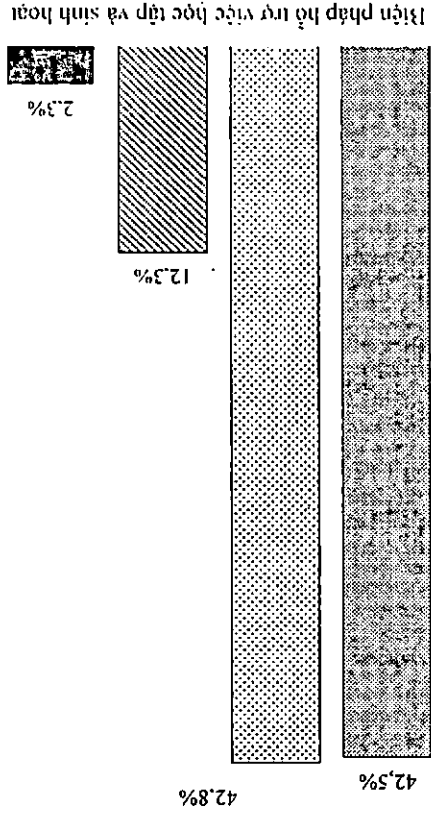
2	Hoạt động nghiên cứu khoa học có phù hợp với người học	1.286	1.103	231	42	48,3 %	41,4 %	8,7%	1,6%
3	Triển khai kế hoạch NCKH của sinh viên	1.427	1.129	207	30	51,1 %	40,4 %	7,4%	1,1%
4	Hoạt động NCKH phụ vụ hiệu quả trong công tác học tập	1.355	1.167	214	33	48,9 %	42,1 %	7,7%	1,2%
5	Hoạt động NCKH có giá trị ứng dụng trong thực tế	1.327	1.117	253	36	48,6 %	40,9 %	9,3%	1,3%
6	Vai trò của Nhà trường trong công tác quản lý và hỗ trợ các hoạt động NCKH cho người học	1.375	1.106	228	41	50,0 %	40,2 %	8,3%	1,5%

17/02/21

Phần I : Khảo sát về công tác quản lý

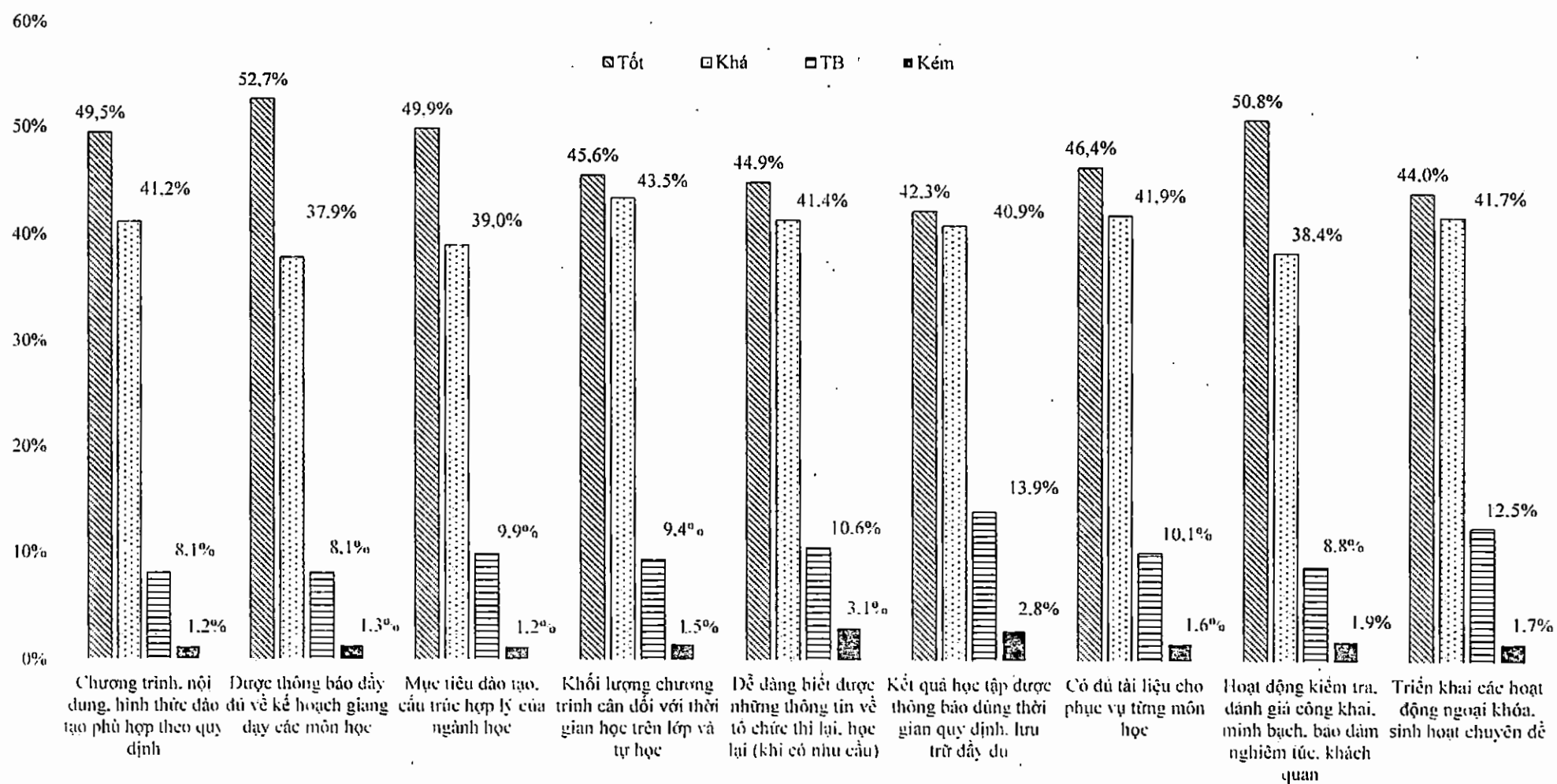


Hình 1: Biểu đồ khảo sát



Qua biểu đồ khảo sát phần 1 về công tác quản lý ta thấy phần lớn các ý kiến trả lời khảo sát đều cao nhất ở mức 1 và 2. Hầu hết sinh viên đều quan tâm đến công tác giải quyết chế độ chính sách và các biện pháp hỗ trợ cho học tập và sinh hoạt. Hệ thống các văn bản ban hành liên quan đến công tác sinh viên cũng rất dễ hiểu cũng được đánh giá phù hợp. Tuy nhiên cũng có rất ít các ý kiến trả lời ở mức độ 4. Vì vậy các phòng chức năng liên quan đến sinh viên phải kết hợp chặt chẽ với văn phòng khoa chuyên môn để giải quyết chế độ và hỗ trợ một cách tối đa, tạo điều kiện để sinh viên có một môi trường học tập lành mạnh và hiệu quả.

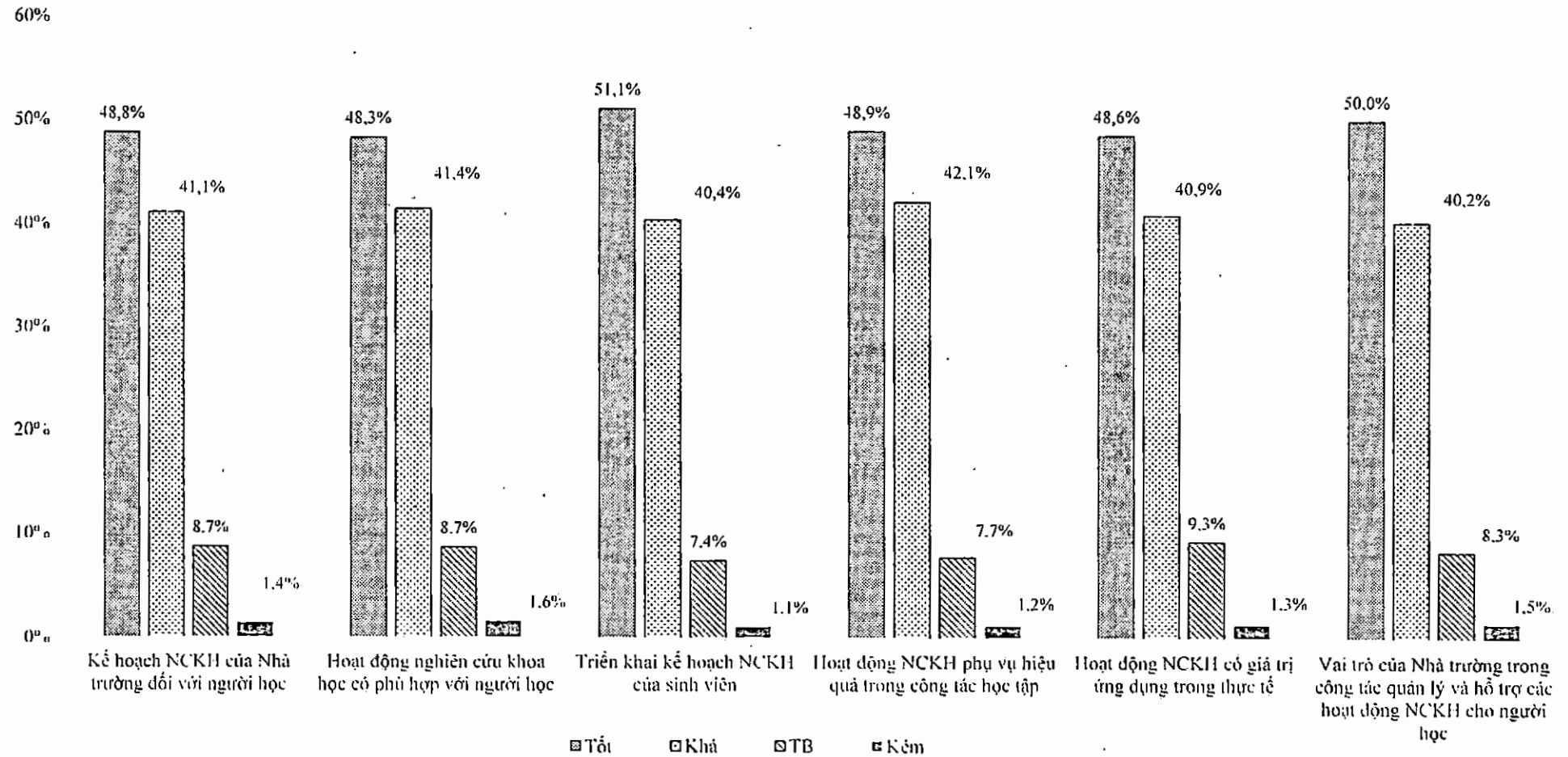
Phần 2: Khảo sát về hoạt động đào tạo



Hình 2: Biểu đồ khảo sát

Với thông kê khảo ở trên đối với sinh viên, qua việc khảo sát 9 câu hỏi về hoạt động đào tạo cho thấy kết quả khảo sát hầu hết ở mức độ tốt, khá, sinh viên nhất trí với tất cả các hoạt động về công tác đào tạo của Trường từ chương trình đào tạo, kế hoạch giảng dạy các môn, khối lượng chương trình, các thông tin về tổ chức thi lại, thông báo kết quả học tập, các buổi sinh hoạt chuyên đề ... được thực hiện phù hợp với mục tiêu giáo dục và với từng ngành đào tạo. Tài liệu phục vụ các môn học cơ bản đáp ứng được theo chương trình đào tạo. Điều này chứng minh được công tác đào tạo của Trường rất thực tế và phù hợp với các chuyên ngành đào tạo. Giảng viên thực hiện nhiệm vụ giảng dạy một cách nghiêm túc, đúng theo quy định của Nhà trường.

Phần 3: Khảo sát về hoạt động nghiên cứu khoa học



Hình 3: Biểu đồ khảo sát

Qua kết quả khảo sát cho thấy sinh viên đánh giá tốt vai trò của Nhà trường trong công tác quản lý và hỗ trợ các hoạt động NCKH cho người học. Với kế hoạch và triển khai các hoạt động NCKH hợp lý, có giá trị ứng dụng trong thực tế và phù hợp với người học đã khuyến khích sinh viên tham gia các đề tài NCKH, phục vụ có hiệu quả cho công tác học tập. Nhìn chung công tác NCKH đối với sinh viên rất quan trọng và được đánh giá tốt.

IV. Kết luận

Hoạt động khảo sát ý kiến phản hồi của sinh viên là một công cụ đánh giá khách quan và hữu ích giúp công tác đảm bảo chất lượng giáo dục được tiến hành thuận lợi và đạt kết quả cao. Các kết quả thu được từ khảo sát cho thấy phản hồi tích cực của các đối tượng được khảo sát. Đồng thời qua đó cũng thấy Nhà trường vẫn có những điểm cần xem xét điều chỉnh để nâng cao chất lượng hơn nữa chất lượng đề tài NCKH đối với sinh viên, khuyến khích và khơi dậy tiềm năng để động viên nhiều hơn nữa sinh viên tham gia công tác NCKH.

V. Đề xuất

Cần làm tốt hơn công tác tuyên truyền, phổ biến mục đích, ý nghĩa của điều tra - khảo sát tới sinh viên trong những năm tiếp theo. Nhà trường mong muốn tiếp tục nhận được các đóng góp, hỗ trợ của các thầy cô để thực hiện khảo sát ý kiến ngày càng chính xác và hiệu quả hơn.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để b/cáo);
- Các khoa (để biết);
- Lưu: HCTH, KT&KĐCL, TCCB₍₀₇₎.

**T/L.HIỆU TRƯỞNG
TRƯỞNG PHÒNG TCCB**



PGS.TS Triệu Hùng Trường

Số: 390/KH - MĐC

Hà Nội, ngày 10 tháng 8 năm 2018

KẾ HOẠCH

Khảo sát sinh viên tốt nghiệp năm 2018 về chương trình đào tạo và hoạt động liên quan đến chất lượng đào tạo

Căn cứ quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng giáo dục trường Đại học và tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo (CTĐT), thực hiện nhiệm vụ năm học 2017 – 2018 về công tác Đảm bảo chất lượng giáo dục (ĐBCLGD), Trường Đại học Mỏ - Địa chất xây dựng và triển khai kế hoạch khảo sát sinh viên tốt nghiệp nhằm đánh giá mức độ hài lòng về chương trình đào tạo và hoạt động liên quan đến chất lượng đào tạo như sau:

1. Mục đích của hoạt động khảo sát

Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên tốt nghiệp năm 2018 về chất lượng CTĐT, mức độ đáp ứng về cơ sở vật chất, học liệu và các hoạt động hỗ trợ người học để làm cơ sở giúp Nhà trường thực hiện điều chỉnh, cải tiến, nâng cao chất lượng.

2. Yêu cầu của hoạt động khảo sát

- Sinh viên hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo phiếu khảo sát do Nhà trường cung cấp.
- Thông tin phản hồi từ sinh viên được xử lý khách quan, trung thực, thông báo cho các bên liên quan và được sử dụng đúng mục đích.

3. Đối tượng khảo sát

Sinh viên hệ đào tạo chính quy tốt nghiệp năm 2018.

4. Nội dung khảo sát

Đánh giá mức độ hài lòng của sinh viên cuối khóa với các nội dung: Mục tiêu, chuẩn đầu ra và nội dung CTĐT; Hoạt động giảng dạy trong khóa học; Đánh giá kết quả học tập; Tư vấn, hỗ trợ sinh viên; Tài liệu và cơ sở vật chất phục vụ học tập.

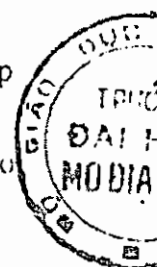
5. Hình thức khảo sát

Khảo sát thông qua Phiếu khảo sát được phê duyệt và tổ chức phát trực tiếp hoặc khảo sát online với sinh viên.

6. Triển khai thực hiện

6.1. Phòng Khảo thí & ĐBCLGD:

- Phòng Khảo thí & ĐBCLGD chủ trì, xây dựng kế hoạch. Dự thảo mẫu phiếu khảo sát trình Ban Giám hiệu phê duyệt. Phối hợp với các phòng Đào tạo Đại học, Công tác sinh viên. Xuất bản, Trung tâm Hỗ trợ sinh viên triển khai thực hiện kế hoạch khảo sát.
- Tổng hợp và báo cáo kết quả khảo sát trình Ban Giám hiệu.



- Tiếp nhận các ý kiến phản hồi sau khảo sát; Tổ chức rút kinh nghiệm, điều chỉnh phương thức khảo sát (nếu cần), đề xuất với lãnh đạo nhà trường về cách thức sử dụng kết quả khảo sát.

- Lưu trữ dữ liệu về kết quả các đợt khảo sát để theo dõi và phục vụ công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường.

6.2. Phòng Công tác sinh viên:

- Tiến hành khảo sát trực tiếp sinh viên tốt nghiệp vào lễ trao bằng tốt nghiệp.

- Thống kê, tổng hợp số liệu khảo sát gửi báo cáo về Phòng Khảo thí & ĐBCLGD.

- Lưu trữ các phiếu khảo sát theo quy định.

6.3. Phòng Đào tạo Đại học:

- Thu lại phiếu xác nhận đã khảo sát trước khi trả bằng tốt nghiệp cho sinh viên.

- Tập hợp và bàn giao phiếu xác nhận đã khảo sát về Phòng Khảo thí & ĐBCLGD.

6.4. Trung tâm Hỗ trợ sinh viên:

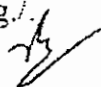
- Tiến hành khảo sát online sinh viên đã tốt nghiệp, tổng hợp số liệu gửi về Phòng Khảo thí & ĐBCLGD.

- Lưu trữ các dữ liệu khảo sát online theo quy định.

6.5. Phòng Xuất bản: In đủ số lượng phiếu khảo sát cần thực hiện.

Nhà trường yêu cầu các đơn vị liên quan nghiêm túc triển khai và thực hiện.

Trân trọng./



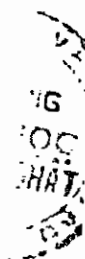
Nơi nhận:

- Các PHIEU khảo sát (bản chỉ đạo),
- HUYỆT OFFICE
- Lưu: HCTH: KT&ĐBCLGD₁₀₀₁

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS Lê Hải An



Hà Nội, ngày 04 tháng 12 năm 2018

THÔNG BÁO

Kính gửi: - Cán bộ, giáo viên và sinh viên trong toàn trường;

Thực hiện nhiệm vụ hàng năm của Nhà trường, Trung tâm Thông tin – Thư viện triển khai lấy ý kiến về mức độ đáp ứng của Thư viện.

Để triển khai có hiệu quả công việc này, Trung tâm Thông tin – Thư viện kính đề nghị các Quý thầy cô và lớp trưởng các lớp thông báo tới toàn thể cán bộ, giảng viên và sinh viên của Nhà trường tích cực tham gia và hoàn thành Phiếu khảo sát theo các cách sau:

- Điền vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp (đối với sinh viên).
- Điền vào Phiếu khảo sát được phát trực tiếp hoặc gửi qua mail của Trung tâm: trungtamtttv@humg.edu.vn
- Thời gian thực hiện khảo sát bắt đầu: **ngày 12/12/2018 đến 20/12/2018**

Ý kiến nhận xét của cán bộ, giảng viên và sinh viên góp phần quan trọng đối với xây dựng văn hóa chất lượng trong Nhà trường.

Mọi yêu cầu hỗ trợ xin vui lòng liên hệ Trung tâm Thông tin – Thư viện – Nhà C5 (điện thoại: 02438385094).

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: TT.TT – TV.

KT GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Hải Yến

Số: /TT TT - TV
V/v lấy ý kiến về mức độ hài lòng
của bạn đọc khi sử dụng Thư viện

Hà Nội, ngày 10 tháng 12 năm 2018

Kính gửi: Các đơn vị trong toàn Trường

Nhằm nâng cao mức độ đáp ứng của Thư viện đối với bạn đọc, Trung tâm Thông tin – Thư viện sẽ thực hiện việc khảo sát lấy ý kiến của bạn đọc về mức độ hài lòng khi sử dụng Thư viện với những nội dung sau: Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện; Về các nguồn tài liệu của Thư viện; Về các quy định của Thư viện; Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện; Đánh giá chung về hiệu quả công tác phục vụ Thư viện.

Năm nội dung trên được đánh giá theo các mức độ: ① Rất không đồng ý; ② Không đồng ý; ③ Không có ý kiến; ④ Đồng ý; ⑤ Rất đồng ý.

- Công tác khảo sát được thực hiện đối với khoa: Kinh tế và Quản trị kinh doanh.
- Thời gian phát phiếu: Từ ngày: 12/12/2018 đến 14/12/2018
- Thời gian thu phiếu: Từ ngày: 17/12/2018 đến 20/12/2018
- Tổng hợp số phiếu
- + Bạn đọc là sinh viên: 75 phiếu
- + Bạn đọc là giảng viên: 31 phiếu

Thời gian tổng hợp, xử lý và đánh giá phiếu sau khi khảo sát:

Từ ngày: 21/12/2018 đến 26/12/2018

Mọi yêu cầu hỗ trợ xin vui lòng liên hệ Trung tâm Thông tin – Thư viện, nhà C 5, điện thoại 0243.8385094.

Phó Giám đốc TT. TT – TV



Nguyễn Thị Hải Yến

Hà Nội, ngày 07 tháng 01 năm 2019

Kính gửi: Ban Giám hiệu

Trung tâm Thông tin – Thư viện tiến hành khảo sát lấy ý kiến về mức độ hài lòng của bạn đọc khi sử dụng Thư viện (đợt khảo sát từ ngày 12/12/2018 đến 14/12/2018).

Sau khi thu thập, tổng hợp và phân tích phiếu khảo sát, lãnh đạo Trung tâm đã có những cải tiến trong cách thức phục vụ cũng như trong việc bổ sung nguồn tài liệu, sửa chữa và bổ sung mới về cơ sở vật chất, trang thiết bị thư viện. Cụ thể như sau:

- Về cơ sở vật chất và trang thiết bị của Thư viện

Các phòng phục vụ của Thư viện đảm bảo thoáng mát, đủ ánh sáng. Phần mềm của Thư viện dễ dàng sử dụng đối với mọi đối tượng bạn đọc. Website của Thư viện được hoàn thiện và cập nhật thường xuyên theo quy định của Bộ Giáo dục.

Trang bị thêm máy tính, thiết bị phòng cháy chữa cháy.

- Về các nguồn tài liệu của Thư viện

Tài liệu được hồi cố (biên mục mô tả) với phần mềm Kipos theo trình tự những tài liệu quan trọng và được dùng thường xuyên trước.

Tài liệu được sắp xếp khoa học và gọn gàng trên giá.

Tài liệu điện tử của Thư viện đáp ứng được nhu cầu học tập

- Về các quy định của Thư viện

Hướng dẫn sử dụng Thư viện rõ ràng được treo biển tại các phòng phục vụ và tại trang Web: [Lic. Humg.edu.vn](http://Lic.Humg.edu.vn)

Thời gian phục vụ được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của bạn đọc và Luật lao động, quy định của Nhà trường.

Số lượng tài liệu được mượn bằng tối đa các môn học trong học kỳ.

- Về chất lượng phục vụ của cán bộ, nhân viên Thư viện

Cán bộ, nhân viên Thư viện phục vụ nhiệt tình hỗ trợ bạn đọc rất hiệu quả, lịch sự theo đúng văn minh công sở.

Cán bộ Thư viện có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt (08/14 cán bộ thư viện tốt nghiệp đại học chuyên ngành thông tin – thư viện, 04 cán bộ có bằng Thạc sỹ thư viện, 04 cán bộ tốt nghiệp đại học Mỏ - Địa chất và có chứng chỉ nghiệp vụ thư viện). Đội ngũ cán bộ thường xuyên tham gia các lớp ngắn hạn, buổi hội thảo, hội nghị về thư viện.

Phó Giám đốc TTTT – TV



Nguyễn Thị Hải Yến