

Số: 16 /BC-QLCL

Đắk Lắk, ngày 03 tháng 11 năm 2021

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Về việc lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường, năm học 2020-2021
(Khảo sát phiếu online)

Kính gửi: - **Hiệu trưởng**
 - **Các đơn vị trong Trường**

Theo Kế hoạch số 509/KH-ĐHTN ngày 10 tháng 3 năm 2021 của Nhà trường về Kế hoạch bảo đảm chất lượng giáo dục năm 2021;

Thực hiện Thông báo số 523/TB-ĐHTN ngày 11 tháng 3 năm 2021 của Nhà trường về việc thực hiện một số hoạt động khảo sát năm 2021;

Để nâng cao chất lượng đào tạo, công khai các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục (BĐCLGD), có số liệu, minh chứng phục vụ công tác tự đánh giá và đánh giá ngoài cấp cơ sở giáo dục (CSGD) và cấp chương trình đào tạo (CTĐT);

Thực hiện Kế hoạch số 2060/KH-ĐHTN ngày 15 tháng 9 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Đại học Tây Nguyên về việc Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về mức độ đáp ứng của thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường năm học 2020-2021;

Phòng Quản lý chất lượng báo cáo việc triển khai khảo sát và kết quả cụ thể như sau:

1. Mục đích

- Góp phần thực hiện Quy chế dân chủ trong CSGD đại học;
- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên, giảng viên và các bên liên quan nhằm hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của người học, người dạy, VC-NLĐ về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm (TN), thực hành (TH), hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) và các dịch vụ tại Trường năm học 2020-2021;
- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện cơ sở vật chất, điều kiện làm việc tại Thư viện, các phòng TH, TN, hệ thống CNTT và các dịch vụ qua đó xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu công việc và nâng cao hiệu quả của hoạt động dạy và học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra;
- Đảm bảo lợi ích, tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về các hoạt động, điều kiện liên quan đến khóa đào tạo, và các hoạt động khác của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo truyền thống tôn sư trọng đạo và những giá trị đạo đức, văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;

- Người học, người dạy trong Trường hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Thông tin phản hồi từ người học, người dạy, VC-NLĐ về mức độ đáp ứng Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường năm học 2020-2021 được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện

Tháng 9 đến tháng 10 năm 2021.

4. Đối tượng, phạm vi thực hiện

- SV các lớp đại học hệ chính quy các ngành, các lớp khóa 2016, 2017, 2018, 2019 của các Khoa trong Trường.

- GV các Khoa trong Trường.

5. Nội dung:

- Có 16 câu hỏi được thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của Thư viện Trường;
- Có 14 câu hỏi về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành trong Trường
- Có 19 câu hỏi về mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin tại Trường.
- Có 10 câu hỏi được thu thập ý kiến về mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường.
- Sự hài lòng của SV, sử dụng thang đánh giá mức độ hài lòng dựa trên 5 mức độ (thang đo Likert): *1-Hoàn toàn không hài lòng, 2-Không hài lòng, 3-Bình thường, 4-Hài lòng, 5-Hoàn toàn hài lòng.*

6. Phương pháp thực hiện

- Phòng Quản lý chất lượng là đơn vị điều phối trong việc thực hiện khảo sát;
- Sử dụng công cụ khảo sát Google forms và triển khai trực tiếp đường link khảo sát (đánh giá) tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Website trường, Email, Facebook, Zalo, Lãnh đạo các đơn vị, Cố vấn học tập, ...

1. Mẫu phiếu dành cho giảng viên (theo đường link bên dưới):

<https://forms.gle/wzL1wBwBpLbC9SRG8>

2. Mẫu phiếu dành cho sinh viên (theo đường link bên dưới):

<https://forms.gle/uoSkiQMka9n6bhCk6>

- Dữ liệu được thu thập qua Google forms và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2019; tỷ lệ hài lòng là tổng số ý kiến “Hoàn toàn hài lòng” + “Hài lòng”/tổng số ý kiến; tỷ lệ không hài lòng là tổng số ý kiến “Hoàn toàn không hài lòng” + “Không hài lòng”/tổng số ý kiến. Điểm hài lòng trung bình được đánh giá trên thang điểm 5 (thang đo Likert).

- Viết báo cáo kết quả sau khi xử lý dữ liệu;
- Phản hồi kết quả khảo sát đến các bên liên quan;
- Lưu trữ kết quả khảo sát;
- Lập kế hoạch khắc phục, cải tiến trong giai đoạn tiếp theo với các hoạt động khảo sát.

7. Kết quả và thảo luận

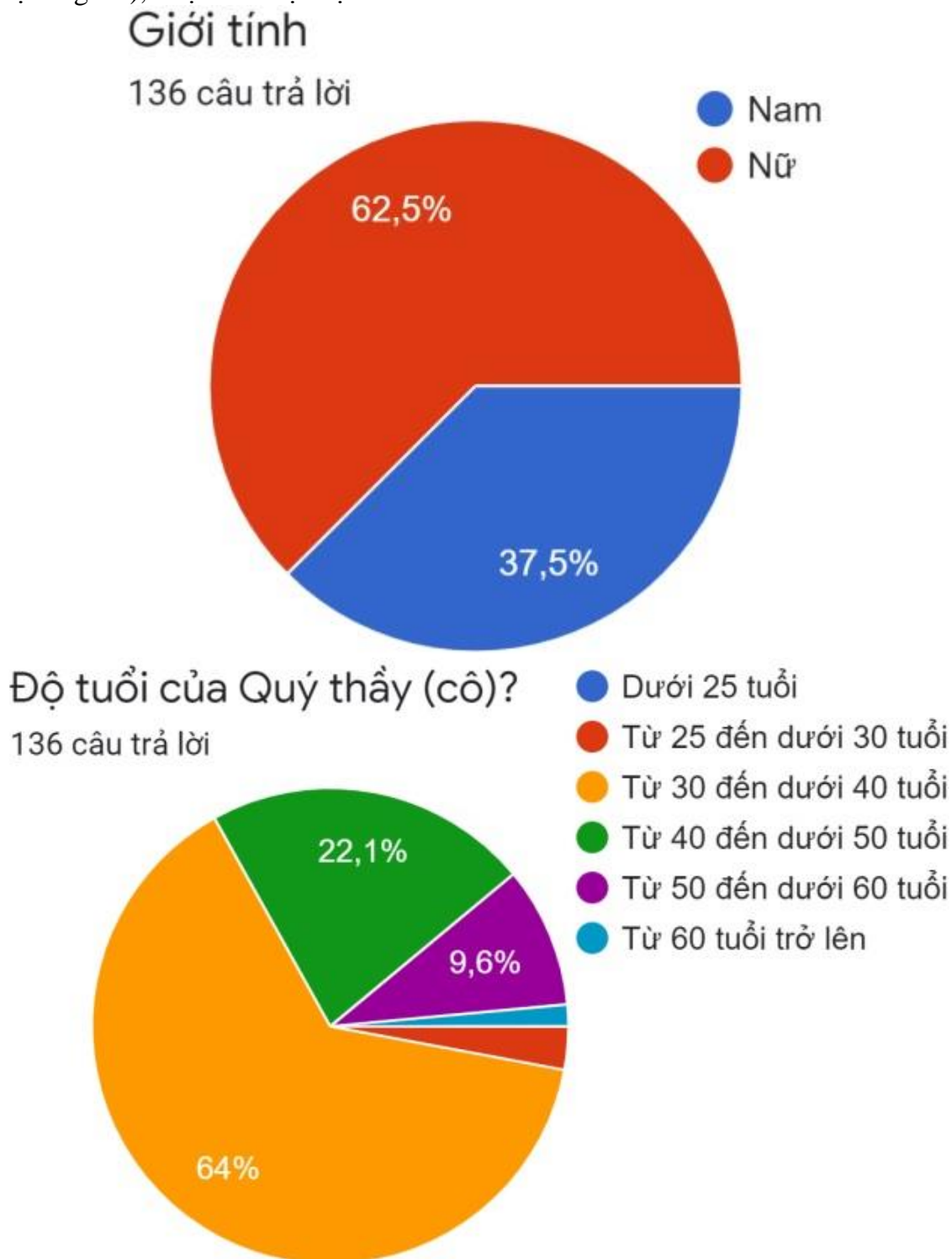
Đã khảo sát được 1.533 mẫu (Gồm 1.397 lượt SV và 136 lượt GV, VC của các Khoa).

7.1. Kết quả khảo sát lấy ý kiến của giảng viên, viên chức

Kết quả như sau:

Thông tin chung về đối tượng tham gia khảo sát

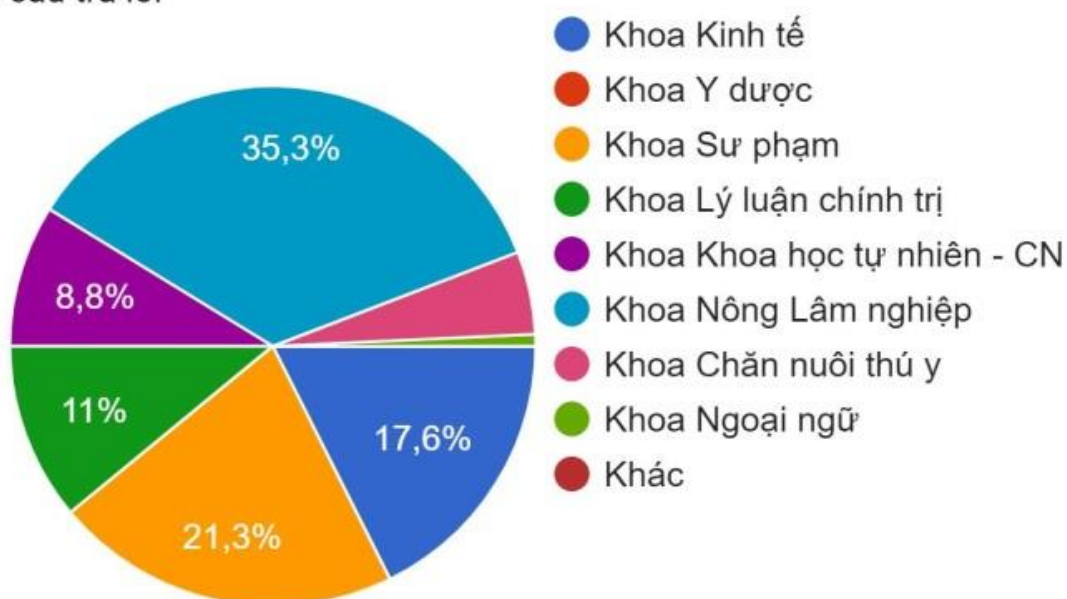
Cơ cấu về đối tượng tham gia khảo sát (độ tuổi, giới tính, trình độ chuyên môn, và đơn vị công tác), được thể hiện cụ thể ở Biểu đồ 2.1 và Biểu đồ 2.2.



Biểu đồ 2.1. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính và độ tuổi

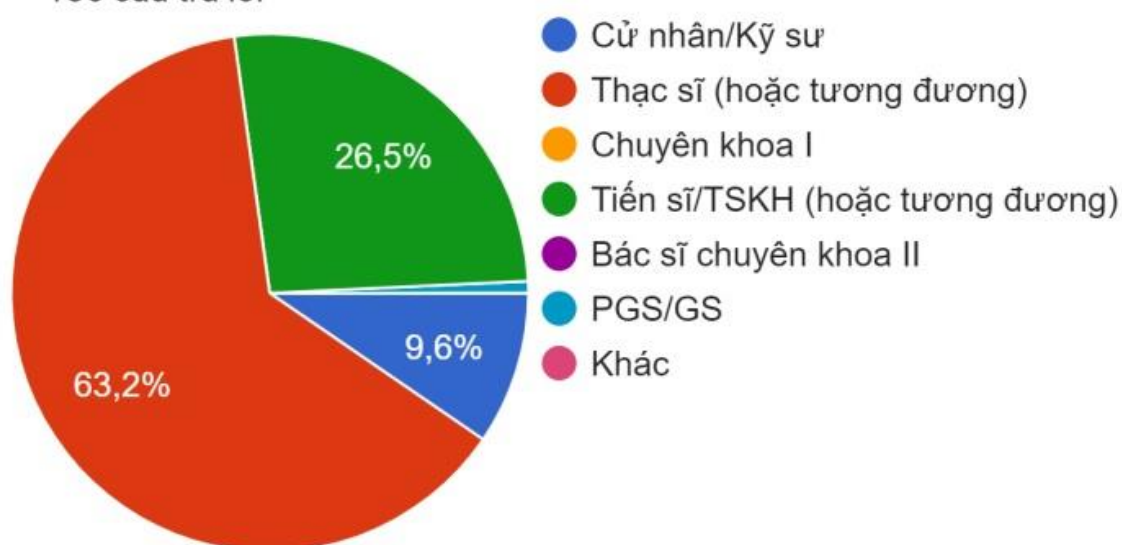
Quý thầy (cô) thuộc đơn vị (Khoa) nào?

136 câu trả lời



Trình độ chuyên môn/nghề nghiệp?

136 câu trả lời



Biểu đồ 2.2. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo đơn vị công tác và trình độ chuyên môn

7.1.1. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

Giảng viên, viên chức đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

Bảng 1. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV, GV và VC tới để đọc sách.	0,0	14,7	85,3	4,18
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu.	3,7	24,3	72,1	3,90
3.	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ	2,9	26,5	70,6	3,84

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
	người đọc.				
4.	Thời gian mở cửa của Thư viện hợp lý để phục vụ người đọc	2,9	19,9	77,2	3,88
5.	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	5,1	24,3	70,6	3,82
6.	Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc.	2,2	30,1	67,6	3,82
7.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	10,3	45,6	44,1	3,40
8.	Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào?	19,1	52,2	28,7	3,15
9.	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú.	19,1	51,5	29,4	3,10
10.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	4,4	45,6	50,0	3,52
11.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới	15,4	50,7	33,8	3,19
12.	Thời gian cho mượn sách của Thư viện hợp lý	1,5	28,7	69,9	3,80
13.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách?	1,5	32,4	66,2	3,75
14.	Các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện như thế nào?	2,2	28,7	69,1	3,81
15.	Tinh thần thái độ, phục vụ của VC Thư viện như thế nào?	1,5	24,3	74,3	3,93
16.	Bạn có hài lòng về Thư viện của Trường không?	2,9	34,6	62,5	3,69
TRUNG BÌNH		5,9	33,4	60,7	3,67

Kết quả tại Bảng 1 ở trên cho thấy: VC đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ không hài lòng là 5,9%; bình thường là 29,6%; số VC đánh giá hài lòng là 63,7%. Điểm likert trung bình là 3,67/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó, riêng 03 tiêu chí: Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú; Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào; Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới có mức chất lượng ở mức trung bình và mức hài lòng đạt mức bình thường với tỷ lệ “không hài lòng” cao lần lượt là 19,1; 19,1 và 15,4%; cụ thể điểm hài lòng likert của 03 tiêu chí này lần lượt là: 3,10; 3,15 và 3,19.

*** Ý kiến khác:**

Các góp ý về mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

- Thư viện mở cửa ban đêm vào mùa thi, vào thứ 7 và Chủ nhật lâu hơn để phục vụ SV; Cải tạo không gian thư viện: Thư viện nên cải tạo lại không gian cho đẹp mắt, tăng tính thẩm mỹ, thu hút và tạo cảm giác thoải mái thư giãn cho người sử dụng;
- Thư viện nên có những vị trí dành cho việc thảo luận của SV, tại những vị trí thảo luận có thể trang bị thêm băng trắng loại tốt;
- Cần cập nhật thường xuyên sách chuyên khảo, sách tham khảo ngành Y khoa, xét nghiệm, văn học, nghệ thuật, các tác phẩm văn học cổ điển; Tài liệu về ngoại ngữ và những ngành khác; phát triển thư viện điện tử (phần mềm, tài liệu điện tử, số hóa thủ tục mượn/trả tài liệu, ...); Liên kết nhiều hơn với hệ thống các thư viện khác trong nước và nước ngoài để chia sẻ tài nguyên học liệu;
- Bổ sung thêm những cuốn sách nổi tiếng, sách quan hệ quốc tế, sách chuyên ngành (đặc biệt là sách chuyên khảo nước ngoài và các tạp chí quốc tế); Cần có tài khoản để cập nhật các bài báo, tài liệu tham khảo trên một số trang tạp chí điện tử, đặc biệt truy cập các bài báo nước ngoài như sciencedirect, spring.... Nên được, đề xuất trường có thể cung cấp cho giáo viên tài khoản truy cập các bài báo, tạp chí để tiện trong việc viết sách, báo;
- Nên đầu tư thêm trang thiết bị như máy tính, mạng WIFI mạnh và ánh sáng để đủ điều kiện cho sinh viên học tập;
- Phòng đọc còn nóng, cần sửa quạt và mắc thêm quạt để môi trường đọc sách mát hơn; Nên trang bị thêm các thiết bị ánh sáng ở khu vực đọc sách của Thư viện; Sửa lại bàn ghế có tựa lưng để SV ngồi đọc sách thoải mái hơn;
- Không nên phạt tiền mượn sách của SV nặng như hiện nay;
- Đề nghị mở cửa nhà vệ sinh trên lầu để phục vụ SV;
- Nên tạo điều kiện cho SV mượn tài liệu hơn 5 quyển và mượn lâu hơn 1 tháng.

7.1.2. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường:

VC, GV đánh giá mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường như sau:

Bảng 2. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Số lượng phòng TH TN đầy đủ để thực hiện thực hành môn học	3,7	41,9	54,4	3,60
2.	Diện tích phòng TH TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	3,7	39,0	57,4	3,63
3.	Điều kiện vệ sinh phòng TH TN đảm bảo	5,9	41,2	52,9	3,55
4.	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	4,4	44,1	51,5	3,53
5.	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	5,1	46,3	48,5	3,51
6.	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	5,9	40,4	53,7	3,55
7.	Được trang bị đầy đủ thiết bị, máy móc, dụng cụ, hóa chất và vật tư, đáp ứng nhu cầu của môn học TH TN	8,8	47,8	43,4	3,38
8.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	5,1	44,9	50,0	3,48
9.	Có chế độ phụ cấp độc hại thỏa đáng cho GV dạy,	6,6	45,6	47,8	3,47

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
	hướng dẫn thực hành tại phòng TN				
10.	Nhân sự phòng TH, TN được đào tạo, có kiến thức kỹ thuật và kinh nghiệm	2,9	38,2	58,8	3,65
11.	Năng lực của VC vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	3,7	36,0	60,3	3,70
12.	Bảng cấp của VC vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN được đào tạo đúng chuyên môn	2,2	43,4	54,4	3,63
13.	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại.	14,7	47,8	37,5	3,28
14.	Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học	10,3	47,1	42,6	3,36
TRUNG BÌNH		5,9	43,1	50,9	3,52

Kết quả tổng hợp ở Bảng 2 cho thấy: giảng viên đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành với tỷ lệ không hài lòng là 5,9%; bình thường là 43,1%; số SV đánh giá hài lòng là 50,9%. Điểm likert trung bình là 3,52/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó có 03 tiêu chí: Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại; Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học; Được trang bị đầy đủ thiết bị, máy móc, dụng cụ, hóa chất và vật tư, đáp ứng nhu cầu của môn học TH TN có mức chất lượng ở mức trung bình và mức hài lòng đạt mức bình thường với điểm hài lòng likert lần lượt là: 3,28; 3,36 và 3,38.

*** Ý kiến khác:**

Các góp ý về mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường như sau:

- Phòng TN-TH khoa Y Dược nhỏ, không đủ máy móc, đồ dùng, thiết bị cho SV thực hành;
- Sắp xếp lại hệ thống phòng thí nghiệm để sử dụng hiệu quả; Quy hoạch các phòng thí nghiệm theo khu vực chung;
- Cần đầu tư, nâng cấp máy móc, đồ dùng, dụng cụ, thiết bị, hóa chất;
- Nâng cao chất lượng thiết bị đảm bảo an toàn cho SV và GV;
- Phòng thực hành mùa rất nóng, sàn bị mối ăn hư hỏng rất nhiều, không gian hẹp, mong sửa chữa lắp điều hòa thêm cho mát;
- Một số phòng TN-TH không đủ dụng cụ, không sạch sẽ, ngăn nắp, không có đồ bảo hộ; Có phòng xử lý khẩn cấp; có hệ thống hút mùi đảm bảo, hệ thống xử lý chất thải độc hại; Nên bổ sung quy trình tiêu huỷ hoá chất độc hại trong phòng thí nghiệm, ...
- Cần kịp thời rút ngắn thời gian bảo trì, sửa chữa thiết bị. Trang bị thêm các trang thiết bị hóa chất đảm bảo về chất lượng cho việc dạy thực hành các học phần và hỗ trợ cho cán bộ thực hiện các nghiên cứu chuyên sâu, hướng dẫn sinh viên làm đề tài khoa học;
- Yêu cầu KTV làm việc nghiêm túc, có trách nhiệm hơn;
- Cần có phòng thực hành riêng cho Nghiệp Vụ Sư Phạm Mầm Non;
- Nhiều bộ môn thiếu máy móc, đặc thù ít sinh viên nên đầu tư hạn chế.

7.1.3. Mức độ đáp ứng của Hệ thống công nghệ thông tin

VC, GV đánh giá mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

Bảng 3. Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Có hệ thống mạng Internet, mạng LAN kết nối tất cả máy tính các đơn vị trong Nhà trường	17,6	41,9	40,4	3,26
2.	Trường có hệ thống phần mềm đáp ứng yêu cầu dạy và học trực tuyến (online)	5,1	30,9	64,0	3,73
3.	Mạng LAN, Internet đáp ứng công việc quản lý trong Nhà trường.	12,5	45,6	41,9	3,34
4.	Có hệ thống mạng WIFI cung cấp miễn phí tại khu làm việc, Thư viện, Trung tâm thông tin, Nhà khách, Phòng tự học cho SV và VC	29,4	39,0	31,6	3,09
5.	Hệ thống máy tính của các đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, cấu hình mạnh	22,8	44,1	33,1	3,12
6.	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường?	3,7	52,2	44,1	3,46
7.	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng?	4,4	52,2	43,4	3,47
8.	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking?	3,7	46,3	50,0	3,54
9.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV, GV và VC	10,3	38,2	51,5	3,46
10.	Phần mềm quản lý thi, quản lý điểm tại Phòng Quản lý chất lượng, các Khoa, các đơn vị khác hoạt động ổn định và bảo mật.	8,1	36,8	55,1	3,55
11.	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	5,1	33,8	61,0	3,70
12.	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	9,6	36,0	54,4	3,53
13.	Số lượng máy điện thoại của các đơn vị trong Trường được trang bị đầy đủ, hoạt động tốt	8,8	39,0	52,2	3,51
14.	Trường quản lý SV, GV và VC bằng hệ thống công nghệ, phần mềm	11,8	41,2	47,1	3,43
15.	Cơ sở dữ liệu của SV, GV và VC trong Trường được quản lý bằng phần mềm hệ thống bảo mật, an toàn, tiện lợi	10,3	40,4	49,3	3,46
16.	Trường đã có thư viện điện tử hoạt động trên nền gmail có tên miền: @ttn.edu.vn	1,5	27,9	70,6	3,88
17.	Thư viện Trường có phần mềm quản lý sách, tài liệu, học liệu đáp ứng nhu cầu sử dụng của SV, GV và VC	8,8	45,6	45,6	3,41

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
18.	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	15,4	47,1	37,5	3,25
19.	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector, tivi...	8,1	41,9	50,0	3,46
TRUNG BÌNH		10,4	41,1	48,6	3,46

Kết quả khảo sát được tổng hợp tại Bảng 3 cho thấy: GV, VC đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin với tỷ lệ không hài lòng là 10,4%; bình thường là 41,1%; số GV, VC đánh giá hài lòng là 48,6%. Điểm likert trung bình là 3,46/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó tiêu chí: Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời có mức hài lòng thấp nhất, với tỷ lệ hài lòng là 37,5% và tỷ lệ không hài lòng là 15,4%. Điểm hài lòng likert cho tiêu chí này là 3,25. Mức điểm này thuộc mức chất lượng trung bình và mức hài lòng là bình thường.

* Ý kiến khác:

Các ý kiến góp ý về mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

- Việc đặt tên email cho cán bộ trong trường không đồng nhất- một số GV, VC được đặt email theo chữ viết tắt của họ tên đệm và tên. Một số VC, GV lại chỉ là tên hoặc cả họ và tên đầy đủ. Việc đặt tên không đồng bộ dẫn đến khó khăn trong việc liên lạc;
- Máy chiếu nhà 2 còn thiếu nhiều;
- Bớt thay đổi lịch thi học kỳ để sinh viên chủ động;
- Mạng WIFI còn yếu, cần nâng cấp mạnh hơn, miễn phí và phủ sóng rộng ở các khu giảng đường, thư viện, nhà điều hành Trung tâm;
- Internet banking để SV nộp học phí hoạt động yếu, phải nộp trực tiếp;
- Nên bảo mật cao hơn kết quả học tập của mỗi SV trên Website của Trường;
- Việc đăng ký tín chỉ trên Website của Trường còn khó khăn;
- Phần mềm quản lý đào tạo đăng ký tín chỉ thường bị lỗi;
- Việc thu học phí trực tiếp chất lượng còn thấp;
- Trường gửi tin nhắn khi sinh viên bị thi lại hoặc thông tin về lịch thi thì tiện lợi hơn;
- Việc cập nhật thời khóa biểu trên hệ thống còn chậm trễ;
- Nhà trường nên sớm có một phần mềm quản lý tích hợp, hiện đại hơn, có tính kết nối và đồng bộ thông tin từ KHOA đến PHÒNG BAN CHỨC NĂNG, giảm gánh nặng thủ tục giấy tờ và tiết kiệm thời gian, sức lực cho cả hệ thống quản lý.

7.1.4. Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường:

SV đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường như sau:

Bảng 4: Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Trường có trung tâm phục vụ học sinh, SV, GV và VC đáp ứng nhu cầu của người học, người dạy, VC...	3,7	47,8	48,5	3,49
2.	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV, GV và VC	0,7	30,1	69,1	3,82
3.	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV, GV và VC	8,1	30,1	61,8	3,61
4.	Trường có dịch vụ ăn uống (Nhà ăn) phục vụ SV, GV và VC đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	18,4	50,7	30,9	3,13
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và VC (ca nhạc, phim ảnh...)	23,5	50,0	26,5	3,01
6.	Có các khu vui chơi thể thao phục vụ SV, GV và VC (nhà thi đấu đa năng, sân bóng đá, bóng chuyền, sân tennis...) đủ tiêu chuẩn	2,9	27,2	69,9	3,81
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV, GV và VC với chất lượng tốt	2,9	44,1	52,9	3,54
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống và nghiên cứu khoa học cho SV, GV và VC...	11,8	47,8	40,4	3,31
9.	Có WIFI miễn phí để SV, GV và VC học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin	20,6	44,1	35,3	3,17
10.	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	13,2	48,5	38,2	3,26
TRUNG BÌNH		10,6	42,1	47,4	3,42

Kết quả tổng hợp tại Bảng 4 ở trên cho thấy: Giảng viên, viên chức đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của các dịch vụ với tỷ lệ “không hài lòng” là 10,6%; mức “bình thường” là 42,1%; số GV, VC đánh giá mức “hài lòng” là 47,4%. Điểm likert trung bình là 3,42/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Tuy nhiên, 03 nội dung đánh giá: Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và VC (ca nhạc, phim ảnh...); Có WIFI miễn phí để SV, GV và VC học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin; Trường có dịch vụ ăn uống (Nhà ăn) phục vụ SV, GV và VC đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm có mức hài lòng thấp với tỷ lệ “Không hài lòng” lần lượt là: 23,5%, 20,6% và 18,4%. Trong đó điểm hài lòng likert lần lượt là 3,01; 3,17 và 3,13. Mức điểm này thuộc mức chất lượng trung bình và mức hài lòng là bình thường.

*** Ý kiến khác:**

- Hệ thống Máy tính ở các đơn vị cũ, tốc độ chậm; Hệ thống CNTT đã có nhiều nỗ lực trong thời gian phòng chống dịch Covid 19, cần phát triển 1 mạng liên kết với các trung tâm thông tin của các trường, viện có liên quan để trao đổi, chia sẻ thông tin, thường xuyên cập nhật, bổ sung làm phong phú hơn nguồn tư liệu tham khảo phục vụ đào tạo, hoạt động KH&CN của tất cả các chuyên ngành của trường. Nâng cấp cơ sở vật chất

và nguồn nhân lực đảm bảo hỗ trợ các hoạt động phục vụ giảng dạy, hội nghị, hội thảo, hội họp, ... trực tuyến trong bối cảnh hiện nay; Cùng với chủ trương phát triển thương mại hóa sản phẩm KH&CN, từng bước xây dựng và phát triển những gian hàng giới thiệu/ bán các sản phẩm do GV, SV nghiên cứu tạo ra, mang thương hiệu của trường (Ví dụ: sản phẩm rau, hoa, quả, ...; các sản phẩm từ ý tưởng/ đề án khởi nghiệp của GV, SV, ... Gian hàng giới thiệu các loại máy móc, thiết bị do GV, SV nghiên cứu tạo ra, ...

- WIFI tại các giảng đường, thư viện, khu thí nghiệm còn yếu, cần nâng cấp mạnh hơn để thuận tiện trong việc tra cứu thông tin, truy cập phần mềm, dạy và học trực tuyến;

- Cần cải thiện cơ sở vật chất khu thể dục thể thao; Một số khu KTX không có chỗ để xe cho sinh viên, rất bất tiện. Hệ thống nhà vệ sinh, vật dụng trong các khu KTX quá cũ, cần được nâng cấp;

- Cần có website riêng cho tạp chí khoa học của Nhà trường để có thể thuận tiện khi giới thiệu cho bên ngoài trường và nâng tầm ảnh hưởng của tạp chí; Cần cải cách việc lưu trữ dữ liệu các công trình khoa học tốt hơn, tránh việc GV phải kê khai minh chứng nhiều lần;

- Cần nâng cấp dịch vụ hỗ trợ, tư vấn việc làm cho SV, hỗ trợ hướng nghiệp, đồng thời giới thiệu các nhà tuyển dụng cho SV;

- Đề nghị thư viện mở cửa cả buổi tối thứ 7 và Chủ nhật;

- Tuyển thêm nhiều giáo viên cho khoa Y Dược;

- Mở thêm nhiều không gian học tập cho SV vào mùa thi, thêm bàn ghế ở các bệnh viện;

- Đề nghị hỗ trợ GV xem các thông tin về vượt giờ, quản lý SV trên hệ thống phần mềm tin chỉ có thể làm việc từ xa (online ở nhà);

- Quạt ở một số phòng học bị hỏng, phòng học nóng;

- Khu căn-tin quá xa giảng đường, đề nghị đồ ăn uống có chất lượng, ngon hơn; Nên có căn tin trong khu làm việc;

- Các dịch vụ tại trường cần giữ vệ sinh và cảnh quan phù hợp với khuôn viên trong trường, tạo thiện cảm cho khách khi đến trường;

- Nhà để xe chật chội, làm ngã xe, trầy xe của sinh viên, giá gửi xe còn cao, thái độ phục vụ chưa tốt;

- Đề nghị xây thêm nhà vệ sinh để phục vụ SV tốt hơn;

- Cần chấn chỉnh thái độ làm việc của một số VC trong Trung tâm hỗ trợ sinh viên;

- SV khám bệnh tại Bệnh viện Trường gặp khó khăn, không chấp nhận sinh viên đăng ký bảo hiểm trái tuyến;

- Cần tăng cường các dịch vụ: khám chữa bệnh, giải trí và tư vấn việc làm.

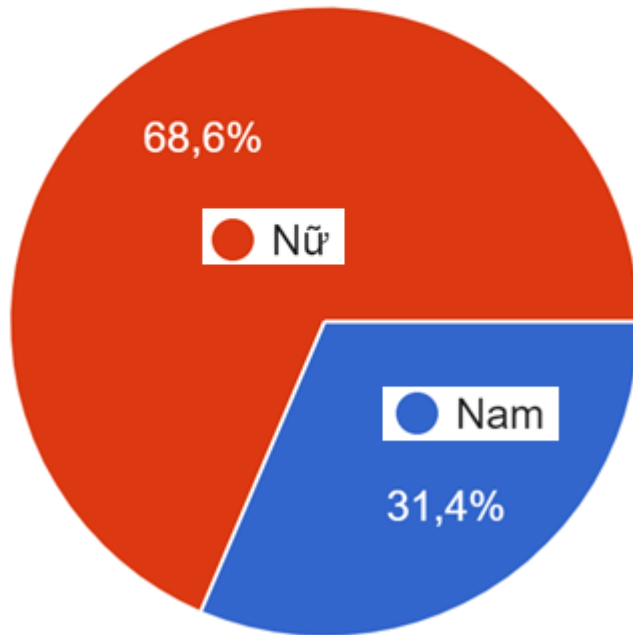
7.2. Kết quả khảo sát lấy ý kiến của sinh viên

Đã khảo sát được 1397 lượt SV của các Khoa, kết quả như sau:

Thông tin chung về đối tượng sinh viên thực hiện khảo sát (giới tính, năm sinh, khoa, khóa đào tạo), được thể hiện cụ thể ở Biểu đồ 2.3 và Biểu đồ 2.4.

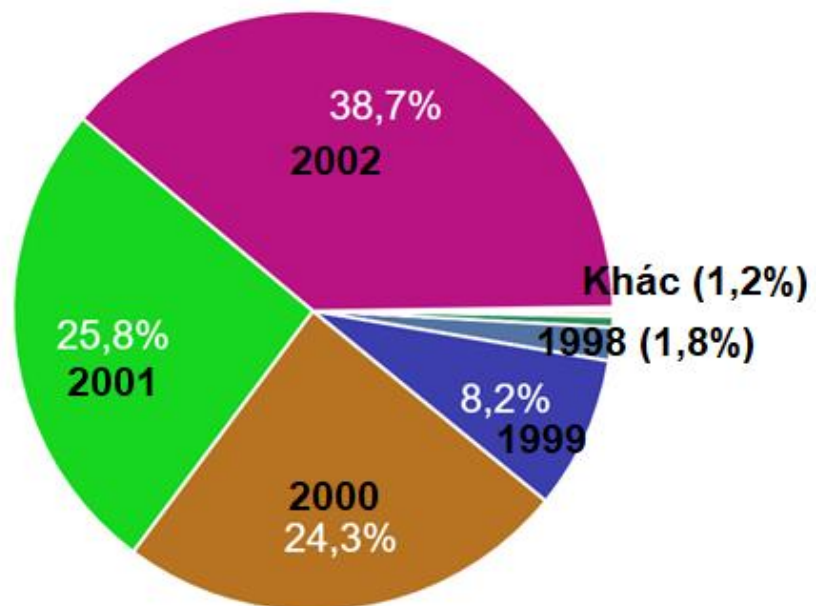
Giới tính

1.397 câu trả lời



Năm sinh?

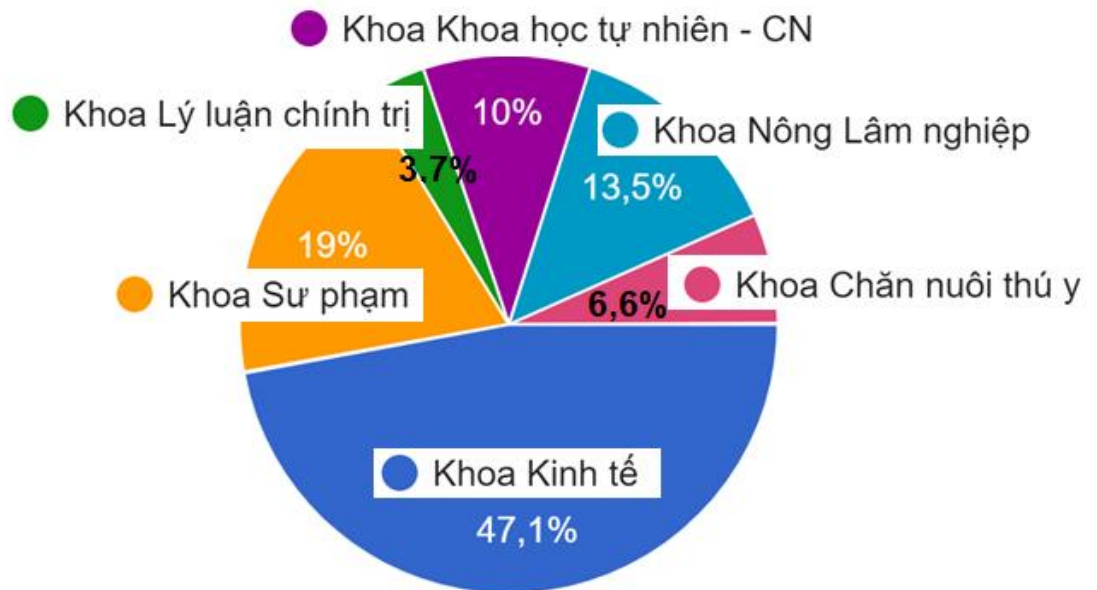
1.397 câu trả lời



Biểu đồ 2.3. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo giới tính và năm sinh

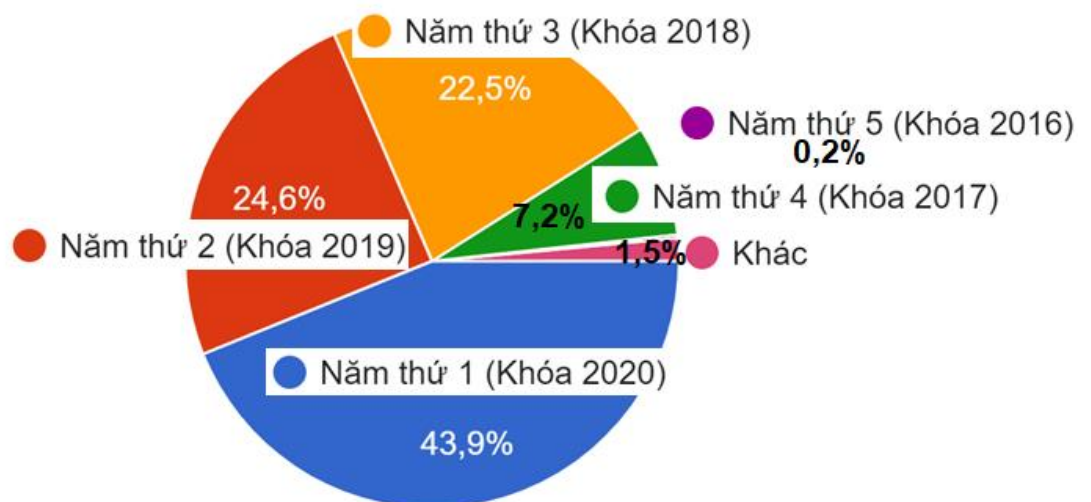
Anh / chị là sinh viên thuộc Khoa nào?

1.397 câu trả lời



Anh / chị là sinh viên năm thứ mấy?

1.397 câu trả lời



Biểu đồ 2.4. Cơ cấu đối tượng khảo sát theo khoa và khóa đào tạo

7.2.1. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

SV đánh giá mức độ đáp ứng của Thư viện Trường như sau:

Bảng 5. Mức độ đáp ứng của Thư viện Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Vị trí của Thư viện thuận lợi cho SV, GV và VC tới để đọc sách.	3,3	23,8	72,9	3,90
2.	Thư viện có diện tích rộng rãi, không gian thoáng mát, dễ chịu.	3,9	22,2	73,9	3,93
3.	Thư viện có đủ bàn ghế, chỗ ngồi phục vụ người đọc.	4,4	25,6	70,1	3,86
4.	Thời gian mở cửa của Thư viện hợp lý để phục vụ người đọc	5,8	24,5	69,7	3,81
5.	Thư viện có đủ ánh sáng cho người đọc nghiên cứu tài liệu.	4,7	25,1	70,3	3,86
6.	Sự yên tĩnh của Thư viện đáp ứng nhu cầu của người đọc.	3,4	22,2	74,4	3,94
7.	Thư viện có đủ số lượng máy tính để người đọc tra cứu tài liệu.	7,0	31,4	61,6	3,70
8.	Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào?	16,0	37,7	46,3	3,38
9.	Số đầu sách, giáo trình, bài giảng và tài liệu tham khảo của Thư viện rất phong phú.	6,4	30,1	63,6	3,73
10.	Các loại sách và tài liệu tham khảo được sắp xếp khoa học, hợp lý, dễ tra cứu.	4,3	25,6	70,2	3,84
11.	Mức độ cập nhật tài liệu sách, báo, tạp chí, tài liệu tham khảo, sách chuyên khảo của Thư viện mới	6,2	32,6	61,3	3,69
12.	Thời gian cho mượn sách của Thư viện hợp lý	3,9	25,1	71,1	3,87
13.	Bạn có hài lòng về hình thức xử phạt của Thư viện nếu vi phạm quy chế mượn/trả sách?	3,7	27,6	68,7	3,82
14.	Các thủ tục mượn/trả tài liệu ở Thư viện như thế nào?	3,0	26,8	70,2	3,85
15.	Tinh thần thái độ, phục vụ của VC Thư viện như thế nào?	3,5	23,9	72,6	3,92
16.	Bạn có hài lòng về Thư viện của Trường không?	3,1	22,4	74,4	3,94
TRUNG BÌNH		5,1	26,6	68,2	3,81

Từ kết quả khảo sát được tổng hợp ở Bảng 5 cho thấy: SV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của Thư viện với tỷ lệ không hài lòng là 5,1%; bình thường là 26,6%; số SV đánh giá hài lòng là 68,2%; Điểm likert trung bình là 3,81/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó tiêu chí: Tốc độ mạng máy tính, mạng WIFI ở Thư viện như thế nào? Được đánh giá có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (46,3%), tỷ lệ “không hài lòng” là 16,0%. Điểm likert của tiêu chí này là 3,38/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng trung bình và được đánh giá là bình thường.

*** Ý kiến đóng góp cho thư viện:**

- Hệ thống máy tính, mạng Internet, wifi của Thư viện còn yếu, chậm, gây khó khăn trong việc truy cập;
- Thời gian ôn thi nên mở cửa nhiều hơn cho sinh viên có thể ôn tập; Nên mở cửa tất cả các ngày trong tuần và cả buổi tối;
- Không gian bố trí thư viện còn chưa hợp lý; Thư viện hơi nóng trong mùa hè; Bố trí khu vực để xe cho NV, SV; Còn tình trạng để xe lộn xộn trước thư viện gây mất mỹ quan;
- Cần số hóa thư viện;
- Sách đa dạng hơn nữa; Các đầu sách khá cũ và chưa được đa dạng; Tài liệu giáo trình kham khảo chưa được phong phú;
- Mong thư viện có thêm nhiều số lượng sách hơn để những môn đông sinh viên học không xảy ra tình trạng người có người không có;
- Mong thư viện mở ra các cuộc thi về sách nhiều hơn;
- Đầu tư, nâng cấp cơ sở vật chất (bàn, ghế, cần bổ sung bàn ghế để sinh viên có thể ngồi tại thư viện đọc sách được nhiều hơn); Tu sửa lại thư viện (vì nhìn hơi cũ và bẩn).

7.2.2. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành

SV đánh giá mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường như sau:

Bảng 6. Mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Số lượng phòng TH TN đầy đủ để thực hiện thực hành môn học	4,9	40,2	54,8	3,60
2.	Diện tích phòng TH TN đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của môn học	5,2	36,9	58,0	3,65
3.	Điều kiện vệ sinh phòng TH TN đảm bảo	6,6	36,3	57,1	3,61
4.	Có tài liệu hướng dẫn về phòng thực hành (thí nghiệm) đầy đủ	4,4	34,4	61,3	3,69
5.	Phòng thực hành đáp ứng tiêu chuẩn để thí nghiệm môn học	5,2	36,9	57,9	3,65
6.	Có quy trình an toàn lao động trong phòng TH TN	3,2	34,3	62,5	3,73
7.	Được trang bị đầy đủ thiết bị, máy móc, dụng cụ, hóa chất và vật tư, đáp ứng nhu cầu của môn học TH TN	5,7	35,0	59,3	3,66
8.	Có thiết bị bảo hộ an toàn lao động khi thí nghiệm, thực hành	5,2	35,5	59,3	3,66
9.	Có chế độ phụ cấp độc hại thỏa đáng cho SV dạy, hướng dẫn thực hành tại phòng TN	3,4	35,9	60,7	3,70
10.	Nhân sự phòng TH, TN được đào tạo, có kiến thức kỹ thuật và kinh nghiệm	2,6	32,1	65,2	3,77
11.	Năng lực của VC vận hành máy móc, thiết bị phòng TH, TN đáp ứng nhu cầu môn học	2,7	31,1	66,2	3,79
12.	Bảng cấp của VC vận hành máy móc, thiết bị	2,6	30,6	66,8	3,80

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
	phòng TH, TN được đào tạo đúng chuyên môn				
13.	Phòng TH, TN có các quy trình xử lý an toàn chất thải độc hại.	3,3	33,7	63,0	3,73
14.	Số lượng máy móc, thiết bị, hóa chất, mẫu vật của phòng TN đã đủ yêu cầu TH của môn học	5,7	35,6	58,8	3,65
TRUNG BÌNH		4,3	34,9	60,8	3,69

Kết quả tổng hợp ở Bảng 6 trên đây cho thấy: SV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của phòng thí nghiệm-thực hành với tỷ lệ “không hài lòng” là 4,3%; “bình thường” là 34,9%; tỷ lệ SV đánh giá “hài lòng” là 60,8%. Điểm likert trung bình là 3,69/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó toàn bộ 14 tiêu chí được đánh giá đều đạt mức chất lượng tốt và được đánh giá là “hài lòng”.

*** Ý kiến góp ý thêm về phòng TN-TH:**

- Một số phòng thí nghiệm-thực hành của Trường đã cũ, thiếu trang thiết bị, hoặc bị hỏng nên chưa đáp ứng được yêu cầu; cần bổ sung thêm thiết bị và loại bỏ số thiết bị hư hỏng không còn sử dụng; Cần sửa chữa, bổ sung máy móc thiết bị cho Khoa Nông Lâm nghiệp để các bạn sinh viên khoa sau được học tập đầy đủ và tốt nhất;
- Cần có hố ga, phòng vệ sinh; phòng xử lý khẩn cấp; quy trình xử lý chất thải tốt hơn tại các phòng thí nghiệm-thực hành;
- Việc vệ sinh và bảo quản hoá chất được thực hiện tốt hơn. Vì mỗi lần thực hành, phòng đều có mùi hoá chất rất nặng, gây nguy hiểm cho NV, SV;
- Bổ sung thêm hóa chất thí nghiệm; Cần trang bị thêm những vật dụng hiện đại cho phòng thí nghiệm để việc nghiên cứu thí nghiệm đạt hiệu quả cao hơn;
- Phòng thí nghiệm khá cũ kỹ, lạc hậu, diện tích nhỏ, thiếu bàn ghế, trang thiết bị cần thiết; cần nâng cấp, chỉnh trang để bảo đảm chất lượng và an toàn cho người sử dụng;
- Phòng thí nghiệm còn ít, phải thực hành chung khá nhiều; cần tăng số lượng phòng TN-TH;
- Thiết bị cho ngành thể chất còn thiếu thốn rất nhiều;
- Phòng máy để thực hành tin học, thi tiếng Anh có nhiều máy tính hư hỏng, rất khó khăn trong việc thi và thực hành;
- Đầu tư máy điều hòa cho phòng TN-TH (đặc biệt là phòng máy tính, rất nóng).

7.2.3. Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin

SV đánh giá mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường như sau:

Bảng 7. Mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Có hệ thống mạng Internet, mạng LAN kết nối tất cả máy tính các đơn vị trong Nhà trường	17,1	39,4	43,5	3,33
2.	Trường có hệ thống phần mềm đáp ứng yêu cầu dạy và học trực tuyến (online)	5,9	34,3	59,8	3,68
3.	Mạng LAN, Internet đáp ứng công việc quản lý	8,9	39,1	52,0	3,53

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
	trong Nhà trường.				
4.	Có hệ thống mạng WIFI cung cấp miễn phí tại khu làm việc, Thư viện, Trung tâm thông tin, Nhà khách, Phòng tự học cho SV và VC	15,0	35,2	49,8	3,43
5.	Hệ thống máy tính của các đơn vị trong Trường được trang bị đồng bộ, cấu hình mạnh	9,4	38,4	52,3	3,54
6.	Chất lượng của phần mềm thu học phí tại Trường?	7,0	40,3	52,7	3,58
7.	Hiệu quả của việc thu học phí trực tiếp từ Ngân hàng?	5,4	34,8	59,8	3,68
8.	Hiệu quả của việc thu học phí từ Internet Banking?	7,1	38,7	54,2	3,59
9.	Phần mềm quản lý đào tạo các hệ của Trường đáp ứng được nhu cầu sử dụng của SV, GV và VC	5,3	36,4	58,3	3,66
10.	Phần mềm quản lý thi, quản lý điểm tại Phòng Quản lý chất lượng, các Khoa, các đơn vị khác hoạt động ổn định và bảo mật.	5,4	34,4	60,1	3,68
11.	Website của Nhà trường đáp ứng Thông tin: Thông báo; Thời khóa biểu; Kết quả học tập; Đăng ký tín chỉ	6,6	32,4	61,1	3,70
12.	Các Khoa đều có Website riêng kết nối với Website của Trường	4,9	36,3	58,8	3,67
13.	Số lượng máy điện thoại của các đơn vị trong Trường được trang bị đầy đủ, hoạt động tốt	5,0	38,6	56,4	3,64
14.	Trường quản lý SV, GV và VC bằng hệ thống công nghệ, phần mềm	4,0	35,5	60,5	3,69
15.	Cơ sở dữ liệu của SV, GV và VC trong Trường được quản lý bằng phần mềm hệ thống bảo mật, an toàn, tiện lợi	3,7	34,9	61,5	3,72
16.	Trường đã có thư viện điện tử hoạt động trên nền gmail có tên miền: @ttn.edu.vn	3,9	32,3	63,9	3,77
17.	Thư viện Trường có phần mềm quản lý sách, tài liệu, học liệu đáp ứng nhu cầu sử dụng của SV, GV và VC	3,5	34,9	61,6	3,73
18.	Xử lý hệ thống mạng của Nhà trường nhanh và kịp thời	7,2	36,6	56,1	3,61
19.	Có dịch vụ, phương tiện hỗ trợ giảng dạy như Projector, tivi...	5,2	37,1	57,8	3,66
TRUNG BÌNH		6,9	36,3	56,9	3,63

Kết quả tổng hợp ở Bảng 7 cho thấy: SV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của mức độ đáp ứng của hệ thống công nghệ thông tin tại Trường với tỷ lệ “không hài lòng”

là 6,9%; “bình thường” là 36,3%; tỷ lệ SV đánh giá “hài lòng” là 56,9%. Điểm likert trung bình là 3,63/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó tiêu chí: Có hệ thống mạng Internet, mạng LAN kết nối tất cả máy tính các đơn vị trong Nhà trường được đánh giá có tỷ lệ hài lòng thấp nhất (43,5%), tỷ lệ “không hài lòng” là 17,1%. Điểm likert của tiêu chí này là 3,33/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng trung bình và được đánh giá là bình thường.

*** Ý kiến khác:**

- Mạng WIFI yếu không kết nối được; cần nâng cấp mạng wifi cần phủ sóng nhiều hơn; đặc biệt các khu vực giảng đường, ký túc xá, các phòng máy, thư viện, ...
- Cần cải tiến chất lượng Website của Trường;
- Phần mềm quản lý đào tạo của Trường bị lỗi;
- Máy tính của một số đơn vị, Khoa, Bộ môn có cấu hình yếu, cần được nâng cấp;
- Máy chiếu các phòng học Nhà số 2 còn thiếu nhiều;
- Hệ thống phần mềm (office, ...) cần phải nâng cấp.

7.2.4. Mức độ đáp ứng của các dịch vụ

SV đánh giá mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường như sau:

Bảng 8. Mức độ đáp ứng của các dịch vụ tại Trường

STT	Nội dung	Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
1.	Trường có trung tâm phục vụ học sinh, SV, GV và VC đáp ứng nhu cầu của người học, người dạy, VC...	3,1	33,3	63,6	3,75
2.	Trường có dịch vụ khám chữa bệnh (Bệnh viện, trạm y tế) cho SV, GV và VC	3,7	32,4	64,0	3,76
3.	Trường có dịch vụ khám sức khỏe định kỳ cho SV, GV và VC	7,1	34,6	58,3	3,65
4.	Trường có dịch vụ ăn uống (Nhà ăn) phục vụ SV, GV và VC đáp ứng tiêu chuẩn vệ sinh an toàn thực phẩm	7,4	35,0	57,6	3,63
5.	Có các dịch vụ giải trí phục vụ cho SV, GV và VC (ca nhạc, phim ảnh...)	8,3	34,9	56,8	3,61
6.	Có các khu vui chơi thể thao phục vụ SV, GV và VC (nhà thi đấu đa năng, sân bóng đá, bóng chuyền, sân tennis...) đủ tiêu chuẩn	4,3	30,6	65,1	3,78
7.	Có đủ chỗ ở trong KTX cho SV, GV và VC với chất lượng tốt	3,8	36,1	60,1	3,71
8.	Có các dịch vụ hỗ trợ tài liệu học tập, đời sống và nghiên cứu khoa học cho SV, GV và VC...	3,4	34,2	62,3	3,74
9.	Có WIFI miễn phí để SV, GV và VC học tập, nghiên cứu khoa học, trao đổi thông tin	11,5	35,4	53,2	3,52
10.	Trường có dịch vụ hỗ trợ tư vấn việc làm cho SV sắp ra trường và đã ra trường	4,4	34,6	60,9	3,72
TRUNG BÌNH		5,7	34,1	60,2	3,69

Kết quả tổng hợp ở Bảng 8 trên đây cho thấy: SV đánh giá trung bình mức độ đáp ứng của các dịch vụ với tỷ lệ không hài lòng là 5,7%; bình thường là 34,1%; số SV đánh giá hài lòng là 60,2%. Điểm Likert trung bình là 3,69/5,0. Mức điểm này nằm ở mức chất lượng tốt và được đánh giá hài lòng. Trong đó toàn bộ 10 tiêu chí được đánh giá đều đạt mức chất lượng tốt và được đánh giá là “hài lòng”.

*** Ý kiến khác:**

- Đề nghị Trường phủ sóng mạng FREE WIFI mạnh hơn khắp các giảng đường và khu làm việc. Nâng cấp hệ thống Website Trường, phần mềm dạy và học; hệ thống máy tính, máy chủ, ...
- Bổ sung bàn ghế, trang thiết bị phòng học, phòng thí nghiệm, ... để đáp ứng nhu cầu và nâng cao chất lượng học tập của sinh viên
- Các dịch vụ của trường còn hạn chế. Mong được mở rộng nhiều hơn; Bổ sung các dịch vụ phục vụ nhanh, ăn uống, giải trí cho sinh viên ... ở trong Trường; Sửa chữa, nâng cấp căn tin Trường sạch, rộng rãi, đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm; Mở cửa các dịch vụ thể thao cho sinh viên (sân cầu lông trong nhà còn hạn chế đối với SV);
- Xây mới và sửa chữa các nhà vệ sinh; mở cửa cho sinh viên, nhiều nhà vệ sinh đóng cửa, hệ thống nước, bồn cầu bị hư hỏng, ...
- Lắp đặt thêm hệ thống chiếu sáng, hệ thống camera an ninh, ...
- Thư viện cần nâng cấp về máy móc thiết bị, bàn ghế, cơ sở vật chất; máy bán hàng tự động; bổ sung tài liệu tham khảo; tài liệu số; thư viện điện tử; ... Nhân viên quản lý phòng tự học cho sinh viên hay khất khe với sinh viên. Phòng tự học vệ sinh không sạch.
- Nâng cấp ký túc xá; Thái độ làm việc của cán bộ quản lý ký túc xá chậm xử lý khi điện nước bị vấn đề.
- Cho phép sinh viên tiếp cận và sử dụng các phần mềm office (miễn phí khi sử dụng email @ttn.edu.vn);
- Dịch vụ khám sức khỏe đầu khóa học còn khám rất sơ sài, không đảm bảo (mặc dù sinh viên phải đóng tiền);
- Bổ sung tiện ích trên trang kết quả học tập của trường nên có điểm tổng tích lũy theo từng học kì để có thể xem ở trên điện thoại được; Hệ thống thông tin sinh viên kém bảo mật, chỉ cần mã sv có thể kiểm tra hết được hết điểm, thời khoá biểu, ...
- Khu căn tin hơi ồn vào buổi tối;
- Mong rằng Nhà trường tổ chức nhiều hơn các buổi hướng nghiệp, trao đổi thông tin với các đơn vị doanh nghiệp tạo việc làm.
- Việc thi online còn gặp nhiều khó khăn.

8. Nhận xét chung

Trong những năm qua, Trường Đại học Tây Nguyên đã nỗ lực không ngừng trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ, phát triển và tăng cường cơ sở vật chất, cải tiến nội dung chương trình đào tạo, nâng cao chất lượng phục vụ của Trung tâm thông tin, Thư viện, các đơn vị và phòng chức năng, các hoạt động hỗ trợ dạy và học, nghiên cứu khoa học, các hoạt động ngoại khóa, các hoạt động kết nối và phục vụ cộng đồng, ... Trong quá trình đó, các ý kiến đánh giá, góp ý của đội ngũ VC-NLĐ và các bên liên quan có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, là cơ sở để Nhà trường thực hiện những điều chỉnh, cải tiến liên tục để không ngừng nâng cao chất lượng các mặt hoạt động, bảo đảm chất lượng đào tạo của Nhà trường ngày càng được nâng cao phù hợp với Tầm nhìn, Sứ mạng và Triết lý giáo dục của Trường, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội;

Kết quả khảo sát đánh giá mức hài lòng về Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ tại Trường được tổng hợp chung như sau:

Bảng 9. Đánh giá mức độ hài lòng trung bình đối với Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ tại Trường

Nội dung		Mức đánh giá (tỷ lệ %)			Điểm Likert
		Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	
GV, VC	Thư viện	5,9	33,4	60,7	3,67
	Phòng TN - TH	5,9	43,1	50,9	3,52
	Hệ thống CNTT	10,4	41,1	48,6	3,46
	Các dịch vụ	10,6	42,1	47,4	3,42
	Trung bình	8,2	39,9	51,9	3,52
Người học (SV)	Thư viện	5,1	26,6	68,2	3,81
	Phòng TN - TH	4,3	34,9	60,8	3,69
	Hệ thống CNTT	6,9	36,3	56,9	3,63
	Các dịch vụ	5,7	34,1	60,2	3,69
	Trung bình	5,5	33,0	61,5	3,71
Trung bình chung	Thư viện	5,5	30,0	64,5	3,74
	Phòng TN - TH	5,1	39,0	55,9	3,61
	Hệ thống CNTT	8,7	38,7	52,8	3,55
	Các dịch vụ	8,2	38,1	53,8	3,56
	Trung bình chung	6,9	36,5	56,7	3,61

Từ kết quả khảo sát được tổng hợp ở Bảng 9 cho thấy tỷ lệ đánh giá trung bình chung với mức “hài lòng” chung là 56,7%; mức “bình thường” là 36,5%; mức “không hài lòng” là 6,9%. Điểm mức độ hài lòng trung bình được tính trên thang điểm likert (thang điểm 5), với điểm hài lòng trung bình là 3,61/5,0, mức điểm được xếp loại chất lượng là “tốt) và mức hài lòng đạt mức “hài lòng”. Trong đó, sinh viên có tỷ lệ đánh giá mức hài lòng cao hơn so với GV, VC của Trường. Có thể thấy rằng, Nhà trường rất quan tâm đến mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ để phục vụ người học, người dạy tốt hơn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo chung của Nhà trường.

Kết quả khảo sát trên đây về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ tại Trường là cơ sở quan trọng để Nhà trường rà soát, bổ sung và điều chỉnh các chính sách phù hợp; đầu tư sửa chữa nâng cấp Thư viện, phòng thí nghiệm-thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và cung cấp các dịch vụ trong Trường tốt hơn để đáp ứng nhu cầu của người học, người dạy, ... để đáp ứng và nâng cao chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

9. Đề xuất cải tiến chất lượng

Cần đầu tư thêm cơ sở vật chất, nâng cấp Thư viện và các phòng học, máy chiếu, âm thanh, ánh sáng, hóa chất, thiết bị phòng thí nghiệm-thực hành, ... để đáp ứng tốt hơn yêu cầu công tác ĐBCL trong Trường.

Trường cần nâng cấp mạng Internet, Website, WIFI, hệ thống máy tính cấu hình mạnh và đồng bộ.

Trường cần mở thêm các dịch vụ hỗ trợ như: nhà hàng, siêu thị nhỏ, khu vui chơi giải trí, thể thao lành mạnh cho SV, GV và NV.

Đề nghị các đơn vị liên quan căn cứ vào kết quả khảo sát, có kế hoạch cải tiến để nâng cao chất lượng của Thư viện, hệ thống công nghệ thông tin, các dịch vụ, và phòng thí nghiệm- thực hành, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của SV, GV, VC trong Trường.

Các đơn vị và cá nhân có liên quan trong Trường căn cứ vào kết quả khảo sát cần nghiêm túc nhìn nhận, triển khai kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng trong thời gian đến, văn bản về kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng (nếu có) của đơn vị gửi về Phòng Quản lý chất lượng (sau 15 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả khảo sát) để tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng; đồng thời cung cấp minh chứng, cơ sở dữ liệu để phục vụ công tác kiểm định và bảo đảm chất lượng của Nhà trường.

Về phía Nhà trường, cần có sự nghiên cứu, đầu tư thêm về cơ sở vật chất, trang thiết bị hỗ trợ và phục vụ việc dạy và học, trang thiết bị để phục vụ hoạt động nghiên cứu khoa học, nâng cấp trung tâm thông tin và thư viện, bổ sung các tài liệu tham khảo, phát triển thư viện điện tử, tăng cường việc liên kết với các đối tác trong và ngoài nước để chia sẻ tài nguyên học thuật, học liệu; tăng cường, nâng cấp về các dịch vụ phục vụ người học.

Nơi nhận:

- Ban Giám hiệu (để báo cáo);
- Các đơn vị (để biết);
- Đăng Website Trường;
- Lưu: HCTH, QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG


Th.S. Huỳnh Văn Dao