

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2017*

## **BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC ĐỢT 2 NĂM 2017**

### **I. THÔNG TIN CHUNG**

#### **1. Mục đích khảo sát**

- Tìm hiểu thông tin và giúp Nhà trường biết được mức độ đáp ứng của Trường về chất lượng đội ngũ giảng viên (GV), chất lượng đào tạo và phục vụ cũng như các điều kiện về sinh hoạt và đời sống dành cho SV tốt nghiệp trong thời gian theo học tại Trường;
- Giúp Nhà trường và lãnh đạo các Phòng/Ban/Khoa/Bộ môn (1) xây dựng kế hoạch từng bước cải tiến công tác tổ chức đào tạo, hướng đến việc nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường; (2) xây dựng chính sách hỗ trợ GV, cán bộ, nhân viên và SV trong công tác giảng dạy, phục vụ và học tập;
- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học đối với quyền lợi và nghĩa vụ học tập; tạo điều kiện để SV tốt nghiệp được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện ý kiến về công tác tổ chức đào tạo của Nhà trường.

#### **2. Đối tượng và thời gian khảo sát**

- Sinh viên (SV) tốt nghiệp hệ chính quy đợt 2 năm 2017 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin, ĐHQG-HCM.
- Khảo sát được thực hiện từ ngày 30/11/2017 – 17/12/2017.

#### **3. Hình thức khảo sát**

- Hình thức: Khảo sát trực tuyến, SV tốt nghiệp đăng nhập vào hệ thống [www.survey.uit.edu.vn](http://www.survey.uit.edu.vn) và hoàn thành phiếu khảo sát theo hướng dẫn.
- Phòng CTSV và phòng DL&CNTT phối hợp với phòng TT-PC-ĐBCL triển khai hoạt động khảo sát trực tuyến.

#### **4. Nội dung khảo sát**

- Khảo sát thu thập ý kiến đánh giá của SV tốt nghiệp về: Mục tiêu và chương trình đào tạo; đội ngũ giảng viên; công tác quản lý và phục vụ đào tạo; đánh giá chung. Ngoài ra còn có các câu hỏi về tình hình việc làm của SV tốt nghiệp.
- Phòng TT-PC-ĐBCL đã xây dựng phiếu khảo sát gồm 27 câu hỏi/tiêu chí với thang

đo Likert 4 mức độ: Chưa tốt/Hài lòng - Bình thường - Tốt/Hài lòng - Rất tốt/Hài lòng.  
 - Kết quả thu thập được xử lý bằng các phần mềm SPSS, Excel.

### 5. Thực trạng SV tốt nghiệp tham gia khảo sát

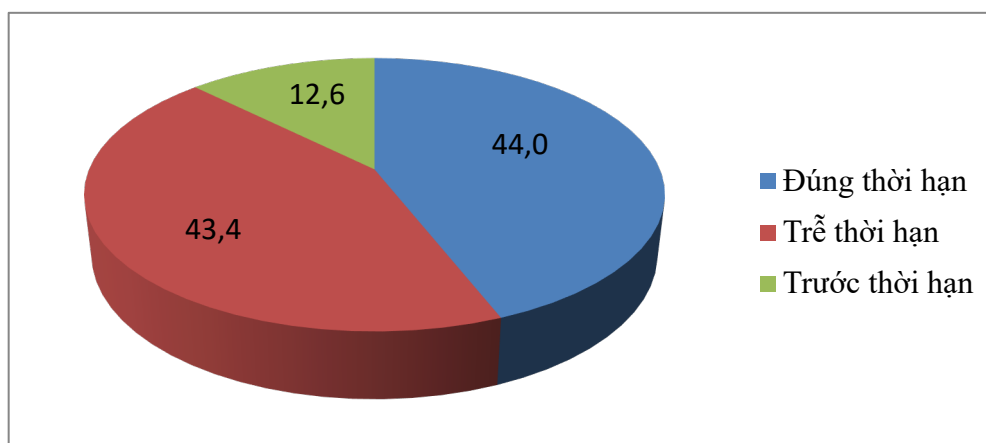
STT	Ngành đào tạo	SL Tốt nghiệp	SL Khảo sát	Tỉ lệ (%)
1.	Công nghệ Thông tin	13	11	84.6
2.	Công nghệ Thông tin (KSTN)	13	13	100.0
3.	Hệ thống Thông tin	25	24	96.0
4.	Hệ thống Thông tin/Thương mại điện tử	7	7	100.0
5.	Hệ thống Thông tin (CTTT)	4	4	100.0
6.	Khoa học Máy tính	43	32	74.4
7.	Khoa học Máy tính (CNTN)	20	18	90.0
8.	Kỹ thuật Máy tính	15	6	40.0
9.	Kỹ thuật Phần mềm	20	15	75.0
10.	Truyền thông và Mạng máy tính	28	25	89.3
11.	Truyền thông và Mạng máy tính/An ninh thông tin	4	4	100.0
<b>Tổng cộng</b>		<b>192</b>	<b>159</b>	<b>82.8</b>

Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo chuyên ngành đào tạo

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

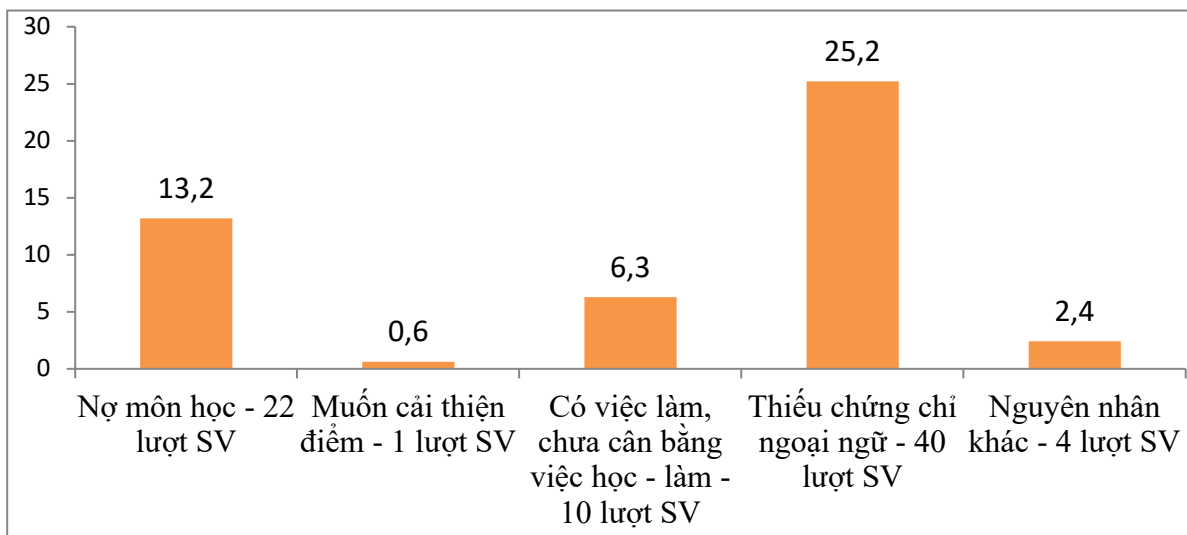
### 1. Thời điểm tốt nghiệp của SV so với quy định của Trường

Kết quả khảo sát đợt 2/2017 có 70 SV (chiếm 44.0%) tốt nghiệp đúng thời hạn theo quy định của Trường, 69 SV (chiếm 43.4%) tốt nghiệp trễ hạn. Số lượng SV tốt nghiệp trước thời hạn ở đợt khảo sát là 20 SV (chiếm 12.6%), tăng hơn so với số lượng ở các đợt tốt nghiệp trước (đợt 1/2017: 0.5%; đợt 2/2016: 2.5%)



Biểu đồ 1. Tỉ lệ SV tốt nghiệp theo quy định của Trường (%)

Dưới đây là các nguyên nhân khiến 69 SV tốt nghiệp trễ thời hạn:

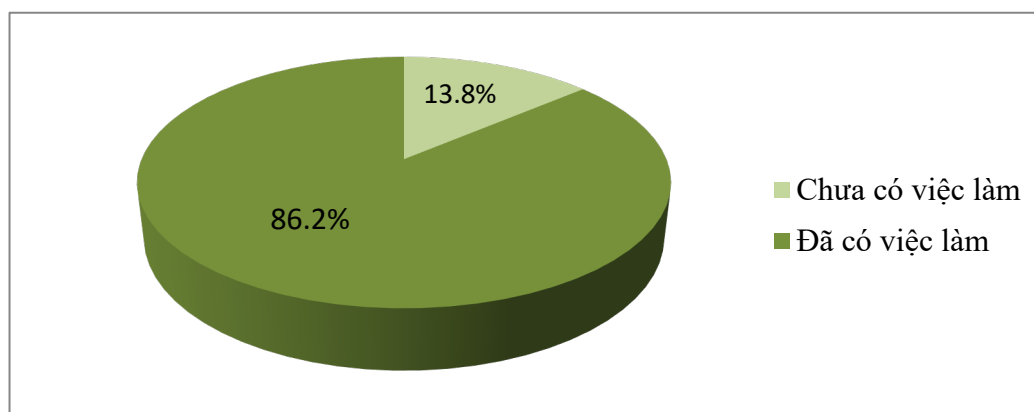


Biểu đồ 2. Nguyên nhân SV tốt nghiệp trễ hạn (%)

## 2. Tình hình việc làm của SV tốt nghiệp

Trong tổng số 159 SV tốt nghiệp trả lời câu hỏi “Hiện tại anh/chị đã có việc làm chưa?”, số lượng SV tốt nghiệp của Trường đã có việc làm là 137 SV (chiếm 86.2%), 22 SV tốt nghiệp (chiếm 13.8%) chưa tìm được việc làm.

Trong số 69 SV tốt nghiệp trễ hạn, có 59 SV (85.5%) đã có việc làm, 10 SV (14.5%) hiện tại chưa có việc làm.



Biểu đồ 3. Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp đợt 1/2017

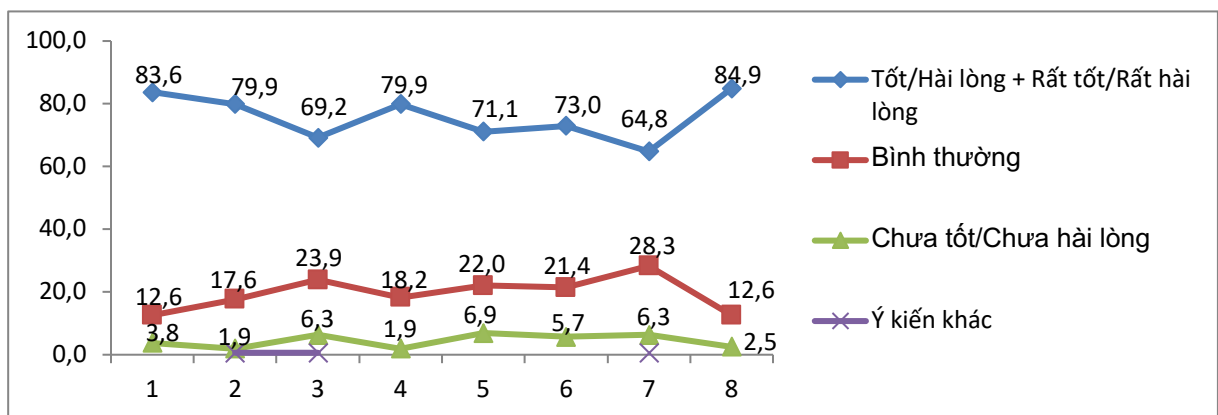
## 3. Đánh giá mục tiêu và chương trình đào tạo (CTĐT): 8 tiêu chí

TT	Nội dung tiêu chí	Số lượng SVTN trả lời	Điểm trung bình
1	Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ	159	3.06
2	Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	159	3.02

3	Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau	159	<b>2.87</b>
4	Nội dung chương trình đào tạo thể hiện rõ học phần cơ bản, học phần cơ sở ngành, học phần chuyên ngành và khóa luận tốt nghiệp	159	<b>3.06</b>
5	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật	159	<b>2.84</b>
6	Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học	159	<b>2.88</b>
7	Tỉ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	159	<b>2.79</b>
8	Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	159	<b>3.08</b>

TT	Nội dung tiêu chí	Số lượng SVTN trả lời	Điểm trung bình
1	Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ	220	<b>3.1</b>
2	Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	220	<b>3.1</b>
3	Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau	220	<b>2.9</b>
4	Nội dung chương trình đào tạo thể hiện rõ học phần cơ bản, học phần cơ sở ngành, học phần chuyên ngành và khóa luận tốt nghiệp	220	<b>3.1</b>
5	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật	220	<b>2.9</b>
6	Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học	220	<b>2.9</b>
7	Tỉ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	220	<b>2.7</b>
8	Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	220	<b>3.2</b>

Bảng 2. Số lượng SV tốt nghiệp đánh giá tiêu chí 1-8



Các tiêu chí về mục tiêu và CTĐT toàn khóa học có 64.8% - 84.9% SV tốt nghiệp đánh giá ở mức *Tốt/Hài lòng* và mức *Rất tốt/Rất hài lòng*. Tỷ lệ này giảm nhẹ so với kết quả thu được của đợt 1/2017 (64.1% - 86.8%).

- Theo khảo sát, tiêu chí được SV tốt nghiệp đánh giá ở mức độ hài lòng cao nhất là tiêu chí 8- *Nhà trường tổ chức hoạt động dạy - học đúng theo CTĐT* (84.9%);

- Về chuẩn đầu ra của CTĐT, khoảng 80% SV tốt nghiệp đánh giá: *Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ* (tiêu chí 1) và *Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được* (tiêu chí 2);

- Hài tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất là tiêu chí 3- *Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau* (69.2%), tiêu chí 7- *Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý* (64.8%).

- Có 2 ý kiến thêm của SV tốt nghiệp, cụ thể là:

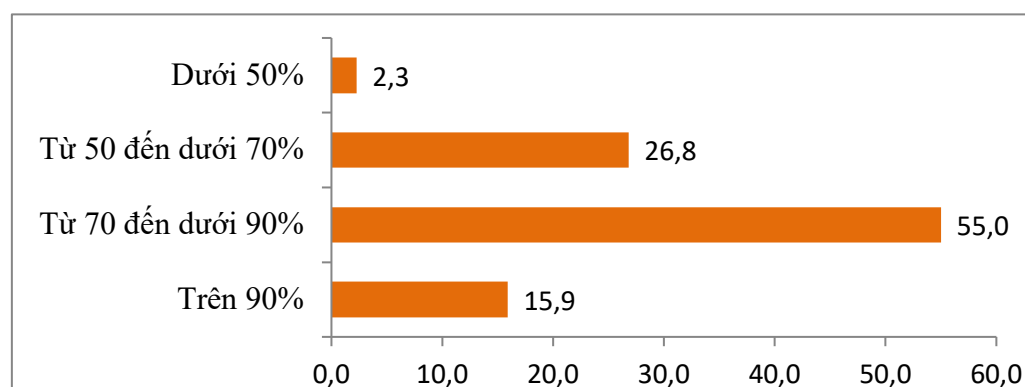
+ Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức nhưng còn chung chung, người học khó hình dung được thực tế những gì sẽ diễn ra. Thậm chí là vô học mới hiểu rõ môn học đang nhắc đến mảng kiến thức nào và chuyên ngành nào là thuộc mảng kiến thức nào.

+ Rất nhiều kiến thức trùng lặp, học đi học lại, lặp tới lặp lui. Vài ba môn trùng gần như 80% kiến thức.

### **Đánh giá tỷ lệ đạt được chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT**

Kết quả thu được từ 220 lượt ý kiến của SV tốt nghiệp cho thấy: 70.9% SV tốt nghiệp tự đánh giá đạt từ 70 - 100% CĐR của toàn khóa đào tạo, 26.8% đánh giá đạt được từ 50 - dưới 70% CĐR và 2.3% đạt được dưới 50% CĐR.

Như vậy, phần lớn SV tốt nghiệp tự đánh giá bản thân đã đạt các yêu cầu tối thiểu về kiến thức, kỹ năng, thái độ và trách nhiệm nghề nghiệp sau khi hoàn thành CTĐT tại Trường.



**Đánh giá khối lượng CTĐT**

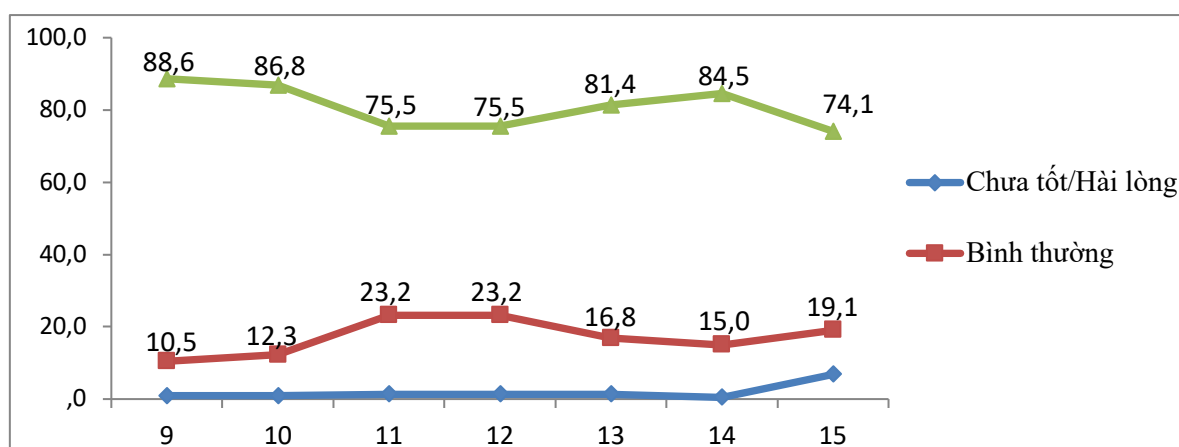
Phần lớn SV tốt nghiệp đánh giá CTĐT hiện tại còn nặng về các môn đại cương, cần tăng cường các môn thực hành, chuyên ngành. Cụ thể:

- 45% (99 lượt) SV đánh giá chương trình *Nặng về phần đại cương*;
- 42.7% (94 lượt) SV đánh giá khối lượng chương trình *Vừa phải*;
- 8.6% (19 lượt) SV cho rằng chương trình *Hơi nhẹ*;
- 3.6% (8 lượt) SV đánh giá chương trình *Nặng về phần chuyên ngành*.

#### 4. Đánh giá về đội ngũ giảng viên: 7 tiêu chí

TT	Nội dung tiêu chí	Số lượng SVTN trả lời	Điểm trung bình
9	Hầu hết giảng viên có chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng	220	3.2
10	Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị	220	3.2
11	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức	220	2.9
12	Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời	220	2.9
13	Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	220	3.0
14	Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị	220	3.1
15	Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị	220	2.9

Bảng 3. Số lượng SV đánh giá tiêu chí 9-15



Biểu đồ 6. Tỷ lệ SV đánh giá tiêu chí 9-15 (%)

Kết quả xử lý cho thấy tất cả tiêu chí đánh giá về hoạt động giảng dạy của GV có mức độ hài lòng từ 74.1 – 88.6%. Tỷ lệ này tăng khá cao so với các đợt khảo sát trước (đợt 2/2016: 66.7% - 84%, đợt 1/2016: 64.4 - 83%) và đặc biệt không có tiêu chí nào dưới 60%

SV hài lòng. Trong đó:

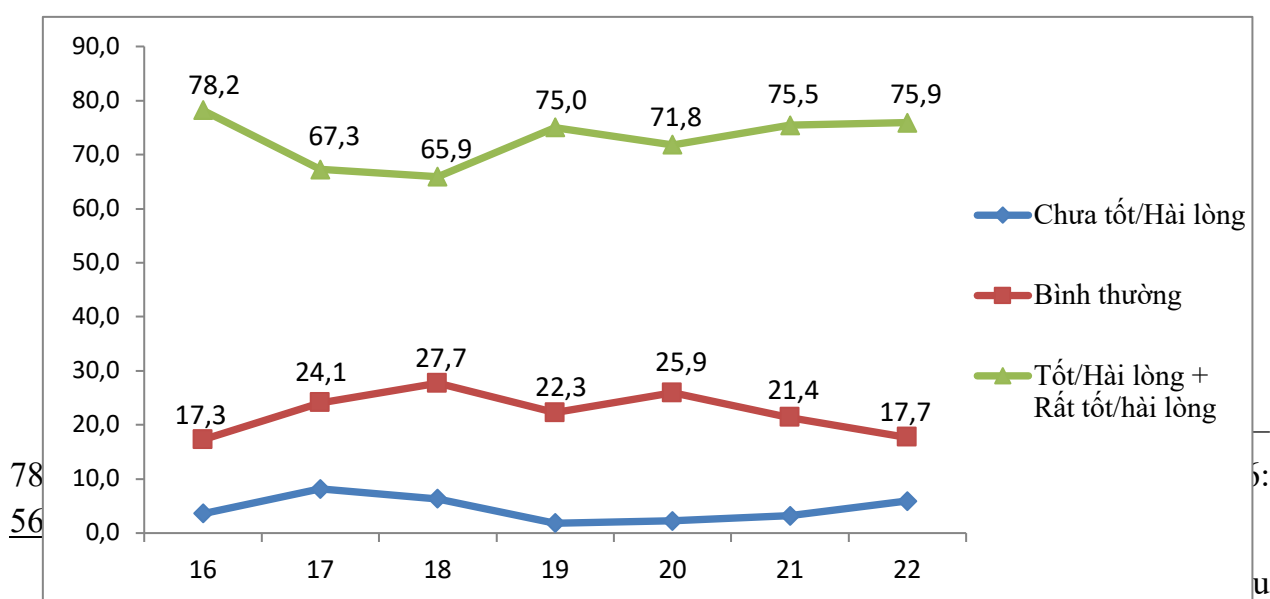
- Tiêu chí 9- *Hầu hết GV có chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng* (88.6%) là tiêu chí có tỉ lệ SV hài lòng cao nhất.

- Tiêu chí 15- *Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị* (74.1%) là tiêu chí có tỉ lệ hài lòng thấp nhất, mặc dù đã có sự cải thiện về tỉ lệ đánh giá qua các đợt khảo sát.

#### 5. Đánh giá công tác quản lý và phục vụ đào tạo: 7 tiêu chí

TT	Nội dung tiêu chí	Số lượng SVTN trả lời	Điểm trung bình
16	Cán bộ, nhân viên văn phòng (mảng Đào tạo, CTSV, giáo vụ Khoa và các bộ phận khác) có thái độ phục vụ tốt, kịp thời	220	2.9
17	Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo	220	2.8
18	Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại	220	2.8
19	Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi và tư liệu tham khảo cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của Anh/Chị	220	3.0
20	Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời	220	2.9
21	Kết quả học tập được thông báo kịp thời	220	2.9
22	Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa	220	2.9

Bảng 4. Số lượng SV đánh giá tiêu chí 15-22



chỉ có tỉ lệ SV hài lòng cao nhất (78.2%).

- Tiếp theo là tiêu chí 22- *Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa* (75.9%);

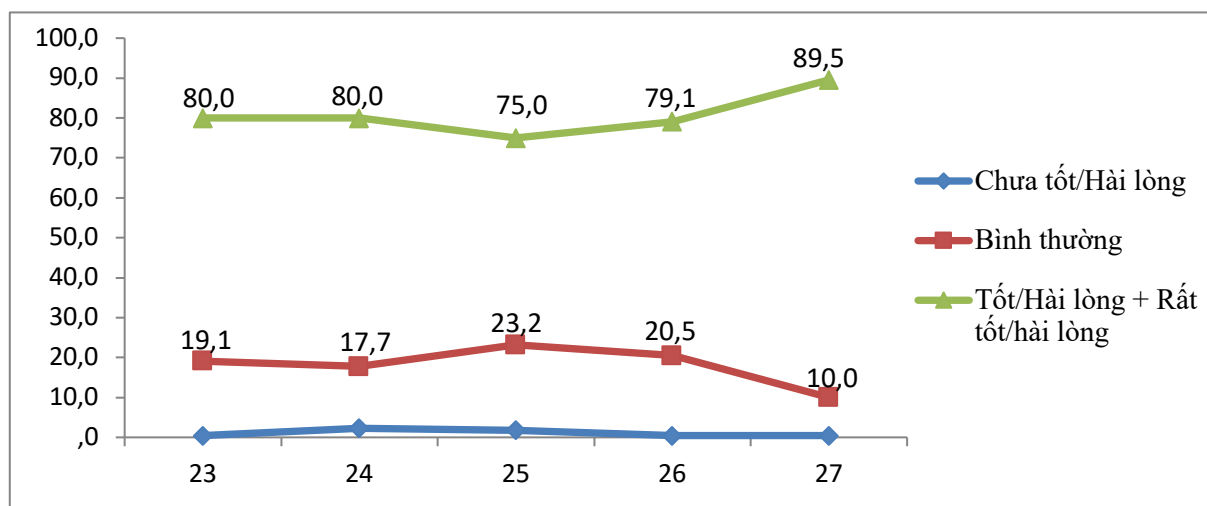
- Tiêu chí 21- *Kết quả học tập được thông báo kịp thời (75.5%)* đã có sự cải thiện đáng kể trong việc công bố điểm thi đến người học kịp thời.

- Hai tiêu chí về cơ sở vật chất phục vụ dạy - học tiếp tục có tỉ lệ hài lòng thấp nhất lần lượt là: tiêu chí 18- *Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại (65.9%)* và tiêu chí 17- *Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo (67.3%)*.

## 6. Đánh giá chung

TT	Nội dung tiêu chí	Số lượng SVTN trả lời	Điểm trung bình
23	Anh/Chị được trang bị kiến thức và kỹ năng như mục tiêu CTĐT đã đặt ra	220	3.0
24	Anh/Chị hài lòng về công tác tổ chức và quản lý đào tạo	220	3.0
25	Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học	220	2.9
26	Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường	220	3.0
27	Đánh giá chung của Anh/Chị về sự đổi mới của trường qua từng năm	220	3.2

Bảng 5. Số lượng SV đánh giá tiêu chí 23 – 27



Biểu đồ 8. Tỉ lệ SV đánh giá tiêu chí 23 – 27 (%)

Nhìn chung, đánh giá của SV tốt nghiệp về toàn khóa học trong đợt khảo sát này tăng hơn so với 2 đợt khảo sát trước với tỉ lệ hài lòng đạt từ 75 – 89.5% (đợt 2/2016: 72.8 – 81.5%; đợt 1/2016: 61.3 – 77.8%). Trong đó:

- Tiêu chí *Đánh giá về sự đổi mới của trường qua từng năm* được SV tốt nghiệp đánh giá hài lòng với tỉ lệ cao nhất (89.5%).

- Hầu hết SV tốt nghiệp đều hài lòng về kiến thức được trang bị (80%), về công tác tổ chức và quản lý đào tạo (80%), về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt (79.1%).



- Có 75% SV tốt nghiệp hài lòng về chất lượng đào tạo toàn khóa học.

## **7. Ý kiến khác**

Bên cạnh các tiêu chí đánh giá mang tính định lượng, Nhà trường cũng thu thập ý kiến định tính của SV về những điều của khóa học làm SV hài lòng hoặc không hài lòng. Kết quả thu được ý kiến của 39 SVTN thể hiện ở phần Phụ lục.

### **III. Kết luận và đề xuất cải tiến**

Trong đợt 1/2017, phòng TT-PC-ĐBCL đã phối hợp với phòng CTSV, phòng ĐTĐH và các Khoa khảo sát và xử lý kết quả được 220/260, đạt tỉ lệ 84.6% SV tốt nghiệp.

Nhìn chung, các tiêu chí khảo sát có tỉ lệ SV hài lòng tiếp tục tăng so với các đợt khảo sát trước. Bên cạnh các tiêu chí có tỉ lệ SV tốt nghiệp hài lòng cao, còn một số tiêu chí có tỉ lệ SV hài lòng thấp (dưới 70%) cần phải cải thiện thêm là:

- Tiêu chí 7- *Tỉ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý* (64.1%);
- Tiêu chí 17- *Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo* (67.3%); tiêu chí
- Tiêu chí 18- *Các trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại* (65.9%);

Căn cứ trên số liệu được xử lý và các ý kiến đóng góp thêm của SV, Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Nhà trường đề ra các hành động nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SV tốt nghiệp về khóa học:

1. Khoa/bộ môn định kỳ rà soát, cải tiến về CTĐT; GV điều chỉnh hoạt động giảng dạy của mình theo hướng tăng cường sự tương tác với SV trong các buổi lên lớp;
2. Phòng ĐTĐH phối hợp với các khoa/bộ môn và GV tiếp tục cải thiện vấn đề về thông báo kết quả học tập cho SV trong thời gian sớm nhất.
3. Các khoa/bộ môn, phòng ban cần đẩy mạnh hoạt động tư vấn SV về học tập, sinh hoạt, hướng nghiệp; tạo thêm nhiều sân chơi lành mạnh, bổ ích thông qua đó rèn luyện các kỹ năng cần thiết cho SV.
4. Định kỳ thực hiện phản hồi việc sử dụng kết quả khảo sát cho hoạt động cải tiến CTĐT, tổ chức quản lý đào tạo,... đến các SV đang theo học, để SV biết được những ý kiến, đánh giá của mình được sử dụng và Nhà trường đã có cải tiến sau mỗi năm/học kỳ. Từ đó SV tích cực hơn trong việc nêu ý kiến đánh giá và nhìn nhận ngày càng tốt hơn về Trường./.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

**(đã ký)**

**Trịnh Thị Mỹ Hiền**