

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 9 năm 2018*

## **BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC ĐỢT 1 NĂM 2018**

### **A. THÔNG TIN CHUNG**

#### **1. Mục đích khảo sát**

- 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, đời sống dành cho sinh viên trong thời gian học tại Trường.

- Giúp Nhà trường và lãnh đạo các Phòng/Ban/Khoa/Bộ môn (1) có cơ sở xây dựng kế hoạch cải tiến nhằm nâng cao chất lượng đào tạo tại Trường; (2) xây dựng chính sách hỗ trợ cán bộ, GV, nhân viên và sinh viên 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 sinh viên tốt nghiệp (SVTN) 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**

- SVTN hệ chính quy đợt 1 năm 2018 (tháng 6/2018) của Trường Đại học Công nghệ Thông tin, ĐHQG-HCM.

- Khảo sát được thực hiện từ ngày 17/5 – 16/6/2018.

#### **3. Hình thức khảo sát**

SVTN thực hiện 1 trong 2 hình thức sau:

- Khảo sát online: SVTN 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 DL&CNTT, Phòng CTSV hỗ trợ triển khai hoạt động khảo sát trực tuyến.

- Khảo sát bằng phiếu giấy: SVTN thực hiện khảo sát tại Phòng ĐTDH hoặc Văn phòng các CTĐB.

#### **4. Nội dung khảo sát**

- Khảo sát thu thập thông tin về:

- Sơ lược tình hình tốt nghiệp của SV;
- Ý kiến đánh giá của SVTN về mục tiêu và chương trình đào tạo; đội ngũ GV;

công tác quản lý và phục vụ đào tạo; đánh giá chung.

- Phòng TT-PC-ĐBCL đã xây dựng phiếu khảo sát gồm: 04 câu hỏi về tình hình việc làm; 27 câu hỏi/tiêu chí đánh giá về khóa học 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

Đợt khảo sát đã thu được ý kiến đánh giá của 224/293 SVTN, đạt tỷ lệ 76.5%. Số lượng này đảm bảo ý nghĩa về mặt thống kê cho việc phân tích các dữ liệu thu được theo công thức:  $n = \frac{N}{1+Ne^2}$  (đối với cỡ mẫu nhỏ).

So với đợt 2/2017 (82.8%) và đợt 1/2017 (84.6%), tỷ lệ SVTN tham gia khảo sát đợt này giảm khá mạnh, nguyên nhân là do Trường bắt đầu áp dụng quy định mới về thời gian trao bằng cho SVTN (có sự linh hoạt, không tập trung thành 1 đợt như các năm trước).

Dưới đây là thống kê chi tiết tình hình khảo sát:

STT	Ngành đào tạo	SL Tốt nghiệp	SL Khảo sát	Tỷ lệ (%)
1.	Công nghệ Thông tin	8	7	87.5
2.	Hệ thống Thông tin	22	17	77.3
3.	Hệ thống Thông tin (Chuyên ngành Thương mại điện tử)	10	7	70.0
4.	Hệ thống Thông tin (CTTT)	14	7	50.0
5.	Khoa học Máy tính	28	20	71.4
6.	Khoa học Máy tính (CTTN)	7	4	57.1
7.	Kỹ thuật Máy tính	29	17	58.6
8.	Kỹ thuật Máy tính (CLC)	6	5	83.3
9.	Kỹ thuật Phần mềm	56	52	92.9
10.	Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	13	9	69.2
11.	Truyền thông và Mạng máy tính	82	61	74.4
12.	Truyền thông và Mạng máy tính (Chuyên ngành An ninh thông tin)	18	18	100.0
<b>Tổng cộng</b>		<b>293</b>	<b>224</b>	<b>76.5</b>

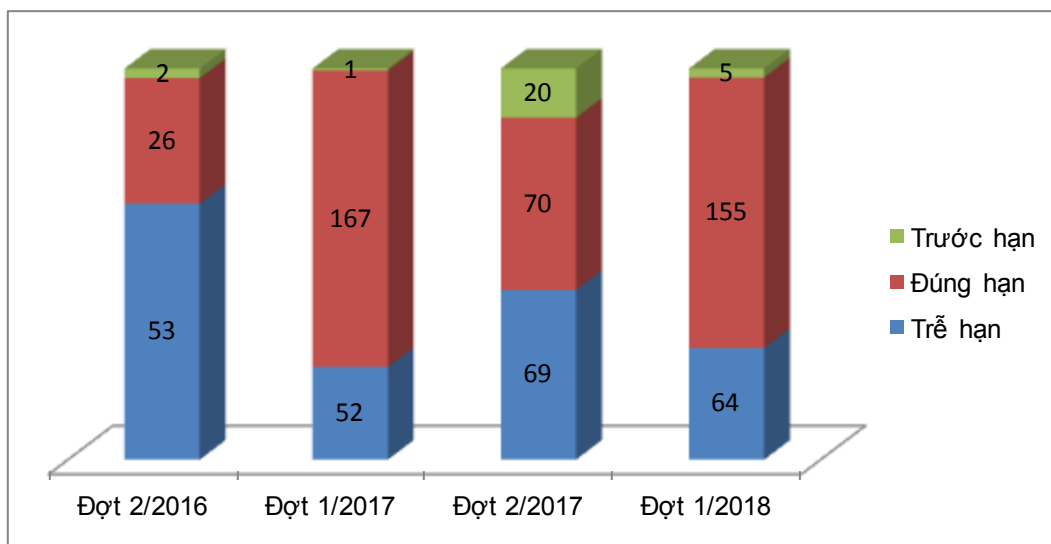
Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo ngành đào tạo

## B. TÌNH HÌNH TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN

### 1. Thời điểm SVTN so với quy định của Trường

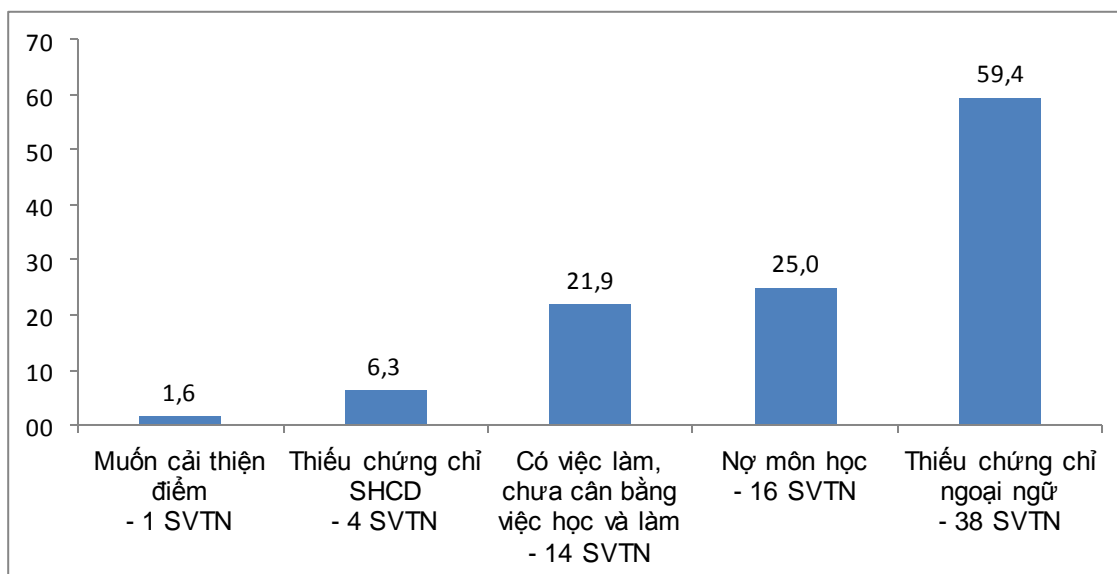
Trong số 224 SVTN tham gia khảo sát, có 155 SV (69.2%) tốt nghiệp đúng thời hạn theo quy định của Trường, 64 SV (28.6%) tốt nghiệp trễ hạn và 5 SV (2.2%) tốt nghiệp trước hạn.

Sau đây là tình hình tốt nghiệp của SV đã tham gia khảo sát qua một số đợt:



Biểu đồ 1. Số lượng SVTN theo quy định qua các đợt khảo sát

Dưới đây là các nguyên nhân khiến 64 SVTN trễ hạn trong đợt 1/2018:



Biểu đồ 2. Tỷ lệ SV tốt nghiệp trễ hạn theo các nguyên nhân (%)

Số lượng SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành:

Ngành đào tạo	Các nguyên nhân					Tổng
	Nợ môn học	Muốn cải thiện điểm	Có việc làm	Thiếu chứng chỉ ngoại ngữ	Thiếu chứng chỉ SHCD	
Công nghệ Thông tin	-	-	-	4	1	5
Hệ thống Thông tin	4	-	4	11	1	20

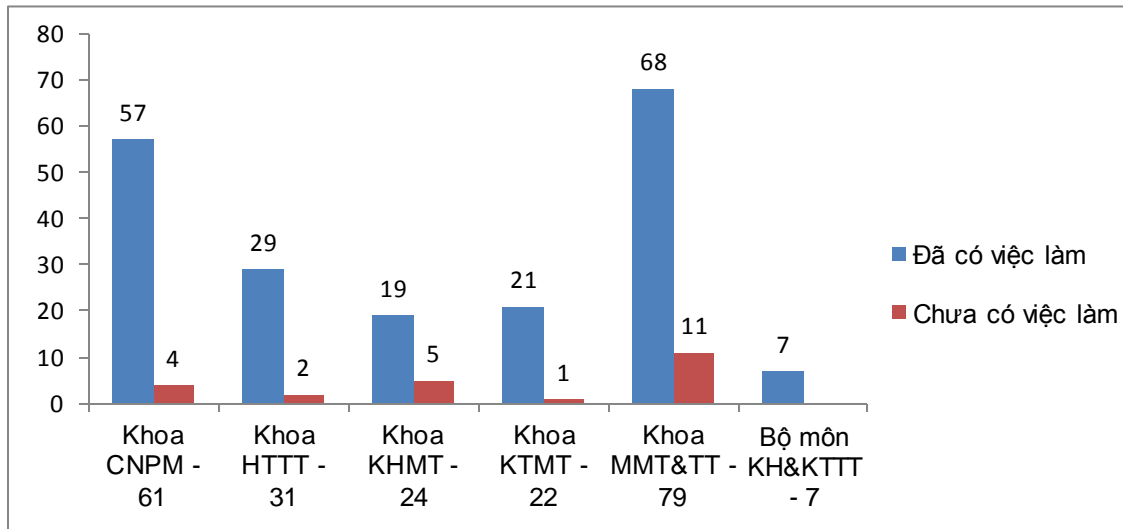
(CQ+TMĐT+CTTT)						
Khoa học Máy tính (CQ+CTTN)	6	1	1	10	1	<b>19</b>
Kỹ thuật Máy tính	1	-	-	-	-	<b>1</b>
Kỹ thuật Phần mềm	2	-	5	7	-	<b>14</b>
Truyền thông và Mạng máy tính	3	-	4	6	1	<b>14</b>
<b>Tổng</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>73</b>

Bảng 2. Số lượng SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành

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

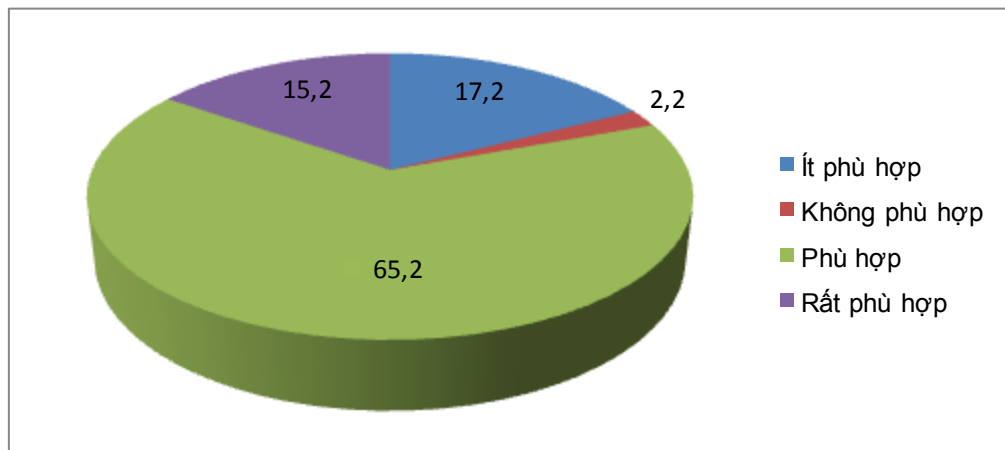
Trong số 224 SVTN trả lời câu hỏi “Hiện tại anh/chị đã có việc làm chưa?”, số lượng SVTN có việc làm là 201 SV (89.7%), 23 SVTN (10.3%) chưa tìm được việc làm.

Trong số 64 SVTN trễ hạn, có 56 SVTN đã có việc làm, 8 SVTN chưa có việc làm.



Biểu đồ 3. Số lượng SVTN đã có/chưa có việc làm theo đơn vị quản lý

### \* Mức độ phù hợp của công việc với ngành đào tạo

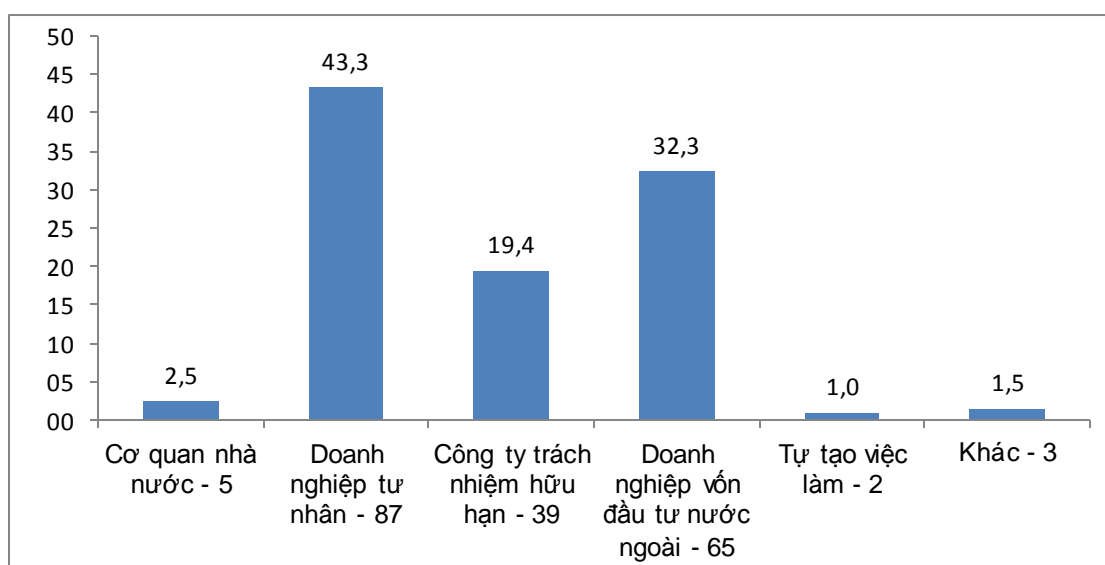


Biểu đồ 4. Mức độ phù hợp của công việc của SVTN với ngành đào tạo (%)

### \* Loại hình tổ chức và vị trí làm việc của SVTN

Phần lớn SV vừa tốt nghiệp của Trường đang làm việc cho các *doanh nghiệp tư nhân* (43.3%) và *doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài* (32.3%); một số khác làm việc tại các *công ty trách nhiệm hữu hạn* (19.4%) và các đơn vị thuộc khối *cơ quan nhà nước* (2.5%), đặc biệt, có 01 SVTN đã tự thành lập các công ty để kinh doanh.

Một số công ty/doanh nghiệp trong lĩnh vực công nghệ thông tin – truyền thông có nhiều SVTN của Trường đang làm việc như: VNG (8 SVTN), KMS Technology (7 SVTN), TMA Solutions (6 SVTN), NashTech (5 SVTN), DXC Việt Nam (5 SVTN), FPT Software HCM (4 SVTN), Renesas Vietnam (4 SVTN),...



Biểu đồ 5. Loại hình tổ chức SVTN đang làm việc (%)

Dựa trên tần số xuất hiện các cụm từ, khảo sát đã thống kê một số vị trí công việc mà SV vừa mới tốt nghiệp của Trường đang làm việc:

- *Developer (Web, Android, Java, Back-end, Front-end...)* (62 lần)
- *Software engineer* (25 lần)
- *Lập trình viên* (15 lần)
- *Nhân viên kỹ thuật* (10 lần)
- *Quality control* (3 lần)
- *Administrator* (3 lần)

### C. ĐÁNH GIÁ VÀ NHẬN XÉT VỀ KHÓA HỌC

Trường tìm hiểu ý kiến đánh giá của SVTN về khóa học ở 04 nội dung: mục tiêu và chương trình đào tạo; đội ngũ GV; công tác quản lý và phục vụ đào tạo; đánh giá chung.

Trường đã thực hiện kiểm tra độ tin cậy của thang đo ở 4 nhóm nội dung trên bằng phân tích Cronbach's Alpha. Kết quả thể hiện ở bảng sau:

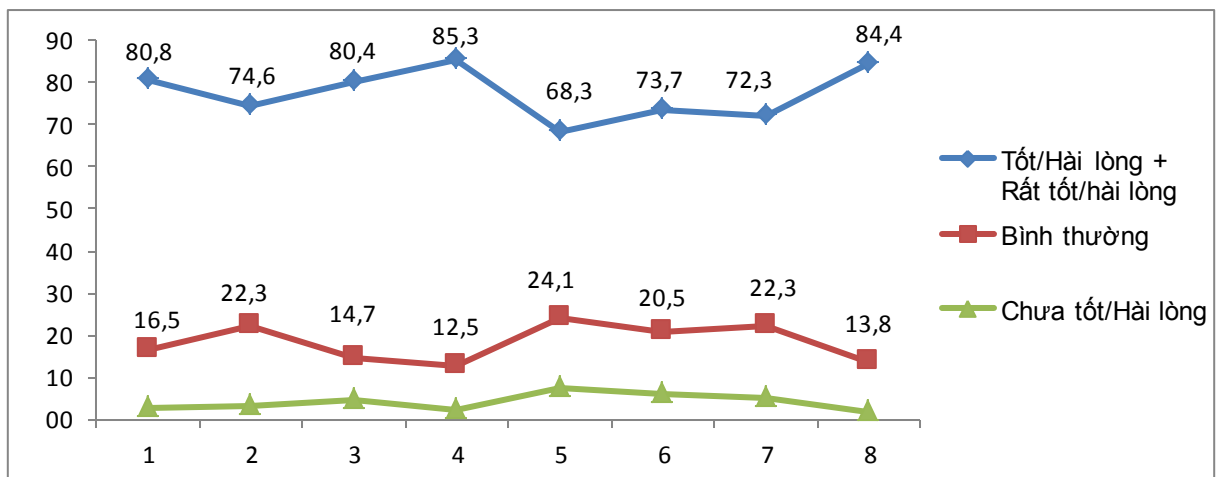
TT	Nội dung	Số lượng tiêu chí	Cronbach's Alpha của thang đo	Hệ số tương quan biến tổng của tiêu chí	Kết luận
1	Mục tiêu và chương trình đào tạo	8	0.891	Đều lớn hơn 0.4 và không có trường hợp loại bỏ tiêu chí nào có thể làm cho Cronbach's Alpha lớn hơn 0.891	Các tiêu chí có thể sử dụng được và đạt độ tin cậy
2	Đội ngũ GV	7	0.894		
3	Công tác quản lý và phục vụ đào tạo	7	0.899		
4	Đánh giá chung	5	0.910		

Bảng 3. Kết quả phân tích độ tin cậy của thang đo ở các nhóm tiêu chí

### 1. Đánh giá mục tiêu và chương trình đào tạo (CTĐT)

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	224	3.07
2	Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	224	2.99
3	Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau	224	3.01
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	224	3.13
5	Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật	224	2.86
6	Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học	224	2.92
7	Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý	224	2.88
8	Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	224	3.13

Bảng 4. Số lượng SVTN đánh giá tiêu chí 1-8



Biểu đồ 6. Tỷ lệ SVTN đánh giá tiêu chí 1-8 (%)

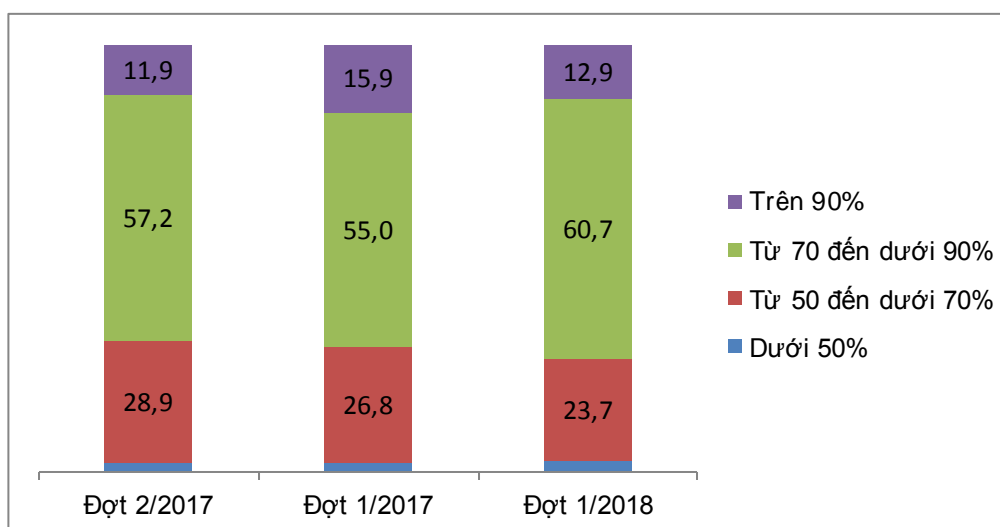
Nhìn chung, mức độ hài lòng (*gồm tốt/hài lòng và rất tốt/hài lòng*) của SVTN đối với nhóm tiêu chí này ít có sự thay đổi qua các đợt khảo sát gần đây: đợt 1/2018 (68.3 – 85.3%), đợt 2/2017 (64.8 – 84.9%), đợt 1/2017 (64.1 – 86.8%), đợt 2/2016 (64.8 - 84.9%), đợt 1/2016 (50.0 – 73.7%)

Đa số SVTN hài lòng về việc phổ biến chuẩn đầu ra đến người học, về thiết kế cấu trúc nội dung đào tạo và việc tổ chức giảng dạy của Nhà trường.

Tuy nhiên, SVTN đánh giá chưa cao về *mức độ cập nhật của chương trình đào tạo* (68.3%) và *tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành* (72.3%). Qua các đợt khảo sát, đây là 2 tiêu chí thường xuyên được cả SV và SVTN đề xuất Trường cải tiến để CTĐT có sự cập nhật, phù hợp với nhu cầu xã hội và sự phát triển trong lĩnh vực công nghệ thông tin.

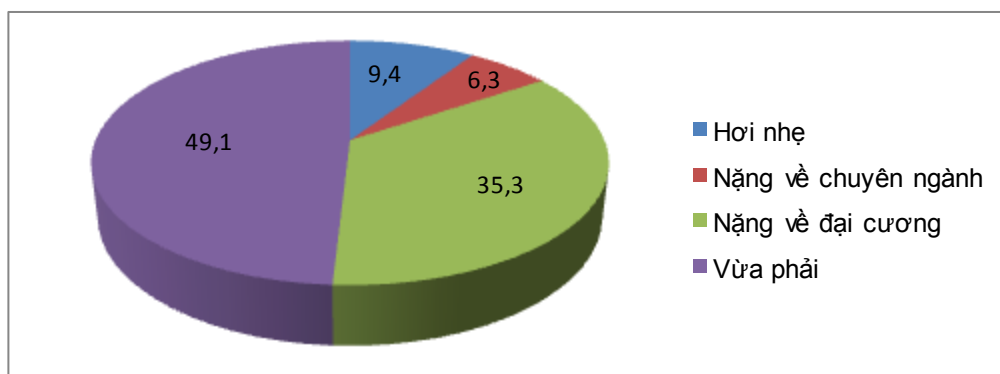
**\*Đánh giá tỷ lệ đạt chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT**

Dưới đây là tỷ lệ SVTN năm 2017 và đợt 1/2018 tự đánh giá mức độ đạt được CĐR toàn khóa học. Nhìn chung, khoảng 70 - 72% SVTN tự đánh giá đạt từ 70% – 100% các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và trách nhiệm nghề nghiệp sau khi hoàn thành CTĐT.



Biểu đồ 7. Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt CĐR (%)

**\*Đánh giá khối lượng CTĐT**

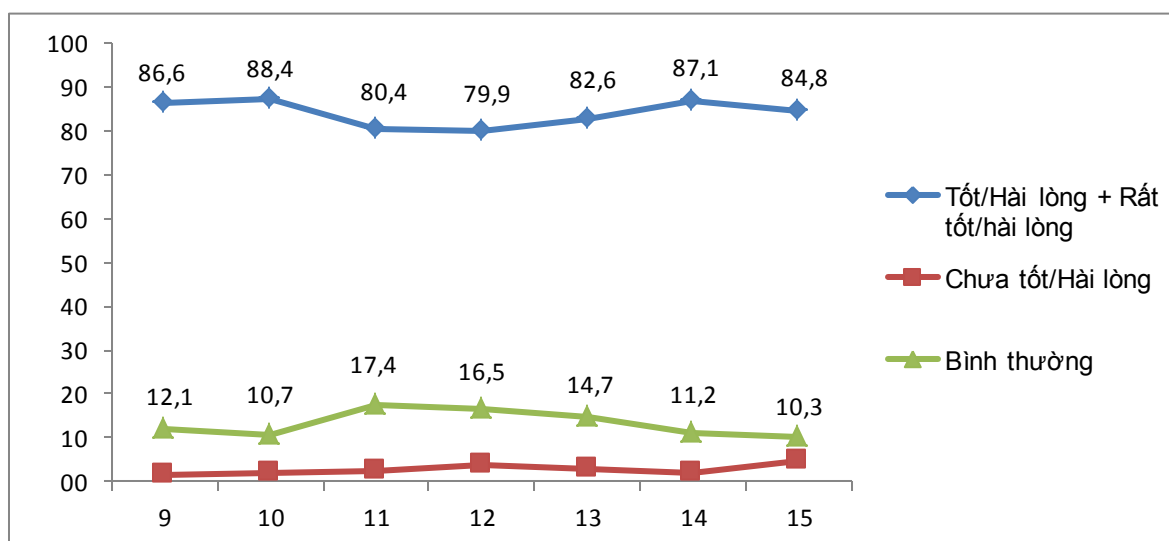


Biểu đồ 8. Tỷ lệ SVTN đánh giá khối lượng CTĐT đã học (%)

## 2. Đánh giá về đội ngũ giảng viên

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	224	3.17
10	Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị	224	3.22
11	Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức	224	3.00
12	Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời	224	3.03
13	Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy	224	3.10
14	Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị	224	3.17
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	224	3.15

Bảng 5. Số lượng SV đánh giá tiêu chí 9-15



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

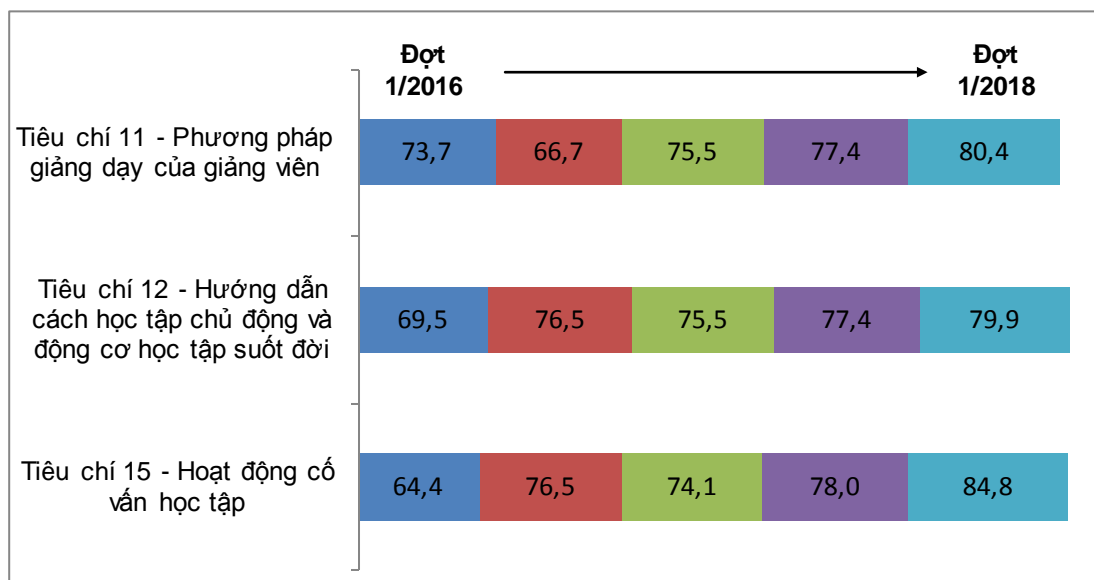
Khác với nhóm tiêu chí về CTĐT, mức độ hài lòng của SVTN về đội ngũ GV của Trường có xu hướng tăng dần nhẹ qua các đợt khảo sát, cụ thể: đợt 1/2018 (79.9 – 88.4%), đợt 2/2017 (77.4 – 84.9%), đợt 1/2017 (74.1 – 88.6%), đợt 2/2016 (66.7 – 84%), đợt 1/2016 (64.4 – 83.0%).

Phần lớn SVTN đều hài lòng về việc GV: *nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ SV* (88.4%); *đánh giá kết quả học tập chính xác, công bằng* (87.1%); *chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng* (86.6%).



Đáng chú ý, tiêu chí 15 về *hoạt động cố vấn học tập* có tỷ lệ tăng đáng kể, cho thấy đã có sự cải tiến về hoạt động này tại Trường trong những năm qua.

Dưới đây là 03 tiêu chí luôn có tỷ lệ hài lòng thấp nhất, tuy nhiên đã ngày càng được cải thiện:

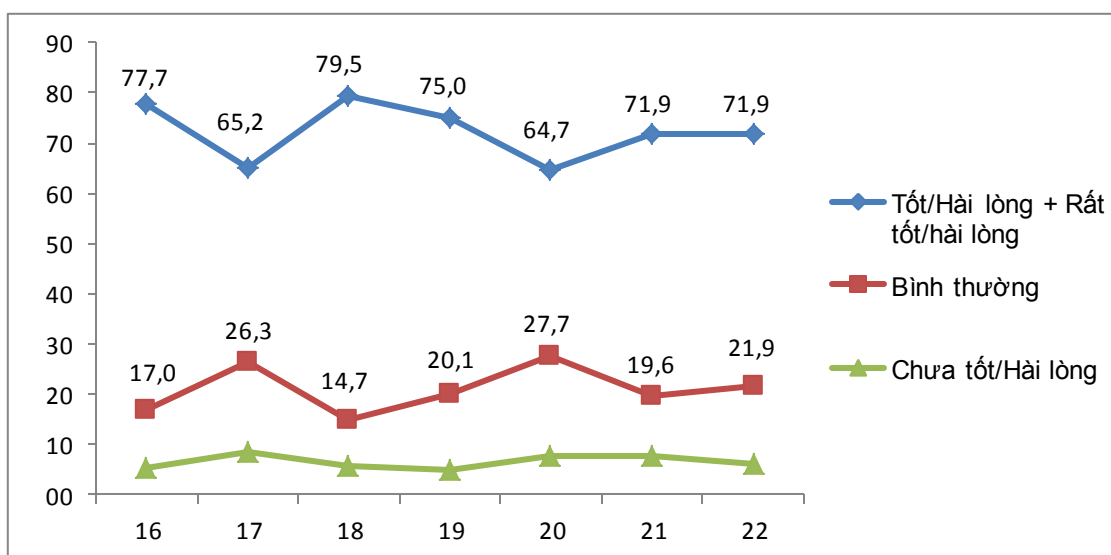


Biểu đồ 10. Tỷ lệ hài lòng đối với các tiêu chí 11, 12, 15 qua các đợt (%)

### 3. Đánh giá công tác quản lý và phục vụ đào tạo

TT	Nội dung tiêu chí	Số lượng SVTN trả lời	Điểm trung bình
16	Cán bộ, nhân viên văn phòng (phòng Đào tạo, CTSV, giáo vụ Khoa và các bộ phận khác) có thái độ phục vụ tốt, kịp thời	224	<b>2.97</b>
17	Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo	224	<b>2.78</b>
18	Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại	224	<b>2.78</b>
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	224	<b>3.03</b>
20	Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời	224	<b>2.93</b>
21	Kết quả học tập được thông báo kịp thời	224	<b>2.88</b>
22	Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa	224	<b>2.94</b>

Bảng 6. Số lượng SVTN đánh giá tiêu chí 16-22



Biểu đồ 11. Tỷ lệ SV đánh giá tiêu chí 16-22 (%)

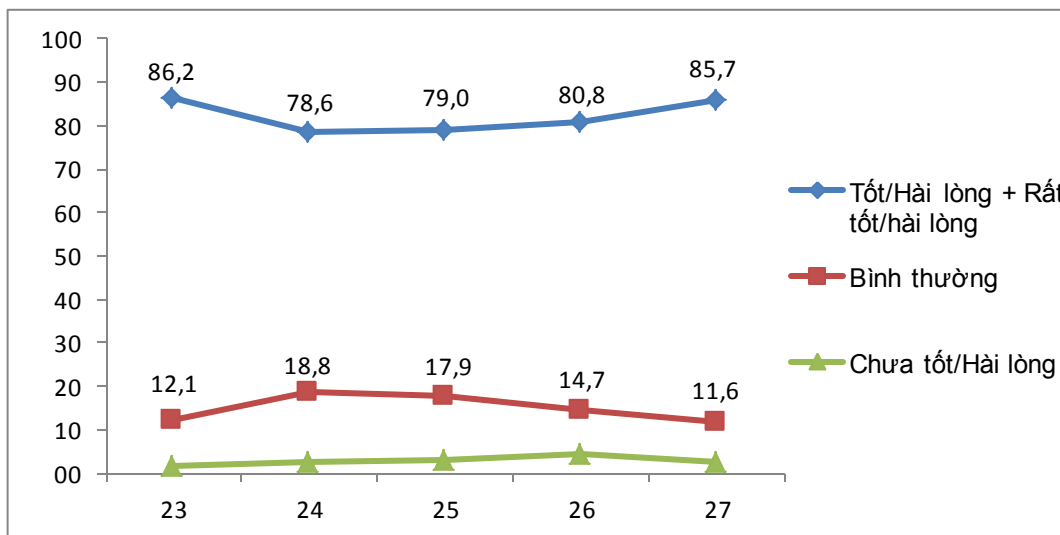
Về công tác quản lý và phục vụ đào tạo, SVTN đánh giá hài lòng ở mức từ 64.7 – 79.5%, giảm rõ so với đợt khảo sát 2/2017 (71.1 – 84.9%). Trong đó:

- Đáng chú ý nhất là tiêu chí 18- *Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại* (79.5%) lại là tiêu chí có tỷ lệ hài lòng cao nhất, trong khi tiêu chí này ở các đợt khảo sát trước luôn có tỷ lệ hài lòng khá thấp, cụ thể: đợt 2/2017 (71.1%), đợt 1/2017 (65.9%), đợt 2/2016 (56.8%), đợt 1/2016 (48%).
- Tiêu chí 19- *Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi và tư liệu tham khảo cho nhu cầu học tập và nghiên cứu* (75.0%) cũng có được SVTN hài lòng tương đối.
- Hai tiêu chí có tỷ lệ hài lòng thấp nhất lần lượt là tiêu chí 20 (64.7%) và tiêu chí 17 (65.2%).

#### 4. 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 đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo	224	<b>3.13</b>
24	Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học	224	<b>3.01</b>
25	Anh/Chị hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo	224	<b>2.99</b>
26	Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường	224	<b>3.02</b>
27	Đánh giá chung của Anh/Chị về sự cải tiến của trường qua từng năm	224	<b>3.14</b>

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



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

SVTN đợt này đánh giá chung về Trường ở mức hài lòng tương đối cao từ 78.6 – 86.2% (tăng nhẹ so với các đợt khảo sát trước). Mức hài lòng về kiến thức, kỹ năng được trang bị sau khi học tập tại trường (86.2%) và sự cải tiến của Trường qua từng năm (85.7%) là cao nhất.

## 5. Ý kiến khác

Bên cạnh các tiêu chí đánh giá định lượng, Nhà trường cũng thu thập các ý kiến định tính của SVTN với câu hỏi “*Những điều của khóa học làm SVTN hài lòng hoặc không hài lòng*”. Các ý kiến chi tiết của 36 SVTN (gồm 30 ý kiến dành cho các ngành đào tạo; 13 ý kiến dành cho các phòng/ban/trung tâm) thể hiện ở phần Phụ lục.

## D. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN

### 1. Kết luận

Đợt tốt nghiệp 1/2018, Phòng TT-PC-ĐBCL phối hợp với Phòng ĐTDH, Văn phòng các CTĐB, Phòng CTSV và Phòng DL&CNTT đã khảo sát và thu được ý kiến của 224/293 SVTN, đạt tỷ lệ 76.5%.

Tuy nhiên, tỷ lệ này giảm hơn các đợt khảo sát trước do Trường có quy định mới về thời gian trao bằng cho SVTN, vì vậy, cần có sự tìm hiểu và thay đổi thời gian khảo sát SVTN.

Nhìn chung, tỷ lệ hài lòng của SVTN đối với các tiêu chí có sự tăng nhẹ so với các đợt khảo sát trước. Bên cạnh các tiêu chí có tỷ lệ SVTN hài lòng cao, còn 02 tiêu chí có tỷ lệ SVTN hài lòng thấp (dưới 70%) cần phải cải thiện thêm là:

- Tiêu chí 5- Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật (68.3%);
- Tiêu chí 17- Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo (65.2%);

- Tiêu chí 20 - Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời (64.7%).

## **2. Đề xuất**

Căn cứ trên số liệu được xử lý và các ý kiến đóng góp thêm của SVTN, Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Nhà trường thực hiện các biện pháp nhằm nâng cao hơn nữa sự hài lòng của SVTN về khóa học:

1. Khoa/bộ môn định kỳ rà soát, cải tiến 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 ĐTDH 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. Phòng TT-PC-ĐBCL cần làm việc với Phòng ĐTDH và Văn phòng CTĐB để phối hợp trong việc phát phiếu khảo sát khi SV đến nhận bằng tốt nghiệp tại 2 đơn vị trên.
5. Khoa/Bộ môn thực hiện phản hồi/ báo cáo việc sử dụng kết quả khảo sát, đặc biệt là giải trình các ý kiến của SV nhằm thực hiện kế hoạch cải thiện và nâng cao chất lượng./.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL  
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG  
(Đã ký)**

**Trịnh Thị Mỹ Hiền**