

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ SINH VIÊN TỐT NGHIỆP VỀ KHÓA HỌC NĂM 2021

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.
- Thể hiện 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 khảo sát

SVTN năm 2021 của Trường Đại học Công nghệ Thông tin, ĐHQG-HCM.

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 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 VP Khoa.

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

Khảo sát đã thu được ý kiến đánh giá của 407/445 SVTN trong năm 2021, đạt tỷ lệ 91.46% và cao nhất trong các năm (năm 2020 có 85.7% SV phản hồi, năm 2019 có tỷ lệ phản hồi từ 81.4-82.2%), số lượng này đảm bảo ý nghĩa về mặt thống kê cho việc phân tích các dữ liệu thu được theo công thức: $n = \frac{N}{1+N.e^2}$

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

Bảng 1. Số lượng SVTN tham gia khảo sát theo các chương trình đào tạo

STT	Ngành đào tạo	SL Tốt nghiệp	SL Khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Công nghệ Thông tin	37	37	100
2	Hệ thống Thông tin	46	41	89,13
4	Hệ thống Thông tin (CTTT)	16	16	100
5	Hệ thống Thông tin (CLC)	19	17	89,47
6	Khoa học Máy tính	52	43	82,69
7	Khoa học Máy tính (CNTN)	21	16	76,19
8	Khoa học Máy tính (CLC)	9	2	22,22
9	Kỹ thuật Máy tính	26	26	100
10	Kỹ thuật Máy tính (CLC)	43	43	100
11	Kỹ thuật Phần mềm	55	55	100
12	Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	54	44	81,48
13	Truyền thông và Mạng máy tính	31	31	100
14	An toàn thông tin	25	25	100
15	An toàn thông tin (CLC)	3	3	100
16	An toàn thông tin (KSTN)	8	8	100
Tổng cộng		445	407	91,46

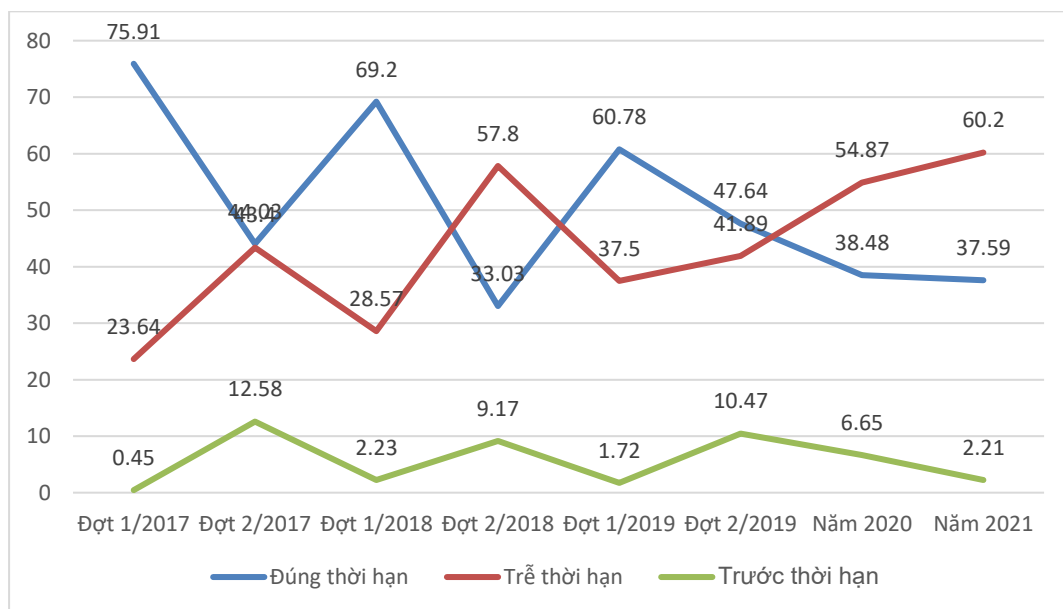
B. TÌNH HÌNH TỐT NGHIỆP CỦA SINH VIÊN

1. Thời điểm SVTN so với quy định của Trường

Trong số 407 SVTN tham gia khảo sát, có 153 SV tốt nghiệp đúng thời gian quy định theo thiết kế của CTĐT, chiếm tỷ lệ 37.59%; 245 SV (60.2 %) tốt nghiệp sau 4 đến 6 năm theo thời gian quy định và 9 SV (2.21%) tốt nghiệp trước hạn. Như vậy, năm 2021 số lượng SVTN không có tăng lên mà giảm nhẹ so với năm 2020; đồng thời tỉ lệ sinh viên tốt trễ hạn so với thiết kế của ngành cũng đang có xu hướng tăng lên. Trong năm 2021, với ảnh hưởng

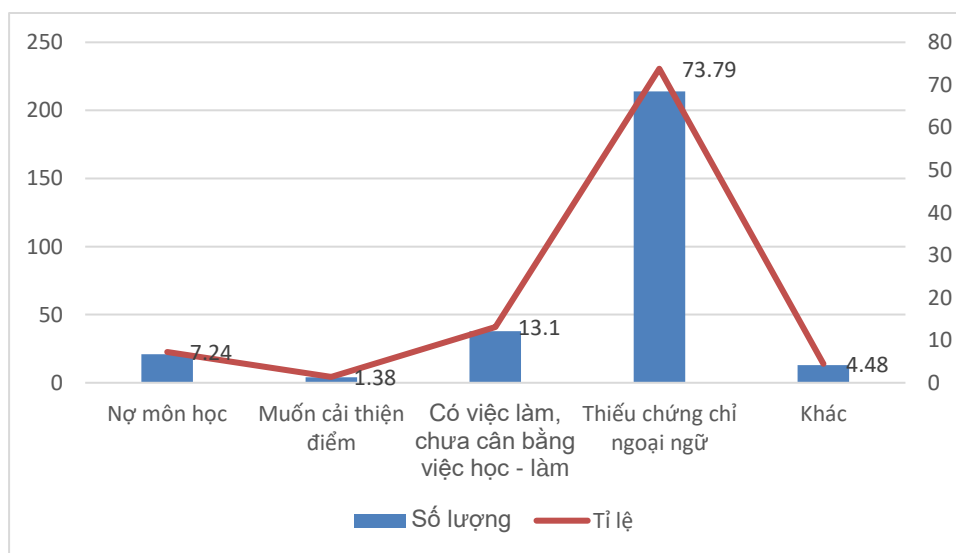
của đại dịch Covid-19, SV phải dời lịch thi các chứng chỉ quốc tế cũng có thể là một trong những lí do gây cản trở SV tốt nghiệp đúng hạn hoặc trước hạn.

Dưới đây là tình trạng tốt nghiệp của SV đã tham gia khảo sát qua các đợt theo năm học:



Biểu đồ 1. Tình trạng SVTN qua các đợt khảo sát

Theo thống kê từ khảo sát 231 SVTN trễ hạn cho biết các nguyên nhân dẫn đến việc tốt nghiệp không đúng với thiết kế của chương trình đang theo học.



Biểu đồ 2. SV tốt nghiệp trễ hạn theo các nguyên nhân

Nhìn chung, các nhóm nguyên nhân này khá phổ biến trong mỗi học kỳ, chiếm tỉ lệ cao nhất trong các nhóm nguyên nhân vẫn là việc sinh viên thiếu chứng chỉ Tiếng Anh để đủ điều kiện xét tốt nghiệp với tỉ lệ 73.79%, cao hơn so với năm 2020 có tỉ lệ 70.1%; nguyên

nhân có thể do diễn biến phức tạp của dịch bệnh nên việc tổ chức thi của các trung tâm ngoại ngữ phải hoãn lại. Tuy nhiên, một tín hiệu đáng mừng là tỉ lệ nguyên nhân chưa cân bằng giữa việc học-làm đã giảm đáng kể trong hai năm trở lại đây, đạt tỉ lệ 13,1% (năm 2020 là 21.2%, 2019- tỉ lệ 34.0%). Kết quả này phản ánh sự nỗ lực của Nhà trường, các Khoa trong việc giúp SV hiểu được tầm quan trọng của học tập và tốt nghiệp đúng hạn; cân bằng giữa việc học và tham gia các trải nghiệm công việc

Trong nhiều học kỳ qua, Nhà trường đã cố gắng khắc phục các nguyên nhân gây ảnh hưởng đến việc hoàn thành chương trình học của SV, thực hiện nhiều hoạt động nhằm tăng cường ngoại ngữ cho sinh viên. Nhưng nhân tố quyết định vẫn là sự nỗ lực và quyết tâm từ các bạn. Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất phòng ĐTDH, phòng CTSV, TTNN và các Khoa tiếp tục phối hợp để thực hiện các hoạt động tư vấn, các buổi chia sẻ phương pháp học tập ngoại ngữ hiệu quả,...nhằm giúp SV hiểu đúng vai trò của học tập và hoàn thành chương trình đúng hạn.

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, chưa cân bằng việc học - làm	Thiếu chứng chỉ ngoại ngữ	Khác	
Công nghệ Thông tin	4	2	7	36	2	51
Hệ thống Thông tin	2	-	6	32	2	42
Hệ thống Thông tin (CTTT)	1	-	2	9	2	14
Hệ thống Thông tin (CLC)	1	-	-	8	-	9
Khoa học Máy tính	6	1	8	31	1	47
Khoa học Máy tính (CNTN)	-	-	-	2	-	2
Khoa học Máy tính (CLC)	-	-	-	-	-	0
Kỹ thuật Máy tính	1	-	1	23	1	26
Kỹ thuật Máy tính (CLC)	1	-	4	9	-	14
Kỹ thuật Phần mềm	-	1	5	23	-	29
Kỹ thuật Phần mềm (CLC)	3	-	-	11	1	15
Truyền thông và Mạng máy tính	-	-	4	20	2	26
An toàn thông tin	2	-	1	7	2	12
An toàn thông tin (CLC)	-	-	-	-	-	0
An toàn thông tin (KSTN)	-	-	-	3	-	3
Tổng	21	4	38	214	13	290

Bảng 2. SVTN trễ hạn theo nguyên nhân của từng ngành (ĐVT: lượt)

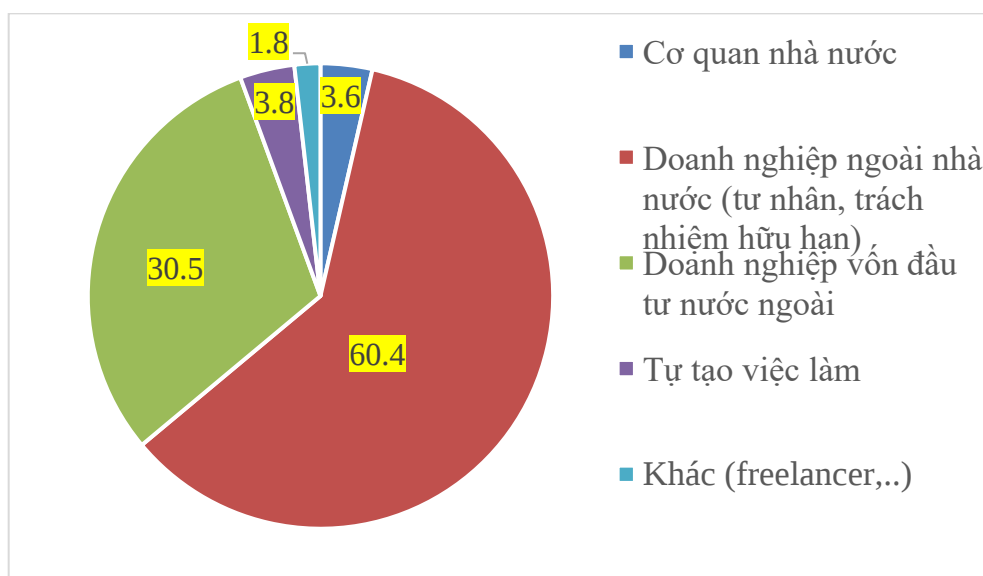
2. Việc làm của SV tốt nghiệp

2.1. Tình trạng việc làm của SV tốt nghiệp

Có 338 SVTN đã có việc làm trước và ngay sau khi tốt nghiệp, chiếm tỉ lệ 83.05% (năm 2020 đạt tỉ lệ 82.2%) và có 69 SVTN với tỉ lệ 16.95% chưa có việc làm (năm 2020 tỉ lệ là 17.8%). Qua phân tích, số lượng SVTN chưa có việc làm chủ yếu là SV hệ chính quy chiếm 1/2, so với các hệ CLC, CNTN, KSTN hay CTTT. Ngoài ra, có 30/69 SVTN đúng hạn và 39/69 SVTN trễ hạn chưa có việc làm.

2.2. Loại hình tổ chức và vị trí làm việc của SVTN

Có 347/421 SV cung cấp thông tin về loại hình doanh nghiệp mà các bạn đang làm việc. Đa số SVTN của Trường đang làm việc cho các *doanh nghiệp ngoài nhà nước (tư nhân, trách nhiệm hữu hạn, cty cổ phần)* với tỉ lệ là 66.3%, tiếp đến là các *doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài* (24.3%); một số khác làm việc tại các *công ty trách nhiệm hữu hạn* (27.7%) và các đơn vị thuộc khối *cơ quan nhà nước* (3.5%), đặc biệt, có 2.6% SVTN đã tự khởi nghiệp (start-up). Nhìn chung số lượng SVTN hiện nay đang tham gia lao động ở các loại hình doanh nghiệp là khá đa dạng.



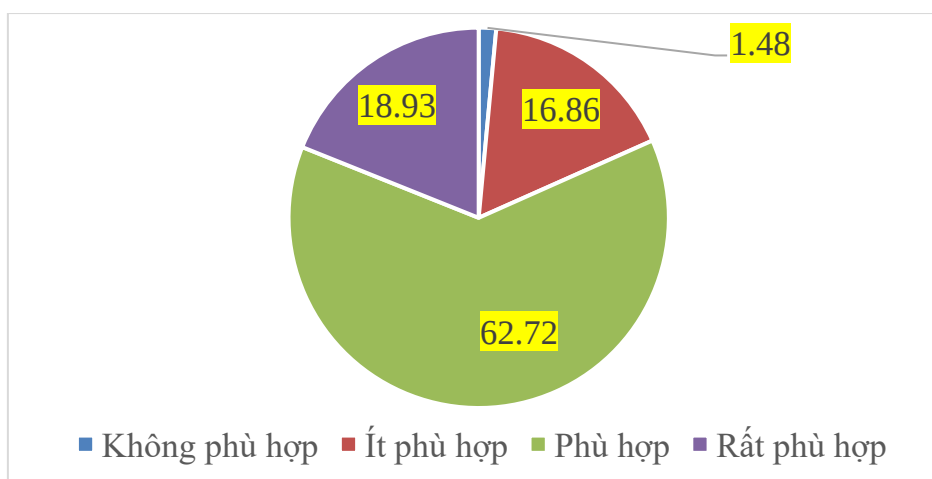
Biểu đồ 3. Loại hình tổ chức SVTN đang làm việc (%)

SVTN tham gia làm việc tại nhiều công ty/doanh nghiệp nổi tiếng trong lĩnh vực công nghệ thông tin – truyền thông như: Relia System; Công ty TNHH và Đào tạo Dương Gia Phát; Grab; Viện nghiên cứu dữ liệu lớn VinBigData; Sorimachi; Công ty cổ phần VNG; Công ty TNHH Đầu Tư & Giải pháp công nghệ E+ (ePlus); Công ty TNHH Inphi Việt Nam; HNT logistics; OnlineCRM; QDESIGN; Công ty TNHH công nghệ Combros; Robert Bosch Engineering Viet nam; Công ty TNHH ITC Group; Simpson Strong-tie; Ngân

hàng thương mại cổ phần Nam Á; GalaxyDR; Linkbynet Asia Pacific; Bravesoft Việt Nam; Bản Viên Company; Vela Corp; Shopee; Blockhive Vietnam; Netcompany Vietnam; DEK Technologies VN; VNPT IT 2; Công ty TNHH Thiết kế Renesas Việt Nam; Poptech; Công ty TNHH Dagila; VinAI Research; MoMo; Leap Limited; Công ty cổ phần chứng khoán FUNAN (FNS); FPT Information System; Công ty cổ phần; SuperShip Việt Nam; Glass Egg Digital Media; Zalo, VNG; FPT Software HCM; Việt Thái International; Coffee Talk English; Sutrix Solutions; Fsoft HCM; CYBRIDGE ASIA; Trung tâm giải pháp doanh nghiệp Viettel; Công ty cổ phần K. Hệ Thống; EZTek; Trung tâm CNTT - VNPT Tiền Giang; Cloud Connect Technology Company Limited; VNPT – Media; Dicentral; DXC; Công Ty TNHH Công Nghệ Thông Tin Aureole (AIT); Harvey Nash Viet Nam; Tiki; KMS; Công ty mạng xã hội du lịch Hahalolo; Công ty cổ phần công nghệ Tesse; Samsung Electronics HCMC CE Complex,...ở nhiều vị trí nghề nghiệp đa dạng như: Kỹ sư phần mềm, nghiên cứu viên, chuyên viên (hệ thống, phát triển ứng dụng Web, phân tích, tư vấn), điều hành, nhân viên kỹ thuật, QC, Tester, Sysadmin, API developer, lập trình viên, Network Intern, System Engineer, Software engineer, Product Manager, Cloud and Unix/Linux sysadmin, Marketing Executive,...

3. Mức độ phù hợp với công việc với chuyên môn đào tạo

Trong tổng số 338 SVTN có việc làm tham gia đánh giá mức độ phù hợp của công việc với chuyên môn được đào tạo, chiếm tỷ lệ cao nhất với 62.72%, tương ứng với 212 SVTN, cho là công việc hiện tại đang làm là phù hợp (năm 2020 tỉ lệ là 70.8%); 18.93% SVTN cho rằng chuyên môn đào tạo đáp ứng rất tốt cho công việc (cao hơn năm 2020 tỉ lệ đạt 14.7%; đợt 1/2019 là 17.9%). Số sinh viên đánh giá **chuyên môn đào tạo ít phù hợp và không phù hợp với công việc chiếm tỉ lệ 18.34% (năm 2020 có tỉ lệ 14.4%; năm 2019 từ 16.4%- 22.2%)**. Như vậy, tỉ lệ SV đánh giá công việc phù hợp với chuyên môn đào tạo đang có xu hướng tăng lên; đồng thời, tỉ lệ SV cho rằng chưa hoặc ít phù hợp giữa công việc hiện tại với chuyên môn được đào tạo cũng có chiều hướng gia tăng. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Khoa cần tổ chức các buổi gặp gỡ nhằm lấy ý kiến cựu sinh viên để xem xét các nguyên nhân và có các giải pháp phù hợp nhằm cải thiện kết quả trong các học kỳ tới.



Biểu đồ 4. SVTN đánh giá mức độ phù hợp trong công việc với chuyên môn

C. ĐÁNH GIÁ VÀ NHẬN XÉT VỀ KHÓA HỌC

Phiếu khảo sát được thực hiện nhằm 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 về toàn khóa học.

Để kiểm tra độ tin cậy của thang đo ở 4 nhóm nội dung trên, phòng TT-PC-ĐBCL đã sử dụng phần mềm SPSS 20 để chạy phân tích hệ số 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	0.820	Cronbach's Alpha của thang đo là 0.763, các hệ số tương quan biến tổng của các biến quan sát trong thang đo đều lớn hơn 0.4 và không có trường hợp loại bỏ biến quan sát nào có thể làm cho Cronbach's Alpha của thang đo này lớn hơn 0.95.	Tất cả các biến quan sát đều được chấp nhận và sẽ được sử dụng trong phân tích. ⇒ đạt độ tin cậy
2	Đội ngũ GV	7	0.785		
3	Công tác quản lý và phục vụ đào tạo	7	0.752		
4	Đánh giá chung	5	0.755		

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)

□: DTB thấp nhất

□: ĐTB cao nhất

Nội dung	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	ĐTB	Độ lệch chuẩn (ĐLC)* ¹
Chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo được phổ biến đến người học rõ ràng, đầy đủ.	6.2	49.4	43		3,58	4,786
Chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được	7.3	50.1	40.5		3,77	6,733
Trình tự các môn học được thiết kế logic, có sự kết hợp và củng cố lẫn nhau.	11.3	47.4	39.8		3,26	,711
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.	9.7	48.6	45		3,38	,627
Nội dung chương trình đào tạo được cập nhật.	16.2	45.7	34.9		3,12	,791
Chương trình đào tạo được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học.	22.3	48.4	37.6		3,22	,722
Tỷ lệ phân bố giữa lý thuyết và thực hành hợp lý.	23.3	48.2	36.6		3,19	,736
Nhà trường tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo	3.9	48.4	46.7		3,41	,616

Bảng 4. SVTN đánh giá sự hài lòng về mục tiêu và chương trình đào tạo

Tất cả các nội dung về mục tiêu và CTĐT được SVTN đánh giá ở mức độ hài lòng (ĐTB>3.0 và tỉ lệ hài lòng trung bình chung là 87.79%). Tiêu chí được đánh giá cao nhất là chuẩn đầu ra (CĐR) rõ ràng (ĐTB= 3.77, ĐLC: 6.733), kết quả đánh giá này cao hơn so với hai năm học gần nhất. Điều này thể hiện rằng Nhà trường đã có sự cải tiến theo hướng tích cực. Xếp ở các vị trí tiếp theo lần lượt là các tiêu chí: tổ chức hoạt động dạy – học đúng theo chương trình đào tạo (ĐTB = 3.41, ĐLC = 0.616). Bằng việc giao quyền chủ động cho các khoa trong việc sắp xếp thời khoá biểu các môn học đã giúp sinh viên các khoa đánh giá cao công tác tổ chức dạy- học; CTĐT đã thể hiện rõ các khối kiến thức (ĐTB= 3.38, ĐLC= 0.627), Trình tự các môn học (ĐTB = 3.26; ĐLC = 0.711); Chương trình đào tạo

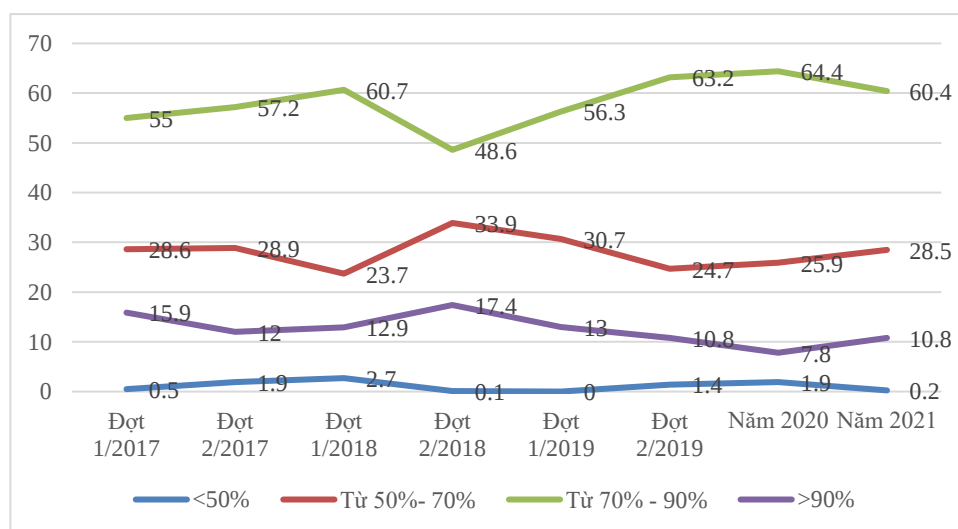
¹ ĐLC (Standard Deviation): Độ lệch chuẩn cho ta biết về sự biến thiên, từng giá trị quan sát có mối liên hệ tập trung như thế nào xung quanh giá trị trung bình, độ lệch chuẩn càng lớn => sự biến thiên xung quanh giá trị trung bình càng lớn

được phổ biến qua nhiều kênh và đến từng người học (TB: 3.22, DLC: 0.722). Nhà trường, đặc biệt là các Khoa và Phòng/ban đã phối hợp chặt chẽ trong công tác tổ chức, vận hành nhằm tạo điều kiện giúp SV học tập tốt.

Có 2 tiêu chí về CTĐT trong các năm học luôn được đánh giá không thống nhất cần được Nhà trường quan tâm cải thiện: *mức độ cập nhật của chương trình đào tạo* (năm 2020 có ĐTB = 3.58, DLC = 6.06; năm 2019 đạt ĐTB = 2.84 và DLC = 0.94) và *tỷ lệ phân bổ lý thuyết và thực hành* (năm 2020: ĐTB = 3.06; DLC = 0.7; năm 19: ĐTB = 2.80; DLC = 0.90). Trên thực tế, Nhà trường đã tổ chức các buổi họp, trao đổi giữa các Khoa với các bên liên quan, các chuyên gia để lấy ý kiến để điều chỉnh hoặc cập nhật CTĐT theo định kỳ. Hiện tại, tất cả các CTĐT đều được cập nhật mới theo hướng giảm bớt số tín chỉ, tăng cường các môn học chuyên ngành và thêm các khối kiến thức tự chọn để mở rộng tính liên ngành, tạo điều kiện thuận lợi cho SV. Tuy nhiên, những thay đổi này đang được Nhà trường từng bước thực hiện và đảm bảo phù hợp theo quy định.

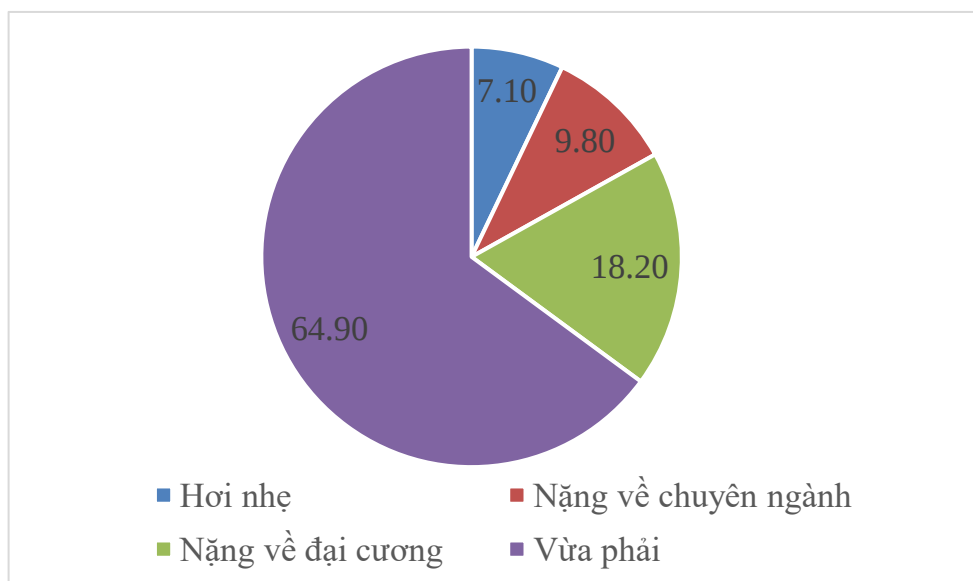
***Đánh giá tỷ lệ đạt chuẩn đầu ra (CĐR) của CTĐT**

Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt được CĐR toàn khóa học tập trung ở mức 70% – trên 90% chiếm tỉ lệ 60.8%, thấp hơn so với năm 2020 với tỉ lệ 64.4% (đây cũng là tỉ lệ đánh giá cao nhất các năm học); 10.8% đánh giá đạt CĐR >90% (năm 2020 là 7.8%) và chỉ có 0.2% (năm 2020 có 1.9%) SVTN tự đánh giá đạt chuẩn đầu ra ở mức dưới 50%. Kết quả này thể hiện sự nỗ lực của Khoa, GV và các đơn vị trong trường trong việc phổ biến CĐR đến sinh viên thông qua CTĐT công bố trên website, giới thiệu đề cương môn học, trong đề thi,...nhằm giúp SV nỗ lực đạt được các yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ sau khi hoàn thành khóa học.



Biểu đồ 5. Tỷ lệ SVTN tự đánh giá mức độ đạt CĐR từ năm 2017- 2021(%)

*Đánh giá khối lượng CTĐT



Biểu đồ 6. Tỷ lệ SVTN đánh giá khối lượng CTĐT đã học (%)

Biểu đồ 6 cho thấy đa số SVTN đánh giá khối lượng CTĐT là vừa phải với tỉ lệ 64.9%, có tăng nhẹ so với năm 2020 (tỉ lệ 61.1%) nhưng cao hơn so với năm 2019 (đạt tỉ lệ từ 60% - 60.8%); 18.20% đánh giá CTĐT nặng về đại cương (giảm so với năm 2020 là 22.6% và năm 2019 với tỉ lệ từ 24 - 32,2%). Kết quả này không có sự thay đổi qua các đợt khảo sát. Những SV đánh giá khối lượng CTĐT “hơi nhẹ” và “vừa phải” thường tập trung ở những em có học lực từ khá trở lên. Các Khoa đã cân nhắc và lựa chọn các môn học đảm bảo tính đặc thù của ngành học, giảm tải bớt tín chỉ; tuy nhiên các khối kiến thức đại cương là quy định cứng không thể thay đổi.

2. Đánh giá về đội ngũ giảng viên

Nội dung	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	ĐTB	ĐLC
Hầu hết giảng viên có chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng.	4.4	46.2	48.4		3,42	,626
Hầu hết giảng viên nhiệt tình, sẵn sàng giúp đỡ Anh/Chị.	4.2	44.5	50.1		3,43	,636
Phương pháp giảng dạy của giảng viên giúp Anh/Chị hiểu được và vận dụng được kiến thức.	8.2	51.1	39.6		3,29	,665

Hầu hết giảng viên hướng dẫn Anh/Chị cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời.		3,53	4,80
Hầu hết giảng viên đảm bảo giờ lên lớp và kế hoạch giảng dạy.		3,35	,660
Hầu hết giảng viên đánh giá đúng, công bằng kết quả học tập của Anh/Chị.		3,36	,670
Cố vấn học tập thường xuyên cung cấp thông tin và hướng dẫn về điều kiện học tập và sinh hoạt cho Anh/Chị.		3,59	4,80

Bảng 7. SVTN đánh giá sự hài lòng về đội ngũ giảng viên

Bảng 7 cho thấy, trong HK2/NH2020-2021 hoạt động Cố vấn học tập được kiểm soát và quan tâm nhiều từ các đơn vị quản lý, Khoa/Bộ môn. Vì vậy, kết quả đánh giá cho tiêu chí này đạt ĐTB cao nhất (ĐTB = 3.59, DLC = 4.80); ở vị trí theo sau là tiêu chí về việc GV hướng dẫn cách học tập chủ động và động cơ học tập suốt đời (ĐTB = 3.53, DLC = 4.80). Tuy nhiên, DLC của hai tiêu chí này rất cao (lớn hơn 1) cho thấy không đồng nhất trong đánh giá của SV ở các Khoa. Ngược lại, các tiêu chí về năng lực và thái độ của GV lại được đánh giá mang tính ổn định hơn. Phần lớn SVTN đều đánh giá cao sự nhiệt tình của giảng viên, tỉ lệ hài lòng và rất hài lòng (gọi chung là hài lòng) đạt 94.6% (ĐTB= 3.43, DLC= 0.636). So với các đợt khảo sát ở học kỳ trước, tiêu chí này đã được cải thiện đáng kể (năm 2020 đạt ĐTB = 3.37, DLC = 0.69; năm 2019 đạt ĐTB = 2.79 và DLC = 1.30); sinh viên cũng đánh giá cao về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của GV với tỉ lệ 94.6% (TB= 3.42; DLC= 0.63), đây cũng là tiêu chí giữ vững thứ hạng cao qua các đợt khảo sát.

Nhà trường ban hành quy hoạch giảng dạy theo Quyết định số 129/QĐ-ĐHCNTT-ĐTĐH nhằm tối ưu hoá năng lực người dạy, giỏi chuyên môn để phát triển chất lượng dạy học. Đồng thời, các hoạt động khảo sát lấy ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên được triển khai định kỳ giúp Nhà trường có cơ sở để điều chỉnh và nâng cao chất lượng đội ngũ. Chính vì vậy, tiêu chí về trình độ của giảng viên luôn được đánh giá tốt. Ngoài ra, các tiêu chí còn lại trong tiêu chuẩn đều được sinh viên đánh giá khá tốt, có cải thiện so với năm 2019 và năm 2020.

Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa tiếp tục triển khai các hoạt động để giữ vững sự hài lòng của sinh viên.

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

Nội dung	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	ĐLC
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.	6.5	38.6	53.3		3,44	,68
Phòng học/thí nghiệm đáp ứng yêu cầu của ngành đào tạo.	21.5	46.7	38.8		3,45	4,81
Trang thiết bị phục vụ cho dạy – học được trang bị đầy đủ và hiện đại.	2.8	45.7	37.6		3,18	,775
Thư viện có đủ không gian, chỗ ngồi và tư liệu tham khảo cho nhu cầu học tập và nghiên cứu của Anh/Chị.	1.8	41	49.4		4,10	8,22
Các yêu cầu hợp lý của người học được giải quyết kịp thời.	1.2	47.2	44.5		3,35	,667
Kết quả học tập được thông báo kịp thời.	2.8	43	44.2		3,29	,761
Hàng năm người học được giao lưu trực tiếp với Ban Giám hiệu/Chủ nhiệm khoa.	2.5	43.5	45		3,31	,738

Bảng 6. SVTN đánh giá sự hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo

Về công tác quản lý và phục vụ đào tạo, SVTN đánh giá hài lòng ở tất cả các tiêu chí. Trong đó, tiêu chí về Thư viện có sự hài lòng ở mức cao nhất (ĐTB = 4.10, ĐLC = 8.22). Trong năm học vừa qua, Nhà trường đã có nhiều đầu tư, nâng cấp thư viện nhằm tạo không gian và nguồn tài liệu phục vụ cho hoạt động học tập của SV. Vì vậy, SV đánh giá cao tiêu chí này là hoàn toàn phù hợp. Ở vị trí cao thứ hai là các tiêu chí về phòng thí nghiệm, phòng học (ĐTB = 3.45, ĐLC = 4.81); thái độ phục vụ của nhân viên ở các phòng, ban chiếm tỉ lệ hài lòng ở mức 91.9% (TB: 3.44; ĐLC: 0.68), các nội dung còn lại đều được đánh giá ở mức hài lòng (TB > 3.0). Mặt khác, SVTN đánh giá chưa cao về trang thiết bị dạy- học. Kết quả đánh giá này có sự tiến bộ so với các đợt khảo sát trước đó. Việc cải thiện và nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ dạy học Nhà trường, thư viện và phòng thí nghiệm là những nội dung quan trọng trong chiến lược phát triển của Nhà trường và đang thực hiện theo lộ trình cụ thể. Nhà trường cũng đã có kế hoạch kiểm tra để điều chỉnh, cải tạo hoặc thay mới, bổ sung cho phù hợp, Mặc dù, ĐTB đánh giá có cải thiện hơn nhưng vẫn cần được xem xét chặt chẽ nhằm cung cấp kịp thời thông tin về kết quả học tập cho SV, tránh ảnh hưởng đến kế hoạch học tập của các em. Đây là một trong các căn cứ để Nhà trường

đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của giảng viên. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Khoa/Bộ môn, Phòng/Ban tiếp tục duy trì sự hài lòng của SV.

4. Đánh giá chung

Nội dung tiêu chí	Chưa tốt/chưa hài lòng	Bình thường	Tốt/hài lòng	Rất tốt/rất hài lòng	TB	ĐLC
Anh/Chị được trang bị kiến thức và kỹ năng đáp ứng chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo.	4.4	52.6	42		3,36	,615
Anh/Chị hài lòng về chất lượng đào tạo của khóa học.	4.2	54.3	39.8		3,33	,623
Anh/Chị hài lòng về công tác quản lý và phục vụ đào tạo.	0.9	51.1	43.2		3,37	,613
Anh/Chị hài lòng về chất lượng môi trường học tập, sinh hoạt tại Trường.	1.9	45.9	47.2		3,39	,645
Đánh giá chung của Anh/Chị về sự cải tiến của trường qua từng năm.	4.2	50.1	44.5		3,62	4,78

Bảng 7. SVTN đánh giá chung về khóa học

Tương tự như năm 2019 và 2020, SVTN đánh giá chung về các tiêu chí ở mức hài lòng, trong đó không có tiêu chí nào được đánh giá ở mức ĐTB <3.0. SVTN đánh giá cao Nhà trường đã có những cải tiến phù hợp trong từng năm, đây cũng là nội dung được đánh giá cao nhất trong năm học 2017 đến năm 2020 (ĐTB = 3.35, ĐLC = 0.80). Như vậy có thể thấy, mỗi học kỳ, năm học Nhà trường đều có những điều chỉnh, đổi mới để cải thiện chất lượng đào tạo. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị phòng ĐTDH và các Khoa/Bộ môn tiếp tục giữ vững và phát huy trong các học kỳ tiếp theo.

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 86 SVTN được trình bày ở phần Phụ lục. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các Phòng/Ban, đặc biệt các Khoa/Bộ môn xem xét các ý kiến chưa hài lòng về chương trình, phương pháp giảng dạy của GV và các góp ý của các bạn nhằm phục vụ cho các hoạt động cải tiến tại đơn vị.

D. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ XUẤT CẢI TIẾN

1. Kết luận

Năm 2020, 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 407/445 SVTN, đạt tỷ lệ 91.46% (cao nhất trong các đợt khảo sát)

Nhìn chung, SVTN đánh giá hài lòng về sự cải tiến liên tục ở Nhà trường, chuẩn đầu ra nêu rõ kiến thức, kỹ năng và phẩm chất người học cần đạt được; chất lượng và môi trường học tập tại trường... Trong năm 2021 không có tiêu chí nào bị đánh giá ở mức thấp (dưới 3.0). Đây là kết quả rất tốt, cho thấy Nhà trường đã có nhiều nỗ lực trong cải thiện chất lượng đào tạo.

So với các đợt tốt nghiệp trước, bên cạnh các tiêu chuẩn duy trì được tỉ lệ hài lòng của SVTN, có một số tiêu chí đã có sự tiến bộ đáng kể, như: các tiêu chí thuộc tiêu chuẩn về công tác quản lý và phục vụ đào tạo, đội ngũ cố vấn, thư viện, phòng học/phòng thí nghiệm.

SVTN mong muốn CTĐT của Nhà trường phải đáp ứng nhu cầu của thị trường do đó Nhà trường cần thiết kế chương trình tăng cường thực hành, bổ sung các khối kiến thức liên quan đến ngành nghề, xu hướng mới. Bên cạnh đó, SV cũng đánh giá tầm quan trọng của công tác quản lý và sự hỗ trợ của các phòng/ban trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên hoàn thành quá trình học tập.

2. Đề xuất

Căn cứ trên số liệu được xử lý và các ý kiến đóng góp 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, kết hợp nhiều hình thức và phương pháp dạy học để thu hút, tăng cường tính tích cực của SV.

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 kịp thời, đúng quy định để không ảnh hưởng đến việc đăng ký học phần, kế hoạch học tập đã công bố cho sinh viên.

3. Các Khoa, Phòng/Ban cần đẩy mạnh hoạt động tư vấn SV về học tập, sinh hoạt, hướng nghiệp giúp sinh viên có những định hướng đúng đắn; trong đó nhấn mạnh ưu tiên việc học làm trọng tâm.

4. Phòng ĐTDH phối hợp với các Khoa thực hiện thống kê các nguyên nhân sinh viên tốt nghiệp trễ hạn nhằm tìm kiếm các giải pháp phù hợp, hỗ trợ sinh viên, đặc biệt các SV chưa đạt CDR ngoại ngữ.

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.

6. Phòng ĐTDH, VPĐB, phòng CTSV, phòng Quản trị Thiết bị và các Khoa xem xét các ý kiến đóng góp của sinh viên, đặc biệt là các ý kiến chưa hài lòng để có điều chỉnh phù hợp.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL
TRƯỞNG PHÒNG**

Trịnh Thị Mỹ Hiền