

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA – TP. HCM**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

---

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT**  
**CÁN BỘ - GIẢNG VIÊN – NHÂN VIÊN**  
**NĂM 2021**

*Tp. Hồ Chí Minh, tháng 05 năm 2022*

## **1. Mục đích khảo sát**

- Thực hiện Quy chế dân chủ trong Nhà trường;
- Tìm hiểu ý kiến và nguyện vọng của cán bộ - giảng viên - nhân viên (CBNV) về môi trường làm việc, cơ hội đào tạo, thu nhập, các chính sách phúc lợi và mức độ hài lòng chung về Trường; từ đó, giúp Nhà trường đánh giá hiệu quả công tác quản lý và định hướng trong việc xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nhân sự;
  - Phát huy công tác tự đánh giá, phục vụ công tác kiểm định, đảm bảo chất lượng tại đơn vị.

## **2. Quy trình khảo sát**

Đối tượng khảo sát: Toàn bộ các cán bộ (CB), giảng viên, nghiên cứu viên (GV) và chuyên viên, nhân viên phục vụ (NV) hiện đang công tác tại trường ĐH CNTT.

Hình thức: Khảo sát trực tuyến, đường link khảo sát được gửi trực tiếp đến địa chỉ email chứng thực mà Nhà trường cung cấp cho mỗi CBNV, CBNV đăng nhập và hoàn thành phiếu khảo sát theo hướng dẫn.

- Thời gian thực hiện: 31/12/2021 - 25/03/2022
- Xử lý số liệu: 26/03/2022 – 30/04/2022
- Viết báo cáo: 01/05/2022 – 08/05/2022

## **3. Công cụ khảo sát**

Phòng TT-PC-ĐBCL sử dụng phiếu khảo sát đã được đóng góp của các CBCNV trong trường và đã được BGH phê duyệt.

Bảng khảo sát lấy ý kiến CB-GV-NV gồm 39 câu hỏi/tiêu chí, trong đó có: 22 câu hỏi chung cho CBGVNV, 10 câu hỏi riêng cho đội ngũ giảng viên và nghiên cứu viên, ngoài ra có phần ý kiến khác.

## **4. Kết quả khảo sát**

### **4.1. Thực trạng tham gia khảo sát**

Năm 2021 là năm thứ 4 Nhà trường tổ chức khảo sát lấy ý kiến CBNV về điều kiện và môi trường làm việc (2 năm/lần). Trong đợt khảo sát này, Phòng TT-PC-ĐBCL đã phối hợp với phòng DL CNTT gửi 290 phiếu câu hỏi trực tuyến đến tất cả CBNV hiện đang công tác tại Trường, có 151 CBNV tham gia khảo sát, đạt tỷ lệ 52.1%. Tỷ lệ khảo sát đạt ở mức trung bình; tuy nhiên trong đợt khảo sát này có sự tham gia của BGH, các Thầy/ Cô lãnh đạo của đơn vị và đội ngũ nhân viên hỗ trợ, chi tiết cụ thể được trình bày tại Bảng 1.

**Bảng 1.** Thống kê số lượng CB-GV-NV tham gia khảo sát của từng đơn vị

Đơn vị	Số lượng tham gia khảo sát	Tổng số CBNV	Tỉ lệ	Ghi chú
Ban giám hiệu	2	3	66.7	
Hội đồng trường	1	1	100	
Ban quản lý cơ sở	9	13	69.2	Bao gồm các nhân viên phục vụ
Bộ môn Toán- Lý	4	9	44.4	
Khoa Kỹ thuật phần mềm	12	22	54.5	
Khoa Hệ thống thông tin	10	23	43.5	
Khoa Khoa học máy tính	5	18	27.8	
Khoa Kỹ thuật máy tính	14	26	53.8	
Khoa Khoa học và kỹ thuật thông tin	9	16	56.3	
Khoa Mạng máy tính và truyền thông	13	28	46.4	
Phòng Công tác sinh viên	6	7	85.7	
Phòng Dữ liệu và công nghệ thông tin	8	10	80	
Phòng Đào tạo đại học	6	10	60	
Phòng kế hoạch tài chính	1	6	16.7	
Phòng Quan hệ đối ngoại	2	4	50	
Phòng Quản trị thiết bị	3	8	37.5	
Phòng ĐTSĐH&KHCN	1	7	14.3	
Phòng Tổ chức hành chính	14	24 (Bao gồm 01 chuyên viên MSCB: 80392)	58.3	tổ lái xe, tổ bảo vệ
Phòng TT-PC-ĐBCL	6	6	100	
Phòng TN (ATTT, TT&ĐPT, HTTT) & TT An ninh mạng	7	17	41.2	

Thư viện	4	5	80	
Trung tâm ngoại ngữ	5	14	35.7	
Văn phòng các chương trình đặc biệt	5	5	100	
Trung tâm PTCNTT	1	3	33.3	
Văn phòng (Công đoàn, Đảng Ủy, Đoàn)	3	5	60	
<b>Tổng cộng</b>	<b>151</b>	<b>290</b>	<b>52.1%</b>	

Bảng 1 cho thấy số lượng CBCNV tham gia khảo sát tại các đơn vị không đồng đều, các phòng/ban/trung tâm phụ trách công tác hành chính có tỉ lệ CBNV tham gia khảo sát ở mức cao hơn so với các Khoa/Bộ môn. Tuy nhiên, năm 2021 đã có sự tham gia nhiều hơn của BGH và CBQL cấp Phòng/Ban và cấp Khoa. Phòng TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa/Bộ môn/Phòng/Ban/Trung tâm truyền thông và khuyến khích CBCNV đang công tác tại đơn vị tham gia khảo sát bởi vì đây là quyền lợi và cơ hội để đóng góp, thể hiện trách nhiệm với bản thân và Nhà trường.

## 5. Kết quả khảo sát

### 5.1. Phần câu hỏi chung

#### 5.1.1. Tỉ lệ (%) hài lòng của CBNV về mức độ thực hiện quy chế dân chủ trong Nhà trường

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không trả lời	ĐTB	ĐLC
Thầy/ Cô biết rõ về tầm nhìn và sứ mạng của Trường	CBQL	-	-	-	80	20	-	4.80	0.408
	GV	1.4	-	4	31.1	63.5	-	4.54	0.780
	CV	-	-	2	24.5	73.5	-	4.71	0.50
Thầy/ Cô biết rõ về mục tiêu giáo dục của Trường	CBQL	-	-		80	20	-	4.80	0.408
	GV	1.4	-	6.8	32.3	59.5	-	4.47	0.815
	CV	-	-	4.1	46.9	44.9	4.1	4.43	0.58
Quy hoạch sử dụng đất đai, cơ sở vật chất đáp ứng	CBQL	-	-	20	40	32	8	3.80	1.354

mục tiêu phát triển của Trường	GV	2.7	6.8	18.9	32.4	28.4	10.8	3.45	1.563
	CV	4.1	-	22.4	46.9	18.4	8.2	3.82	0.936
Thầy/ Cô được tham gia xây dựng/góp ý về kế hoạch hằng năm, chiến lược phát triển của Trường và của đơn vị	CBQL		-		84	16	-	4.84	0.374
	GV	1.4	1.3	13.5	44.6	39.2	-	4.18	0.881
	CV	4.1	-	10.2	51	26.5	8.2	4.00	1.066
Trường có nhiều kênh (lich tiếp của lãnh đạo, forum, hộp thư góp ý, email, tiếp công dân,...) để tiếp nhận ý kiến đóng góp của CB-GV-NV	CBQL		-	-	84	12	4	4.68	1.030
	GV	1.4	-	6.7	37.8	54.1	-	4.42	0.811
	CV	-	-	2	32.7	57.1	8.2	4.6	0.539

Kết quả khảo sát cho thấy các tiêu chí đều có trên 60% CBCNV đồng ý và hoàn toàn đồng ý (gọi chung là đồng ý) với các nội dung được hỏi. Trong đó:

Nhóm Cán bộ quản lý (CBQL) có đánh giá đồng ý ở mức cao với hầu hết tất cả các nội dung của nhóm tiêu chí thực hiện quy chế dân chủ, tỉ lệ 91.9%-100%; ngoại trừ tiêu chí về Quy hoạch sử dụng đất đai, cơ sở vật chất có tỉ lệ đồng ý đạt mức 72%.

Nhóm Giảng viên (GV) có tỷ lệ đồng ý cao nhất với các nội dung: *Thầy/Cô biết rõ về tầm nhìn và sứ mạng của Trường; Nhà trường có nhiều kênh thông tin ghi nhận các ý kiến đóng góp (91.9%) và Thầy/Cô biết rõ về mục tiêu giáo dục của Trường (91.8%)*. So sánh với kết quả đánh giá năm 2019, GV đã có đánh giá cao về tiêu chí tầm nhìn, sứ mạng và mục tiêu giáo dục. Tuy nhiên, Nhà trường cần tiếp tục truyền thông đến các GV (đặc biệt là các GV mới công tác tại Trường) về tầm nhìn, sứ mạng của Trường.

Nhóm Chuyên viên (CV) có đánh giá tỷ lệ đồng ý cao ở hai tiêu chí về tầm nhìn sứ mạng và mục tiêu giáo dục của Nhà trường, tỉ lệ lần lượt là 98% và 91.8%. Đây luôn là hai tiêu chí được đội ngũ chuyên viên Nhà trường đánh giá cao trong các đợt khảo sát.

- Tiêu chí *Quy hoạch sử dụng đất đai, cơ sở vật chất đáp ứng mục tiêu phát triển của Trường* đạt tỷ lệ đồng ý 72% CBQL; 60.8% GV và 65.3% CV (năm 2019: là 97.4% CBQL; 85% GV và 86.7% CV; năm 2017 có 85.3% CBQL, 94.1% GV và

84.8% CV đồng ý; năm 2015 có tỷ lệ đồng ý: 76.5% CB, 53.5% GV và 56.2% NV). Nhà trường xem xét thêm việc cung cấp các thông tin liên quan đến quy hoạch đất đai, cơ sở vật chất cho các bên liên quan.

Nhìn chung, so với đợt khảo sát năm 2019, tỷ lệ đánh giá các tiêu chí có sự cải thiện đáng kể, đặc biệt ở đối tượng GV. Nhận thức của CB, GV, NV về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu giáo dục của Trường đã được nâng cao và duy trì ở mức tốt.

### 5.1.2. Về môi trường công việc

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không trả lời	ĐTB	ĐLC
Thầy/ Cô được phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn của mình	CBQL	8	-	-	20	72	-	4.4	1.384
	GV	1.4	-	2.7	32.4	63.5	-	4.55	0.761
	CV	6.1	-	14.3	26.5	40.8	12.3	3.73	1.615
Thầy/ Cô được cấp trên lắng nghe ý kiến đóng góp của mình	CBQL	-	-	4	32	64	-	4.6	0.577
	GV	1.2	1.4	4.1	41.9	51.4	-	4.39	0.825
	CV	-	-	8.1	59.2	32.7	-	4.24	0.596
Thầy/ Cô được cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	CBQL	-	-	4	32	64	-	4.64	0.569
	GV	1.4	-	4.1	40.4	54.1	-	4.45	0.779
	CV	-	4.1	2	59.2	34.7	-	4.24	0.693
Thầy/ Cô biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	CBQL	-	-	-	16	84	-	4.84	0.374
	GV	1.4	1.2	4.1	41.9	51.4	-	4.39	0.825
	CV	-	-	8.2	40.8	44.9	6.1	4.39	0.649
Thầy/ Cô nhận được sự phối hợp/hỗ trợ tốt từ các đơn vị, cá nhân trong công việc	CBQL	-	-	8	28	64	-	4.56	0.651
	GV	1.4	1.3	2.7	43.2	51.4	-	4.41	0.81
	CV	-	4.1	6.1	44.9	42.9	2	4.29	0.771

Thầy/ Cô dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống website của Trường và các đơn vị chức năng	CBQL	-	4	12	44	40	-	4.2	0.816
	GV	1.4	1.2	17.6	41.9	36.5	1.4	4.12	0.849
	CV	-	-	8.1	38.8	42.9	10.2	4.39	0.655
Mạng internet và các phần mềm phục vụ quản lý, đào tạo, NCKH (daa, KHCN, khảo sát, website,...) đáp ứng yêu cầu công việc	CBQL	-	4	4	48	44	-	4.32	0.748
	GV	-	1.3	13.5	44.6	39.2	1.4	4.23	0.736
	CV	-	-	6.1	38.8	55.1	-	4.49	0.617

Đối với các tiêu chí về môi trường công việc, nhìn chung CBQL có sự đồng ý ở mức rất cao. Hầu hết các tiêu chí đều được CBQL đánh giá đồng ý và hoàn toàn đồng ý với tỉ lệ từ 92-100%; tỉ lệ trung bình chung 93.1% và cao hơn so với năm 2019 (tỉ lệ 89%). Ở vị trí thứ hai là đối tượng GV, tỉ lệ đồng ý cũng rất cao đạt mức trung bình 90.5% và thấp nhất là đối tượng CV với tỉ lệ là 86.02%, cụ thể:

- Tiêu chí có sự đồng ý cao nhất và thống nhất của các đối tượng tham gia khảo sát là “*được được cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng* (96% CBQL đồng ý, 94.5% GV và 93.9% CV). Tiêu chí này có mối quan hệ tỷ lệ thuận với tiêu chí “*được được cấp trên lắng nghe ý kiến đóng góp của mình*” (CBQL: 96%; GV: 93.3% và CV: 91.1%);
- Đối với CBQL và GV các yếu tố được đánh giá ở mức đồng ý cao bao gồm: *biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết* (CBQL: 100%; GV 93.3%); *được phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn của mình* (CBQL: 92%; GV: 95.9%); *nhận được sự phối hợp/hỗ trợ tốt từ các đơn vị, cá nhân trong công việc* (CBQL: 92%; GV: 94.6%). Ngược lại, đối tượng CV đánh giá các tiêu chí trên ở mức bình thường đến đồng ý (từ 67.3%-87.8%). Trong đó, tiêu chí “*được phân công nhiệm vụ phù hợp với năng lực và trình độ chuyên môn*” đánh giá ở mức trung bình khá (tỉ lệ 67.3%). Tuy nhiên, độ lệch chuẩn trong đánh giá của CBQL và CV lớn hơn 1.0 (ĐLC >1.0) cho thấy dữ liệu đánh giá không

nhất quán; nói cách khác là chưa có sự thống nhất chung trong đánh giá của hai đối tượng.

- Tiêu chí về *mạng internet và các phần mềm phục vụ đào tạo*, có đánh giá cao của CBQL và CV với tỉ lệ đồng ý là 92% và 93.9%; ở GV vẫn chưa nhìn nhận có sự cải thiện trong đánh giá về tiêu chí này (năm 2019 và năm 2021 đều đạt tỉ lệ là 83.3%).
- Tiêu chí có tỷ lệ đồng ý thấp nhất nhưng tập trung trong đánh giá ở các nhóm đối tượng là “*dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống website của Trường và các đơn vị chức năng*” (dưới 90% đồng ý).
- Sự phối hợp hỗ trợ từ các thành viên khác trong tổ chức sẽ tác động rất lớn đến sự hài lòng và hiệu suất trong công việc. So với năm 2019, ở hai đối tượng là GV và CV có sự cải thiện trong đánh giá về sự phối hợp thực hiện công việc với tỉ lệ là 94.6% và 87.8% (năm 2019: 91.6% của GV và 85% của CV).

Nhìn chung, các tiêu chí đều nhận được sự đồng ý khá cao, đặc biệt từ hai nhóm đối tượng là CBQL và GV. Mặc dù, ở đối tượng CV có đánh giá đồng ý thấp hơn, tuy nhiên so với năm 2015 và năm 2019 tỷ lệ đồng ý của CV đã có cải thiện tích cực.

### 5.1.3. Về Cơ hội đào tạo, thăng tiến

Đối với các tiêu chí về cơ hội đào tạo, thăng tiến, nhìn chung CBQL có sự đồng ý trung bình chung ở mức cao, trên 91% (năm 2019 đạt trên 89%).

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không trả lời	ĐTB	ĐLC
Cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp công bằng, khách quan, tạo động lực cho tôi làm việc	CBQL	-	-	8	40	52	-	4.44	0.651
	GV	2.7	4.1	18.9	39.2	33.8	1.4	3.93	1.077
	CV	-	2	16.3	49	24.5	8.2	4.04	.737
Tôi được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực	CBQL	-	-	12	28	60	-	4.52	0.586
	GV	2.7	4.1	17.6	39.2	35.1	1.3	3.96	1.078
	CV			2	65.3	24.5	8.2	4.24	.484
Các tiêu chí, quy trình bổ nhiệm được công bố rõ ràng, công khai,	CBQL	-	-	12	28	60	-	4.48	0.714
	GV	-	2.7	23	37.8	33.8	2.7	3.95	1.058



minh bạch	CV		2	4.1	51	34.7	8.2	4.29	.661
-----------	----	--	---	-----	----	------	-----	------	------

Có 2/3 tiêu chí có sự nhất quán về mức độ đồng ý của cả ba đối tượng tham gia khảo sát, tỉ lệ đồng ý từ 93%-96%. Trong đó, tiêu chí *được tạo điều kiện tham gia các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng* tỷ lệ đồng ý 96% đối với CBQL, 93.3% đối với GV và 91.9% đối với CV. Như vậy, so với hai đối tượng CBQL và GV thì CV ít có cơ hội được tham gia học tập, bồi dưỡng. Trên thực tế, Phòng TCHC đã tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ cho CV như kỹ năng soạn thảo văn bản, khóa học IT dành cho nhân viên văn phòng và các khóa học khác phối hợp với ĐHQG-HCM tổ chức (quản lý hành chính nhà nước ngạch chuyên viên),.. Nhà trường luôn xác định công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ luôn là rất quan trọng. Trong kế hoạch chiến lược Nhà trường giai đoạn 2021-2025, các hoạt động bồi dưỡng sẽ tiếp tục được cải thiện với tất cả các đối tượng CBQL, GV và CV. Phòng TT-PC-ĐBCL đề xuất Nhà trường tiếp tục triển khai lấy ý kiến của người lao động, đặc biệt là chuyên viên để tổ chức các chuyên đề bồi dưỡng nhằm đáp ứng nhu cầu. Tiêu chí *“các tiêu chí, quy trình bổ nhiệm được công bố rõ ràng, công khai, minh bạch”* cũng nhận được sự đồng tình cao của các đối tượng tham gia khảo sát (CBQL đạt tỉ lệ 94.5%, GV là 94.5% và CV 93.9%).

Tiêu chí *“cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp công bằng, khách quan, tạo động lực làm việc”* được đánh giá cao ở hai đối tượng là CBQL và GV, với tỉ lệ đồng ý lớn hơn 92%; 67.3% là mức độ đồng ý của CV. Tuy nhiên ở tiêu chí này, chỉ có đối tượng là GV có sự thống nhất trong đánh giá vì  $ĐLC < 1.0$ , hai đối tượng còn lại không có sự tập trung về mức độ đồng ý. Đồng thời, so với CBQL và GV thì CV luôn có tỉ lệ đồng ý thấp hơn.

#### **5.1.4. Chế độ lương bổng, phúc lợi**

Lương bổng và chế độ phúc lợi luôn là vấn đề trọng tâm và quyết định đến sự hài lòng và gắn bó của cá nhân với tổ chức. Frye (2004), Nguyen & et al. (2003), (Cappelli & Sherer, 1988, Brown và cộng sự, 2008; Kathawala, Moore & Elmuti, 1990) cho thấy có mối quan hệ tích cực giữa tiền lương và hiệu suất làm việc; sự hài lòng. Nhìn chung, tỉ lệ hài lòng của CB, GV, NV với nhóm tiêu chí này là có sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng, đồng tình ở mức cao là CBQL (tỉ lệ đạt 92%) và CV (tỉ lệ là 91.2%); nhóm GV có tỉ lệ đồng tình đạt 72.9%.

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không trả lời	ĐTB	ĐLC
Thầy/Cô thấy thu nhập của mình tương xứng với trách nhiệm và chất lượng công việc	CBQL	-	-	8	40	52	-	4.44	.651
	GV	2.7	4.1	18.9	39.2	33.8	1.3	3.93	1.077
	CV	-	2.00	12.2	49.1	36.7	-	4.20	.735
Thầy/Cô hài lòng về tiền thưởng (các dịp lễ, tết, thành tích cá nhân,..) và phụ cấp khác (giảng dạy, NCKH, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng/hội nghị/hội thảo,...)	CBQL	-	-	4	40	56	-	4.52	.586
	GV	2.6	4.1	17.6	39.2	35.1	1.4	3.96	1.078
	CV	-	-	6.1	69.4	24.5	-	4.18	.527
Chính sách lương và phúc lợi của Nhà trường khuyến khích tinh thần làm việc tích cực của Thầy/Cô	CBQL	-	-	12	28	60	-	4.48	.714
	GV	-	2.7	13.2	33.5	37.8	12.8	3.95	1.058
	CV	-	2	4.1	55.1	38.8	-	4.31	.652

- Tỷ lệ trung bình chung đồng ý về *Thu nhập tương xứng với công việc và trách nhiệm được giao* ở mức khá cao với tỉ lệ 85.4%, đã có cải thiện so với năm 2019 (tỉ lệ 82%), trong đó CBQL tỉ lệ đồng ý đạt 92%, CV đạt 85.8% và GV là 73% (năm 2019: 82% CBQL, 73.3% GV và 76.7% CV đồng ý). Tương tự, sự hài lòng của CBCNV về các loại phụ cấp cũng có sự khác biệt, cụ thể CBQL tỉ lệ đồng ý là 96%, GV là 93.9% và CV là 74.3% (năm 2019: CBQL đồng ý với tỉ lệ là 89.7%, GV là 71.3% và CV là 81.6%).

- Trong năm vừa qua với ảnh hưởng nghiêm trọng của dịch bệnh Covid-19, Nhà trường và Công đoàn đã thực hiện nhiều hoạt động hỗ trợ tích cực cho CB, GV, NV. Trường đảm bảo thu nhập cho CB, GV, NV ổn định, không có CB, GV, NV nào bị giảm lương, phụ cấp hay bị buộc thôi việc. Trên thực tế, trong năm qua khi Nhà trường chuyển sang cơ chế tự chủ, vấn đề về thu nhập cho CB, GV, NV đã được cải thiện tích cực, cao hơn so với các năm trước. Tuy nhiên, tùy theo vị trí công tác mà giữa các đối tượng có sự khác nhau trong thu nhập. Nhà trường đang tiếp tục tìm kiếm các giải pháp như đề án trả lương theo vị trí việc làm, hiệu suất công việc để làm căn cứ cải tiến về

thu nhập cho người lao động mà vẫn đảm bảo tuân thủ theo quy định.

### 5.1.5. Về giảng dạy và nghiên cứu khoa học

Nhà trường đã thực hiện khảo sát mức độ đồng ý các tiêu chí dành cho đối tượng là GV và nghiên cứu viên đang công tác tại Trường. Kết quả được thể hiện ở bảng sau:

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	ĐTB	ĐLC
Thầy/Cô được tham gia vào quá trình xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo, đề cương học phần tại khoa/bộ môn	CBQL	-	5	20	30	45	3.32	1.887
	GV	-	-	7.58	36.36	56.06	4.00	1.526
Khoa/bộ môn thường xuyên tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn, trao đổi học thuật	CBQL	-	-	21.05	42.11	36.84	3.16	1.930
	GV	-	-	11.59	44.93	43.48	4.03	1.271
Thầy/Cô được phân công giờ giảng dạy phù hợp, công bằng	CBQL	-	-	5	30	65	3.68	1.952
	GV	-	1.49	8.96	38.8	50.75	3.97	1.462
Thầy/Cô được khuyến khích, tạo điều kiện đổi mới phương pháp giảng dạy	CBQL	-	-	5	30	65	3.68	1.952
	GV	-	-	4.47	44.78	50.75	4.04	1.428
Thầy/Cô hài lòng về chất lượng giảng dạy của mình	CBQL	-	-	9.52	42.86	47.62	3.68	1.749
	GV	-	1.49	29.85	38.81	29.85	4.14	1.253
Tài liệu trong thư viện đáp ứng yêu cầu giảng dạy, NCKH của Thầy/Cô	CBQL	-	-	20	60	20	4.00	.649
	GV	-	-	4.35	47.83	47.82	3.97	.816
Trường/khoa/bộ môn tạo điều kiện để Thầy/Cô tham gia các đề tài, dự án KHCN	CBQL	-	-	10	35	55	4.45	.686
	GV	-	1.47	5.88	42.65	50	4.41	.674
Thầy/Cô được khuyến khích tham gia các hội nghị, hội thảo khoa học trong nước và quốc tế	CBQL	-	-	4.76	33.33	61.91	4.57	.598
	GV	-	-	5.8	46.37	47.83	4.42	.604
Thầy/Cô hài lòng về	CBQL	-	-	26.32	36.84	31.58	3.89	1.049

kết quả đã nghiên cứu		5.26						
	GV	1.50	4.55	19.7	39.4	34.85	4.02	.936
Thầy/Cô hài lòng về điều kiện, hỗ trợ giảng dạy, NCKH của Nhà trường (kinh phí, không gian, trang thiết bị, v.v)	CBQL	-	-	9.09	45.46	45.45	4.36	.658
	GV	-	4.55	16.67	43.93	34.85	4.09	.836

***\*Về hoạt động giảng dạy***

Trên 90% thầy/cô đồng ý với các tiêu chí được hỏi. Trong đó, tiêu chí “Thầy/ Cô được khuyến khích, tạo điều kiện đổi mới phương pháp giảng dạy” đạt tỉ lệ đồng ý cao nhất 95.53% (năm 2019 là 95%); tiêu chí “được tham gia vào quá trình xây dựng và điều chỉnh chương trình đào tạo, đề cương học phần tại khoa/bộ môn” cũng có tỉ lệ đồng ý ở mức cao 92.42%. Ngược lại, các tiêu chí về “tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn, trao đổi học thuật” (88.41%); “được phân công giờ giảng dạy phù hợp, công bằng” (89.55%) có tỉ lệ đồng ý thấp hơn; tiêu chí “tự đánh giá hài lòng về chất lượng giảng dạy của bản thân” đạt tỉ lệ ở mức khá (68.7%). Mặt khác, với  $\text{ĐLC} > 1.0$  cho thấy chưa có sự thống nhất trong đánh giá giữa các nhóm đối tượng.

Trên thực tế, trong năm học vừa qua ở các Khoa/Bộ môn đều có tổ chức các chuỗi chuyên đề về học thuật và có thông báo đến toàn thể CB, GV, NV. Các chuỗi chuyên đề nổi bật như Chuỗi báo cáo học thuật các chủ đề liên quan đến an toàn, bảo mật thông tin, chuỗi Seminar do Phòng thí nghiệm/ các Khoa KTMT, MMT&TT, Khoa KHMT, Khoa KH&KTTT và Khoa HTTT tổ chức. Đồng thời, trong năm 2021 mặc dù có rất nhiều khó khăn do dịch Covid-19 nhưng Phòng ĐTDH đã phối hợp với Phòng TT-PC-ĐBCL và các Khoa tổ chức thành công Hội thảo lấy ý kiến các bên liên quan về cập nhật chương trình đào tạo. Hội thảo đã thu nhận được nhiều ý kiến khách quan, bổ ích của các GV, Nhà tuyển dụng và SV.

Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Khoa/Bộ môn và GV tiếp tục phát huy các kết quả đạt được, đồng thời các GV chủ động kiểm tra các thông tin về học thuật, hoạt động đào tạo của Nhà trường được gửi từ các đơn vị chuyên trách để tham gia vào việc phát triển năng lực giảng dạy, NCKH. CBQL Khoa tăng cường tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên môn tại đơn vị cũng như tạo điều kiện, khuyến khích thầy/cô tham gia vào quá trình xây dựng, điều chỉnh CTĐT.

***\*Về nguồn tài liệu phục vụ giảng dạy, NCKH:*** Tỉ lệ đồng ý của CBGV cho tiêu

chỉ này đạt tỉ lệ 95.65%; đã có sự cải thiện đáng kể so với năm 2019 (đạt 85.7%). Với việc đẩy mạnh khuyến khích GV tham gia biên soạn giáo trình; thúc đẩy các hoạt động phối hợp với Thư viện Trung tâm ĐHQG-HCM xin cấp license để xây dựng phần mềm dùng chung (Dspace) về quản lý bộ sưu tập số nội sinh, tham gia các hoạt động của Hiệp hội các Thư viện Đại học, Cao đẳng phía Nam (VILASAL),.. nhằm giúp phát triển các nguồn sách.

Trong Kế hoạch chiến lược của Nhà trường giai đoạn 2021-2025 xác định phát triển thư viện là hoạt động quan trọng; tăng cường đầu tư, cung cấp các giáo trình điện tử. Nhà trường đã chỉ đạo Ban công tác giáo trình, thư viện rà soát và cập nhật để bổ sung các nguồn tài liệu phục vụ cho CBCNV và sinh viên.

#### ***\*Về hoạt động NCKH***

Đây là nhóm các tiêu chí có sự đồng ý cao của nhóm đối tượng CBQL, tỉ lệ đồng ý trên 90%. CBQL và GV hầu hết đều đồng ý cho rằng được Trường *tạo điều kiện và khuyến khích tham gia các đề tài, dự án KHCN, các hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước*, tỉ lệ 93.4% (năm 2019 là 93%); trong khi đó, tỉ lệ GV hài lòng về điều kiện, hỗ trợ giảng dạy, NCKH của Nhà trường (kinh phí, không gian, trang thiết bị, v.v) đạt 78.8%). Sứ mạng mà Nhà trường xác định là một trung tâm hàng đầu về nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ về công nghệ thông tin – truyền thông và các lĩnh vực liên quan. Vì vậy, hoạt động NCKH là một trong những “trụ cột” quan trọng và ưu tiên trong chiến lược phát triển của Trường. Trong 3 năm trở lại đây, phòng ĐTSĐH&KHCN đã triển khai nhiều hình thức nhằm thu hút CB, GV, NV, sinh viên tham gia NCKH. Số bài báo khoa học đăng trong các tạp chí quốc tế uy tín tăng 150% so với năm 2020 (46 bài/30 bài). Số bài báo khoa học thuộc danh mục ISI/Scopus tăng 206% so với năm 2020 (153 bài/74 bài). GV, NCV trong Trường rất nỗ lực thực hiện các đề tài KHCN, số đề tài nghiệm thu đạt loại xuất sắc tăng. Số lượng đề tài trên cấp cơ sở tăng gấp 3 lần so với năm 2020, số đề tài cấp cơ sở tăng 18% so với năm 2020. Chính sách thúc đẩy công bố khoa học cho GV cũng có nhiều khởi sắc, trong quy chế chi tiêu nội bộ, Nhà trường cũng đã phê duyệt mức hỗ trợ cho các CBCNV tham gia nghiên cứu, tham gia các hội nghị, hội thảo trong và ngoài nước.

Nhìn chung, hoạt động NCKH đang được Nhà trường, Phòng ĐTSĐH&KHCN nỗ lực cải thiện. Tuy nhiên, để thu hút và phát triển hoạt động NCKH tại trường cần phải có lộ trình và những chính sách hiệu quả hơn nữa.

#### **5.1.6. Về Phục vụ cộng đồng**

Phục vụ cộng đồng là một trong ba nhiệm vụ chính của một cơ sở giáo dục đại

học được quy định tại Điều 4, Điều 50, Điều 64 của Luật GDĐH sửa đổi năm 2018 hợp nhất bởi văn bản 42/VBHN-VPQH ngày 10/12/2018. Cơ sở giáo dục đại học không chỉ có trách nhiệm về đào tạo và nghiên cứu khoa học mà còn trách nhiệm phục vụ xã hội. Việc kết nối và phục vụ cộng đồng tạo cơ hội học tập trải nghiệm ở bên ngoài lớp học. Kết quả khảo sát CB, GV, NV Nhà trường về hoạt động phục vụ cộng đồng nhìn chung đạt tỉ lệ đồng ý ở mức cao, tỉ lệ trung bình chung là 85.6%

Tiêu chí		Hoàn toàn không đồng ý	không đồng ý	Phân vân	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	ĐTB	ĐLC
Các hoạt động dạy học trong môi trường cộng đồng của Thầy/Cô đã được triển khai đến người học (bài tập, đồ án, đề tài của SV gắn với thực tiễn, giải quyết vấn đề của cộng đồng, địa phương)	CBQL	-	-	8.7	56.52	34.78	3.92	1.320
	GV	-	-	11.59	46.38	42.03	4.01	1.266
Các đề tài NCKH của Thầy/Cô mang lại lợi ích thiết thực cho người học và cho cộng đồng	CBQL	4.54	-	13.64	50	31.82	3.56	1.609
	GV	1.52	1.52	12.11	51.52	33.33	3.69	1.498
Thầy/Cô có sản phẩm/sáng kiến/đề tài NCKH được chuyển giao công nghệ	CBQL	10.53	5.26	36.84	21.05	26.32	2.64	1.868
	GV	13.11	13.11	22.95	27.87	22.96	2.76	1.758
Các hoạt động gắn với cộng đồng (tư vấn hướng nghiệp; tư vấn tuyển sinh; giao lưu, hợp tác đào tạo trong và ngoài nước; trao đổi GV, SV; hợp tác với DN; hội nghị, hội thảo,...) mà Thầy/Cô tham gia thiết thực và có ý nghĩa	CBQL	-	-	18.18	45.45	36.37	3.68	1.547
	GV	-	-	9.86	52.11	38.03	4.11	1.054
	CV	-	-	17.24	55.17	27.59	3.40	1.684
Các hoạt động tình nguyện, công tác xã hội Trường (mùa xuân yêu thương, máy tính cũ tri thức mới, hiến máu nhân đạo, đóng góp quỹ “Vì người nghèo”, thăm hỏi/chăm sóc Mẹ Việt Nam anh hùng, người già	CBQL	-	-	-	48	52	4.52	.510
	GV	-	-	2.78	45.83	51.39	4.36	.915
	CV	-	-	4.35	71.74	23.91	3.94	1.126

neo đơn, quyền góp cho đồng bào gặp thiên tai, bão lũ,...) của Trường mang lại lợi ích thiết thực cho người học, CBGVNV và cộng đồng.								
Thầy/Cô hài lòng với các hoạt động phục vụ cộng đồng của Nhà trường	CBQL	-	-	-	54.17	45.83	4.46	.509
	GV	-	-	4.23	52.11	43.66	4.39	.573
	CV	-	-	4.44	55.56	40	4.36	.570

Các nhóm tiêu chí về tham gia các hoạt động cộng đồng đều được CB, GV, NV đánh giá ở mức đồng ý gần như tuyệt đối (96-98%). Trong năm 2021, Nhà trường, Đoàn – Hội, Công Đoàn đã tổ chức và khuyến khích CB, GV, NV Nhà trường tham gia nhiều hoạt động vì cộng đồng, như “Cuộc thi lập trình cho học sinh THPT (UIT Code Contest)”, chiến dịch Xuân tình nguyện năm 2021; Vận động VC-NLĐ tham gia hỗ trợ KTX dọn dẹp khu cách ly, hỗ trợ Công đoàn ĐHQG-HCM trong các chương trình như: Chương trình 107, Chương trình 138, Siêu thị sẻ chia, SOS Kỹ thuật, Gia sư trực tuyến, Đội tác chiến điện tử cho MTTQ TP. Hồ Chí Minh,...

Tiêu chí về có sản phẩm/sáng kiến/đề tài NCKH được chuyển giao công nghệ được đánh giá chưa cao, tỉ lệ đồng ý trung bình đạt 49%. Năm 2021, Trường đang có 14 sản phẩm tiềm năng chuyển giao công nghệ, tích cực thực hiện các hợp tác KHCN với doanh nghiệp được quan tâm và đẩy mạnh để tìm kiếm các dự án về lĩnh vực khoa học công nghệ, chuyển giao công nghệ.

### 5.1.7. Về Sự hài lòng của CB, GV, NV

Sự hài lòng của CB, GV, NV Nhà trường cũng được ghi nhận tại Bảng dưới đây, kết quả cho thấy tỉ lệ hài lòng đạt mức cao, tỉ lệ là 88.8%. Đây là nhóm tiêu chí có sự tham gia đánh giá đầy đủ nhất của các đối tượng.

Tiêu chí		Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng	ĐTB	ĐLC
Thầy/Cô hài lòng về chế độ chăm sóc sức khỏe	CBQL		4.0	8	52	36	4.20	.764
	GV		1.37	16.44	43.84	38.35	4.14	.896
	CV	4.26	2.12	4.26	46.81	42.55	4.04	1.258
Thầy/Cô hài lòng về	CBQL			8.7	65.22	26.08	3.84	1.281

điều kiện sân bãi luyện tập văn nghệ, TDTT	GV		1.41	26.76	38.03	33.8	3.88	1.134
	CV		6.38	12.77	61.7	19.15	3.78	1.085
Thầy/Cô hài lòng về phòng làm việc, trang thiết bị phục vụ yêu cầu công việc	CBQL			8.33	54.17	37.5	4.12	1.054
	GV	1.39		11.11	54.17	33.33	4.07	.998
	CV	6.25		12.5	43.75	37.5	3.98	1.181
Thầy/Cô hài lòng về công việc hiện tại của mình	CBQL				44	56	4.56	.507
	GV			6.85	52.05	41.1	4.28	.785
	CV		4.10	8.2	42.8	44.9	4.29	.791
Thầy/Cô dự định gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường	CBQL				36	64	4.64	.490
	GV			2.74	41.1	56.16	4.47	.763
	CV			10.2	38.8	51	4.41	.674

CBQL hầu hết đều đánh giá hài lòng ở tất cả các tiêu chí, tỉ lệ 91%-100% ngoại trừ tiêu chí về chế độ chăm sóc sức khỏe (tỉ lệ 88%); tiêu chí này cũng là tiêu chí duy nhất có sự thống nhất của cả ba nhóm đối tượng.

100% CBQL, 97.3% GV và 89.8% CV đồng ý có dự định gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường; tỉ lệ này cao hơn so với các năm (năm 2019: 92.3% CBQL, 95% GV và 85% CV; năm 2015 tỷ lệ CBQL đồng ý là 97%, năm 2017 tỷ lệ đồng ý của CBQL là 99.8%). Ngoài ra, khi dự định gắn bó lâu dài trong công việc tăng thì mức độ hài lòng trong công việc cũng tăng và ngược lại. Tiêu chí hài lòng về công việc hiện tại là tiêu chí có sự đồng ý tuyệt đối của CBQL; GV có mức độ đồng ý đạt 93.2% và thấp hơn với đối tượng chuyên viên 87.7%; tuy nhiên khi so sánh với các năm thì tỉ lệ đồng ý của năm 2021 là cao nhất. Sự hài lòng trong công việc có ý nghĩa rất lớn, có ảnh hưởng đến các yếu tố khác về nhu cầu, động cơ làm việc.

Tiêu chí hài lòng về điều kiện sân bãi luyện tập văn nghệ, TDTT (GV đạt tỉ lệ 71.8%; CV là 80.9%) và hài lòng về phòng làm việc, trang thiết bị phục vụ yêu cầu công việc (GV là 87.5% và CV là 81.3%) có sự hài lòng của GV và CV ở mức thấp hơn so với các tiêu chí còn lại.

Ngoài ra, sự hài lòng của CBNV Nhà trường về các Phòng/Ban cũng được khảo sát, kết quả cho thấy hài lòng ở mức khá với tỉ lệ trung bình chung đạt 77.3%.

ĐƠN VỊ		Hoàn toàn không hài lòng	Không hài lòng	Phân vân	Hài lòng	Hoàn toàn hài lòng	Không trả lời	ĐTB	ĐLC	
1.	Phòng Tổ chức - Hành	CBQL	-	-	16	16	64	4	4.32	1.180
		GV	-	1.4	8.1	35.1	50	5.4	4.18	1.220



	chính	CV	-	2	14.3	28.6	55.1		4.37	.809
2.	Phòng Kế hoạch Tài chính	CBQL	-	-	12	24	60	4	4.32	1.145
		GV	-	1.4	8.1	41.9	41.8	6.8	4.04	1.287
		CV	-		10.2	26.5	63.3		4.53	.680
3.	Phòng Đào tạo Đại học	CBQL	-	4	8	24	60	4	4.28	1.208
		GV	-	27	8.1	16.5	40.5	7.9	3.95	1.384
		CV	-	6.1	18.4	22.4	53.1		4.22	.963
4.	Phòng Đào tạo SDH&KHCN	CBQL	-	8	8	12	68	4	4.28	1.308
		GV	1.4		12.2	43.2	33.8	9.4	3.80	1.443
		CV		2	14.3	28.6	53.1	2	4.27	1.016
5.	Phòng Quan hệ Đối ngoại	CBQL	4	-	24	28	40	4	3.88	1.301
		GV	-	-	14.9	39.2	35.1	10.8	3.77	1.486
		CV	-	4.1	14.3	22.4	55.1	4.1	4.16	1.231
6.	Phòng Quản trị Thiết bị	CBQL	-	4.3	2.3	30.4	55.9	7.1	4.48	.790
		GV	-	1.4	12.2	43.2	33.7	9.5	4.21	.729
		CV	-	4.1	8.2	24.5	59.1	4.1	4.45	.829
7.	Phòng Công tác Sinh viên	CBQL	-	-	8	28	60	4	4.54	.658
		GV	-	-	5.4	40.5	43.2	10.8	4.42	.609
		CV	-	-	12.2	24.5	59.2	4.1	4.49	.718
8.	Phòng Thanh tra - Pháp chế - Đảm bảo chất lượng	CBQL	-	-	8	28	60	4	4.54	.658
		GV	-	-	8.1	41.9	39.2	10.8	4.35	.644
		CV		2	12.2	32.7	49	4.1	4.34	.788
9.	Ban Quản lý cơ sở	CBQL	-	-	12	20	64	4	4.54	.721
		GV	-	1.4	6.8	48.6	35.1	8.1	4.28	.666
		CV	-	-	12.2	28.6	55.1	4.1	4.45	.717
10.	Phòng DL&CNTT	CBQL	-	-	4	24	68	4	4.67	.565
		GV	-	-	4.1	41.9	45.9	8.1	4.46	.584
		CV	-	-	8.2	22.4	53.1	16.3	4.54	.674
11.	Khoa Công nghệ Phần mềm	CBQL	-	-	8.7	47.8	43.5	8	4.35	.647
		GV	-	-	12.2	36.5	40.5	10.8	4.32	.705
		CV	-	-	16.3	36.7	32.7	14.3	4.19	.740
12.	Khoa Hệ thống Thông tin	CBQL	-	-	4	40	52	4	4.50	.590
		GV	-	-	12.2	35.1	40.5	12.2	4.32	.709
		CV	-	2	14.3	30.6	38.8	14.3	4.24	.821
13.	Khoa Kỹ thuật Máy tính	CBQL	-	-	4	28	60	8	4.61	.583
		GV	-	-	9.5	36.5	39.2	14.8	4.35	.676
		CV	-	-	12.2	32.7	40.8	14.3	4.33	.721

14.	Khoa Mạng máy tính & Truyền thông	CBQL	-	-	4	28	60	8	4.61	.583
		GV	-	-	14.3	36.7	34.7	14.3	4.42	.610
		CV	-	-	5.4	40.5	41.9	12.2	4.24	.726
15.	Khoa Khoa học Máy tính	CBQL	-	-	8	40	44	8	4.39	.656
		GV	-	-	8.1	40.5	37.9	13.5	4.34	.648
		CV	-	-	16.3	36.7	32.7	14.3	4.19	.740
17.	Bộ môn Toán Lý	CBQL	-	-	20	20	52	8	4.35	.832
		GV	-	1.4	10.8	36.5	35.1	16.2	4.26	.745
		CV	-	-	20.4	36.7	28.6	14.3	4.10	.759
18.	Khoa Khoa học & Kỹ thuật thông tin	CBQL	-	-	16	32	44	8	4.30	.765
		GV	-	-	10.8	37.8	37.9	13.5	4.31	.687
		CV	-	-	18.4	32.7	34.6	14.3	4.19	.773
19.	Thư viện	CBQL	-	-	16	20	60	4	4.46	.779
		GV	-	-	10.8	36.5	39.2	13.5	4.33	.691
		CV	-	-	16.3	40.8	30.7	12.2	4.16	.721
20.	Trung tâm phát triển CNTT	CBQL	-	-	20	20	52	8	4.35	.832
		GV	-	1.4	16.2	29.7	35.1	17.6	4.20	.813
		CV	-	2	12.2	36.7	28.7	20.4	4.15	.779
21.	Phòng thí nghiệm Truyền thông đa phương tiện	CBQL	-	-	20	20	52	8	4.39	.839
		GV	-	1.4	16.2	29.7	35.1	17.6	4.27	.772
		CV	-	2	12.2	36.7	28.7	20.4	4.31	.766
22.	Phòng thí nghiệm Hệ thống Thông tin	CBQL	-	-	20	16	56	8	4.35	.885
		GV	-	-	16.2	28.4	39.2	16.2	4.25	.830
		CV	-	-	14.3	26.5	38.8	20.4	4.18	.756
23.	Trung tâm Ngoại ngữ	CBQL	4	4	16	16	52	8	4.17	1.154
		GV	-	-	14.9	33.7	33.8	17.6	4.23	.739
		CV	-	4.1	14.3	38.7	28.6	14.3	4.07	.838
24.	Văn phòng các CTĐB	CBQL	-	-	8	32	56	4	4.50	.659
		GV	-	1.4	10.8	32.4	43.2	12.2	4.34	.756
		CV	-	-	10.2	49	28.6	12.2	4.21	.638
25.	Đảng ủy	CBQL	-	4	16	24	52	4	4.29	.908
		GV	-	-	16.2	31.1	35.1	17.6	4.23	.761
		CV	-	-	14.3	34.7	36.7	14.3	4.26	.734
26.	Công đoàn	CBQL	-	-	4	28	64	4	4.63	.576
		GV	-	-	5.4	39.2	41.9	13.5	4.42	.612
		CV	-	-	8.2	40.8	38.8	12.2	4.35	.650
27.	Đoàn thanh niên	CBQL	-	-	12	28	60	-	4.48	.714
		GV	-	-	14.9	32.4	37.8	14.9	4.27	.745

		CV	-	-	10.2	40.8	30.6	18.4	4.25	.670
--	--	----	---	---	------	------	------	------	------	------

## 6. Ý kiến khác

Ngoài đánh giá các tiêu chí trên, có 31 CB, GV và NV đã chia sẻ ý kiến thêm về những điều mong muốn Nhà trường cải thiện. Các ý kiến đã được tổng hợp trình bày tại Phụ lục (xem Phụ lục). Trong đó, chủ yếu tập trung vào việc cải thiện môi trường, các hoạt động đào tạo bồi dưỡng cho CB, GV và NV, phát triển đội ngũ, khối lượng giảng dạy,...

## 7. Kết luận

Kết quả khảo sát năm 2021, có 151/290 CBCNV tham gia đạt tỷ lệ 52.1%. Tỷ lệ này đã giảm đáng kể so với năm 2019 vì ảnh hưởng của dịch Covid-19. Phòng TT-PC-ĐBCL đã sử dụng các phiếu khảo sát giấy để thu nhận được ý kiến của các Anh/Chị nhân viên làm công tác phục vụ, bên cạnh hình thức khảo sát trực tuyến; tuy nhiên cần phải được cải thiện trong các đợt khảo sát tiếp theo. Đây cũng là đợt khảo sát đầu tiên có sự tham gia của đội ngũ nhân viên phục vụ. Nhìn chung, kết quả khảo sát CB, GV, NV năm 2021 có sự hài lòng cao. Đồng thời, qua đợt khảo sát có một số kết quả đánh giá được ghi nhận như sau:

- So với kết quả năm 2015, 2017 và năm 2019, sự hiểu biết của đội ngũ CBQL, GV, CV về sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu giáo dục của Trường đã được nâng cao rõ rệt (trên 90% CBCNV đồng ý).

- 100% CBQL, 97.3% GV và 89.8% CV đồng ý có dự định gắn bó lâu dài trong công việc tại Trường; tỷ lệ này cao hơn so với các năm.

- Khoảng 88% CBGVNV hài lòng về các điều kiện, môi trường làm việc hiện tại của Trường. Theo ý kiến góp ý của CBCNV, Nhà trường cần cải thiện một số nội dung về phân công công việc, nâng cấp máy tính làm việc của chuyên viên, trang thiết bị phục vụ giảng dạy và NCKH,... để tăng sự hài lòng của CBCNV.

- Trên 90% GV hài lòng giảng dạy và nghiên cứu khoa học. Tuy nhiên, theo khảo sát GV mong muốn lãnh đạo khoa/bộ môn cần có cải tiến trong việc phân công giảng dạy, thường xuyên tổ chức sinh hoạt chuyên môn.

- Có 31 CB, GV và NV đưa ra những ý kiến, đề xuất mong muốn Trường xem xét.

### 1. Kiến nghị

- BGH Trường, trưởng các đơn vị, khoa/bộ môn phối hợp, nhắc nhở CB, GV, NV quan tâm thực hiện khảo sát cho ý kiến về điều kiện, môi trường làm việc tại Trường nhằm tăng tỷ lệ tham gia khảo sát, đảm bảo độ tin cậy.

- Tìm hiểu thêm nguyên nhân và có biện pháp tăng mức độ hài lòng của đội ngũ, đặc biệt là đối tượng GV và chuyên viên về điều kiện, môi trường làm việc tại Trường. Tỷ lệ GV hài lòng về điều kiện, hỗ trợ giảng dạy, NCKH của Nhà trường (kinh phí, không gian, trang thiết bị, v.v đạt 78.8%).
- Vấn đề về nguồn nhân lực có xu hướng dịch chuyển đang gia tăng, đặc biệt với nhân lực trong lĩnh vực về CNTT. Chính vì vậy, Nhà trường quan tâm hơn nữa vấn đề về chính sách, chế độ phúc lợi hợp lý cho người lao động phù hợp với điều kiện và khả năng của Trường.
- Tổ chức lấy ý kiến CV về các khoá học, chuyên đề nhằm đáp ứng nhu cầu, phù hợp với công việc.
- Có phản hồi về việc sử dụng các ý kiến/đóng góp của CB, GV, NV .
- Lãnh đạo Trường, các CBQL nên xem xét các ý kiến đánh giá của CB, GV và NV để cải thiện tốt hơn nữa các điều kiện về môi trường làm việc.

**TRƯỞNG PHÒNG TT-PC-ĐBCL**

**(Đã ký)**

**Trịnh Thị Mỹ Hiền**

## PHỤ LỤC: Ý KIẾN ĐÓNG GÓP CỦA CBCNV NHÀ TRƯỜNG

STT	Nhóm nội dung	Ý kiến
1	Chính sách khuyến khích tham gia NCKH	Nhà trường cần đẩy mạnh công tác công nhận và khuyến khích sinh viên tham gia môn học và NCKH liên khoa để tạo thế mạnh hệ thống của trường CNTT và nâng cao tư duy và năng lực người học.
2		Nâng cao chính sách thưởng NCKH dành cho giảng viên
3	Đào tạo- bồi dưỡng cho CBCNV	Cần có các khóa đào tạo ngắn hạn để nâng cao kỹ năng dành cho cán bộ nhân viên
4		Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng hướng đến sự chuyên nghiệp trong công việc và phục vụ người học.
5		Nên đào tạo các quản lý bằng việc huấn luyện các khóa học về quản trị giáo dục và khoa học công nghệ.
6	Đánh giá/Khen thưởng/lương	Khen thưởng hiện nay đang cào bằng, chưa phản ánh đúng đóng góp của mỗi cá nhân, cần có tiêu chí đánh giá hiệu suất và phân ra các mức khen thưởng rõ ràng
7		Trưởng đơn vị cần có cái nhìn khách quan và đánh giá chất lượng công việc công tâm cho nhân viên trong năm học, không thể cứ lấy thâm niên công tác làm tiêu chí để đánh giá công việc trong một năm học. Những người trẻ có sự nỗ lực, tâm huyết và gánh vác nhiều công việc cảm thấy mình phải chờ rất nhiều năm hoặc có khi không có hi vọng và ghi nhận sự cố gắng của họ.
8		Chế độ tăng lương nên áp dụng theo năng lực và hiệu quả làm việc mỗi năm
9		Tiền lương
10		- Nhà trường cần trang bị thêm thiết bị, tích hợp GPU/hoặc cho phép các khoa được tự đầu tư để phù hợp với từng khoa.
		- Thu nhập 1 tháng so với bên ngoài chưa thực sự cao, còn thấp, Nhà trường cần tìm kiếm thêm nguồn thu thêm để tăng thu nhập cho nhân viên, giảng viên ngoài dạy giờ hành chính còn phải bỏ thêm giờ ở nhà để làm việc nên xét về toàn diện thì GV cũng làm việc rất áp lực.
		- Cần tăng kinh phí cho đề tài cơ sở 35tr hiện tại còn quá thấp.
11		- Mức thu nhập đã được cải thiện, tuy nhiên vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế, trong khi nhân lực ngành CNTT đang có sự cạnh tranh lớn từ các công ty, doanh nghiệp bên ngoài. Cần có sự đột phá trong mức thu nhập để thu hút nhân tài cũng như để NLĐ gắn bó lâu dài với Trường. - Cần đầu tư nhiều cho việc cải thiện cơ sở vật chất; xây dựng nhà thi đấu thể thao để phục vụ, khuyến khích và tạo điều kiện cho sinh viên, giảng viên, người lao động tích cực tham gia rèn luyện thể dục, thể thao, nâng cao sức khỏe, đáp ứng yêu cầu công tác.

12		Có khen thưởng hay kỷ niệm chương cho nhân viên đạt các mốc làm việc sau mỗi 5, 10, 15,... năm
13	Nhân sự/đội ngũ	Một số khoa còn thiếu nhân lực phục vụ giảng dạy, tuy nhiên theo quy định thì số tiết giảng dạy lại bị khống chế. Nhà trường cần tìm cách giải quyết để đảm bảo cho các giảng viên cảm thấy hài lòng khi tham gia giảng dạy.
14		Tìm nguồn đãi ngộ tiến sĩ đến trường nhiều hơn để tuyển sinh tốt hơn, lương tất cả cao hơn
15		Tăng cường tuyển thêm nhân sự là giảng viên cho các khoa có nhu cầu cấp bách như khoa Công nghệ phần mềm.
16	Điều kiện làm việc/ứng xử trong trường học	- Quan tâm đến máy tính làm việc của chuyên viên phòng ban, máy được cấp mới nhưng vẫn chậm hơn máy cũ của các chi khác (máy cũ cũng chậm chứ không nhanh) - Cách phối hợp làm việc giữa các phòng ban cần hiệu quả hơn. - Chia sẻ với Nhân viên về định hướng phát triển, kế hoạch quy hoạch lại các phòng ban trong tình hình mới (nếu có)
17		Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất (máy tính cấu hình cao và thiết bị) phục vụ nghiên cứu và giảng dạy cho giảng viên
18		Cải thiện thái độ bề trên của một vài cán bộ quản lý để tạo môi trường đoàn kết gắn bó tổng thể trong toàn trường, tránh trường hợp đoàn kết cục bộ trong một số bộ phận gây mâu thuẫn tiềm tàng ảnh hưởng đến sự chung tay đoàn kết phát triển huy động sức mạnh tập thể toàn Trường.
19	Phân công công việc	Cần nhanh chóng xây dựng bộ KPI đánh giá từng cá nhân và tập thể => hưởng theo năng lực. Không thể để tình trạng một số lãnh đạo đơn vị lại KHÔNG thường xuyên có mặt ở trường để xử lý công việc. cần xây dựng quy trình phối hợp giữa các đơn vị trong một số nhiệm vụ, phân trách nhiệm rõ ràng, đánh giá chính xác đóng góp của từng đơn vị cho sự phát triển của Trường.
20		Trường nên có công bố rõ ràng về trách nhiệm và khối lượng công việc của từng cá nhân trong các đơn vị để cho các đơn vị khác có thể tiện tra cứu và liên hệ. Tránh đổ dồn các công việc chung chung vào một vài cá nhân nào đó để đảm bảo tính công bằng hay để đảm bảo xử lý công việc được hiệu quả.
21	Giảng dạy (Tính khối lượng GD/hệ thống)	1. Tăng Đơn giá KC = 2/3 Đơn giá 2. Tăng Mức KC lên 20% 3. KHÔNG tính Đơn giá KC trong trường hợp đặc biệt (Thiếu GV, không mời được GV ngoài trường, các lớp trả nợ môn cho SV năm cuối, ...)
22		- Nhà trường nên đưa thêm chức năng cho phép giảng viên chuyển đổi một số buổi từ học offline sang học online ngay trên hệ thống. Hiện tại chỉ cho phép giảng viên báo nghỉ và báo bù. Nếu giảng viên đang ở địa điểm xa và tính chất bài học cho phép giảng dạy online thì giảng viên nên có thể đăng ký chuyển hình thức dạy online buổi đó ngay trên hệ thống DAA.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ngoài ra hệ thống DAA cần được kết nối với moodle. Ví dụ khi giảng viên báo nghỉ thì cần có thông báo gửi đến email từng sinh viên trong lớp.</li> </ul>
23		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc khảo sát mức độ hài lòng của Cán bộ - Giảng viên - Nhân viên nên được tổ chức hàng năm thay vì 2 năm một lần.</li> <li>- Trường cần quy định nghiêm ngặt về việc làm việc offline của những cán bộ - giảng viên - nhân viên chưa tiêm vaccine để đảm bảo môi trường làm việc lành mạnh.</li> <li>- Các thủ tục giấy tờ (đặc biệt là trong việc thực hiện các đề tài nghiên cứu khoa học) cần được tinh giản, phát huy sức mạnh của hệ thống CNTT thay vì những thủ tục xử lý thủ công.</li> <li>- Đẩy mạnh việc xây dựng và chuẩn hóa các bài giảng online chất lượng dựa trên hệ thống LMS (Moodle) của trường.</li> <li>- Các văn bản, quy định (như tiêu chuẩn xét học bổng, danh hiệu,...) cần được công bố rõ ràng và minh bạch vào đầu năm học để cố vấn học tập và sinh viên đều nắm, tránh trường hợp phát sinh vấn đề khi áp dụng.</li> <li>- Nhà trường nên triển khai tập huấn và yêu cầu cán bộ - giảng viên - nhân viên cần phải đạt các khung năng lực nhất định (về việc sử dụng công cụ làm việc, giảng dạy,...) được cấp dưới dạng chứng nhận/chứng chỉ, từ đó nâng cao năng lực nghiệp vụ (đặc biệt trong việc ứng dụng CNTT) của cán bộ - giảng viên - nhân viên.</li> </ul>
24	Ứng dụng CNTT/phần mềm trong đào tạo/quản lý	<p>Ứng dụng Công nghệ thông tin hiệu quả trong quản lý-thống kê-theo dõi hoạt động NCKH, công nghệ tại trường. Xây dựng ứng dụng UIT dùng chung cho mọi hoạt động của trường, liên kết tất cả các thông tin về người lao động. Các thông tin này bao gồm công việc, KPI, các yêu cầu xử lý công việc tới các phòng ban và thao tác thống kê được hỗ trợ trong duy nhất một ứng dụng di động và web.</p>
25		Việc đưa vào sử dụng 1Office cần được khảo sát sự hài lòng. Nếu đáp ứng tốt và số đông hài lòng thì mới nên duy trì (3 ý kiến)
26	Khác	Muốn lắp cây ATM trong khuôn viên Trường
27		Tăng thêm các đầu mục trong công tác khám sức khỏe hàng năm.
28		Khu sân chơi thể thao nói chung (đặc biệt là chơi bóng chuyền, bóng rổ) nên có lưới chắn để không gây nguy hiểm khi chạy xe ra về phía cổng sau.