

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

---

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ HOẠT  
ĐỘNG GIẢNG DẠY TRỰC TUYẾN CỦA  
GIẢNG VIÊN HỌC KỲ I/NH 2021- 2022**

*Tp. Hồ Chí Minh, tháng 04 năm 2022*

Căn cứ Kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng giáo dục giai đoạn 2016-2020 ngày 10/05/2017 của Hiệu trưởng Trường ĐH CNTT;

Căn cứ vào tình hình thực tế về phòng chống dịch bệnh Covid-19 tại Việt Nam;

Thực hiện thông báo số 02/TB-TT-PC-ĐBCL ngày 23/07/2021 về việc khảo sát lấy ý kiến sinh viên (SV) về hoạt động dạy học trực tuyến của giảng viên (GV) năm 2021, báo cáo tổng kết trình bày kết quả khảo sát của hoạt động này tại trường ĐH CNTT.

## **1. Mục đích khảo sát**

- Lấy ý kiến SV về hoạt động giảng dạy của GV và các điều kiện triển khai dạy học trực tuyến tại Trường.
- Tạo kênh thông tin từ phía người học giúp giảng viên (GV) tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy đáp ứng mục tiêu đào tạo của Nhà trường;
- Góp phần xây dựng và phát triển các phương pháp và hình thức giảng dạy tiên tiến; thích ứng với tình hình dịch bệnh Covid còn nhiều phức tạp;
- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học về quyền lợi, nghĩa vụ học tập và rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học được thể hiện ý kiến, phản ánh tâm tư, nguyện vọng về hoạt động giảng dạy của GV;
- Giúp cán bộ quản lý cấp Trường, Khoa/Bộ môn có cơ sở cải tiến, nâng cao chất lượng giảng dạy.

## **2. Quá trình khảo sát**

### **2.1. Đối tượng và phạm vi áp dụng**

Sinh viên (SV) các hệ đào tạo chính quy, cử nhân tài năng, kỹ sư tài năng, chương trình tiên tiến, chất lượng cao đã đăng ký học phần HKI, NH2021-2022.

### **2.2. Hình thức**

Khảo sát trực tuyến, hệ thống khảo sát gửi link khảo sát <https://survey.uit.edu.vn> đến email của SV theo danh sách đăng ký học phần, SV hoàn thành phiếu khảo sát theo hướng dẫn.

### **2.3. Thời gian thực hiện**

- Thời gian khảo sát: 26/7/2021 – 15/11/2021

- Xử lý số liệu và tách dữ liệu: 16/11/2021 – 25/11/2021

- Viết báo cáo: 25/11/2021 – 7/12/2021

## 2.4. Công cụ khảo sát

Phòng TT-PC-ĐBCL thực hiện lấy ý kiến GV, SV thông qua phiếu khảo sát đã được phê duyệt. Phiếu khảo sát SV về hoạt động giảng dạy trực tuyến của GV gồm 16 câu hỏi;

Nội dung khảo sát: Các thông tin chung về môn học; điều kiện học tập trực tuyến; hoạt động giảng dạy của GV và ý kiến thêm.

Các câu hỏi trong phiếu khảo sát được xây dựng đa dạng, gồm: câu hỏi một lựa chọn, câu hỏi nhiều lựa chọn, câu hỏi mở, đặc biệt các câu hỏi đo lường về mức độ hài lòng trên thang đo Likert với 5 mức độ:

- *Mức 1:* Hoàn toàn không tốt/ hoàn toàn không hài lòng
- *Mức 2:* Chưa tốt/Chưa hài lòng
- *Mức 3:* Bình thường
- *Mức 4:* Tốt/Hài lòng
- *Mức 5:* Hoàn toàn tốt/hoàn toàn hài lòng

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Số lượng SV tham gia khảo sát

Đây là học kỳ thứ hai Nhà trường triển khai lấy ý kiến SV về hoạt động giảng dạy trực tuyến. Là trường đào tạo về CNTT, việc lấy ý kiến GV về quá trình giảng dạy online là rất quan trọng và cần thiết để có cơ sở điều chỉnh, cải thiện các điều kiện nhằm tổ chức dạy học trực tuyến tốt hơn, đảm bảo chất lượng, mục tiêu đào tạo.

Trong HKI/NH 2021-2022, có 30903/55519 lượt SV tham gia cho ý kiến đánh giá ở các môn học, đạt tỉ lệ 56%. Tỉ lệ này đảm bảo đủ độ tin cậy về mặt ý nghĩa thống kê. Tuy nhiên, so với các năm trước đó, tỉ lệ SV phản hồi ở HK1/NH2021-2022 là thấp hơn. Tìm hiểu nguyên nhân cho thấy, trong HK1 SV vẫn tham gia học tập trực tuyến và trong số đó có gần 2000 em là sinh viên năm nhất, chưa quen với hoạt động khảo sát tại Trường và Nhà trường, đội ngũ giảng viên, nhân viên cũng chưa có cơ hội để hướng dẫn các bạn về ý nghĩa và sử dụng hệ thống khảo sát. Vì vậy, trong học kỳ tiếp theo để tăng tỉ lệ SV

tham gia phản hồi, phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị các Khoa/Phòng ban hỗ trợ thông tin cho SV được biết và thực hiện tốt quy định về khảo sát tại Trường.

Khoa/BM/TT	Số lượng môn học	Số lượng lớp	Số lượng Sinh viên		Tỉ lệ
			Theo TKB	Thực tế khảo sát	
BMTL	6	94	4792	2303	48.1
CNPM	20	98	4320	2496	57.8
HTTT	40	243	9466	5808	61.4
KHMT	27	195	7932	4069	51.3
KTMT	18	159	5757	2998	52.1
KH&KTTT	24	109	4872	2789	57.2
MMT&TT	31	221	8162	5016	61.5
P.ĐTĐH	17	120	8428	4694	55.7
TTNN	5	70	1494	730	48.9
<b>Tổng</b>	<b>188</b>	<b>1309</b>	<b>55223</b>	<b>30903</b>	56

Bảng 1. Số lượt SV tham gia phản hồi

Bảng 1 cho thấy, tỉ lệ SV tham gia khảo sát ở các môn học tương dao động từ 48% - 61%, cao nhất là Khoa Mạng máy tính và Truyền thông và Khoa Hệ thống Thông tin với tỉ lệ lần lượt là 61.5%, 61.4%. Các Khoa như Công nghệ phần mềm, Khoa Khoa học và Kỹ thuật Thông tin có tỉ lệ tham gia ở mức 57.2%- 57.8%. Các môn học chung do phòng ĐTĐH quản lý có tỉ lệ SV tham gia khảo sát đạt 55.7%. Các Khoa/Bộ môn còn lại có tỉ lệ SV tham gia khảo sát đạt từ 48% đến 52%.

TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa tiếp tục phối hợp cung cấp thông tin và hướng dẫn SV tham gia các hoạt động khảo sát lấy ý kiến của Nhà trường, nhằm có các căn cứ để điều chỉnh hoạt động giảng dạy nói chung và hoạt động trực tuyến nói riêng đạt hiệu quả cao hơn.

## 2. Thời lượng SV tham gia lớp học

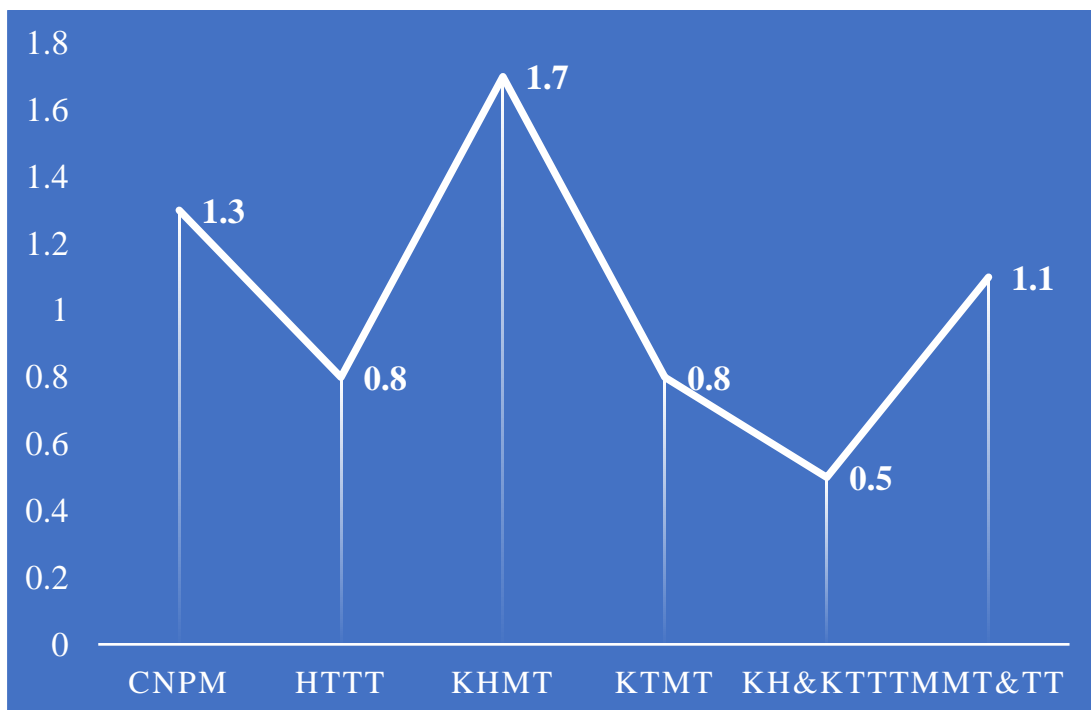
Về thời lượng tham gia các lớp học trực tuyến cũng được thực hiện theo đúng quy định. Tỉ lệ SV tham gia lớp học được thể hiện tại Bảng 2 như sau:

Khoa	<50%	50-80%	>80%
CNPM	1.3	9.7	89
HTTT	0.8	9.8	89.4
KHMT	1.7	7.1	91.2
KTMT	0.8	10	89.2

KH&KTTT	0.5	7.3	92.2
MMT&TT	1.1	9.9	89

*Bảng 2. Thời lượng SV tham dự lớp học*

Bảng 2 cho thấy tỉ lệ SV tham dự lớp học >80% chiếm ưu thế, với tỷ lệ đạt từ 89% trở lên (cao hơn năm 2021, tỉ lệ từ 80% đến 85%). Việc giảng dạy và học tập (gọi chung là dạy – học trực tuyến) đòi hỏi sự nỗ lực rất lớn cả về phía người dạy và người học trong việc tập trung cao vì hạn chế về tương tác. SV cần tham dự lớp học đầy đủ để có thể nghe giảng và tiếp thu các kiến thức liên quan về môn học. SV sẽ rất dễ bị mất kiến thức nếu không tham dự với thời lượng đầy đủ để có thể nghe giảng và trao đổi các khó khăn trong môn học. Tỉ lệ tham dự lớp dưới 50% đang có xu hướng giảm, tỉ lệ trung bình chung đạt 1.03% (năm 2021 tỉ lệ trung bình chung đạt 2,28%). Phân tích chi tiết SV tham gia các lớp học trực tuyến với thời gian < 50% được trình bày tại Biểu đồ 1 như sau:



*Biểu đồ 1. Thời lượng SV tham gia lớp học < 50% ở các Khoa*

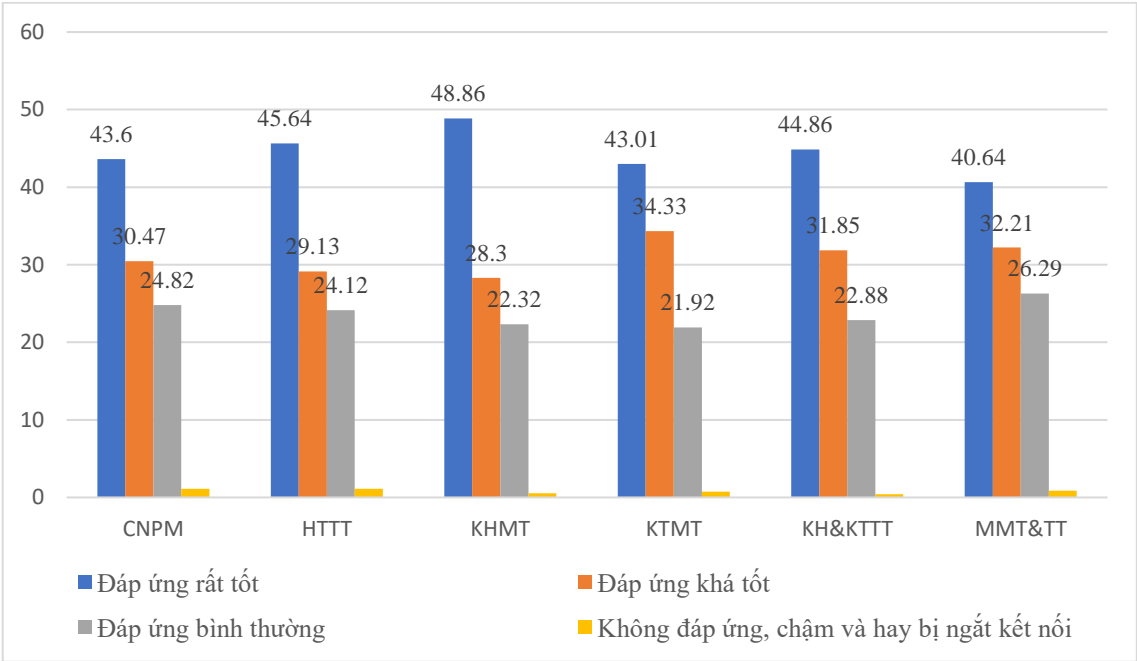
### **3. Điều kiện học tập trực tuyến của sinh viên**

#### **3.1. Chất lượng đường truyền**

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra các khó khăn/rào cản khi SV tham gia học tập trực tuyến như chất lượng đường truyền, thói quen dạy, quá nhiều deadline, bài tập, khó khăn trong việc tiếp thu kiến thức (kết quả của nhóm nghiên cứu Trường ĐH giáo dục,

ĐHQG-HN), sự lo lắng của người học về máy tính, thái độ của giảng viên, khả năng linh hoạt của hệ thống, chất lượng nội dung (Phan Thị Ngọc Thanh , Nguyễn Ngọc Thông và Nguyễn Thị Phương Thảo, 2020).

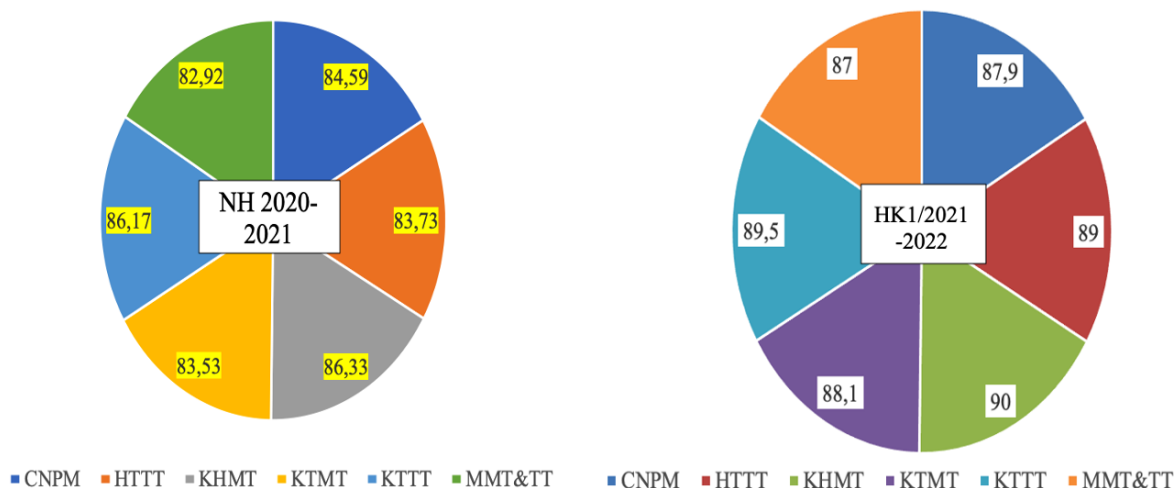
Đối với trường ĐH CNTT, SV đánh giá chất lượng đường truyền đáp ứng ở mức khá tốt trở lên đạt tỉ lệ trung bình chung khoảng 75.5%; Tỉ lệ này có cải thiện nhiều so với năm 2021, đạt 70.53%. Đồng thời, không có sự chênh lệch đáng kể giữa SV các Khoa trong việc đánh giá chất lượng đường truyền khi tham gia học trực tuyến (tỉ lệ từ 72%-77%).



Biểu đồ 2. Chất lượng đường truyền của SV khi tham gia học tập trực tuyến

### 3.2. Không gian học tập riêng khi tham gia học tập trực tuyến

Đối với việc học tập trực tiếp, sự tương tác giữa GV-SV diễn ra trên màn hình máy tính/các thiết bị điện tử do đó chịu sự tác động về chất lượng của các công cụ này như âm thanh, hình ảnh,... Vì vậy, nếu không gian xung quanh không đảm bảo thì có thể dẫn đến kết quả SV không thể đảm bảo tính trọn vẹn trong nội dung GV truyền tải. Để đánh giá xem liệu rằng SV ĐHCNTT có môi trường học tập riêng để không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố bên ngoài hay không, kết quả tại Biểu đồ 3 cho thấy như sau:

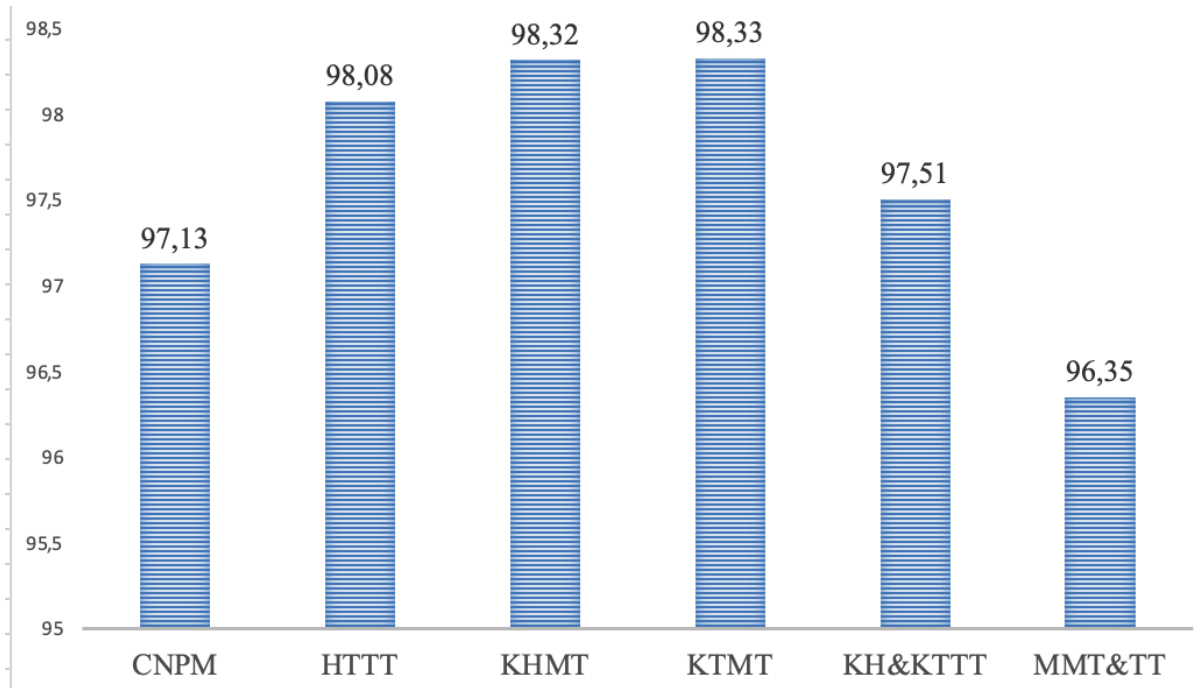


*Biểu đồ 3. Không gian học tập trực tuyến của SV*

Kết quả khảo sát cho thấy ở tất cả các Khoa đều có trên 80% SV đồng ý có không gian riêng, đảm bảo cho việc học tập. Bên cạnh đó vẫn có 11,4% chưa có không gian để học tập, tuy nhiên tỉ lệ này đã có cải thiện so với năm 2021 (tỉ lệ 16%).

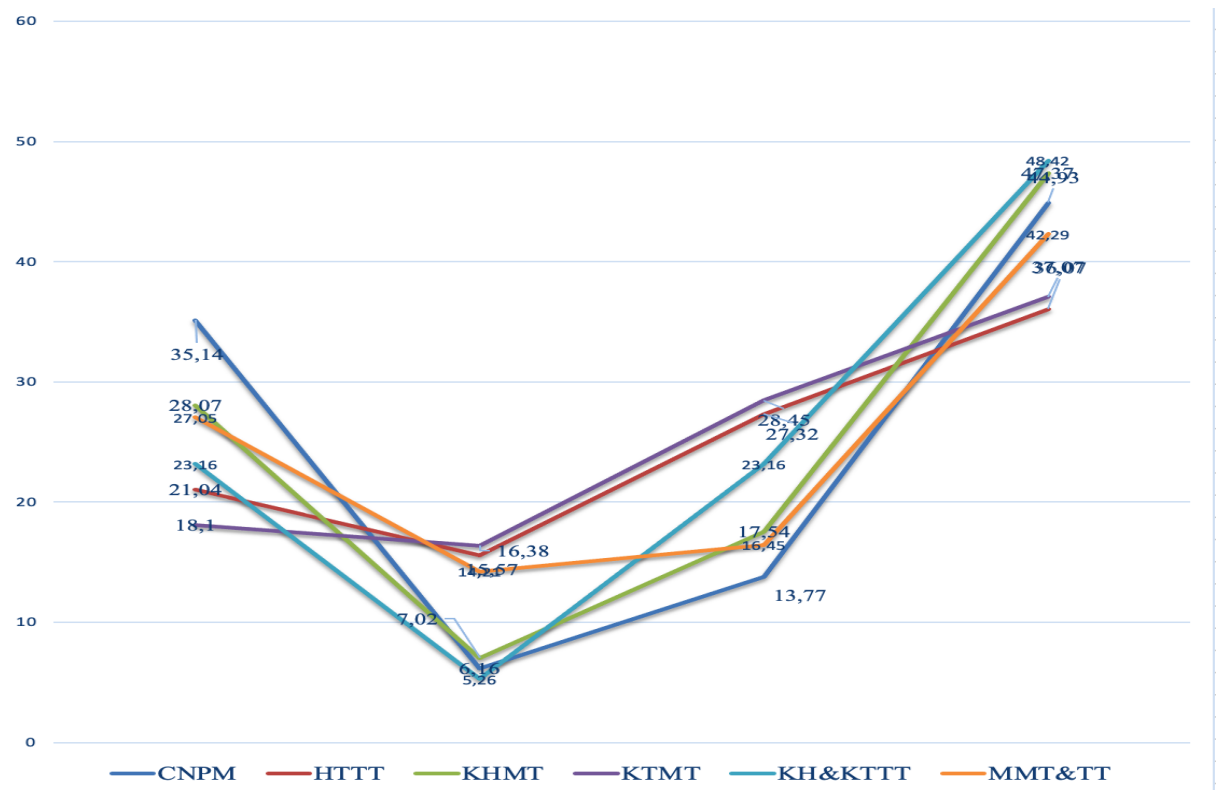
### **3.3. SV được trang bị đầy đủ các thiết bị khi tham gia học trực tuyến**

SV khi tham gia khảo sát được hỏi có “trang bị đầy đủ các thiết bị bao gồm Máy tính, Loa, Micro, Camera đủ tốt để học trực tuyến không?”. Kết quả cho thấy ở tất cả các Khoa, hầu hết SV đều đánh giá có đầy đủ các thiết bị đáp ứng khi tham gia học trực tuyến, đạt tỉ lệ 97,62%. Số lượng SV đánh giá chưa có đầy đủ các thiết bị để tham gia học tập trực tuyến là 2,38%, tỉ lệ này đã giảm đáng kể so với hai học kỳ học trực tuyến trước đó (năm 2021 là khoảng 6%). Vì đặc thù của Nhà trường là đào tạo về CNTT vì vậy sinh viên khi tham gia học tập tại trường đều có trang bị laptop và các thiết bị liên quan.



*Biểu đồ 4. Tỷ lệ SV đáp ứng trang thiết bị học tập trực tuyến*

Gần 3% tổng số SV đánh giá chưa được trang bị các thiết bị, được phân tích cụ thể tại Biểu đồ 5 dưới đây:



*Biểu đồ 5. Tỷ lệ SV chưa đáp ứng trang thiết bị học tập trực tuyến*



#### 4. Nội dung đánh giá hoạt động giảng dạy trực tuyến của GV

Có 806/1245 lớp học có số lượng  $\geq 50\%$  SV trở lên tham gia khảo sát, đạt tỉ lệ 64,7%, đảm bảo đủ tin cậy để phân tích, đánh giá.

Bảng câu hỏi gồm có 13 câu hỏi (tiêu chí) nhận xét về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Kết quả khảo sát được trình bày dưới dạng mô tả tỷ lệ SV trả lời theo từng tiêu chí thể hiện ở bảng 3 sau đây:

**Bảng 3.** Tỷ lệ SV đánh giá môn học lý thuyết theo từng tiêu chí (%)

TC	Nội dung	Hoàn toàn không tốt/hài lòng	Chưa tốt/ hài lòng	Bình thường	Tốt/ Hài lòng	Rất tốt/ hài lòng
1	Bạn nhận được các thông tin cần thiết trước khi bắt đầu môn học (đề cương môn học, thời gian học, hình thức kiểm tra, đánh giá,...)	0,5	0,8	7,2	26,3	65,3
2	Chuẩn đầu ra được GV cung cấp trong buổi học đầu tiên	0,5	0,8	7,7	26,9	64,1
3	Bạn được hỗ trợ kịp thời từ giảng viên (GV) trong quá trình học trực tuyến	0,6	1,2	8,2	26	64
4	GV thực hiện kế hoạch dạy-học đúng thời gian và thời khóa biểu	0,6	0,8	7,5	25,6	65,4
5	Nội dung môn học được đảm bảo đầy đủ theo đề cương môn học	0,5	0,8	7,3	26,1	65,3
6	GV cung cấp tài liệu, giáo trình phù hợp với môn học	0,6	1	7,9	25,9	64,6
7	GV giảng dạy nhiệt tình, có trách nhiệm, tương tác tốt với sinh viên	0,7	1,2	7,8	24,8	65,5
8	GV có tác phong sư phạm chuẩn mực (ngôn ngữ, trang phục...) trong quá trình dạy học trực tuyến	0,4	0,7	6,6	24,5	67,8
9	GV giao nhiệm vụ/bài tập với số lượng và thời lượng phù hợp	0,7	1,4	8,6	26,6	62,8
10	GV sử dụng đa dạng các phương pháp dạy học phù hợp với dạy học trực tuyến	0,7	1,3	9,5	26,7	61,8

11	GV tạo cơ hội để SV chủ động tham gia vào quá trình học tập	0,5	1	8,3	25,6	64,5
12	Phương pháp kiểm tra và thi kết thúc môn bằng hình thức trực tuyến phù hợp với tính chất và đặc điểm của môn học	0,7	1,1	7,9	25,6	64,7
13	Bạn hài lòng về chất lượng giảng dạy trực tuyến của môn học	0,8	1,2	8,2	27	62,8

So với hai đợt triển khai dạy học trực tuyến, ở HKI/NH2021-2022, Nhà trường đã có nhiều cải thiện rõ rệt và có kinh nghiệm tổ chức thực hiện tốt hơn. Tỷ lệ trung bình chung đánh giá của SV đạt mức cao với 90,5%. Trong đó các tiêu chí được đánh giá tốt gồm:

Mặc dù đánh giá cao các nội dung trên, tuy nhiên đánh giá chung về chất lượng học tập online là nội dung được đánh giá thấp nhất. Lý giải nguyên nhân này, SV cho rằng chưa hài lòng vì “một số GV chưa chủ động tìm hiểu những phương pháp, công cụ, phần mềm thích hợp trong việc dạy online, chưa có cách truyền tải thông tin phù hợp với hình thức này, đường truyền ảnh hưởng đến việc tiếp thu, trao đổi kiến thức, đặc biệt sự thiếu tương tác, hạn chế trong trao đổi giữa người dạy – người học cũng như các phản hồi kịp thời là những vấn đề làm SV chưa thật sự hài lòng khi học tập trực tuyến. Có rất nhiều ý kiến phản hồi từ SV cho thấy việc dạy – học trực tuyến thật sự gây ra nhiều áp lực cho cả GV và SV, trong đó các vấn đề nổi bật thường tập trung vào việc GV vào lớp trễ, giao quá nhiều bài tập với thời gian ngắn, cách thức tổ chức thi, tiêu chí đánh giá/chấm điểm; sự lắng nghe lẫn nhau,...đều được ghi nhận.

Ngoài ra, ĐTB đánh giá của SV về từng GV ở các môn học cũng cho thấy kết quả tương đồng.

<b>ĐTB &lt; 3.0</b>		<b>ĐTB từ 3.0- &lt;4.0</b>		<b>ĐTB &gt;=4</b>	
Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	0,1%	14	1,7%	793	98,2%

Mặt khác còn 439/1245 lớp, chiếm tỷ lệ 35,3% tham gia khảo sát với tỷ lệ nhỏ hơn 50%. Phòng TTPCĐBCL đề nghị các

### III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

#### 1. Kết luận

Học kỳ II, NH 2020-2021, Phòng TT-PC-ĐBCL phối hợp cùng Phòng DL&CNTT đã khảo sát và xử lý kết quả của 100% SV có đăng ký học phần, với sự tham gia đạt tỉ lệ 72.73%. Trong đó:

- Kết quả thống kê cho thấy, SV đa số tham dự lớp học lý thuyết tương đối đầy đủ từ 50% đến trên 80% số buổi học, đạt tỉ lệ  $\geq 80$  (tỉ lệ này mặc dù ở mức tương đối cao nhưng khi so sánh với hình thức học trực tiếp tại Trường là có sự chênh lệch đáng kể).
- Đối với trường ĐH CNTT, SV đánh giá chất lượng đường truyền đáp ứng ở mức khá tốt trở lên (tỉ lệ 70.53%)
  - Tất cả tiêu chí khảo sát đều được SV đánh giá hài lòng trên 80%.
  - SV ở các Khoa tích cực tham gia thể hiện ý kiến, đóng góp cho Nhà trường về hoạt động giảng dạy của SV ở các môn học. Bên cạnh nhiều ý kiến khen ngợi GV, có khá nhiều ý kiến, đóng ý để GV hoàn thiện hơn các vấn đề liên quan đến nghiệp vụ sư phạm, cách ứng xử, trao đổi với người học; phương pháp giảng dạy,... cần được GV nghiêm túc xem xét (*các phụ lục đính kèm*).

#### 2. Kiến nghị

Tỷ lệ hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy của GV online đạt ở mức khá tốt. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị Nhà trường, các Khoa, đơn vị phòng ban tiếp tục thực hiện những hoạt động cải thiện nhằm đạt kết quả cao hơn nữa, đề nghị:

- GV, CBQL, Khoa/Bộ môn/Phòng/ban tham khảo kết quả khảo sát nhằm điều chỉnh hoặc nâng cao hoạt động giảng dạy của mình; đặc biệt là xem xét các ý kiến hài lòng/chưa hài lòng, các góp ý về phương pháp, hình thức, đánh giá, tương tác, giao bài tập... gọi chung là hoạt động dạy học cho phù hợp hơn.
- Các Khoa/ Phòng/ban, GV tiếp tục phối hợp với Phòng TT-PC-ĐBCL để triển khai tổ chức lấy ý kiến SV về hoạt động giảng dạy đảm bảo độ tin cậy và hiệu quả.
- Phòng ĐTĐH, VPĐB, phòng CTSV, Khoa, GV giúp SV hiểu rõ tầm quan trọng của hoạt động khảo sát và tích cực tham gia.

- BGH, CBQL, Khoa, các phòng/ban lưu ý sử dụng kết quả khảo sát để cân nhắc và triển khai các giải pháp khắc phục tình trạng GV trễ giờ, dôi lịch, đầu tư cho các bài giảng, hỗ trợ sinh viên tốt hơn trong việc triển khai dạy- học trực tuyến nhằm đạt hiệu quả tốt hơn.

- Duy trì việc giải đáp các thắc mắc của SV, phản hồi về việc sử dụng kết quả khảo sát đến toàn thể SV được biết.

- Phòng CTSV, phòng TT-PC-ĐBCL, Khoa, phòng ĐTĐH và GV nhắc nhở SV trong việc sử dụng từ ngữ đúng chuẩn mực.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL  
TRƯỞNG PHÒNG**

**Trịnh Thị Mỹ Hiền**