

Số: **1852** /ĐHV-CTCTHSSV

Nghệ An, ngày **14** tháng 11 năm 2017

V.v Hướng dẫn khảo sát đo lường
sự hài lòng của sinh viên hệ chính quy
học kỳ I năm học 2017-2018

Kính gửi:

- Trưởng các viện, khoa;
- Trưởng các đơn vị liên quan.

Thực hiện Kế hoạch số 38/KH-ĐHV ngày 23/10/2017 của Hiệu trưởng Trường Đại học Vinh về việc triển khai thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công năm học 2017 - 2018, Nhà trường hướng dẫn triển khai thực hiện việc khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên hệ chính quy học kỳ I năm học 2017 – 2018 như sau:

1. Yêu cầu chung

- Quán triệt để cán bộ, viên chức, giảng viên, giáo viên, sinh viên hiểu rõ mục đích, yêu cầu và các nội dung khảo sát đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công tại Kế hoạch số 38/KH-ĐHV ngày 23/10/2017 của Hiệu trưởng Nhà trường.

- Yêu cầu tất cả sinh viên các khóa đang học tập tại Trường phải tham gia thực hiện khảo sát đầy đủ, nếu sinh viên không thực hiện khảo sát thì sẽ chưa được thi kết thúc học phần học kỳ I năm học 2017 - 2018.

2. Đối tượng khảo sát

Sinh viên hệ chính quy đang học tập trung tại Trường.

3. Nội dung khảo sát

Thực hiện theo Phiếu P7: Phiếu dành cho sinh viên Cao đẳng Sư phạm - Đại học (Ban hành kèm theo Quyết định số 2329/QĐ-BGDĐT ngày 11 tháng 7 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo).

(Có Phiếu khảo sát kèm theo)

4. Hình thức lấy ý kiến

Lấy ý kiến bằng hình thức trực tuyến. Người học trả lời trực tiếp các câu hỏi trong Phiếu hỏi trên trang cá nhân trong phần mềm CMC.

5. Thời gian, nội dung và nhiệm vụ thực hiện

TT	Thời gian	Nội dung	Nhiệm vụ thực hiện	
			Chủ trì	Phối hợp
1	15/11 đến 26/11/2017	Lập danh sách các lớp sinh viên; thiết lập câu hỏi, dữ liệu khảo sát lên phần mềm CMC.	CTCT-HSSV	Các viện/khoa, TT CNTT, Tổ thư ký.

2	27/11 đến 30/11/2017	Hướng dẫn các viện/khoa và họp lớp trưởng SV toàn trường triển khai thực hiện khảo sát.	CTCT-HSSV	Các viện/khoa; Đoàn TN, Hội SV, Tổ thư ký.
3	01/12 đến 17/12/2017	Các viện/khoa triển khai kế hoạch, hướng dẫn sinh viên khảo sát (trong phiên sinh hoạt lớp tháng 12/2017) và đôn đốc sinh viên hoàn thành việc khảo sát.	Các viện/khoa	CTCT-HSSV; Đoàn TN, Hội SV, Tổ thư ký
4	18/12/2017	Khóa dữ liệu khảo sát trên phần mềm.	CTCT-HSSV	TT CNTT
5	19/12 đến 20/02/2018	Tổ thư ký triển khai thống kê, xử lý số liệu và bàn giao hồ sơ khảo sát cho Phòng CTCT-HSSV.	Tổ thư ký	CTCT-HSSV, TT CNTT, TT ĐBCL
6	21/02 đến 15/3/2018	Phòng CTCT-HSSV tổng hợp số liệu, làm báo cáo gửi Ban giám hiệu và Bộ Giáo dục và Đào tạo; Sơ kết triển khai khảo sát học kỳ I năm học 2017-2018.	Ban Giám hiệu CTCT-HSSV	Ban Chỉ đạo, các đơn vị liên quan, Tổ thư ký

6. Cách trả lời Phiếu khảo sát

a. Đối với các câu hỏi trong phần Thông tin chung về người trả lời (Mục I)

Người trả lời click chuột vào một trong số các phương án trả lời đã soạn sẵn đối với các câu hỏi về giới tính, học vấn hoặc điền thông tin chi tiết vào chỗ trống đối với các câu hỏi về năm sinh, nghề nghiệp, dân tộc và trường đang theo học.

b. Đối với các câu hỏi trong phần Nội dung khảo sát (Mục II)

- Mỗi lĩnh vực được đánh giá thông qua 01 câu hỏi với 5 mức đánh giá từ thấp đến cao thể hiện cảm nhận của người trả lời của dịch vụ giáo dục công lần lượt là: "Rất không hài lòng; Không hài lòng; Phán vân; Hài lòng; Rất hài lòng".

- Đối với các câu hỏi trong phần nội dung khảo sát (Mục II, các phần từ A đến E): người trả lời click chuột vào ô mình chọn để thể hiện ý kiến trả lời của mình. Mỗi câu hỏi chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

- Đối với các câu hỏi trong phần ý kiến khác (Phần F), người trả lời cho ý kiến của mình vào các nội dung yêu cầu. Phần này nhằm thu thập ý kiến tư vấn của người trả lời để các cơ quan quản lý nghiên cứu cải tiến cách cung ứng, các điều kiện cung ứng dịch vụ nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục, đáp ứng nguyện vọng của người dân, cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ giáo dục công.

Người trả lời (sinh viên) phải trả lời tất cả các câu hỏi từ trang đầu tiên cho đến trang cuối cùng của Phiếu khảo sát.

Nhà trường yêu cầu Trường các viện, khoa, các đơn vị liên quan và các lớp sinh viên triển khai thực hiện khảo sát đo lường sự hài lòng của sinh viên đối với dịch vụ giáo dục công học kỳ I năm học 2017 - 2018 theo đúng yêu cầu và quy định.

Nơi nhận: 

- Như kính gửi (để t/h);
- Ban chỉ đạo và Tổ thư ký (để t/h);
- Bộ GD&ĐT (để b/c);
- Lưu HCTH, CTCT-HSSV. 



GS.TS. Đinh Xuân Khoa

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Anh/ Chị!

a) Giới tính: 1. Nam 2. Nữ

b) Năm sinh:

c) Dân tộc:

d) Sinh viên năm thứ:

e) Trường đang theo học:

1. Tên trường:

2. Tỉnh, thành phố :

g) Ngành học:

h) Khoa đang theo học:

II. NỘI DUNG KHẢO SÁT

Đề nghị Anh/ Chị click chuột vào chữ số đứng trước phương án thể hiện đúng nhất ý kiến trả lời của Anh/ Chị. Với mỗi câu hỏi, Anh/ Chị chỉ lựa chọn 1 phương án trả lời.

A. TIẾP CẬN DỊCH VỤ GIÁO DỤC

Câu 1. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc cung cấp thông tin của nhà trường về tuyển sinh và nhập học?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 2. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các thủ tục hành chính (thủ tục nhập học, đăng ký môn học ...) của trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 3. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với mức thu học phí và các khoản thu khác hiện nay của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 4. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về các chính sách hỗ trợ cho đối tượng đặc biệt ở nhà trường (con thương binh, liệt sĩ, hộ nghèo, dân tộc thiểu số, v.v...) theo quy định của Nhà nước?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 5. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về tiếp cận dịch vụ giáo dục của trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

B. CƠ SỞ VẬT CHẤT CỦA TRƯỜNG

Câu 6. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hệ thống phòng học, giảng đường, phòng chức năng, khu hoạt động thể thao, văn hoá (diện tích, âm thanh, ánh sáng, nhiệt độ, vệ sinh) ở trường ?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 7. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về khu ký túc xá dành cho sinh viên của trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 8. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc ứng dụng công nghệ thông tin (máy tính, mạng internet...) trong đào tạo của nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 9. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thư viện của trường (số lượng chỗ ngồi, số lượng, chất lượng sách/tài liệu tham khảo, giờ phục vụ...)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 10. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về điều kiện cơ sở vật chất của trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

C. MÔI TRƯỜNG ĐÀO TẠO

Câu 11. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về môi trường tự nhiên (không khí, cây xanh...) ở trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 12. Anh chị hài lòng ở mức độ nào về tình trạng an ninh, an toàn ở trường và khu vực xung quanh trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 13. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về thái độ của các giảng viên ở trường trong hoạt động đào tạo (sự nhiệt tình, sẵn sàng tư vấn, giúp đỡ sinh viên)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 14. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào với cách lãnh đạo nhà trường tiếp nhận ý kiến phản hồi của sinh viên về các hoạt động trong nhà trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 15. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về môi trường đào tạo ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

D. HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO

Câu 16. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào đối với việc đào tạo theo học chế tín chỉ hiện nay?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 17. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về phương pháp giảng dạy của phần lớn giảng viên trong trường (giúp bồi dưỡng ý thức tự giác trong học tập, năng lực tự học, tự nghiên cứu, phát triển tư duy sáng tạo, rèn luyện kỹ năng thực hành cho sinh viên)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 18. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về hoạt động kiểm tra, đánh giá ở nhà trường (hình thức và nội dung thi, kiểm tra, cách xếp loại)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 19. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về việc cung cấp các thông tin về nghề nghiệp và cơ hội việc làm của trường (thông qua việc tổ chức các hội thảo, seminar với các nhà tuyển dụng; thông báo ở trường hoặc trên trang web của trường)?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 20. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về hoạt động đào tạo của trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

E. KẾT QUẢ ĐÀO TẠO

Câu 21. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân (về kiến thức và kỹ năng chuyên môn, nghề nghiệp, phẩm chất đạo đức) qua thời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 22. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ của bản thân trong kỹ năng tự học, tự nghiên cứu, sáng tạo qua thời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 23. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về những kiến thức, kỹ năng thu được phục vụ cho việc giải quyết các vấn đề trong thực tế quathời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 24. Anh/Chị hài lòng ở mức độ nào về sự tiến bộ trong kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc theo nhóm quathời gian học tại trường?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 25. Mức độ hài lòng nói chung của Anh/Chị về kết quả đào tạo ở trường như thế nào?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

Câu 26. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG NÓI CHUNG CỦA ANH/ CHỊ VỀ DỊCH VỤ GIÁO DỤC CỦA TRƯỜNG NHƯ THẾ NÀO?

1. Rất không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Phân vân
4. Hài lòng
5. Rất hài lòng

F.Ý KIẾN KHÁC

Câu 27. Anh/Chị vui lòng đề xuất một số biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giáo dục đại học về các lĩnh vực dưới đây:

a) *Tiếp cận dịch vụ giáo dục:*

.....

.....

b) *Cơ sở vật chất:*

.....

.....

c) *Môi trường đào tạo:*

.....

.....

d) *Hoạt động đào tạo:*

.....

.....

e) *Kết quả đào tạo:*

.....

.....

Cảm ơn Anh/Chị đã tham gia trả lời!

PHẦN DÀNH CHO CÁN BỘ KHẢO SÁT

- a) Họ và tên:
- b) Đơn vị công tác: