

Số: 350b/KH-ĐVTDT

Thanh Hóa, ngày 06 tháng 4 năm 2021

KẾ HOẠCH

**Khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về Thư viện, phòng thực hành,
hệ thống Công nghệ thông tin và các dịch vụ tại Trường năm học 2020-2021**

(Khảo sát trực tuyến)

Căn cứ Quyết định số 242/QĐ-ĐVTDT ngày 22/3/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học VH,TT&DL Thanh Hóa về việc ban hành Quy định lấy ý kiến các bên liên quan về hoạt động của Trường Đại học VH,TT&DL Thanh Hoá.

Nhằm nâng cao hiệu quả của công tác tuyển sinh, nhập học và chất lượng đào tạo, Nhà trường xây dựng và triển khai kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) và các dịch vụ tại Trường năm học 2020-2021.

Cụ thể như sau:

1. Mục đích, ý nghĩa:

- Tiếp thu ý kiến đóng góp của sinh viên, giảng viên và các bên liên quan nhằm hiểu rõ hơn tâm tư nguyện vọng của sinh viên, học viên (gọi chung là người học), cán bộ, giảng viên, người lao động (gọi chung là CBGV) về mức độ đáp ứng của Thư viện, phòng thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường năm học 2020-2021.

- Nhà trường có thêm căn cứ để điều chỉnh, bổ sung và hoàn thiện cơ sở vật chất, điều kiện làm việc tại Thư viện, các phòng thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ qua đó xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng yêu cầu công việc và nâng cao hiệu quả của hoạt động dạy và học góp phần nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng chuẩn đầu ra.

- Đảm bảo lợi ích, tạo điều kiện để người học được bày tỏ ý kiến, quan điểm và nhận xét của mình về các hoạt động, điều kiện liên quan đến khóa đào tạo, và các hoạt động khác của Nhà trường.

2. Yêu cầu

- Đảm bảo xây dựng văn hóa tốt đẹp trong môi trường giáo dục;
- CBGV, người học trong Trường hiểu rõ mục đích, ý nghĩa, tự nguyện và trung thực trong việc cung cấp thông tin theo mẫu phiếu khảo sát của Nhà trường, nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra;

- Thông tin phản hồi từ người học, CBGV về mức độ đáp ứng Thư viện, phòng thực hành, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ của Trường năm học 2020-2021 được xử lý khách quan, trung thực và được sử dụng đúng mục đích.

3. Thời gian thực hiện:

Từ tháng 4/2021 đến tháng 6/2021.

4. Đối tượng thực hiện

- Cán bộ, giảng viên cơ hữu giảng dạy tại các Khoa đào tạo trong Trường;
- Sinh viên các lớp đại học hệ chính quy các năm 2018-2021 của các khoa đào tạo tại Trường.

5. Nội dung khảo sát

Phần 1. Thông tin chung của đối tượng tham gia khảo sát:

TT	Thông tin	Cán bộ giảng viên	Người học	Bị chú
1.	Giới tính	X	X	
2.	Năm sinh	X	X	
3.	Đang học năm thứ		X	
4.	Ngành học		X	
5.	Đơn vị (theo Khoa)	X	X	

Phần 2. Thông tin bộ câu hỏi khảo sát

Bộ phiếu khảo sát được biên soạn bao gồm các câu hỏi thiết kế dạng trắc nghiệm nhằm để đánh, nhận xét về mức độ hài lòng và câu hỏi mở để thu thập ý kiến khác (nếu có) của CBGV và người học về các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích của Trường (tại thư viện, phòng TH, hệ thống CNTT và các dịch vụ hỗ trợ khác).

Sự hài lòng của sinh viên thể hiện ở 5 mức độ: (1) Hoàn toàn không đáp ứng, (2) Không đáp ứng, (3) Phân vân, (4) Đáp ứng, (5) Hoàn toàn đáp ứng

6. Phương pháp thực hiện

- Sử dụng công cụ khảo sát Google forms và triển khai trực tiếp đường link khảo sát (đánh giá) tới từng đối tượng liên quan thông qua các kênh tương tác như: Trang Web Trung tâm TT-TV, Zalo (lãnh đạo các Khoa, Giáo vụ Khoa), cụ thể:

+ Mẫu phiếu dành cho cán bộ, giảng viên (theo đường link bên dưới):

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSceVa_6IH5LRr39TrERu2aCrYY-hxGV2HCGhWamTRzAnBmZLg/viewform

+ Mẫu phiếu dành cho sinh viên (theo đường link bên dưới):

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSebDWBVnY0TjsGAX-spXcLbzUsrcjgEzjnpfoEA8Q8x85VQbzw/viewform>

- Quy trình thực hiện:

+ Hợp thư tiếp nhận kết quả (thuvienvhttdl@gmail.com)

+ Xây dựng bộ câu hỏi, mẫu phiếu điều tra, khảo sát (mẫu phiếu điện tử và giấy);

+ Gửi phiếu khảo sát;

+ Dữ liệu được thu thập qua Google forms và xử lý bằng phần mềm Microsoft Excel 2010;

+ Tổng hợp và xử lý số liệu;

+ Báo cáo, đánh giá kết quả khảo sát và có các kiến nghị, đề xuất.

+ Lưu trữ và sử dụng kết quả khảo sát lấy ý kiến.

7. Tổ chức thực hiện

7.1. Phòng Khảo thí và ĐBCLGD

- Chịu trách nhiệm giám sát thực hiện kế hoạch khảo sát đã được phê duyệt.

- Lưu trữ các văn bản và CSDL chung (Kế hoạch, Báo cáo, CSDL/ phiếu khảo sát) về công tác khảo sát.

7.2. Trung tâm TT-TV, Trung tâm NN-TH

- Chủ trì xây dựng kế hoạch, chương trình, dự toán trình Hiệu trưởng phê duyệt;

- Chuẩn bị cơ sở vật chất, thông tin, dữ liệu, mẫu phiếu và chủ trì tổ chức khảo sát theo kế hoạch;

- Tổng hợp, báo cáo kết quả và lưu trữ dữ liệu khảo sát theo quy định;

- Thực hiện triển khai xây dựng kế hoạch khắc phục, báo cáo cải tiến chất lượng các

hoạt động phục vụ người học sau khảo sát.

7.3. Các Khoa đào tạo:

- Chỉ đạo quán triệt đến CBGV, người học về ý nghĩa của hoạt động khảo sát, ý thức, thái độ khi tham gia.

- Chịu trách nhiệm, tổ chức triển khai hoạt động khảo sát đảm bảo thành phần tham gia khảo sát, đúng tiến độ kế hoạch đã được phê duyệt.

- Phân công CBGV, người học phối hợp với Trung tâm TT-TV và Trung tâm NN-TH trong việc xử lý số liệu và các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện.

7.4. Phòng CT-CT HSSV

- Đề xuất các nội dung cần khảo sát về hoạt động dịch vụ hỗ trợ người học tại Trường.

- Thiết lập cơ sở dữ liệu về thông tin của người học hàng năm để phục vụ hoạt động khảo sát.

- Thực hiện triển khai xây dựng kế hoạch khắc phục, báo cáo cải tiến chất lượng các hoạt động phục vụ người học sau khảo sát.

7.5. Phòng Quản trị - CSVC

- Đề xuất các nội dung cần khảo sát về hoạt động phòng thực hành/ thí nghiệm.

- Chuẩn bị các điều kiện cơ sở vật chất về phòng máy tính, hệ thống mạng internet phục vụ các hoạt động khảo sát thuận tiện cho người học,

- Thực hiện triển khai xây dựng kế hoạch khắc phục, báo cáo cải tiến chất lượng các hoạt động phòng thực hành/ thí nghiệm, đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin.

7.6. Cán bộ, giảng viên và Người học tham gia khảo sát


- Việc đóng góp ý kiến về chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tiện ích tại thư viện, phòng thực hành, hạ tầng CNTT cho hoạt động khảo sát là nhiệm vụ bắt buộc đối với mỗi CBGV, người học.

- Phải nghiêm túc, trung thực, khách quan, có thái độ đúng mực và có tinh thần trách nhiệm cao trong việc cung cấp thông tin theo nội dung phiếu khảo sát.

7.7. Các đơn vị trong toàn trường

- Phối hợp và hỗ trợ Trung tâm TT-TV, Trung tâm NN-TH khi được yêu cầu trong quá trình triển khai thực hiện.

- Thực hiện các nhiệm vụ được giao nhằm cải tiến, nâng cao hoạt động, phương pháp đào tạo, chất lượng trong Nhà trường.

Trên đây là toàn bộ kế hoạch khảo sát lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan về Thư viện, phòng thực hành, hệ thống CNTT và các dịch vụ tại Trường năm học 2020-2021, Hiệu trưởng yêu cầu các cá nhân, đơn vị nghiêm túc triển khai và thực hiện. 

HIỆU TRƯỞNG

Nơi nhận:

- BGH, CT.HĐT (đề b/c)
- Các đơn vị: Khoa đào tạo, P.KT-ĐBCLGD, P.QT-CSVC, P.CT-CTHSSV, TT.TT-TV, TT.NN-TH
- Lưu VT

TS. Lê Thanh Hà