

Số: 279/ĐHSPTDTHN-TCCB&TT

Hà Nội, ngày 11 tháng 5 năm 2023

## BÁO CÁO

### **Phân tích kết quả thăm dò mức độ hài lòng của đội ngũ giảng viên chức, sĩ quan, người lao động đối với môi trường làm việc năm học 2022-2023**

#### **I. Tổ chức đo lường sự hài lòng của đội ngũ giảng viên chức, sĩ quan, người lao động năm học 2022-2023**

##### **1.1. Mục tiêu khảo sát**

Thực hiện Kế hoạch số 174/KH-ĐHSPTDTHN ngày 30 tháng 3 năm 2023 của Hiệu trưởng trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội về triển khai khảo sát lấy ý kiến đánh giá về chế độ chính sách, quy trình, quy hoạch nguồn nhân lực, về các hoạt động đào tạo, bồi dưỡng và phát triển đội ngũ cán bộ, viên chức, người lao động năm học 2022-2023.

Hoạt động Khảo sát sự hài lòng của giảng viên, CBNV đối với môi trường làm việc được thực hiện nhằm đánh giá một cách khoa học, khách quan chất lượng môi trường làm việc tại trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội thông qua việc tìm hiểu cảm nhận của đội ngũ cán bộ, giảng viên, nhân viên nhà trường. Kết quả khảo sát là cơ sở để nhà trường xác định được nhu cầu, nguyện vọng của đội ngũ Giảng viên, CBNV qua đó có những biện pháp cải tiến, nâng cao chất lượng môi trường làm việc, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của đội ngũ GV, CBNV. Khảo sát nhằm hướng tới các mục tiêu cụ thể sau:

Xác định được mức độ hài lòng của cán bộ viên chức nhà trường về các vấn đề liên quan trực tiếp đến quá trình làm việc tại nhà trường, gồm: chế độ đãi ngộ; sự hiểu biết, nắm bắt về chính sách, quy trình làm việc cơ hội phát triển chuyên môn nghiệp vụ; Các điều kiện hỗ trợ thực hiện công việc; quá trình tương tác đối với cấp trên, đồng nghiệp và các phòng ban chức năng

Tiếp nhận những ý kiến kiến nghị, đề xuất với nhà trường nhằm cải tiến nâng cao chất lượng môi trường làm việc.

##### **1.2. Nội dung**

Nội dung khảo sát được chia thành 9 lĩnh vực chính, bao gồm:

- A. Lương bổng và phúc lợi
- B. Chính sách và quy trình làm việc
- C. Cơ hội đào tạo và thăng tiến
- D. Cấp quản lý trực tiếp
- E. Đồng nghiệp
- F. Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu (Dành riêng cho GV)
- G. Điều kiện và công tác hỗ trợ thực hiện công việc (Dành riêng cho CBNV)
- H. Chế độ y tế, văn hóa môi trường làm việc
- I. Mức độ hài lòng





Các phần được thiết kế với nhiều câu hỏi phức hợp dùng thang đo Likert có 5 mức độ và dạng câu hỏi một lựa chọn có nhiều giá trị hợp lệ nhằm xác định mức độ hài lòng của người trả lời về từng lĩnh vực khác nhau của môi trường làm việc.

Phần E, F, G, H có 1 số câu hỏi mở nhằm thu thập ý kiến đề xuất nhằm nâng cao chất lượng môi trường làm việc, mối quan hệ giữa các đồng nghiệp và văn hóa nhà trường

### 1.3. Mẫu khảo sát

Đối tượng khảo sát bao gồm tất cả giảng viên, CBNV bao gồm cả giảng viên kiêm nhiệm hiện đang công tác tại trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội. Cỡ mẫu gồm 176 người tham gia khảo sát trên tổng thể 220 GV, CBNV trong toàn trường. Sau khi rà soát và loại bỏ các phiếu trả lời không hợp lệ, đối tượng không phù hợp, cỡ mẫu đưa vào phân tích là 176 quan sát.

Tất cả các khái niệm đều đạt độ tin cậy về giá trị.

### 1.4. Phương pháp thực hiện

Khảo sát lấy ý kiến của đội ngũ giảng viên, CBNV đang công tác tại trường Đại học Sư phạm Thể dục Thể thao Hà Nội. Phiếu khảo sát được thực hiện thông qua phiếu hỏi phát cho từng đơn vị.

#### Xử lý kết quả

Việc xử lý kết quả các phiếu hỏi dựa vào phương pháp toán thống kê định lượng kết quả nghiên cứu. Đề tài sử dụng hai phương pháp đánh giá là: định lượng theo tỷ lệ % và phương pháp tính điểm trung bình.

Sử dụng công thức tính điểm trung bình:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i K_i}{n}$$

$\bar{X}$ : Điểm trung bình.

$X_i$ : Điểm ở mức độ  $i$ .

$K_i$ : Số người tham gia đánh giá ở mức độ  $X_i$ .

$n$ : Số người tham gia đánh giá.

Trên cơ sở tính điểm trung bình, việc nhận định dựa trên khoảng điểm như sau

1.00 - 1.80 : Rất không hài lòng

3.41 - 4.20: Hài lòng

1.81 - 2.60 : Không hài lòng

4.21 - 5.0: Rất hài lòng

2.61 - 3.40 : Phân vân

Với câu hỏi 3 mức độ, tác giả sử dụng phương pháp tính phần trăm:

+ Rất quan trọng; quan trọng; ít quan trọng; không quan trọng

+ Đầy đủ; Tương đối đầy đủ; chưa đầy đủ

### 1.5. Tổ chức triển khai

Thời gian triển khai thu thập dữ liệu: Từ 30/03/2023 đến 25/4/2023.

## II. Kết quả khảo sát sự hài lòng của viên chức, sĩ quan, người lao động

Để đo lường thực trạng mức độ hài lòng của đội ngũ GV, CBNV đối với môi trường làm việc, nhóm khảo sát đã tiến hành thu thập kết quả và phân tích sự hài lòng của đội ngũ Giảng viên, CBNV trên 9 lĩnh vực/khía cạnh.

Do môi trường và đặc thù công việc của các đối tượng có chức danh nghề nghiệp khác nhau, dẫn đến việc phân tích chung sẽ không thể hiện được mức độ hài lòng của từng đối tượng tham gia khảo sát. Vì vậy, ngoài đánh giá mức độ hài lòng chung, nhóm khảo sát sẽ đi sâu vào đánh giá mức độ hài lòng của các nhóm đối tượng



riêng biệt. Cách thức tính điểm được sử dụng để tính điểm hài lòng theo đối tượng, theo lĩnh vực và điểm hài lòng chung là sử dụng kỹ thuật thống kê trung bình để đánh giá mức độ hài lòng của GV, CBNV đối với từng lĩnh vực cụ thể.

### 2.1. Lương bổng và phúc lợi.

Ở tiêu chí 1 “Đánh giá mức độ hài lòng đối với lĩnh vực lương bổng và phúc lợi”, do cách đặt câu hỏi ở lĩnh vực này bao gồm cả dạng câu hỏi có 1 lựa chọn (□ câu) và câu hỏi phức hợp dùng thang đo likert có 5 mức độ (□ câu), nên nhóm khảo sát sẽ tiến hành phân tích riêng 2 câu hỏi một lựa chọn và đánh giá chung mức độ hài lòng ở nhóm câu hỏi phức hợp.

Trước tiên ta sẽ tiến hành phân tích nhóm câu hỏi thăm dò 1 lựa chọn. Nhóm câu hỏi này bao gồm 2 câu hỏi thăm dò về mức độ hiểu biết về cách tính lương và đánh giá về ảnh hưởng của chính sách lương/phúc lợi đối với tinh thần làm việc của cán bộ viên chức.

#### Tiêu chí 1. Lương bổng và Phúc lợi

**Bảng 2.1. Lương bổng và phúc lợi**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
1	Về cách tính lương hàng tháng	0	8	16	135	13	3.89
2	Về trả lương và thưởng xứng đáng cho trách nhiệm và chất lượng công việc	5	19	34	108	9	3.66
3	Về chính sách tăng lương của Nhà trường	4	7	22	127	13	3.89
4	Về tiền thưởng (các dịp lễ tết, thành tích cá nhân ..)	4	24	34	105	8	3.59
5	Về chế độ chăm sóc sức khỏe	10	33	36	87	8	3.49
6	Về các loại phụ cấp khác (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, chi tiêu hội nghị/hội thảo, nghỉ phép năm,...)	8	22	37	98	10	3.62
7	Nhìn chung, mức độ hài lòng về chính sách lương và phúc lợi của nhà trường	4	18	32	109	10	3.68

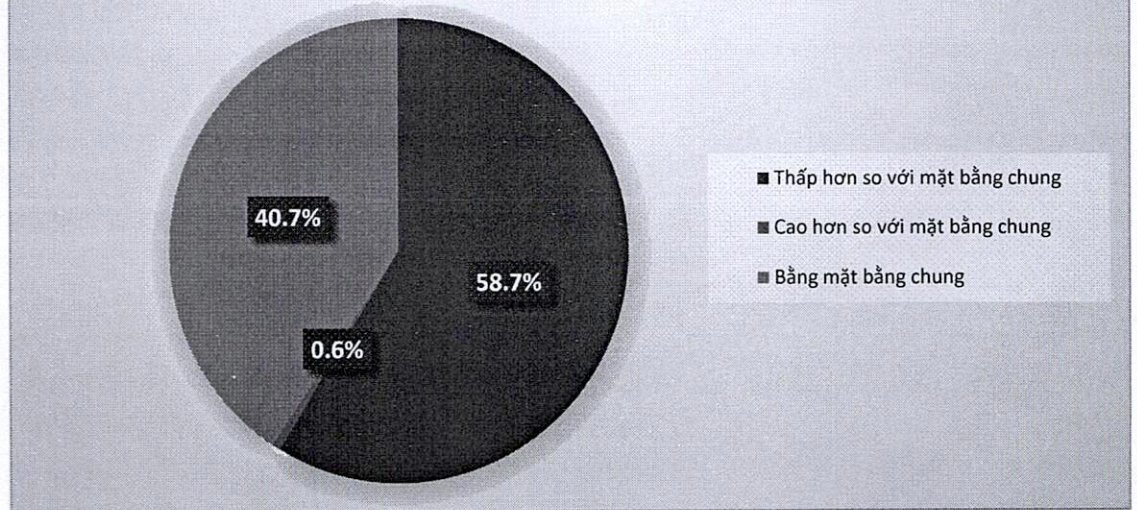
Qua bảng 2.1. cho thấy, đa số ý kiến đều đánh giá tiêu chí lương bổng và phúc lợi ở mức hài lòng trở lên. Trong đó tiêu chí được đánh giá mức hài lòng cao nhất chiếm 3.89. Điều đó cho thấy, đội ngũ cán bộ viên chức, sĩ quan, người lao động đã nắm vững cách tính lương hàng tháng.

Bên cạnh những tiêu chí được đánh giá mức hài lòng cao, vẫn còn những tiêu chí có những ý kiến đánh giá ở mức độ chưa hài lòng và rất không hài lòng. Nội dung có điểm trung bình thấp nhất là: 3.49. Về các loại phụ cấp khác (giảng dạy, nghiên cứu khoa học, hỗ trợ chi phí học tập/bồi dưỡng, công tác phí, chi tiêu hội nghị/hội thảo, nghỉ phép năm...), có điểm trung bình 3.62 đạt mức hài lòng (Tuy nhiên có 35 ý kiến đánh giá mức không hài lòng và 119 ý kiến còn phân vân). Qua nghiên cứu quy chế chi tiêu nội bộ hiện nay kinh phí học tập bồi dưỡng còn hạn chế. Đây là hạn chế các phòng chức năng có liên quan tham mưu ban giám hiệu tăng cường kinh phí cho học tập bồi dưỡng cho đội ngũ viên chức, người lao động.

Về đánh giá tổng thu nhập của viên chức, sĩ quan, người lao động so với mặt bằng chung của thị trường:



## Đánh giá thế nào về tổng thu nhập của mình so với mặt bằng chung thị trường



### Biểu đồ 2.1. Đánh giá tổng thu nhập của viên chức, sĩ quan, người lao động so với mặt bằng chung của thị trường

Qua biểu đồ 2.1. trên cho thấy, không có ý kiến nào đánh giá mức thu nhập cao hơn so với mặt bằng chung. Điều đó cho thấy mức thu nhập của nhà trường hiện nay không được đánh giá cao. Trong khi đó có 55.33% đánh giá mức thu nhập bằng mặt bằng chung, đặc biệt còn 44.67% đánh giá có mức thu nhập thấp hơn so với mặt bằng chung. Đây là hạn chế đội ngũ lãnh đạo, cán bộ quản lý có biện pháp tăng cường thu nhập cho viên chức, sĩ quan, người lao động.

### 2.2 Chính sách và quy trình làm việc

Bảng 2.2. Chính sách và quy trình làm việc

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức độ					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
1	Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học	4	19	34	107	9	3.65
2	Tôi có thể dễ dàng tìm kiếm các văn bản do Nhà trường ban hành trên hệ thống website nội bộ của các phòng ban chức năng, ...	2	7	24	130	10	3.85
3	Tôi biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết	4	7	30	121	11	3.83
4	Nhìn chung, mức độ hài lòng với chính sách, quy trình làm việc của nhà trường	4	19	34	107	9	3.65

Qua bảng 2.2. cho thấy các nội dung về Chính sách và quy trình làm việc đều được đánh giá thực hiện mức độ hài lòng trở lên. Trong đó, nội dung có điểm trung bình cao nhất là: Tôi biết nơi liên hệ để giải quyết/phản hồi các công việc khi cần thiết, có điểm 3.85 đạt mức hài lòng. Điều đó cho thấy việc ban hành chính sách và quy trình làm việc đã được quan tâm.

Nội dung có điểm trung bình thấp nhất là: Nhà trường lưu trữ các chính sách, quy định, quy trình làm việc rõ ràng, khoa học và Nhìn chung, mức độ hài lòng với chính

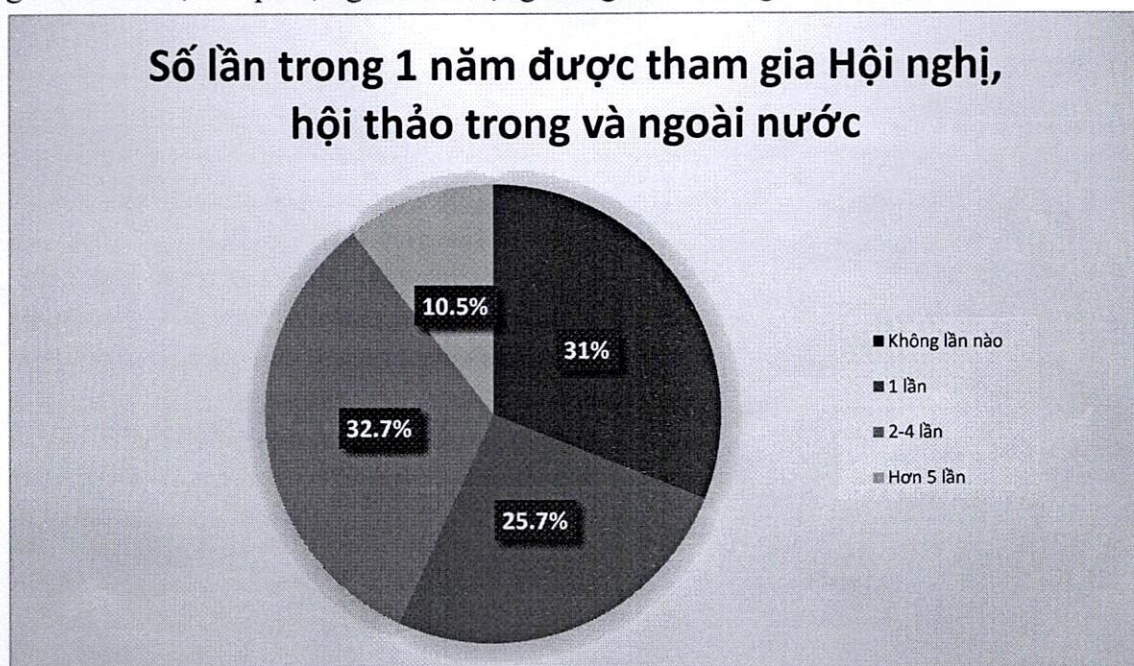


sách, quy trình làm việc của nhà trường, có điểm 3.65 đạt mức hài lòng. Tuy nhiên vẫn còn 12 ý kiến đánh không hài lòng, đây là hạn chế đội ngũ cán bộ quản lý chỉ đạo phòng chức năng cải tiến hệ thống website nội bộ.

**Bảng 2.3 Cơ hội đào tạo và thăng tiến**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
1	Tôi được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	3	10	16	118	18	3.91
2	Cơ hội thăng tiến công bằng cho mọi thành viên	4	12	33	110	14	3.77
3	Nhìn chung, mức độ hài lòng về cơ hội đào tạo và thăng tiến	4	10	33	116	12	3.78

Kết quả khảo sát bảng 2.3 cho thấy, cơ hội đào tạo và thăng tiến được đánh ở mức hài lòng trở lên. Điểm trung bình từ 3.77-3.91 đạt mức rất hài lòng. Qua đây cho thấy lãnh đạo và cán bộ quản lý nhà trường quan tâm đến cơ hội thăng tiến cho đội ngũ viên chức, sĩ quan, người lao động trong nhà trường.



**Biểu 2.2. Tham gia Hội thảo trong và ngoài nước của cán bộ quản lý, viên chức người lao động trong nhà trường**

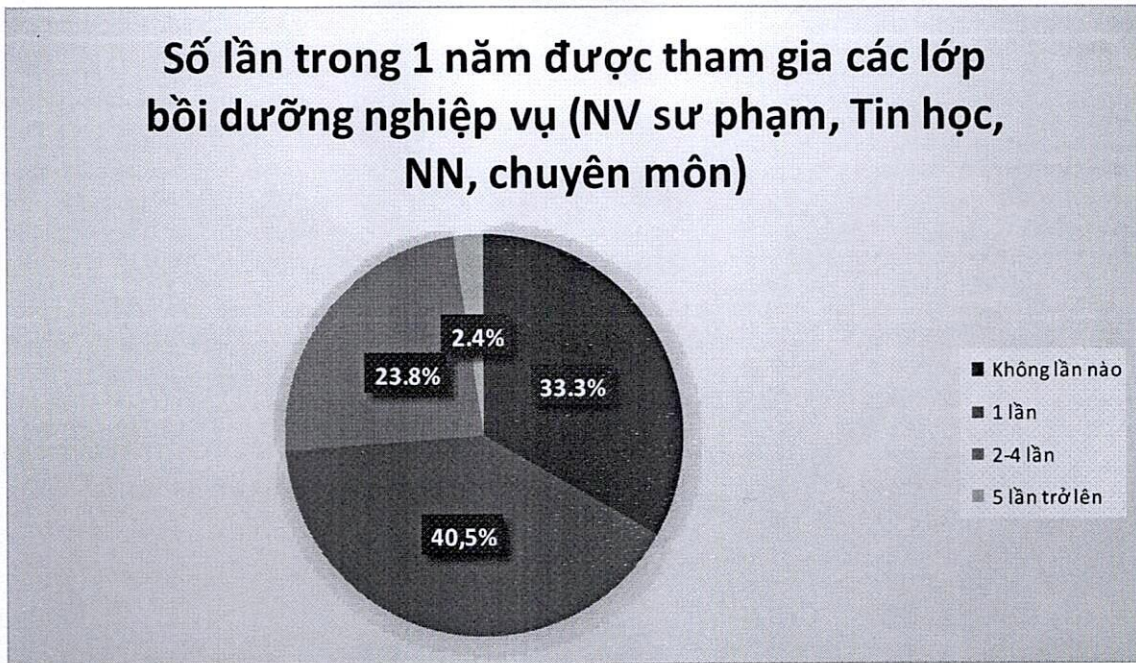
Qua biểu đồ cho thấy, việc tham gia các hội thảo trong và ngoài nước của viên chức, sĩ quan, người lao động là chưa cao. Tỷ lệ tham gia từ 5 lần trở lên chiếm 10.5%, 2-4 lần chiếm 32.7%, 1 lần chiếm 25.7%, đặc biệt không lần nào chiếm 31%. Qua đây cho thấy cần có biện pháp khuyến khích hỗ trợ đội ngũ viên chức, sĩ quan, người lao động tích cực tham gia các hội thảo nhằm nâng cao năng lực NCKH trong đội ngũ.

**- Số lần trong 1 năm tôi được tham gia các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (nghiệp vụ sư phạm, tin học, ngoại ngữ, chuyên môn...):**

Qua biểu đồ 2.3. cho thấy, việc tham gia bồi dưỡng nghiệp vụ chưa được cao, tỷ lệ tham gia bồi dưỡng 2-4 lần chiếm tỷ lệ 23.8%, tỷ lệ tham gia 1 lần chiếm 40.5%. Mặc dù vậy, vẫn còn 33.3% không lần nào được tham gia bồi dưỡng nghiệp vụ. Đây là nội dung phòng chức năng tiếp tục nghiên cứu, rà soát cử đội ngũ viên chức, sĩ quan,



người lao động tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ.



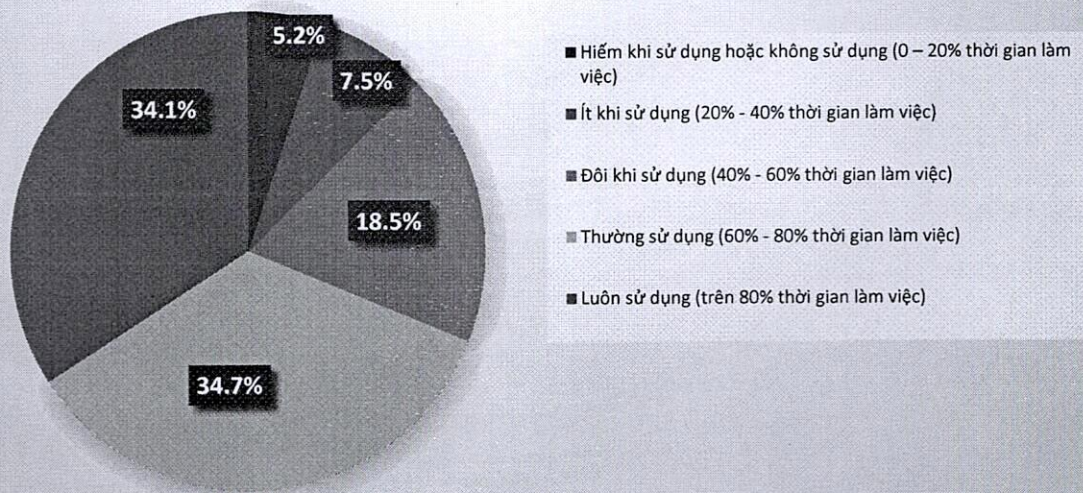
Biểu đồ 2.3. Tham dự lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Về sử dụng ngoại ngữ, tin học



Biểu đồ 2.4.1 Mức độ sử dụng ngoại ngữ



## Đánh giá về mức độ thường xuyên sử dụng tin học cho công việc



**Biểu đồ 2.4.2 Mức độ sử dụng tin học**

Qua biểu đồ 2.4.1 cho thấy, việc sử dụng ngoại ngữ, tin học chưa được thường xuyên không đồng đều, về sử dụng ngoại ngữ: Mức độ sử dụng trên 80% chỉ chiếm 1.2%, mức độ thường sử dụng (60%-80%) chiếm 3.5%, đôi khi sử dụng (40%-60%) chiếm 16.3%. Đặc biệt là mức độ hiếm khi sử dụng hoặc không sử dụng chiếm tới 79%. Qua đây cho viên chức sử dụng ngoại ngữ vào công việc còn hạn chế nhất định.

Bên cạnh đó, nội dung sử dụng tin học, qua biểu đồ việc sử dụng tin học khá cao so với ngoại ngữ. Đây là thực tiễn phù hợp với đơn vị sự nghiệp, việc ứng dụng CNTT vào công việc giảng dạy với hành chính đang được triển khai có hiệu quả. Tỷ lệ luôn sử dụng (trên 80% thời gian làm việc) chiếm tới 34.1%. Đây là điểm mạnh cần tiếp tục phát huy nhằm nâng cao hiệu quả việc ứng dụng CNTT vào thực hiện các nhiệm vụ được giao. Tuy nhiên, qua biểu đồ cho thấy vẫn còn 12.7% đôi khi sử dụng và ít sử dụng. Đây là hạn chế đội ngũ cán bộ quản lý quan tâm và có biện pháp khắc phục hạn chế này.

### 2.3. Cấp quản lý trực tiếp

**Bảng 2.4. Mức độ hài lòng về cấp quản lý trực tiếp**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
1	Cấp trên giao việc hợp lý và đưa ra những tiêu chuẩn về thời hạn và chất lượng cụ thể	6	10	14	121	20	3.78
2	Tôi được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc	3	16	29	108	15	3.66
3	Cấp trên cung cấp đủ thông tin và nguồn lực giúp tôi hoàn thành công việc	5	11	18	129	18	3.77
4	Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời	3	4	15	119	20	3.91



5	Cấp trên đánh giá kết quả công việc khách quan, công bằng	6	9	21	118	19	3.75
6	Cấp trên khen thưởng kịp thời nỗ lực của nhân viên	5	8	28	108	20	3.74
7	Tôi được tạo điều kiện tham gia đào tạo/bồi dưỡng nâng cao năng lực làm việc	5	12	21	110	20	3.73
8	Nhìn chung, mức độ hài lòng về cấp quản lý trực tiếp	9	4	17	122	19	3.75

Qua bảng 2.4 cho thấy 100% các nội dung hài lòng về cấp quản lý trực tiếp, trong đó nội dung có điểm trung bình cao nhất là Cấp trên giám sát tiến độ thực hiện công việc và phản hồi kịp thời, có điểm 3.91 đạt mức hài lòng. Đây là điểm mạnh đội ngũ cán bộ quản lý cần tiếp tục phát huy. Nội dung có điểm trung bình thấp nhất là: Tôi được trang bị đầy đủ phương tiện làm việc, có điểm 3.66 đạt mức hài lòng. Hiện nay cơ sở vật chất, trang thiết bị làm việc đã được nhà trường đầu tư cơ bản phục vụ cho công việc giảng viên, chuyên viên ở phòng ban. Tuy nhiên, hiện nay chất lượng một số máy tính ở phòng ban vẫn còn những hạn chế nhất định. Phòng chức năng cần tham mưu cho BGH bổ sung, thay thế nhằm thực hiện tốt nhất hiệu quả làm việc.

#### 2.4. Đồng nghiệp

**Bảng 2.5. Mức độ hài lòng về đồng nghiệp**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
1	Đồng nghiệp có thái độ thân thiện và tác phong làm việc chuyên nghiệp	3	5	13	129	23	3.93
2	Đồng nghiệp trong đơn vị luôn chia sẻ và giúp đỡ tôi khi khó khăn	2	4	10	132	25	3.99
3	Đồng nghiệp khác đơn vị luôn sẵn sàng hỗ trợ tôi hoàn thành công việc	2	3	20	125	23	3.94
4	Tôi học hỏi được nhiều kiến thức và kỹ năng từ đồng nghiệp	3	3	16	125	26	3.95
5	Nhìn chung, mức độ hài lòng về đồng nghiệp	0	4	12	128	26	4.04

Qua bảng 2.5 cho thấy, 100% các nội dung được đánh giá ở mức độ rất hài lòng, điểm trung bình từ 3.93-4.04 đạt mức rất hài lòng. Điều này cho thấy, đội ngũ cán bộ quản lý rất quan tâm đến nội dung này. Mọi quan hệ đoàn kết, phong cách làm việc sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả công việc. Do đó nhà trường tiếp tục phát huy thế mạnh này nhằm xây dựng tổ chức biết học hỏi trong nhà trường.

**Bảng 2.6 Kết quả khảo sát về mức độ hài lòng khi làm việc với các khoa, phòng, ban, trung tâm**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm TB
		1	2	3	4	5	
6.1	Phòng Hành chính tổng hợp	1	5	16	133	18	3.93
6.2	Phòng Tổ chức cán bộ và Truyền thông	5	7	16	125	21	3.83
6.3	Phòng Kế hoạch tài chính	3	12	20	121	17	3.77
6.4	Phòng Quản lý khoa học-Hợp tác Quốc tế và Thư viện	2	2	17	128	25	3.98



6.5	Phòng Quản lý Đào tạo và Công tác sinh viên	3	4	18	126	22	3.91
6.6	Phòng Đảm bảo chất lượng và Thanh tra	2	4	16	128	24	3.95
6.7	Phòng Quản trị thiết bị	4	8	31	144	15	3.76
6.8	Khoa Đào tạo Sau đại học	1	2	12	129	28	4.05
6.9	Khoa Cầu lông – Bóng bàn – Quần vợt	2	6	12	126	26	3.97
6.10	Khoa Bóng chuyền – Bóng đá – Bóng rổ	2	2	13	128	26	4.01
6.11	Khoa Điền kinh – Thể dục	4	4	11	128	25	3.94
6.12	Khoa Võ – Bơi – Cờ vua	2	5	14	126	24	3.95
6.13	Khoa Lý luận chính trị	2	5	14	129	21	3.94
6.14	Khoa Lý luận chuyên ngành và Nghiệp vụ sư phạm	2	3	16	128	22	3.95
6.15	Khoa Y học thể dục Thể thao	2	5	16	125	22	3.93
6.16	Viện nghiên cứu Giáo dục thể chất và Y học thể thao	3	6	23	117	20	3.84
6.17	Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh	5	3	20	116	28	3.90
6.18	Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học	2	4	14	120	31	4.01
6.19	Trung tâm Bồi dưỡng và Tổ chức sự kiện	2	4	17	120	29	3.98

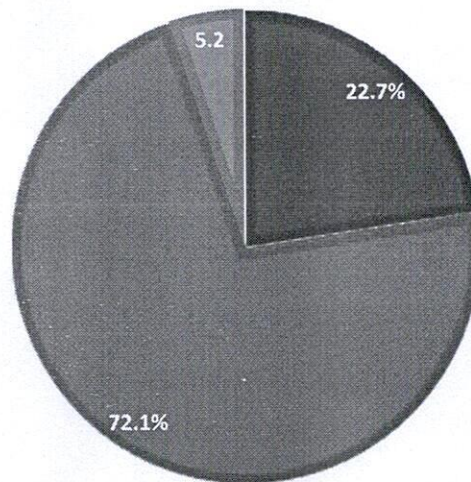
Qua bảng 2.6 thấy rằng 100% các phòng ban, trung tâm đều được đánh giá ở mức hài lòng, có điểm trung bình từ 3.76-4.05 đạt mức hài lòng. Trong đó, phòng được đánh giá điểm trung bình cao nhất là: Khoa Đào tạo Sau đại học, có điểm 4.05 đây là nội dung phòng đã có những cải tiến hiệu quả trong công việc được giao.

Phòng có điểm trung bình thấp nhất là: Phòng Quản trị thiết bị, có điểm 3.76 đạt mức hài lòng, phòng tiếp tục có những cải tiến hơn nữa trong việc kịp thời sửa chữa trang thiết bị khi cần sửa chữa.



## TẦN SUẤT SỬ DỤNG THƯ VIỆN

■ Chưa bao giờ sử dụng   ■ Thỉnh thoảng sử dụng   ■ Thường xuyên sử dụng



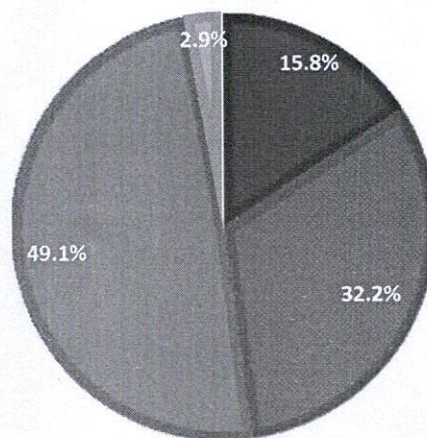
**Biểu đồ 2.5 Tần suất sử dụng thư viện**

Qua biểu đồ 2.5 cho thấy, việc sử dụng thư viện chưa được đánh giá cao, tỷ lệ đánh giá thường xuyên sử dụng chỉ chiếm 5.2%, thỉnh thoảng sử dụng chiếm 72.1%. Đặc biệt vẫn còn 22.7% chưa bao giờ sử dụng, đây là hạn chế đội ngũ cán bộ quản lý cần có biện pháp thực hiện tốt hiệu quả của nội dung này.

**- Mức độ hài lòng về tài liệu có trong Thư viện**

## MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VỀ TÀI LIỆU HIỆN CÓ THƯ VIỆN

■ Không đáp ứng yêu cầu   ■ Phân vân   ■ Đáp ứng yêu cầu   ■ Hoàn toàn đáp ứng yêu cầu



**Biểu đồ 2.6 Mức độ hài lòng về tài liệu có trong Thư viện**

Qua bảng 6.2 cho thấy, việc hài lòng về tài liệu có trong Thư viện hoàn chưa cao, cụ thể: Tỷ lệ hoàn toàn đáp ứng yêu cầu chiếm 2.9%, tỷ lệ đáp ứng yêu cầu chiếm 32.2%, phân vân 49.1%, không đáp ứng yêu cầu 15.8%. Đây là hạn chế



đội ngũ cán bộ quản lý cần có biện pháp bổ sung đa dạng tài liệu có trong Thư viện.

**Những kiến nghị và ý kiến chưa hài lòng và mong muốn ở thư viện:**

- Tìm tài liệu vẫn còn thủ công, cần áp dụng công nghệ số và cập nhật đa dạng tài liệu chuyên ngành hơn
- Có thêm nhiều đầu sách mới sự quan tâm đến học liệu; mạng chậm, thường xuyên bị lỗi
- Bổ sung nhiều đầu sách phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ của các phòng ban nên tham khảo các thư viện ở các trường khác
- Hệ thống thư viện điện tử
- Cải thiện thu nhập cho nhân viên
- Cần mở rộng không gian xanh, sạch, đẹp, yên tĩnh nên tăng mua thêm nhiều sách tham khảo
- Lưu trữ nhiều hơn nữa các loại sách, báo, văn bản liên quan đến hoạt động của các cơ quan, đơn vị trong toàn trường
- Tăng cường thêm các loại sách tham khảo ở các lĩnh vực cập nhật thêm các tài liệu thuộc chuyên ngành lý luận chính trị
- Bổ sung thêm nhiều đầu sách chuyên khảo và tài liệu tham khảo liên quan đến các môn trong chương trình đào tạo của nhà trường
- Cần cập nhật những tài liệu mới, cần kết nối thư viện điện tử.

**2.6. Dành cho giảng viên**

Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu

**Bảng 2.7 Điều kiện và công tác hỗ trợ giảng dạy/nghiên cứu**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm
		1	2	3	4	5	TB
1	Tôi được phân công giờ giảng dạy công bằng	2	3	11	90	22	3.98
2	Tôi được sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học	0	5	11	88	23	4.02

Qua bảng 2.7 cho thấy, việc phân công giờ giảng công bằng, sắp xếp lịch giảng dạy hợp lý, khoa học có điểm 3.98-4.02 đạt mức rất hài lòng. Đây là điểm mạnh đội ngũ cán bộ quản lý cần tiếp tục phát huy điểm mạnh này.

**Bảng 2.8 Mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng học**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm
		1	2	3	4	5	TB
3.1	Âm thanh	7	22	20	79	4	3.33
3.2	Máy chiếu	5	27	22	73	3	3.28
3.3	Ánh sáng	3	16	17	86	8	3.59
3.4	Bố trí phòng học	4	10	20	87	11	3.66
3.5	Được hỗ trợ kịp thời khi có sự cố về máy móc, thiết bị	5	15	27	77	8	3.48
3.6	Nhìn chung, mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng học	5	17	25	78	7	3.45



Qua bảng 2.8 cho thấy, 100% đánh giá ở mức hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng học. Điểm trung bình từ 3.28-3.66 đạt mức hài lòng, qua đây cho thấy việc quan tâm chỉ đạo trang thiết bị phục vụ phòng học.

**Bảng 2.9 Mức độ hài lòng về trang thiết bị phục vụ phòng thí nghiệm/xưởng thực hành**

TT	Tiêu chí – Chỉ số đánh giá	Mức					Điểm
		1	2	3	4	5	TB
4.1	Có đầy đủ trang thiết bị máy móc đáp ứng yêu cầu bài giảng	5	14	32	66	8	3.42
4.2	Được hỗ trợ sửa chữa hoặc thay thế kịp thời	5	15	35	60	8	3.37
4.3	Có đầy đủ nội quy và quy định an toàn trong phòng thí nghiệm/xưởng thực hành	4	7	33	74	6	3.54
4.4	Có đầy đủ trang thiết bị bảo hộ lao động cần thiết	4	8	39	65	8	3.49
4.5	Được huấn luyện xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra sự cố	3	12	32	71	8	3.52
4.6	Nhìn chung, mức độ hài lòng về hệ thống phòng thí nghiệm/xưởng thực hành phục vụ giảng dạy của khoa	6	11	34	67	6	3.40
4.7	Mức độ hài lòng về điều kiện hỗ trợ nghiên cứu khoa học của Nhà trường(kinh phí, không gian, trang thiết bị máy móc, ...)	7	14	34	65	6	3.33

Kết quả bảng 2.9 cho thấy, 100% các nội dung đều được đánh giá ở mức hài lòng, điểm trung bình từ 3.33 đến 3.54 đạt mức hài lòng. Đội ngũ cán bộ quản lý cần tiếp tục phát huy điểm mạnh về cung cấp các trang thiết bị phục vụ phòng thí nghiệm/xưởng thực hành.

## **2.7. Văn hóa môi trường làm việc**

2.7.1. Các đề xuất của viên chức, người lao động, sĩ quan về văn hóa môi trường làm việc

- Đầu tư cơ sở vật chất nâng cao chất lượng môi trường làm việc và cải thiện tiền lương, thưởng cho nhân viên
- Trang bị trang thiết bị phòng làm việc hiện đại hơn
- Cần tạo ra môi trường thân thiện trường học hạnh phúc để mọi người yên tâm công tác
- Tăng cường hoạt động và cách thức quản lý người học, có thêm các hoạt động tập thể mang ý nghĩa giáo dục hơn nữa.
- Phân công đúng người đúng việc tạo động lực làm việc có hiệu quả hơn
- Tổ chức công đoàn cần hoạt động mạnh hơn nữa
- Được tham gia các buổi tập huấn chuyên môn nghiệp vụ liên quan đến lĩnh vực công tác
- Cần tuyển dụng nhân sự chất lượng hơn. Sắp xếp mọi vị trí phải phù hợp với năng lực
- Đổi mới chính sách về tiền lương và thưởng như: chế độ tiền lương theo chức danh, mức độ hoàn thành công việc, thâm niên công tác, trình độ đào tạo, kỹ năng nghề nghiệp, kết quả thi đua,...

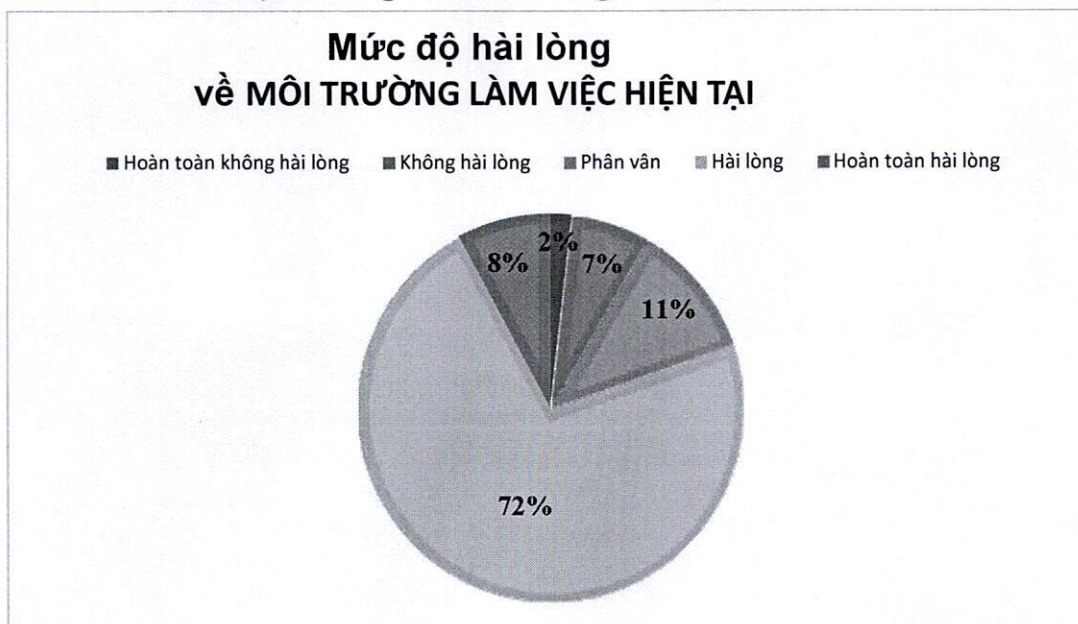
2.7.2. Đề xuất để nâng cao văn hóa chất lượng của nhà



- Tuyên truyền nâng cao nhận thức; xây dựng các giá trị cốt lõi, hoàn thiện các giá trị văn hóa chất lượng phù hợp bản sắc riêng; phát triển nguồn nhân lực; Xây dựng môi trường làm việc chất lượng; Đầu tư cơ sở vật chất và cơ sở hạ tầng đáp ứng các nhu cầu về đào tạo, nghiên cứu khoa học và phục vụ cộng đồng.

- Tăng cường giao lưu văn hóa thể thao
- Cần tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện văn hoá
- Dân chủ, khoa học, tạo điều kiện phát huy sức sáng tạo

## 2.8. Mức độ hài lòng về môi trường làm việc



**Biểu đồ 2.7 Mức độ hài lòng về môi trường làm việc hiện tại**

Biểu đồ 2.7 cho thấy, đa số các nội dung về môi trường làm việc được đánh giá ở mức hài lòng trở lên. Trong đó, tỷ lệ đánh giá thực hiện mức hài lòng chiếm 72.5%, đây là điểm mạnh đội ngũ cán bộ quản lý cần tiếp tục phát huy.

## 2.9. Đề xuất gì về môi trường làm việc nói chung

- Cải thiện CSVC làm việc và vệ sinh phòng học
- Tạo điều kiện hơn nữa về thu thập
- Nâng cao chất lượng CSVC phục vụ giảng dạy
- Tăng thu nhập cho CB giảng viên nhà trường
- Cung cấp đầy đủ trang thiết bị làm việc
- Nâng cao chất lượng và đầu tư nhiều hơn các phương tiện CSVC phục vụ cho công việc, Quan tâm hơn chế độ CS cho mọi người

## III Kết luận và kiến nghị

### 1. Kết luận

Nhìn chung, các mặt hoạt động của Nhà trường đều nhận được phản hồi tích cực. Kết quả khảo sát cho thấy, phần lớn cán bộ quản lý, viên chức, sĩ quan, người lao động đồng ý với các nội dung hoạt động của nhà trường. Tuy nhiên, vẫn còn một số nội dung cần được xem xét, cải thiện như:

- Thu nhập tăng thêm và cách tính thu nhập tăng thêm
- Chính sách hỗ trợ cho người thực hiện nghiên cứu khoa học



Tăng cường bổ sung các tài liệu vào thư viện để viên chức, sĩ quan, người lao động và sinh viên có thêm tài liệu học tập

## 2. Kiến nghị

Tiếp tục quan tâm hơn nữa đến đời sống vật chất, tinh thần của viên chức sĩ quan người lao động; tích cực chỉ đạo rà soát các chính sách hỗ trợ nghiên cứu khoa học, thu nhập tăng thêm.

Viên chức người lao động trong nhà trường cần tích cực học tập, tiếp cận và sử dụng các tiện ích của công nghệ thông tin trong công việc của mình; nêu cao tinh thần trách nhiệm cá nhân trong các đợt khảo sát của nhà trường

Các đơn vị cần quan tâm xây dựng môi trường làm việc thân thiện, khoa học tăng cường sự đoàn kết, nhất trí trong đơn vị, đồng thời hướng tới đáp ứng sự hài lòng của các bên liên quan./.

### **Nơi nhận:**

- BGH (b/c);
- Các đơn vị;
- Phòng ĐBCL&TT (t/h);
- Lưu: TCCB&TT; VT.



**Nguyễn Duy Quyết**

