

Phụ lục 4: mẫu phiếu đánh giá tiêu chí

PHIẾU ĐÁNH GIÁ TIÊU CHÍ (TĐG)

Người báo cáo: Nguyễn Quang Minh

Tiêu chuẩn 10: **NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**

Tiêu chí 10.5. Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích (tại thư viện, trung tâm phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác) được đánh giá và cải tiến.

1. Mô tả

Các dịch vụ hỗ trợ và tiện ích phục vụ hoạt động dạy và học tại Trường bao gồm thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác.

Hàng năm, Nhà trường có thực hiện việc đánh giá mức độ hài lòng của SV đối với các dịch vụ hỗ trợ của thư viện, phòng thí nghiệm, hệ thống công nghệ thông tin và các dịch vụ hỗ trợ khác. Nhà trường khảo sát các BLQ (CB, GV, NH) về mức độ đáp ứng của trang thiết bị dạy học và của hệ thống phòng học, giảng đường, phòng thực hành thí nghiệm, hệ thống CNTT, môi trường sức khoẻ, an toàn, thư viện [H10.10.05.01].

P.ĐBCL tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát và gửi báo cáo kết quả khảo sát về các đơn vị trong toàn trường [H10.10.05.02]. Đối với TV, hàng năm, đơn vị tiến hành khảo sát và đánh giá phản hồi của người sử dụng về chất lượng phục vụ của thư viện [H10.10.05.03].

Kết quả khảo sát và dữ liệu khảo sát là một trong những thông tin đầu vào để giúp các đơn vị trong Trường đánh giá và đưa ra các hoạt động cải tiến thể hiện qua Báo cáo tổng kết năm học và Kế hoạch năm học tiếp theo của đơn vị [H10.10.05.04]. Đối với cấp trường, hoạt động cải tiến được xác lập thông qua phương hướng của năm học tại hội nghị viên chức hàng năm và được triển khai thành các kế hoạch hàng tháng [H10.10.05.05].

Trên cơ sở khảo sát ý kiến của các BLQ và kết quả các cuộc họp tổng kết năm học, các dịch vụ hỗ trợ đã được cải tiến và nâng cao chất lượng phục vụ, như: Hàng năm, TV đều có các đề nghị đến các khoa rà soát và cập nhật tài liệu theo học phần, từ đó làm căn cứ đề nghị Trường duyệt mua các tài liệu phục vụ cho các CTĐT [H10.10.05.06]. Ngoài ra, để nguồn tài nguyên thông tin ngày càng phong phú, đa dạng, thư viện đã có các hợp đồng, các thỏa thuận liên kết với các nguồn cơ sở dữ liệu bên ngoài [H10.10.05.07].

Nhà trường đã thiết kế xây dựng mới với các trang bị các thiết bị thực hành hiện đại, các thiết bị CNTT và CSVC phục vụ cho việc học tập và nghiên cứu của người học, cụ thể: trong giai đoạn đánh giá các trang thiết bị của thực hành cũng thường xuyên được

nhà trường kiểm kê định kỳ một năm một lần, đồng thời những thiết bị hư hỏng hoặc cần bảo trì, bảo dưỡng cũng được đội ngũ Nhà trường sửa chữa và khắc phục [H10.10.05.08].

2. Điểm mạnh

Các văn bản quy định về việc đánh giá chất lượng các dịch vụ hỗ trợ của Thư viện, phòng thực hành, hệ thống thông tin ngày càng được hoàn thiện.

Hệ thống CSVC, trang thiết bị dạy, chất lượng các dịch vụ, tiện ích được định kỳ rà soát, đánh giá mức độ đáp ứng và có kế hoạch cải tiến, sửa chữa, cải tạo để nâng cao chất lượng phục vụ cho hoạt động giảng dạy và học tập định kỳ

Hoạt động rà soát nhằm đánh giá chất lượng của các dịch vụ hỗ trợ ngày càng được chú trọng, được thực hiện một cách thường xuyên và bằng nhiều hình thức đa dạng khác nhau nhằm thu được kết quả phản hồi đáng tin cậy và đúng với thực tế.

Nhà trường thường xuyên thực hiện rà soát và cải tiến chất lượng các dịch vụ hỗ trợ dựa trên kết quả rà soát và phản hồi của các BLQ như CB-GV-NV và SV, đoàn đánh giá ngoài.

3. Điểm tồn tại

Thông tin phản hồi về kết quả khảo sát chất lượng các dịch vụ hỗ trợ đến các BLQ được Nhà trường thường xuyên thực hiện. Tuy nhiên, kết quả cải tiến từ các đơn vị trực tiếp phụ trách chưa được phản hồi cụ thể và đầy đủ đến các BLQ.

Một số nhu cầu của người học mặc dù được đáp ứng đầy đủ nhưng đôi khi chưa kịp thời do cần phải chờ kết quả thẩm định từ phòng ban liên quan.

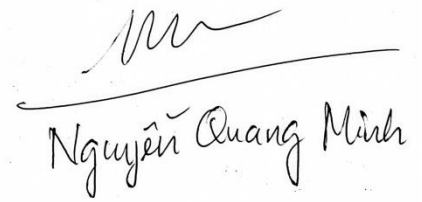
4. Kế hoạch hành động

Từ năm 2023-2024, sau khi có kết quả hồi của các BLQ về chất lượng dịch vụ, Khoa sẽ tổng hợp và gửi ý kiến đến Trường để giúp các đơn vị trực tiếp phụ trách nắm thông tin và thực hiện cải tiến và phản hồi cụ thể hơn đến các BLQ.

5. Tự đánh giá: Đạt (4/7).

Đồng Nai, ngày 31 tháng 10 năm 2023

Người báo cáo



Nguyễn Quang Minh