

20. PHÒNG THÔNG TIN TRUYỀN THÔNG

I. CÁC KẾT QUẢ KHẢO SÁT LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN VỊ

1. Về hoạt động khảo sát

- **Đối tượng khảo sát:** Viên chức và người lao động đang làm việc tại trường; Sinh viên/Giảng viên đánh giá hoạt động hỗ trợ của trường.
- **Đơn vị thực hiện khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.
- **Đơn vị tổng hợp kết quả khảo sát:** Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

2. Tóm tắt kết quả khảo sát

a) Sự hài lòng của viên chức và người lao động về Phòng Thông tin truyền thông

Câu hỏi	Tổng số phản hồi	Hài lòng		Điểm trung bình hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %	
Về hoạt động hỗ trợ của Phòng TT-TT	410	340	82.93	4.41
Về sự phục vụ và hỗ trợ của chuyên viên Phòng TT-TT	403	340	84.37	4.41
Về sự phục vụ và hỗ trợ của Trưởng Phòng TT-TT	351	300	85.47	4.41

b) Sự hài lòng của người học về các hoạt động liên quan Phòng Thông tin truyền thông.

Câu hỏi	HK2/2023-2024 (CQ)				HK1/2024-2025 (CQ)			
	Tổng	Hài lòng		Điểm TB hài lòng	Tổng	Hài lòng		Điểm TB hài lòng
		Số lượng	Tỉ lệ %			Số lượng	Tỉ lệ %	
Đường truyền internet của Trường ổn định, tốc độ đường truyền đảm bảo nhu cầu tra cứu	7,096	4,652	65.56	3.84	7,531	4,543	60.32	3.67
Trang web của trường dễ tra cứu, cung cấp đủ thông tin	7,096	5,218	73.53	4.07	7,531	5,639	74.88	4.08

c) Các ý kiến góp ý khác cho Phòng Thông tin truyền thông

- Phòng TT-TT thường không phản hồi email hoặc phản hồi rất trễ; Không có quy trình hướng dẫn về các việc in ấn, treo banroll,...
- Tôi cảm thấy tên trường rất quan trọng, đây là đặc điểm nhận dạng của trường (Thậm chí trường phòng Tổ chức hành chính cũng đã nhiều lần có công văn về cách ghi đúng tên trường). Tuy nhiên, tôi không rõ vì sao nó được chuyển sang tên Ú. Tên Ú này lại được công khai rộng rãi trên các kênh truyền thông của nhà trường. Có chăng Phòng TT-TT cảm thấy tên này hay? Không rõ các kênh truyền thông như tiktok là do Phòng TT-TT đảm nhận (Vì có ghi tên trường và thông báo nhiều hoạt động của trường). Phòng TT-TT có kiểm soát nội dung quy trình kiểm soát nội dung đăng hay không?

- Rất không hài lòng trong việc thông báo lịch tư vấn tuyển sinh ở các trường THPT tại HCM. Nếu ít quá không tổ chức thì cũng phải báo một tiếng cho các cán bộ người đã đăng ký được biết trước. Tự ý hủy mà khoa không nhận được một thông báo nào hết, làm mất công cán bộ tham gia đi tư vấn tuyển sinh di chuyển và chuẩn bị mà tới nơi thì không diễn ra.
- Nên thường xuyên cập nhật thiết kế quà lưu niệm và túi quà lưu niệm của trường sao cho đơn giản, hiện đại, lịch sự, sang trọng. Nên biên soạn và cập nhật brochure giới thiệu về trường thường xuyên ít nhất mỗi năm để có sẵn tài liệu gửi các đối tác
- Khi Thầy Phùng Quán còn làm trưởng phòng, mọi việc đều rất tốt: email chính thống của Google; office bằng quyền cho toàn trường; lưu trữ đám mây 1TB trên Google Drive và One Drive. Hiện tại rất tệ: còn 100GB thì lưu trữ tài liệu sách vở thế nào? Phòng chỉ thông báo cắt mà không có bất cứ lời giải thích hợp lý nào! Làm việc ở trường đại học mà rất vô cảm!
- Không biết phòng thông tin truyền thông làm việc với báo chí như thế nào để báo chí viết không đúng sự thật về lương của nhân viên trường. Tôi đã đề nghị 2 lần, được thầy Phùng Quán hứa sẽ làm việc lại nhưng tới giờ vẫn vậy.
- Yêu cầu đăng tin phải được đối chứng hoặc xác thực từ các bên liên quan, tránh đăng tin thiếu, không đúng. Viết mail cần chỉnh chu hơn, rà kỹ lỗi chính tả

d) Điểm mạnh

- Đội ngũ chuyên viên có chuyên môn, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.
- Phối hợp hiệu quả với các đơn vị trong trường, đặc biệt trong các hoạt động truyền thông, kỹ thuật, và hỗ trợ sự kiện.
- Đảm bảo triển khai công việc đúng tiến độ, đáp ứng yêu cầu chung của Nhà trường.

e) Điểm cần cải thiện

- Cần nâng cấp hạ tầng mạng và mở rộng vùng phủ sóng wifi tại các cơ sở để đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng.
- Đường truyền internet chưa ổn định, tốc độ truy cập chưa đáp ứng tốt nhu cầu giảng dạy, tra cứu và làm việc trực tuyến.
- Tăng cường hiệu quả truyền thông nội bộ và cải thiện quy trình phản hồi, xử lý thông tin.
- Rà soát, chuẩn hóa nội dung truyền thông nhằm đảm bảo tính chính xác, nhất quán và phù hợp với định hướng của Nhà trường.

II. KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG

1. Kế hoạch đã thực hiện

- Đã hoàn chỉnh một dự án nâng cấp hệ thống mạng wifi với mục tiêu nâng cấp toàn diện hệ thống mạng phục vụ hoạt động của Nhà trường. Hiện đang trong quá trình triển khai.

- Đã tiến hành khảo sát, đánh giá hiện trạng thiết bị mạng và xây dựng kế hoạch trang bị, nâng cấp thiết bị mới trong năm 2025, với định hướng tích hợp giải pháp nhằm tối ưu hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ giảng dạy, học tập và làm việc.
- Đã có quy trình phối hợp truyền thông nội bộ trong nhà trường
- Tổ chức tập huấn truyền thông cơ bản cho cán bộ phụ trách truyền thông ở các đơn vị nhằm thống nhất quy chuẩn, nâng cao năng lực và tăng cường kết nối giữa các đầu mối truyền thông.
- Thiết lập cơ chế tiếp nhận, xử lý phản hồi và giải đáp thắc mắc liên quan đến các hoạt động truyền thông một cách kịp thời, rõ ràng.
- Tăng cường cơ chế phối hợp kiểm tra chéo giữa Phòng TT-TT và đơn vị chuyên môn trước khi xuất bản tin tức, bài viết, đảm bảo tính chính xác, tránh sai sót hoặc hiểu nhầm.
- Định kỳ khảo sát, đánh giá mức độ nhận diện thương hiệu Trường từ các nhóm đối tượng (VC-NLĐ, người học, học sinh THPT, đối tác, doanh nghiệp...) để điều chỉnh định hướng truyền thông phù hợp.
- Xây dựng thư viện hình ảnh, video, dữ liệu truyền thông chung cho toàn Trường sử dụng, đảm bảo tính nhất quán và chuyên nghiệp trong truyền thông.

2. Kế hoạch dự kiến thực hiện

- Chuẩn hóa các hướng dẫn về truyền thông và nhận diện thương hiệu
 - + Phòng TT-TT đã ban hành quy trình về việc phê duyệt các sản phẩm truyền thông, quảng cáo, tuyên truyền. Các đơn đề nghị của các đơn vị đều được phản hồi trong 3 ngày việc, theo đúng quy trình. Phòng TT-TT không có chức năng, nhiệm vụ in ấn và treo bandroll
 - + Phòng sẽ xây dựng thư mục tài nguyên dùng chung trên nền tảng trực tuyến, bao gồm các tài liệu nhận diện thương hiệu như brochure, clip giới thiệu, mẫu slide, logo chuẩn,... và định kỳ cập nhật, thông báo đến toàn trường.
 - + Phòng sẽ phối hợp với Trung tâm USci-Hub trong công tác thiết kế và cung cấp sản phẩm lưu niệm mang thương hiệu Trường, đảm bảo tính hiện đại, trang trọng, đồng bộ và đúng định hướng truyền thông của Nhà trường.
- Tăng cường quản lý và kiểm soát nội dung truyền thông
 - + Phòng sẽ tiếp tục theo dõi và kiểm soát nội dung được đăng tải trên các kênh truyền thông chính thức của Trường nhằm đảm bảo việc sử dụng đúng tên gọi, hình ảnh và nội dung liên quan đến thương hiệu Nhà trường.
 - + Đối với các kênh mạng xã hội không thuộc quản lý trực tiếp của Phòng, Phòng sẽ chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan để chấn chỉnh các trường hợp sử dụng sai tên Trường hoặc đăng tải thông tin chưa xác thực.

- + Phòng sẽ rà soát lại quy trình kiểm duyệt thông tin và tăng cường đối chiếu, xác thực với các đơn vị chuyên môn trước khi đăng tin.
- Truyền thông rõ ràng về chính sách lưu trữ và hỗ trợ kỹ thuật
 - + Phòng TT-TT đã ban hành Thông báo số 41/TB-KHTN ngày 17/3/2023 về việc điều chỉnh dung lượng lưu trữ tối đa đối với tài khoản Google nội bộ.
 - + Ngày 21/3/2023, Phòng đã gửi email thông tin đến toàn trường về chính sách mới của Google Workspace Education, đồng thời hỗ trợ đăng ký mở rộng dung lượng từ 40GB lên tối đa 60GB theo nhu cầu thực tế. Phòng tiếp tục hỗ trợ viên chức trong việc quản lý và xử lý dữ liệu lưu trữ; đến ngày 18/5/2025, Phòng TT-TT bắt đầu thực hiện giới hạn dung lượng theo quy định.
 - + Phòng sẽ tăng cường truyền thông nội bộ và tổ chức hỗ trợ kỹ thuật, đảm bảo giảng viên, viên chức có thể sử dụng hiệu quả các nền tảng lưu trữ hiện hành.
- Nâng cấp hạ tầng công nghệ và nền tảng số
 - + Phòng đã hoàn thành một dự án nâng cấp toàn diện hệ thống mạng wifi của Trường, hiện đang trong quá trình triển khai trên thực tế.
 - + Phòng đã khảo sát hiện trạng thiết bị mạng và xây dựng kế hoạch bổ sung thiết bị cho năm 2025, kết hợp với việc nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động giảng dạy, nghiên cứu và quản trị.
 - + Phòng sẽ thực hiện cải tiến giao diện và cấu trúc trang thông tin điện tử của Trường theo hướng hiện đại, thân thiện với người dùng, bảo đảm khả năng tra cứu thông tin được thuận tiện, nhanh chóng và đầy đủ hơn.

III. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Kiến nghị xây dựng kế hoạch truyền thông ứng phó khủng hoảng và danh mục các tình huống truyền thông nhạy cảm (lộ lọt thông tin, sự cố hạ tầng, bài báo tiêu cực...) để sẵn sàng xử lý, phản hồi minh bạch, đúng quy trình.
- Bổ sung các bộ phát WIFI Access Point để đảm bảo phủ hết các khu vực có người dùng.
 - + Các phòng thí nghiệm, nếu số lượng SV > 30 thì dùng thiết bị wifi của Trường; Nếu ít hoặc chỉ có CB nghiên cứu thì nên đề xuất QTTB mua hoặc tự trang bị để tránh lãng phí (bộ phận HTTT hỗ trợ tư vấn đúng kỹ thuật và nhu cầu).
 - + Bổ sung bộ phát WIFI Access Point công suất lớn (số concurrent user lớn) cho các khu vực mật độ người dùng cao như giảng đường, sảnh, phòng họp lớn ... Nếu phòng học có sức chứa > 120 người thì gắn 2 thiết bị wifi.
- Nâng cấp đường truyền mạng và thay thế thiết bị để đảm bảo kết nối uplink không bị nghẽn từ lớp dưới lên lớp trên trong lưu đồ mạng cụ thể là:

- + Các WIFI Access Point kết nối đến access switch (lớp Access) phải đạt 1000Mbps hoặc hơn.
- + Các access switch (lớp Access) kết nối đến distribution switch (lớp Distribution) phải đạt 1Gbps, nếu phục vụ nhiều kết nối (kết nối cho nhiều Access Point) thì phải đạt 10Gbps hoặc hơn.
- + Các distribution switch (lớp Distribution) kết nối đến core switch (lớp Core) phải đạt ít nhất 10Gbps hoặc 25Gbps.
- Bổ sung băng thông các đường kết nối Internet tại các cơ sở: Tăng băng thông các kết nối hiện tại và bổ sung kết nối mới từ nhiều nhà mạng để dự phòng lẫn nhau; Bổ sung thiết bị Load Balancing nhiều cổng WAN để đáp ứng số lượng kết nối và khả năng dự phòng.
- Xây dựng chính sách về xác thực cấp quyền và chia băng thông tương ứng, song song với việc phát triển công cụ phần mềm trên giao diện mobile quản lý xác thực định danh người dùng, quản lý truy cập.
- Xây dựng hoàn thiện hệ thống giám sát mạng nói chung và mạng không dây nói riêng, kèm theo công cụ phần mềm trên giao diện mobile để gửi yêu cầu và xử lý sự cố giữa người dùng và bộ phận quản trị mạng, bộ phận quản lý cơ sở (hạ tầng phòng học, điện v.v...).
- Tại các cơ sở đều có các chuyên viên trực hỗ trợ xử lý các sự cố các CB&GV có thể liên hệ và cung cấp cụ thể về sự cố ở các khu vực cũng như phòng học để có thể xử lý nhanh chóng.
- Tại cơ sở 227NVC: Hiện tại hệ thống cáp quang kết nối từ phòng server I.85 đến các khu nhà đã hoàn thành, tuy nhiên hiện tại chưa có thiết bị mạng lắp đặt hoàn thiện hệ thống hạ tầng mạng cáp quang hoàn chỉnh để có thể nâng băng thông từ 100Mbps lên 10Gbps. Kiến nghị cần ưu tiên mua sắm các trang thiết bị mạng cần thiết để sớm hoàn thiện hạ tầng mạng cáp quang nhằm tăng khả năng đáp ứng của hệ thống wifi trong hiện tại và thời gian sắp tới.
- Xây dựng phương án thuê chỗ và dịch chuyển các hệ thống chính lên các Trung tâm dữ liệu đạt chuẩn dùng giải pháp cloud riêng (private cloud) tiến tới cloud lai (hybrid cloud) để đáp ứng tiêu chuẩn cao về tính ổn định, tính sẵn sàng và khả năng mở rộng, cũng như khả năng phục hồi nhanh sau sự cố, v.v... Ngoài ra các ứng dụng mang tính thời điểm, có yêu cầu tăng đột biến trong một thời gian ngắn có thể dễ dàng mở rộng nhờ tài nguyên cloud. Các sự cố khi xảy ra được khắc phục trong thời gian tính bằng phút theo tiêu chuẩn cao của Trung tâm dữ liệu.