

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG BÊN TRONG CỦA MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG LẬP VIỆT NAM

ThS. TRẦN ANH VŨ* - ThS. LÊ NỮ VÂN THẮNG**

Ngày nhận bài: 20/05/2016; ngày sửa chữa: 23/05/2016; ngày duyệt đăng: 24/05/2016.

Abstract: Assessment of quality assurance in some surveyed public universities in Vietnam are based on information and data provided by managers, lecturers and students from North to South. Quality assurance information is known via websites of universities, workshops, training courses and media. To compete with private tertiary education institutions, public universities must foster the capacity building of quality assurance, sharing information on higher education and facilitating mutual recognition of qualifications.

Keywords: Quality assurance activities, reality, response.

1. Đặt vấn đề

Hiện nay, Đảng và Nhà nước ta đang chủ trương đổi mới căn bản, toàn diện giáo dục và đào tạo (GD-ĐT), đáp ứng yêu cầu CNH, HĐH trong điều kiện kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và hội nhập quốc tế. Đối với giáo dục (GD) đại học (ĐH), thực hiện đổi mới công tác quản lý, nâng cao chất lượng ĐT, đáp ứng nhu cầu của xã hội, trong đó kiểm định chất lượng được sử dụng như một công cụ quan trọng để khuyến khích/yêu cầu các cơ sở GDĐH nâng cao chất lượng thông qua phấn đấu đạt các tiêu chuẩn chất lượng GD. Xây dựng một hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) GDĐH ở cấp quốc gia có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc duy trì các chuẩn mực và không ngừng nâng cao chất lượng GDĐH của Việt Nam. Vấn đề này bao gồm phát triển hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về ĐBCL GDĐH, xây dựng mô hình phát triển và triển khai thực hiện, tranh thủ sự hỗ trợ của quốc tế để có những bước đi căn bản và vững chắc. Trong những năm qua, các văn bản pháp quy về công tác ĐBCL và kiểm định chất lượng GD đã từng bước được bổ sung và hoàn thiện, mô hình phát triển cũng đã được định hình rõ nét. Bên cạnh đó, hoạt động hợp tác quốc tế trong lĩnh vực ĐBCL và kiểm định chất lượng GD được mở rộng tạo điều kiện cho các công tác này ngày càng phát triển. Trên cơ sở các văn bản đó, các trường ĐH xây dựng cho mình hệ thống ĐBCL bên trong. Từ đó, các hoạt động ĐBCL được triển khai nhằm duy trì, cải tiến và nâng cao chất lượng ĐT. Trong những năm qua, hệ thống ĐBCL bên trong các trường ĐH đã hoạt động khá tích cực và đạt được những kết quả bước đầu đáng khích lệ. Các hoạt động ĐBCL thời gian qua, trên bình diện quốc gia, thể hiện sự lớn mạnh của công tác ĐBCL

GDĐH Việt Nam, điều này cũng nằm trong lộ trình tăng cường năng lực ĐBCL và nhận thức văn hóa chất lượng cho các trường ĐH Việt Nam. Tuy nhiên, những thành tựu nói trên của GDĐH chưa vững chắc, chưa mang tính hệ thống và cơ bản, chưa đáp ứng được những đòi hỏi của sự nghiệp CNH, HĐH đất nước và hội nhập quốc tế.

GDĐH Việt Nam đã và đang có sự gia tăng số lượng các trường ĐH, áp lực gia tăng về nhân sự, chi phí GD gia tăng, có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các trường (cả trong và ngoài nước) nhất là về tuyển sinh đầu vào... Những yếu tố đó buộc các trường ĐH phải nỗ lực để có thể đứng vững trong thời đại hiện nay. Vì vậy, ĐBCL là nhiệm vụ không thể thiếu trong một trường ĐH để tồn tại và cạnh tranh. Việc nắm bắt thực trạng hoạt động ĐBCL bên trong các trường ĐH Việt Nam, nhất là đối với các trường công lập, để có cái nhìn tổng thể và chi tiết về công tác này là một việc làm rất cần thiết và cấp bách trong bối cảnh GDĐH Việt Nam đang và sẽ đổi mới mạnh mẽ, tích cực hội nhập với các nước trong khu vực và trên thế giới.

2. Thông tin chung về các hoạt động ĐBCL đang triển khai tại các trường ĐH

Nghiên cứu được khảo sát tại 6 trường ĐH công lập (miền Bắc: 02 trường; miền Trung: 02 trường; miền Nam: 02 trường) bằng phiếu hỏi và phỏng vấn từ tháng 11/2015 đến tháng 3/2016. Tại mỗi trường, chọn khảo sát từ 08-10 cán bộ lãnh đạo khoa/phòng, ban, trung tâm trực thuộc; từ 25-30 giảng viên (GV); từ 100-125 sinh viên (SV) năm thứ 3/năm thứ 4/năm thứ 5 (cho nghiên cứu định lượng); phỏng vấn sâu bán cấu trúc: từ 01-02 lãnh đạo trường, 01-02 lãnh đạo đơn vị chuyên

* Trường Đại học Hà Tĩnh

** Trường Cao đẳng Y tế Hà Tĩnh

trách công tác ĐBCL, 08-10 lãnh đạo khoa/phòng, ban, trung tâm, 09-12 GV, 09-12 nhân viên (NV), 07-14 SV (cho nghiên cứu định tính). Với cách chọn mẫu ngẫu nhiên thuận tiện và theo cụm, số lượng khảo sát thể hiện qua bảng 1.

Bảng 1. Số lượng cán bộ quản lý (CBQL), chuyên viên, GV và SV được khảo sát

Đối tượng	Số lượng	
	Phiếu hỏi	Phỏng vấn
Cán bộ quản lý	49	43
Giảng viên	161	39
Sinh viên	732	42
Tổng	942	124

Số phiếu thu về được "làm sạch" trước khi tiến hành phân tích gồm 942 phiếu hợp lệ và hoàn toàn mang tính đại diện. Số liệu được nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0. Thông tin từ các cuộc phỏng vấn được biên tập, dùng để hỗ trợ cho đánh giá định lượng.

Phiếu hỏi các đối tượng tập trung vào 12 hoạt động, tùy theo đối tượng mà có thể hỏi tất cả hoặc một số hoạt động trong số đó (dựa theo mô hình hệ thống ĐBCL bên trong của AUN-QA (ASEAN University Network-Quality Assurance (Bộ phận ĐBCL của Mạng lưới các trường ĐH Đông Nam Á)): 1) Xây dựng, triển khai chính sách ĐBCL; 2) Xây dựng, triển khai hệ thống giám sát; 3) Rà soát định kì các hoạt động cốt lõi (giảng dạy, nghiên cứu, dịch vụ cộng đồng và xã hội); 4) Triển khai quy trình ĐBCL việc đánh giá người học; 5) Triển khai quy trình ĐBCL cán bộ, viên chức; 6) Triển khai quy trình ĐBCL cơ sở vật chất trang thiết bị giảng dạy và học tập; 7) Triển khai quy trình ĐBCL dịch vụ hỗ trợ người học; 8) Tự đánh giá; 9) Thẩm định nội bộ; 10) Thu thập, phân tích hệ thống thông tin; 11) Công bố thông tin; 12) Xây dựng, ban hành sổ tay ĐBCL. Thang đánh giá có 7 mức (mức 1: không có kế hoạch, hoạt động; mức 2: chủ đề này mới chỉ nằm trong kế hoạch; mức 3: có kế hoạch,

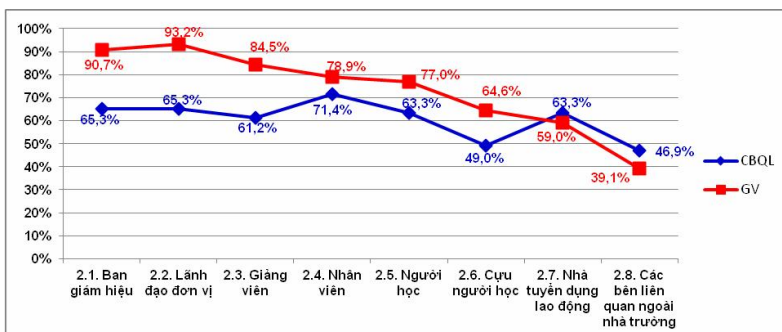
hoạt động nhưng không có minh chứng rõ ràng; mức 4: có kế hoạch, hoạt động và minh chứng; mức 5: có minh chứng rõ ràng về hiệu quả trong lĩnh vực xem xét; mức 6: hoạt động đạt chất lượng tốt; mức 7: hoạt động đạt xuất sắc).

Qua số liệu thu thập được từ phiếu hỏi về các đối tượng (trong và ngoài trường) tham gia vào các hoạt động ĐBCL ở hình 1, nhận thấy: tất cả đối tượng đều tham gia hoạt động ĐBCL, tuy nhiên tùy vào chức năng, nhiệm vụ mà họ có những đóng góp khác nhau. Cụ thể: Qua đánh giá của CBQL thì NV là đối tượng tham gia hoạt động ĐBCL nhiều nhất (71,4%); Qua đánh giá của đội ngũ GV, lãnh đạo đơn vị là đối tượng tham gia nhiều nhất (93,2%).

Chính điều này sẽ là một trong những minh chứng cho thấy sự đồng thuận, nhận thức chung về chất lượng của các thành viên trong trường. Đây cũng chính là sự khởi đầu của văn hóa chất lượng trong trường ĐH. Bên cạnh đó, cả CBQL và GV đều thống nhất cho rằng các bên liên quan ngoài nhà trường là đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL ít nhất (lần lượt là 46,9% và 39,1%).

Ngoài ra, số liệu thu thập được từ phiếu hỏi về các kênh thông tin mà CBQL, GV biết được các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường như sau: (xem bảng 2).

Bảng 2 cho thấy, tỉ lệ CBQL, GV và SV biết về các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường qua các kênh thông tin là rất khác nhau, trong đó tỉ lệ được biết thông qua trang thông tin điện tử (website), lãnh đạo đơn vị, các cuộc họp và các loại văn bản chiếm tỉ lệ tương đối cao. Cụ thể: đối tượng CBQL cho rằng họ biết thông tin về các hoạt động ĐBCL nhiều nhất thông qua các loại văn bản (73,5%), trong khi đó GV cho rằng họ biết nhiều nhất thông qua các cuộc họp (90,1%) còn đối tượng SV thì chủ yếu thông qua trang thông tin điện tử (website). Nguyên nhân có thể là do điều kiện tiếp cận với các hoạt động ĐBCL giữa các đối tượng khác nhau nên kết quả có sự khác biệt. Bên cạnh đó, các nguồn thông tin khác về các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường như thông qua bản tin, băng rôn, khẩu hiệu, lịch công tác, sổ tay ĐBCL, các cuộc trò chuyện ngoài giờ qua cách đánh giá của ba đối tượng trên cũng có sự khác biệt đáng kể. Đây là vấn đề mà những người trực tiếp thực hiện công tác ĐBCL cần lưu tâm để chọn kênh thông tin nào phù hợp nhất với từng



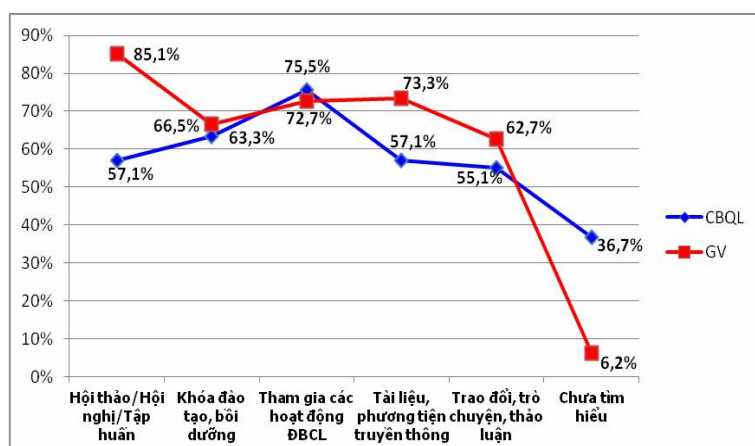
Hình 1. Tỉ lệ CBQL và GV biết về đối tượng tham gia vào hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường

Bảng 2. Thống kê các nguồn thông tin CBQL, GV và SV biết về hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường

Thông tin về các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường được biết qua	Cán bộ quản lí		Giảng viên		Sinh viên	
	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
1. Trang thông tin điện tử	30	61,2	123	76,4	576	78,7
2. Bản tin, băng rôn, khẩu hiệu	29	59,2	57	35,4	357	48,8
3. Lãnh đạo đơn vị	33	67,3	143	88,8	523	71,4
4. Các cuộc họp	31	63,3	145	90,1	399	54,5
5. Lịch công tác	29	59,2	101	62,7	356	48,6
6. Sổ tay đảm bảo chất lượng	18	36,7	35	21,7	238	32,5
7. Các loại văn bản	36	73,5	125	77,6	406	55,5
8. Các cuộc trò chuyện ngoài giờ	21	42,9	63	39,1	472	64,5
9. Không có thông tin	18	36,7	12	7,5	190	25,9

đối tượng nhằm giúp cho việc tuyên truyền, triển khai thực hiện các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường đạt hiệu quả cao nhất.

Như vậy, việc nắm bắt các nội dung liên quan đến đối tượng tham gia và nguồn thông tin tiếp cận được xem là một trong những thành tố quan trọng hướng đến hình thành văn hóa chất lượng. Bởi lẽ, sự thông tin mang ý nghĩa quan trọng trong việc tuyên truyền, thông tin đến mọi người trong trường ĐH nhận thức đúng đắn về hoạt động ĐBCL đang diễn ra. Khi từng thành viên nhận thức đúng đắn vai trò và ý nghĩa của công tác ĐBCL thì các hoạt động mới đi vào thực tiễn, các giải pháp đưa ra mới đi vào chiều sâu và hướng đến chất lượng. Để thực hiện được điều đó thì từng cá nhân phải có trách nhiệm tuyên truyền, thông tin các nội dung liên quan đến chất lượng trên tinh thần hợp tác, chia sẻ để tất cả mọi người nhận được thông tin đầy đủ, có tính xác thực cao. Đồng thời, các kiến thức/kinh nghiệm mà CBQL và GV có được là do tham gia vào các hoạt động sau:



Hình 2. Tỷ lệ CBQL và GV biết về kiến thức/kinh nghiệm của các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường có được

Ngoài ra, các đối tượng được phỏng vấn còn cho rằng nhà trường thường tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn về ĐBCL khoảng 2-3 lần/năm.

Tóm lại, các thông tin thu thập được từ phiếu hỏi và phỏng vấn chỉ ra rằng các hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường được biết nhiều nhất là các hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của GV, xây dựng ngân hàng đề thi, đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị và hỗ trợ người học trong quá trình học tập. Các hoạt động khác tùy theo tính chất, đặc điểm mà họ có thể nhận biết được mức độ và hiệu quả của hoạt động. Đặc biệt, theo thông tin khảo sát từ các trường ĐH, sổ tay chất lượng đang trong giai đoạn xây dựng, vì vậy tỉ lệ CBQL, GV, NV và SV biết thông tin này rất thấp. Các nguồn thông tin về hoạt động ĐBCL rất đa dạng đối với mỗi đối tượng khác nhau ở các loại hình trường khác nhau và có cách chia sẻ thông tin khác nhau.

3. Kết quả đánh giá và mức độ đáp ứng của nhà trường về hoạt động ĐBCL bên trong

Bối cảnh hiện nay cũng không khó để chúng ta nhận thức rằng trường ĐH phải có một chủ trương rõ ràng về chất lượng và ĐBCL là yếu tố sống còn để khẳng định uy tín, vị thế và hội nhập vào nền GD toàn cầu. Để công tác ĐBCL thực sự có chất lượng đòi hỏi từng trường phải xây dựng và phát triển hệ thống ĐBCL bên trong, điều này được thể hiện rõ qua kết quả đánh giá chung về mức độ đáp ứng của hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường đạt ở mức khá, cụ thể như sau: Điểm trung bình qua đánh giá của CBQL là 3,58; của GV là 4,95.

Đồng thời, giá trị độ lệch chuẩn nằm trong khoảng đồng bộ cho phép, nghĩa là các phương án đánh giá có độ hội tụ nhất định. Số liệu phân tích từ phiếu hỏi của SV cho thấy độ tin cậy không cao. Sau khi tìm hiểu các nguyên nhân, tác giả cho rằng, do SV thiếu các thông tin liên quan trong việc đánh giá các hoạt động này. Do đó, đối với SV, tác giả sử dụng thông tin thu thập được từ các cuộc phỏng vấn. Qua phân tích số liệu định lượng và thông tin định tính, chứng tỏ các cơ sở GD đã xây dựng được hệ thống ĐBCL bên trong khá bài bản với những quan điểm, chủ trương, chính sách, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục,... để hiện thực hóa sứ mệnh và mục tiêu GD và các chuẩn mực mà nhà trường hướng đến. Kết quả này phần nào

phản ánh được thực trạng các hoạt động của một số bộ phận đã đem lại chất lượng như mong muốn. Kết quả phỏng vấn cho thấy các hoạt động ĐBCL bên trong trường ĐH được khảo sát thực hiện khá bài bản, có kế hoạch từ đầu năm học và được triển khai đến các khoa, bộ phận chuyên môn cũng như thông báo rộng rãi trong toàn trường. Căn cứ vào kế hoạch của nhà trường, đối tượng được khảo sát cho rằng, đơn vị đã thực hiện rất nghiêm túc, đồng thời thường xuyên có sự điều chỉnh, bổ sung để đáp ứng với điều kiện và tình hình thực tế của trường. Từ khi đưa hoạt động ĐBCL vào trong các hoạt động của nhà trường, đối tượng được khảo sát nhận thấy đã có những chuyển biến rất tích cực về mọi mặt. Cụ thể là nhận thức, ý thức, trách nhiệm của đội ngũ CBQL, GV được nâng lên; hầu hết các đơn vị đã đề ra được quy trình cho các công việc của mình. Những thay đổi rõ nét nhất có thể nhận thấy thông qua ý thức trách nhiệm đối với công việc, phong cách làm việc, quy trình làm việc,... Kết quả thu thập thông tin bằng phiếu hỏi cũng cho kết quả tương đồng. Đối với CBQL: 51% cho rằng đáp ứng tốt, 49% cho rằng chưa đáp ứng. Đối với GV, 72,8% đánh giá đáp ứng tốt, 27,2% đánh giá chưa đáp ứng.

Kết quả khảo sát định tính và định lượng của 6 trường ĐH khá tương đồng với xu thế phát triển của thế giới, chẳng hạn UNESCO (UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization): Tổ chức GD, khoa học và văn hóa của Liên hợp quốc) (2003) xác định ĐBCL trong GDDH là các thủ tục đánh giá và quản lí có hệ thống để giám sát hoạt động của các cơ sở GD ĐH. Hay INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education): Mạng lưới quốc tế các tổ chức ĐBCL GD ĐH) (2004) cho rằng ĐBCL là thái độ, đối tượng, hoạt động và thủ tục cùng với các hoạt động kiểm soát chất lượng, đảm bảo chuẩn học thuật phù hợp đang được duy trì và nâng cao.

4. Kết luận

Kết quả đánh giá thực trạng hoạt động ĐBCL bên trong ở một số trường ĐH công lập Việt Nam dựa theo tiêu chí đánh giá chất lượng của AUN-QA và mức độ đáp ứng của hoạt động ĐBCL bên trong trường ĐH cho thấy, các trường ĐH đã xây dựng được hệ thống ĐBCL bên trong khá bài bản với những quan điểm, chủ trương, chính sách, mục tiêu, hành động, công cụ, quy trình và thủ tục,... để triển khai các hoạt động ĐBCL, tự chăm lo chất lượng ĐT của mình, hiện thực hoá sứ mạng và mục tiêu GD và các chuẩn mực mà nhà trường hướng đến. Qua ý kiến đánh giá của các

đối tượng CBQL, GV, NV và SV thì tất cả họ đều thống nhất cho rằng, từ khi xây dựng hệ thống ĐBCL bên trong và có hệ thống giám sát để kiểm soát chất lượng các hoạt động của nhà trường đã tạo ra những chuyển biến rất tích cực về mọi mặt. Kết quả đánh giá mức độ đáp ứng của các trường ĐH về hoạt động ĐBCL bên trong theo từng trường và theo vùng miền đều cho kết quả khá tích cực, hầu hết các đối tượng được khảo sát đều cho rằng nhà trường đã đáp ứng các nội dung về hoạt động ĐBCL bên trong, đối với từng nội dung cụ thể thì mức độ đáp ứng có sự khác nhau. Kết quả này cũng khẳng định, hoạt động ĐBCL bên trong của các trường được khảo sát đạt ở mức tương đối khá. Tuy nhiên, so với yêu cầu của sự nghiệp GD-ĐT hiện nay, các trường cần chú trọng đầu tư hơn nữa cho các hoạt động ĐBCL bên trong của mình. Điều này đòi hỏi phải có những giải pháp thiết thực giúp triển khai hiệu quả hoạt động ĐBCL bên trong nhà trường. □

Tài liệu tham khảo

- [1] AUN-QA (2009). *Sổ tay thực hiện các hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á (AUN)*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- [2] Nguyễn Kim Dung - Lê Văn Hào. *Hệ thống IQA ở các trường đại học Việt Nam – Nhu cầu và các điều kiện cần thiết để phát triển*. Hội thảo (tập huấn của Bộ GD-ĐT, Vinh, ngày 22-24/02/2012).
- [3] Phạm Xuân Thanh. *Hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục đại học: Thực tiễn ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*, Hội thảo (tập huấn của Bộ GD-ĐT, Cần Thơ, ngày 14-16/10/2011).
- [4] AUN-QA (2013). *Quality Assurance in higher education institutions in ASEAN*.
- [5] Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*. NXB Hồng Đức, TP. Hồ Chí Minh.

Những cơ hội và thách thức...

(Tiếp theo trang 39)

- [2] Phan Thanh Bình (2014). *Hội nhập quốc tế - con đường tất yếu của giáo dục đại học thời toàn cầu hóa*. Hội thảo Hội nhập quốc tế trong quá trình đổi mới giáo dục đại học Việt Nam tại Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
- [3] Nguyễn Ngọc Giao (2014). *Mấy suy nghĩ về giáo dục đại học Việt Nam trong quá trình hội nhập quốc tế*. Hội thảo Hội nhập quốc tế trong quá trình đổi mới giáo dục đại học Việt Nam tại Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh
- [4] Đặng Hữu (chủ biên) (2002). *Phát triển kinh tế tri thức, rút ngắn quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá, giáo dục thế giới đi vào thế kỉ XXI*. NXB Chính trị Quốc gia - Sự thật.