

CÔNG TÁC LẤY Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI HỌC Ở CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÀ CAO ĐẲNG HIỆN NAY

Đậu Thế Tung^a
Nguyễn Thị Bích Hương^b; Nguyễn Thị Huyền My^c

^{a,c} Học viện Dân tộc

^a Email: tungdt@hvd.edu.vn

^c Email: mynth@hvd.edu.vn

^b Trường Đại học Tài chính - Quảng trị
kinh doanh

Email: daunhankiet@yahoo.com.vn

Ngày nhận bài: 09/8/2020

Ngày phản biện: 19/8/2020

Ngày tác giả sửa: 18/9/2020

Ngày duyệt đăng: 09/11/2020

Ngày phát hành: 20/11/2020

DOI:

<https://doi.org/10.25073/0866-773X/444>

*L*ấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường là một chủ trương đúng của Bộ Giáo dục và Đào tạo, đang được triển khai thực hiện ở nhiều trường đại học và cao đẳng tại Việt Nam. Đến nay, có nhiều trường đại học và cao đẳng đã làm rất tốt chủ trương này, song vẫn còn khá nhiều trường chưa triển khai thực hiện; những trường đã thực hiện thì việc sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học cũng có sự khác nhau, dù phần lớn các trường đều thừa nhận chủ trương này góp phần nâng cao chất lượng đào tạo. Vì vậy, chúng tôi thấy cần thiết phải nghiên cứu, đánh giá việc lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường, từ đó đưa ra những khuyến nghị và đề xuất cách triển khai thực hiện tốt hơn, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo.

Từ khóa: Lấy ý kiến phản hồi của người học; Giảng viên; Giảng dạy; Nhà trường.

1. Đặt vấn đề

Tài liệu về tự đánh giá và kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục... quy định về công tác lấy ý kiến của người học, cán bộ, giảng viên và các bên. Việc lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường đã là một trong những nội dung bắt buộc đối với công tác kiểm định chất lượng đào tạo của các trường đại học. Tuy nhiên, việc xác định một cách cụ thể: Lấy ý kiến để làm gì? Nội dung và mẫu phiếu lấy ý kiến như thế nào? Hình thức lấy ý kiến? Tổng hợp và xử lý kết quả lấy ý kiến như thế nào để góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của các cơ sở giáo dục đại học là vấn đề bài viết này muốn được làm rõ.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Tổng hợp các nghiên cứu “Student feedback” (Harvey, 2001); “Tác động của ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy đến công tác quản lý giáo dục” (Thảo, 2018)... cho thấy các tác giả đều thống nhất cho rằng việc lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường có nguồn gốc bắt đầu từ Mỹ, ngay từ những năm 1920 tại trường đại học Washington; những năm sau đó từ 1960 - 1970 thì hầu hết các trường ở khu vực Bắc Mỹ đều sử dụng hình thức đánh giá này.

Kết quả nghiên cứu định lượng của Cohen phát hiện ra rằng: Việc phản hồi (feedback) của sinh viên đóng góp rất lớn cho việc cải tiến phương pháp dạy học ở đại học. Các phản hồi của sinh viên cung cấp

cho giảng viên những thông tin cụ thể, cần thiết và đưa ra hướng cải thiện tích cực, có hiệu quả giúp thay đổi phương pháp giảng dạy của giảng viên. Cung cấp cho các nhà quản lý những thông tin chính xác, kịp thời để hiệu chỉnh, điều hành ngày một tốt hơn (Cohen, 1980).

Trong lĩnh vực nghiên cứu về đánh giá chất lượng giảng dạy thì Buss cho rằng: Lấy ý kiến phản hồi của sinh viên để đánh giá giảng viên không chỉ có giá trị đóng góp cho sự phát triển tốt của từng giảng viên, giúp cải tiến chương trình đào tạo mà còn tăng thêm sự tham gia, gắn kết của sinh viên với trường học và tạo động lực học tích cực đối với sinh viên. Ngoài ra, Buss còn đề cập thêm rằng việc đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên đóng vai trò quan trọng trong việc lựa chọn đào tạo giảng viên, hiểu rõ hơn về từng giảng viên để giúp cơ sở đào tạo đạt được những mục đích đề ra. Cuối cùng Buss (1976) kết luận: “Không một giảng viên nào có quyền chọn lựa rằng mình có cho sinh viên đánh giá về mình hay không. Nhưng họ chỉ có một lựa chọn duy nhất là họ sẽ được sinh viên của họ đánh giá về họ như thế nào rồi sau đó tận dụng các phản hồi này để cải tiến mình như thế nào” (Buss, 1976).

Theo nghiên cứu của Bộ Giáo dục Mỹ năm 1991 dựa trên khảo sát của 40.000 giảng viên đại học thì 97% các giảng viên cho rằng cần sử dụng phản hồi của sinh viên để kiểm tra công tác hoạt động giảng dạy. Gibbs (1995) cũng kết luận rằng

lấy ý kiến phản hồi của người học đang ngày càng được sử dụng nhiều ở Anh. Ramsden cũng đưa ra kết luận tương tự trong báo cáo của một nghiên cứu ở Australia năm 1993 (Marincovic, 1999).

Theo Nguyễn Ngọc Hòa: Một trong những thành phần tham gia đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên đại học là sự tham gia của người học (thường là sinh viên đại học chính quy). Sinh viên được xem là một thành phần tham gia đặc biệt vì họ là “khách hàng” trực tiếp của hoạt động giảng dạy của giảng viên nói riêng và của hoạt động đào tạo nói chung. Họ là người có quyền đòi hỏi chất lượng giảng dạy, là người trực tiếp tiếp nhận toàn bộ quá trình giảng dạy với tất cả các hình thức cũng như hoạt động giảng dạy của giảng viên, là người hơn ai hết hiểu người học cần gì ở giờ giảng cũng như ở người giảng viên. Chất lượng học tập của người học phụ thuộc vào nhiều yếu tố nhưng chất lượng giảng dạy là yếu tố quyết định nhất. Do đó, người học là người có động cơ nhất trong việc nâng cao chất lượng giảng dạy của giảng viên, có động cơ nhận xét những điểm mạnh, điểm yếu trong hoạt động giảng dạy của giảng viên, qua đó giúp giảng viên nâng cao chất lượng giảng dạy của mình, góp phần vào công tác kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học; giúp cán bộ quản lý trong các cơ sở giáo dục đại học có thêm cơ sở nhận xét, đánh giá giảng viên; góp phần phòng ngừa những tiêu cực trong hoạt động giảng dạy ở cơ sở giáo dục đại học, phát hiện và nhân rộng những điển hình tốt trong đội ngũ giảng viên (Hòa, 2007).

Như vậy, có thể thấy hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường là việc làm cần thiết. Thông qua hoạt động này người học đóng góp ý kiến với giảng viên; đồng thời cung cấp những “thông tin ngược” để giảng viên kiểm tra lại hoạt động giảng dạy của mình, thái độ phục vụ của đội ngũ viên chức, người lao động, cơ sở vật chất phục vụ cho việc giảng dạy và học tập. Ngoài ra, ở mức độ cao hơn còn là sự phản hồi của xã hội đối với chất lượng giảng dạy của nhà trường đã đạt được hay chưa. Qua đó, xây dựng đội ngũ giảng viên, viên chức, người lao động có những phẩm chất đạo đức, lương tâm nghề nghiệp, nâng cao năng lực sự phạm giúp giảng viên phát huy những thế mạnh, ưu điểm, khắc phục những tồn tại hạn chế nhằm đảm bảo chất lượng của hoạt động giảng dạy. Về phía người học, góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm trong thực hiện các quy chế về đào tạo, bồi dưỡng; nâng cao ý thức trách nhiệm trong học tập, nghiên cứu; tạo điều kiện để người học phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động của giảng viên, tinh thần và thái độ phục vụ đội ngũ viên chức, người lao động.

3. Tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

Bài viết này sử dụng phương pháp tiếp cận, tổng hợp tư liệu từ các nghiên cứu lý thuyết của thế giới và ở Việt Nam về việc lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường; đồng thời sử dụng phương pháp, đối chiếu, so sánh từ lý thuyết và triển khai thực tiễn ở một số trường đại học của Việt Nam thời gian qua nhằm đưa ra những giải pháp, kiến nghị chung cho vấn đề này.

4. Kết quả nghiên cứu

Ở Việt Nam, việc tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường được thực hiện từ khi Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Bộ tiêu chuẩn kiểm định chất lượng giáo dục đại học năm 2004. Hưởng ứng chủ trương này, một số trường đã tiến hành hoạt động nhưng lúc đầu còn có một số “ý kiến trái chiều” từ phía giảng viên. Sau một thời gian triển khai thực hiện một số trường nhận thấy ý nghĩa tích cực của việc lấy ý kiến phản hồi của người học nên đã chủ động tự xây dựng quy trình, công cụ, tổ chức nhân sự triển khai thực hiện. Đến nay đã có 236 trường đại học, 100% cơ sở giáo dục đại học trên toàn quốc (không tính các trường thuộc khối quốc phòng - an ninh) đã đồng thuận triển khai nội dung lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường. Tuy vậy, hoạt động này đang được các trường hiểu và thực hiện khác nhau.

Một số trường sử dụng hệ thống khảo sát trực tuyến lấy ý kiến phản hồi của người học đánh giá môn học, khóa học để từ đó đánh giá chất lượng đào tạo của nhà trường như: Đại học Đà Nẵng, Đại học Huế; có trường thực hiện lấy ý kiến phản hồi người học đánh giá giảng viên theo chuẩn đầu ra mà nhà trường xây dựng như: Trường Đại học Bách khoa - Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh; có trường thực hiện bằng cách phát phiếu cho người học phản hồi thông qua các bảng câu hỏi như: Đại học dân lập Văn Lang, Đại học Tài chính - Quản trị kinh doanh... Tuy nhiên, việc phản hồi bằng cách phát phiếu do các trường tự xây dựng thiết kế không theo một khuôn mẫu thống nhất chung nhất định.

4.1. Kinh nghiệm triển khai của một số trường

4.1.1. Đại học Đà Nẵng: Là một trong những trường đại học đầu tiên khu vực miền Trung triển khai thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi từ người học. Các trường thành viên của Đại học Đà Nẵng đã thực hiện khảo sát lấy ý kiến sinh viên nhiều năm liền. Trong đó, trường Đại học Bách Khoa - Đại học Đà Nẵng đã thực hiện khảo sát thăm dò liên tục thu thập ý kiến phản hồi của người học từ năm học 2008-2009 đến nay; trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng là một trong những trường thành viên tiên phong ứng dụng công nghệ thông tin sớm nhất vào thực hiện hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy

vào năm 2007 và đã đạt được thành công nhất định. Nhà trường đã xây dựng phần mềm tích hợp yêu cầu (phiếu đánh giá) vào thời điểm công bố kết quả thi cuối kỳ. Sinh viên của trường, khi đăng nhập vào tài khoản cá nhân (truy cập vào phần mềm chương trình đào tạo) để xem kết quả thi, sinh viên cùng lúc phải thỏa mãn tác vụ trả lời câu hỏi của phiếu đánh giá (như một điều kiện để tiếp cận thông tin mình muốn biết sau đó). Với cách làm này, nhà trường đã nhận được tối đa ý kiến phản hồi của sinh viên, giúp mở rộng phạm vi và đối tượng khảo sát; gia tăng đáng kể lượng thông tin, nâng cao mức độ cho phép so sánh, đối chiếu của các nguồn dữ liệu, thăm dò về độ chính xác. Dần dần hình thành nên “văn hóa đánh giá” trong toàn Đại học Đà Nẵng. Đồng thời, do ứng dụng một cách triệt để công nghệ vào hoạt động này nên trường đã giảm thiểu được chi phí và thời gian tiến hành. Hơn nữa, với thiết kế mang tính bảo mật cao, phân cấp thông tin hợp lý, website của trường đã thu thập được khá nhiều thông tin, cho các kết quả khảo sát mang lại hiệu quả thực tiễn cao (đối với cả đối tượng được khảo sát, cấp quản lý và lãnh đạo nhà trường).

4.1.2. Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh: Việc tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học tại các trường thành viên của Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh (ĐHQG-HCM) diễn ra một cách thường xuyên, liên tục. Hàng năm đã tiến hành lấy ý kiến sinh viên về hoạt động giảng dạy, điều kiện phục vụ học tập, chương trình đào tạo... nhằm mục tiêu góp phần cải thiện chất lượng đào tạo của nhà trường. Hình thức lấy ý kiến, thời gian, nơi thu thập và xử lý, kiểm tra, giám sát, sử dụng kết quả giữa các đơn vị thành viên cũng có sự khác nhau:

- **Trường Đại học Bách Khoa:** Hình thức lấy ý kiến góp ý là phát phiếu qua diễn đàn sinh viên; Thời gian vào cuối môn học hoặc tại diễn đàn sinh viên hằng năm; Nơi thu thập và xử lý thông tin là Ban Đảm bảo chất lượng; Nơi sử dụng kết quả là Ban giám hiệu và các trường khoa.

- **Trường Đại học Khoa học tự nhiên:** Hình thức lấy ý kiến góp ý (qua mạng); Thời gian vào cuối học kỳ; Nơi thu thập và xử lý thông tin là Phòng Công tác sinh viên và Ban dữ liệu; Nơi sử dụng kết quả là Ban Giám hiệu và các trường khoa.

- **Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn:** Hình thức lấy ý kiến góp ý là phát phiếu; Thời gian vào cuối môn học; Nơi thu thập và xử lý thông tin là Phòng Khảo thí và Đánh giá chất lượng; Nơi sử dụng kết quả là Ban Giám hiệu và các trường khoa.

- **Khoa Kinh tế:** Hình thức lấy ý kiến góp ý là phát phiếu; Thời gian vào cuối học kỳ; Nơi thu thập và xử lý thông tin là Tổ Kiểm định chất lượng; Nơi sử dụng kết quả là Ban giám hiệu và các trường khoa.

- **Trường Trường Đại học Quốc tế:** Hình thức lấy

ý kiến góp ý là Phát phiếu hoặc gửi mail; Thời gian vào cuối môn học; Nơi thu thập và xử lý thông tin là Phòng Đào tạo và Trung tâm Đảm bảo chất lượng; Nơi sử dụng kết quả là Ban giám hiệu và trường Khoa (để tăng lương và phân công giảng dạy).

- **Trường Đại học Công nghệ thông tin:** Hình thức lấy ý kiến góp ý là Phát phiếu; Thời gian vào cuối môn học; Nơi thu thập và xử lý thông tin là Phòng Đảm bảo chất lượng; Nơi sử dụng kết quả gửi báo cáo kết quả cho Hiệu trưởng.

Trong tất cả các đơn vị thành viên tiến hành lấy ý kiến phản hồi của người học, có trường Đại học Khoa học tự nhiên lấy ý kiến qua mạng, nhà trường đã xây dựng công cụ và quy trình tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học về môn học và khóa học, trong đó có bao gồm cả hoạt động giảng dạy của giảng viên. Nhà trường đề nghị các sinh viên tham gia đánh giá môn học tại website <http://www.hcmus.edu.vn/> với các hướng dẫn cụ thể như cách đăng nhập tài khoản, chọn phiếu khảo sát... Các sinh viên khi tham gia đánh giá sẽ được đề xuất cộng tối đa 10 điểm vào điểm rèn luyện trong năm học theo Quy chế của nhà trường, còn lại các đơn vị khác chủ yếu lấy ý kiến qua phiếu khảo sát. Thời gian lấy ý kiến hầu hết thực hiện vào cuối học kỳ hay sau khi kết thúc môn học. Về việc thu thập và xử lý thông tin đa số được các bộ phận chuyên trách công tác đảm bảo chất lượng của trường thực hiện, riêng hai trường Đại học Khoa học tự nhiên và trường Đại học quốc tế có thêm sự tham gia của Phòng Công tác sinh viên và Phòng Quản lý đào tạo. Ngoài Khoa Kinh tế và trường Đại học quốc tế cho rằng nhà trường có thực hiện công tác giám sát, còn lại đều tỏ ra lúng túng và hầu như chưa có thông tin. Đối với vấn đề sử dụng kết quả điều tra, chỉ có trường Đại học Quốc tế có sử dụng trong việc đề bạt, ký hợp đồng, tăng lương... các đơn vị còn lại hầu như chỉ mới dừng lại ở khâu báo cáo số liệu cho Ban giám hiệu.

4.1.3. Trường Đại học Văn Lang: Ngày từ tháng 9 năm 2004, trường Đại học Văn Lang đã triển khai thực hiện lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên trên phạm vi toàn trường. Người học đưa ra ý kiến phản hồi bằng việc điền thông tin vào mẫu phiếu do nhà trường phát ra. Mẫu phiếu này gồm 19 câu hỏi.

Nội dung của phiếu: Tập trung vào các vấn đề liên quan tới hoạt động giảng dạy của giảng viên. Các câu hỏi được chia theo ba nhóm nội dung chính là: Chuẩn bị đề cương; phương pháp giảng dạy và phương pháp kiểm tra, đánh giá.

Quy trình, thời gian lấy ý kiến phản hồi mỗi năm hai lần vào cuối mỗi học kỳ. Thời điểm thu thập phiếu là cuối học kỳ. Đơn vị xử lý và lưu trữ phiếu là Phòng đào tạo nhập liệu, xử lý và lưu trữ thông

tin phiếu. Khi có kết quả, Ban Giám Hiệu lên kế hoạch họp với trường khoa để trao đổi, góp ý về kết quả ý kiến phản hồi từ sinh viên của mỗi khoa và lưu ý những trường hợp “có vấn đề”. Trường coi kết quả phiếu là thông tin cá nhân, do đó không công khai, không đại trà. Vì thế nhà trường chỉ trả kết quả cho những giảng viên có yêu cầu. Trường khoa có trách nhiệm tác động đối với những giảng viên được nhà trường lưu ý bằng cách góp ý trực tiếp, theo dõi hoặc dự giờ... nếu không có gì cải thiện sẽ sử dụng biện pháp cuối cùng là thay giảng viên.

Theo kết quả nghiên cứu đề tài “Tác động của việc lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên tới hoạt động giảng dạy tại trường Đại học Văn Lang” (Dũng, 2010) cho thấy sự tác động của việc lấy ý kiến phản hồi từ người học tới hoạt động giảng dạy của giảng viên trường Đại học Văn Lang trong thời gian qua như sau:

- *Đối với giảng viên:* Giảng viên đã tích cực chuẩn bị đề cương môn học, biên soạn tài liệu, bài giảng phát trước cho sinh viên, tự điều chỉnh phương pháp giảng dạy, kiểm tra, đánh giá, sử dụng nhiều ví dụ, minh họa trong bài giảng làm cho phương pháp giảng dạy dễ hiểu hơn, lớp học sinh động hơn; Tăng cường phản hồi, giao tiếp với sinh viên; Chú ý hơn trong mỗi giờ lên lớp: Tôn trọng kỷ cương, giờ giấc và ứng xử đúng mực với sinh viên; Thể hiện sự nhiệt tình hơn trong hoạt động giảng dạy và khuyến khích sinh viên tự học... Giảng viên tích cực chuẩn bị và tăng cường giao bài tập về nhà tạo động lực học tập cho sinh viên. Tăng cường sửa bài tập trên lớp cho sinh viên; Ra đề thi sát với chương trình học và chú ý công bố đáp án thi giữa kỳ cho sinh viên.

- *Đối với nhà quản lý:* Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy quy trình lấy ý kiến phản hồi của trường hiện nay vẫn còn có những tồn tại: Thời điểm tổ chức lấy ý kiến phản hồi của tất cả các môn học được tập trung vào một buổi cuối học kỳ khi đó tất cả các môn học đều đã kết thúc vì vậy việc tập hợp đủ sinh viên trong 1 buổi để làm phiếu đánh giá cho cả học kỳ gồm 8,9 môn khiến sinh viên mệt mỏi, không tập trung, càng về sau càng đưa ra những nhận xét mang cảm tính, thông tin thiếu chính xác, đặc biệt là những môn kết thúc sớm, sinh viên không nhớ rõ để góp ý... Nhà trường chưa chủ động gửi kết quả ý kiến phản hồi cho mỗi giảng viên sau mỗi học kỳ mà chỉ mới thực hiện cho những giảng viên có yêu cầu; giảng viên không nhận được kết quả phản hồi của sinh viên nên không biết cụ thể những hạn chế để điều chỉnh và ưu điểm để phát huy, cũng như hiệu quả sau mỗi lần điều chỉnh.

- *Đối với sinh viên:* Việc giảng viên cung cấp cho sinh viên tất cả các bài giảng, tài liệu có liên quan, cho sinh viên biết trước yêu cầu cách thi, kiểm tra, đánh giá giúp sinh viên chủ động được

kế hoạch học tập, chuẩn bị bài trước khi lên lớp, sinh viên tham gia bài giảng nhiều hơn, tích cực hơn và dễ tiếp thu hơn, ý thức hơn với trách nhiệm của mình; giúp sinh viên liên hệ bài học với thực tế bằng những công trình, kinh nghiệm mà giảng viên đã trải qua hoặc qua nhiều ví dụ minh họa...

4.2. Những đánh giá bước đầu về việc lấy ý kiến người học ở các trường đại học, cao đẳng hiện nay

- *Ưu điểm:* Hiện nay, 100% các trường đồng thuận triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường đúng theo chủ trương, văn bản quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Hầu hết, các trường khi triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường đều đảm bảo thực hiện đúng các bước theo quy trình. Các tiêu chuẩn, tiêu chí lấy ý kiến được xây dựng trên cơ sở thực tiễn tùy thuộc điều kiện của mỗi trường và đảm bảo bám sát vào nội dung Công văn số 2754/BGD&ĐT ngày 20/5/2010 của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Khi thực hiện công tác này đều xác định rất rõ mục đích: nhằm cải thiện hoạt động giảng dạy của giảng viên và tạo ra mối quan hệ giữa thầy và trò trong quá trình dạy học. Việc lấy ý kiến phản hồi của người học được một số trường thực hiện trực tuyến trên website, phần mềm office 365 đảm bảo độ nhanh, gọn, chính xác, khách quan, tiết kiệm được phần lớn chi phí về nguồn lực và nhân lực cho các cơ sở đào tạo.

- *Hạn chế:* Hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường mỗi trường đang tổ chức đánh giá theo mỗi kiểu khác nhau, không có sự đồng nhất, phiếu được thiết lập tùy thuộc vào điều kiện, đặc điểm của mỗi trường mà từ đó mỗi trường tự xây dựng mẫu đánh giá riêng. Phần lớn việc lấy ý kiến phản hồi của người học mới dừng lại ở việc tổng hợp báo cáo số liệu cho Ban giám hiệu để lãnh đạo nhà trường có cái nhìn bao quát về “Bức tranh tổng thể người dạy”, chưa dùng để xét thi đua khen thưởng cũng như chưa đưa ra những chế tài xử lý đối với những trường hợp giảng viên nhiều năm liền có chung ý kiến phản hồi về chất lượng giảng dạy còn hạn chế nhất định. Việc đánh giá chất lượng giảng dạy hiện nay tại các trường còn thiếu khách quan, chưa thực sự công bằng, chủ yếu là định tính, ít được định lượng. Các tiêu chí đánh giá nhiều nhưng chưa khoa học, các nội dung đánh giá chất lượng khá rộng nhưng chưa chi tiết, chưa thiết thực so với công việc chính của giảng viên là giảng dạy. Kết quả đánh giá chưa sát với thực tế nên chưa gắn vào định mức giá trị lao động cho giảng viên; mới chỉ được sử dụng làm thông tin tham khảo cho các hoạt động quản lý đào tạo và nhân sự, chưa được chú trọng sử dụng cho các hoạt động đánh giá công việc của giảng viên.

4.3. Một số vấn đề đặt ra

4.3.1. *Tuy đã được triển khai trong tất cả các trường nhưng vẫn còn có ý kiến cho rằng có nên lấy ý kiến phản hồi của người học hay không?*

Việc lấy ý kiến phản hồi của người học là rất cần thiết bởi việc này giúp cho nhà trường có được “bức tranh tổng thể” với những thông tin hữu ích phục vụ công tác quản lý chung và thông qua đó nhà trường có những điều chỉnh thích hợp về chương trình đào tạo, lịch trình giảng dạy... Việc dành cho người học quyền được phản hồi, nhận xét đánh giá về giảng viên là việc làm vô cùng cần thiết. Đây là cơ hội để các giảng viên nhìn nhận lại chính mình còn khuyết ở điểm gì, lĩnh vực gì để từ đó hoàn thiện bản thân mình tốt hơn, tự điều chỉnh về: kiến thức, kỹ năng, thái độ, lối sống để nâng cao chất lượng giảng dạy của mình và đó là điều tất cả các giảng viên đều mong mỏi. Sự bảo thủ, không muốn cầu tiến sẽ làm cho chính bản thân mỗi giảng viên trì trệ, ngộ nhận vào chính mình. Vấn đề là cách thức xử lý một số ý kiến vẫn còn băn khoăn cho rằng có nên lấy ý kiến phản hồi của người học hay không cần được giải quyết để có sự đồng thuận cao.

4.3.2. *Có cần thống nhất xây dựng mẫu đánh giá theo tiêu chí giúp giảng viên cải thiện năng lực giảng dạy hay không?*

Việc lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên và nhà trường hiện nay mỗi trường với những điều kiện đặc điểm khác nhau đã xây dựng những mẫu phiếu đánh giá khác nhau, dẫn đến không theo một khuôn mẫu nhất định. Vấn đề đặt ra là Bộ Giáo dục và Đào tạo có cần thống nhất xây dựng mẫu đánh giá chung áp dụng cho tất cả các trường hay chỉ đưa ra chủ trương và định hướng để các trường thực hiện theo hướng mở.

4.3.3. *Đánh giá theo phương pháp nào để phát huy được hiệu quả cao nhất?*

Có cần kết hợp 03 phương pháp đánh giá từ phiếu phản hồi của sinh viên, từ đồng nghiệp hay cấp quản lý giáo dục và tự đánh giá của giảng viên sẽ cho một kết quả đánh giá có tính giá trị cao hơn hay chỉ sử dụng phiếu phản hồi của sinh viên. Trên thực tế, các trường đại học ở Việt Nam hiện nay đã thực hiện khá đầy đủ các phương pháp đánh giá: Lấy ý kiến phản hồi của người học, người dạy tự đánh giá, đồng nghiệp đánh giá, các nhà quản lý đánh giá, đánh giá ngoài, đánh giá qua hồ sơ giảng dạy... Tuy nhiên, vẫn chưa có một nguồn thông tin nào có thể đánh giá được chính xác mọi khía cạnh của hoạt động giảng dạy của giảng viên. Ví dụ: “Đồng nghiệp đánh giá, phương pháp phổ biến nhất vẫn là dự giờ đánh giá, sau đó lấy phiếu khảo sát ý kiến chuyên môn. Với cách làm đánh giá này thường dẫn đến chủ quan do mỗi bài giảng có độ khó, dễ khác nhau và không phải ai cũng có trình

độ chuyên môn sâu sắc để đánh giá, để rút ra nhận xét về chuyên môn”. Vấn đề đặt ra là đánh giá theo phương pháp nào để phát huy được hiệu quả cao nhất. Nếu tổng hợp tất cả các phương pháp đánh giá trên thì hệ số của mỗi phương pháp đánh giá phải được đặt ra và thống nhất.

4.3.4. *Số liệu tổng hợp, thống kê công bố công khai hay nội bộ?*

Trong công tác thực hiện lấy ý kiến phản hồi của người học khâu tổng hợp số liệu đóng vai trò khá quan trọng nên cán bộ thu thập phiếu cũng như cán bộ tổng hợp số liệu đòi hỏi phải trung thực, khách quan, công tâm. Vấn đề công khai kết quả như thế nào? Có người cho rằng nên làm theo lộ trình. Ban đầu xử lý kết quả phản hồi không phán xét, sau đó phải có biện pháp chế tài nếu giảng viên vẫn bị đánh giá không tốt nhiều lần. Cần phải có những quy chế khen thưởng cụ thể cho những giảng viên được đánh giá tốt, đồng thời phải xem xét giảm giờ giảng của giảng viên bị đánh giá kém” (Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh, 2009). Nhiều người cho rằng khi đã thực hiện khảo sát thì phải sử dụng kết quả này như một kênh thông tin phục vụ công tác thi đua khen thưởng, có chế tài thì việc làm này mới có ý nghĩa. Từ các ý kiến trên vấn đề cũng cần được thống nhất là việc sử dụng số liệu tổng hợp, thống kê công bố công khai hay nội bộ nhà trường.

4.3.5. *Thông tin phản hồi có tin cậy hay không?*

Cũng có trường cho rằng việc lấy ý kiến phản hồi của người học chỉ là một kênh thông tin mang tính tham khảo giúp cho lãnh đạo nhà trường nhìn nhận về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Trên thực tế có những khía cạnh ngay cả đồng nghiệp đánh giá về chuyên môn của đồng nghiệp cũng đã khó làm sao đòi hỏi người học đưa ra nhận xét đánh giá đúng đắn về thầy cô giảng dạy. Cũng còn người học quan niệm rằng lấy ý kiến phản hồi của người học trong phiếu câu hỏi chỉ là hình thức nên họ chỉ làm qua loa cho xong việc, không đảm bảo tính khách quan. Bên cạnh đó còn có một số người học chưa nhận thức rõ về mục đích ý nghĩa của việc lấy ý kiến phản hồi từ người học nên chưa có thái độ, ý thức nghiêm túc, hoài nghi về việc sử dụng kết quả phản hồi, hay né tránh khi đánh giá những vấn đề tế nhị, cho ý kiến kiểu “vô thưởng, vô phạt”. Tâm lý người học còn lo sợ, e dè do những yếu tố chủ quan, khách quan khi tham gia đánh giá, còn chưa thật sự mạnh dạn đưa ra chính kiến của mình.

5. Thảo luận

Từ việc phân tích, đánh giá những kết quả bước đầu về việc lấy ý kiến của người học về giảng viên ở một số trường đại học và cao đẳng. Bài viết bàn luận một số kiến nghị nhằm góp phần gia tăng hiệu quả của công tác lấy ý kiến phản hồi của người học

5.1. *Về phía Bộ Giáo dục và Đào tạo:* Bộ Giáo dục và Đào tạo cần xây dựng bộ công cụ đánh giá chung về chất lượng giảng dạy của giảng viên đối với tất cả các trường; Cần có quy định mật pháp lý về việc giảng viên phải được người học góp ý, nhận xét trong từng năm học. Mặt khác, do mỗi trường có những nét đặc thù riêng về lĩnh vực, ngành nghề đào tạo nên không thể có một mẫu phiếu khảo sát chung cho tất cả các trường nhưng vẫn phải đảm bảo được đầy đủ các tiêu chí; Hướng dẫn cụ thể việc sử dụng kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học nhằm vào mục đích gì, có chính sách ưu đãi, khuyến khích, thu hút những giảng viên, cán bộ giỏi, có nhiều sáng kiến trong công tác giảng dạy, quản lý làm việc tại trường, đưa ra các chế tài xử lý đối với những trường hợp qua nhiều năm đánh giá đạt loại yếu.

5.2. *Về phía các trường:* Tăng cường công tác tập huấn nâng cao nhận thức về ý nghĩa của công tác lấy ý kiến phản hồi của người học cho toàn thể cán bộ quản lý, giảng viên và sinh viên tại các cơ sở đào tạo để đảm bảo các thông tin thu thập được có giá trị. Coi hoạt động này là một nhiệm vụ trọng tâm xuyên suốt trong quá trình đào tạo.

Dựa vào mức độ của các tiêu chí mà Bộ Giáo dục và Đào tạo đã đưa ra các trường nên quyết định số lượng câu hỏi cho mỗi tiêu chí sao cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

Căn cứ tình hình thực tế, mỗi cơ sở giáo dục đại học cần chủ động, sáng tạo trong việc thiết kế công cụ để lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.

Xây dựng được quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học; trong đó, cần xác định được thời gian tổ chức lấy ý kiến không gây khó khăn phiền hà cho việc tập hợp người học; các câu hỏi được nêu trong phiếu phải đầy đủ, chính xác, có độ tin cậy.

Cử cán bộ quản lý tham gia các lớp tập huấn nâng cao năng lực cho bộ máy quản lý công tác tuyên truyền lấy ý kiến phản hồi của người học; đào tạo cán bộ có chuyên môn sâu về các lĩnh vực xử lý số liệu.

Kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học ở các trường không chỉ dừng lại ở việc coi đó là một kênh thông tin mang tính tham khảo mà cần đưa kết quả lấy ý kiến người học vào việc đánh giá phân loại, công tác thi đua khen thưởng, công tác đào tạo, đào tạo lại giảng viên, viên chức. Các trường cần đưa ra các biện pháp chế tài để kiểm soát sự điều chỉnh hoạt động giảng dạy của giảng viên sau mỗi đợt người học góp ý, phản hồi.

Để thể hiện được việc lấy ý kiến phản hồi của người học được công bằng, khách quan, nhà trường cũng nên tạo điều kiện cho các giảng viên được

phản biện lại kết quả đánh giá từ phía người học bằng cách được trình bày, đưa ra các minh chứng khi không đồng tình với đánh giá của người học.

Để kết quả lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường các trường có thể thực hiện theo nhiều phương pháp khác nhau, tùy vào điều kiện, tình hình thực tế của từng cơ sở đào tạo nhưng việc áp dụng công nghệ thông tin để đánh giá sẽ khách quan, tổng hợp nhanh hơn, ít gây phiền hà và chiếm nhiều thời gian hành chính, ảnh hưởng tới công việc khác của nhà trường.

5.3. *Về phía người học:* Cần nâng cao nhận thức của bản thân về hoạt động lấy ý kiến phản hồi của người học. Coi đây là một hoạt động thể hiện tính văn minh trong đánh giá, người học được thể hiện quyền lợi, trách nhiệm của riêng mình. Khi tham gia trả lời các câu hỏi đánh giá đòi hỏi người học phải trung thực, khách quan, “không tư thù cá nhân”. Đánh giá không được qua loa, đại khái, làm cho xong.

5.4. *Về phía giảng viên:* Cần tôn trọng, có tinh thần cầu thị trước kết quả xử lý thông tin phản hồi từ phía sinh viên về hoạt động giảng dạy của mình. Bởi việc này sẽ giúp giảng viên điều chỉnh, nâng cao chất lượng giảng dạy của mình ngày một tốt hơn.

6. Kết luận

Lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường là một nhiệm vụ cần thiết và quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của Trường đại học. Nhiệm vụ này đã được nghiên cứu, kiểm chứng từ lý thuyết đến thực tiễn tại các cơ sở giáo dục đại học lớn trên thế giới. Ở Việt Nam, đến nay đã có những văn bản quy phạm pháp luật quy định về việc này; trong đó, một dự liệu không thể thiếu khi đánh giá trong và đánh giá ngoài đối với công tác kiểm định trường đại học. Tuy nhiên, qua phân tích, đánh giá những kết quả nêu trên, thời gian qua việc thực hiện của các trường đại học, do những điều kiện cơ sở vật chất và thậm chí cả nhận thức khác nhau mà có những cách làm khác nhau. Cách làm khác nhau dẫn đến những kết quả khác nhau. Có trường lấy ý kiến phản hồi của người học coi như cho có, cho xong một nhiệm vụ. Có trường lấy ý kiến phản hồi của người học để đáp ứng tốt hơn yêu cầu của người học (về chất lượng giảng dạy, chất lượng cơ sở, vật chất, chất lượng phục vụ...). Bài viết đã góp phần đưa ra các minh chứng, diễn giải bằng những ví dụ cụ thể. Với cách tiếp cận và nhìn nhận vấn đề như trình bày trên cho thấy mối liên hệ giữa nhà trường, giảng viên và người học có tác động qua lại với nhau, do vậy các nhà quản lý cần xác định và chỉ đạo làm tốt công việc việc lấy ý kiến phản hồi của người học về giảng viên và nhà trường nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo trong mỗi trường đại học trong thời gian tới.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Quyết định số 38/2004/QĐ-BGDĐT ngày 2/12/2004, về việc ban hành quy định tạm thời về kiểm định chất lượng trường đại học.*, (2004).
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Chỉ thị số 7823/CT-BGDĐT ngày 27/10/2009, về nhiệm vụ trọng tâm của giáo dục đại học năm 2009-2010.*, (2009).
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Công văn số 2754/BGD&ĐT-NGCBQLGD ngày 20/5/2010, hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.*, (2010).
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Công văn số 7324/BGDĐT-NGCBQLGD ngày 08/10/2013, về hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên.*, (2013).
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. *Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017, ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học.*, (2017).
- Buss, D. T. (1976). Student evaluation for curriculum and teacher development. *The Vocational Aspect of Education*, 28(69), 19–23.
- Cohen, P. A. (1980). Effectiveness of Student-Rating Feedback for Improving College Instruction: A Meta-Analysis. *Research in Higher Education*, 13(4), 321–341.
- Dũng, H. T. (2010). *Tác động của việc lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên tới hoạt động giảng dạy tại trường Đại học Dân lập Văn Lang.* Luận văn thạc sĩ ngành đo lường và đánh giá trong giáo dục (Chương trình đào tạo thí điểm), Trường Đại học dân lập Văn Lang.
- Harvey, L. (2001). *Phản hồi sinh viên.* Báo cáo cho Hội đồng tài trợ giáo dục đại học cho nước Anh.
- Hòa, N. N. (2007). Đánh giá hoạt động giảng dạy và nghiên cứu khoa học của giảng viên đại học. *Tạp chí Luật học*, 7, 72–73.
- Marincovic, M. (1999). *Using Student Feedback to Improve Teaching, Changing Practices in Evaluating Teaching.*
- Thảo, V. T. P. (2018). *Tác động của ý kiến phản hồi của sinh viên về hoạt động giảng dạy đến công tác quản lý đào tạo đại học ở Đại học Quốc gia Hà Nội.* Luận án tiến sĩ đo lường và đánh giá trong giáo dục, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Thủ tướng Chính phủ. *Chỉ thị số 296/CT-TTg ngày 27/02/2010, về đổi mới quản lý giáo dục đại học giai đoạn 2010-2012.*, (2010).
- Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh. (2009). *Sinh viên đánh giá giảng viên: Nên hay không nên? Hội nghị sơ kết triển khai công tác sinh viên đánh giá hoạt động giảng dạy của giảng viên.*

GET FEEDBACK FROM LEARNERS ABOUT TEACHERS AND SCHOOLS TO CONTRIBUTE TO IMPROVING THE QUALITY OF TRAINING

Dau The Tung^a
 Nguyen Thi Bích Huong^b; Nguyen Thi Huyen My^c

^{a,c} Vietnam Academy for Ethnic Minorities

^a Email: tungdt@hvd.edu.vn

^c Email: mynth@hvd.edu.vn

^b University for Financial - Business Administration

Email: daunhankiet@yahoo.com.vn

Received: 09/8/2020

Reviewed: 19/8/2020

Revised: 18/9/2020

Accepted: 09/11/2020

Released: 20/11/2020

DOI:

<https://doi.org/10.25073/0866-773X/444>

Abstract: Getting learners' feedback on teachers and schools is a right policy of the Ministry of Education and Training, which is being implemented in many universities and colleges in Vietnam. Up to now, many universities and colleges have done very well this policy, but still many schools have not implemented it yet; In those schools that have done it, the use of learners' feedback results is also different, although most schools acknowledge this policy contributes to improving the quality of training. Therefore, we find it necessary to research, synthesize, analyze and evaluate the getting learners' feedback on teachers and schools, thereby making recommendations and proposing a better practical implementation, contribute to improve the quality of training.

Keywords: Get learners' feedback; Lecturers; Teaching; School.