



THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TRONG TRƯỜNG ĐẠI HỌC

ĐỖ ĐÌNH THÁI

Trường Đại học Sài Gòn
Email: do_thai73@yahoo.com

Tóm tắt: Bài viết trình bày thông tin về hoạt động đảm bảo chất lượng trong trường đại học qua hai nội dung: Mức độ phổ biến các hoạt động đảm bảo chất lượng đến cán bộ, giảng viên, sinh viên trong trường; Nguồn thông tin về hoạt động đảm bảo chất lượng mà cán bộ, giảng viên và sinh viên biết được các hoạt động đảm bảo chất lượng trong trường. Qua đó, nghiên cứu làm cơ sở để các trường đại học tham khảo, phát huy những điểm mạnh và khắc phục những điểm yếu từ các hoạt động đảm bảo chất lượng, các nguồn thông tin về hoạt động đảm bảo chất lượng, tạo nên các giá trị nhận thức, trách nhiệm, hợp tác, chia sẻ trong quá trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng.

Từ khóa: Đảm bảo chất lượng; đại học; văn hóa chất lượng.

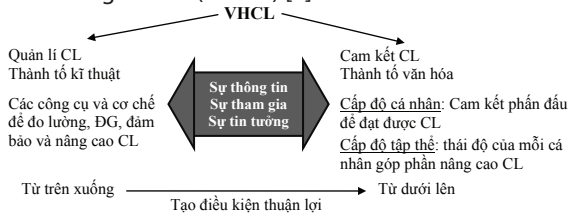
(Nhận bài ngày 17/12/2015; Nhận kết quả phản biện và chỉnh sửa ngày 15/01/2016; Duyệt đăng ngày 27/7/2016.

1. Đặt vấn đề

Hệ thống đảm bảo chất lượng (ĐBCL) bên trong là thành tố không thể thiếu trong hệ thống giáo dục (GD) của trường đại học (ĐH). Các hoạt động (HĐ) ĐBCL không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nâng cao, cải tiến chất lượng (CL) GD mà còn hỗ trợ quá trình hình thành và phát triển văn hóa chất lượng (VHCL). Mỗi HĐ ĐBCL cần được triển khai, xem xét và đánh giá (ĐG) kết quả thực hiện để đảm bảo tính hiệu quả, tạo niềm tin cho cán bộ, giảng viên và sinh viên (SV) trong trường. Trong bài viết này, chúng tôi trình bày nội dung sự thông tin về HĐ ĐBCL của một số trường ĐH nhằm tìm hiểu thông tin về HĐ ĐBCL và nguồn thông tin về HĐ ĐBCL trong trường ĐH đang diễn ra hiện nay.

2. Sự thông tin

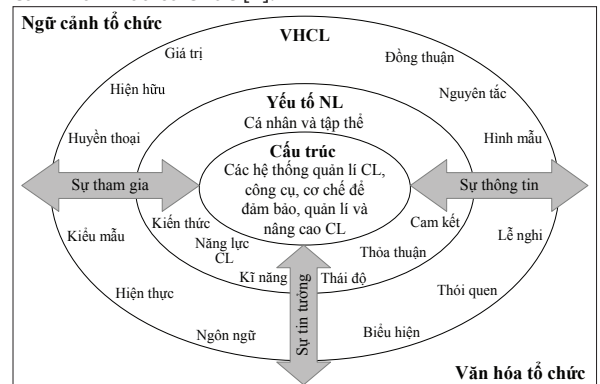
Dự án VHCL (2002 - 2006) trong các trường ĐH khu vực châu Âu xác định VHCL dựa trên 02 thành tố: Tập hợp các giá trị chung, niềm tin, kì vọng, cam kết hướng tới CL; Yếu tố cấu trúc, quản lí với quy trình được xác định nhằm nâng cao CL (Hình 1) [1].



Hình 1: Quản lí CL và VHCL

Ba yếu tố liên kết giữa 02 thành tố kĩ thuật và văn hóa trong Hình 1 gồm: sự thông tin, sự tham gia, sự tin tưởng là cầu nối giữa hành động cho CL, nhận thức về CL và có ý nghĩa quyết định sự tồn tại của VHCL trong trường ĐH. Ehlers (2009) sử dụng 03 yếu tố liên kết trên trong mô hình VHCL gồm 04 thành phần (Hình 2) kết

hợp với 04 cách tiếp cận văn hóa tổ chức khác nhau, bao gồm: Cấu trúc (đại diện cho hệ thống CL của tổ chức); Năng lực (đại diện cho những tổ chức hợp nhất các cơ chế CL thành văn hóa); VHCL (đại diện cho các thể hiện, biểu hiện và lễ nghi của tổ chức); Các yếu tố liên kết (liên kết các yếu tố thông qua sự thông tin, sự tham gia, sự tin tưởng) và định hình một số giá trị của VHCL trong ngữ cảnh văn hóa tổ chức [2].



Hình 2: Mô hình VHCL trong ngữ cảnh và văn hóa tổ chức

Sự thông tin là yếu tố liên kết giữa hành động và nhận thức, mang ý nghĩa quan trọng trong việc tuyên truyền, thông tin đến mọi người trong trường ĐH nhận thức đúng đắn về HĐ ĐBCL đang diễn ra. Mọi người trong trường ĐH phải có nhận thức, trách nhiệm tuyên truyền thông tin đến những người khác trên tinh thần hợp tác, chia sẻ để mọi người kể cả các bên liên quan nhận được thông tin chính xác và có độ tin cậy ổn định trong quá trình truyền tải thông tin.

3. Hoạt động đảm bảo chất lượng

ĐBCL theo SEAMEO (2002) là hệ thống các chủ

trương chính sách, chuẩn mực, quy trình, cơ chế, công cụ, biện pháp,... mà thông qua sự tồn tại và sử dụng chúng, CL và các chuẩn mực GD ĐH được duy trì và không ngừng nâng cao; là toàn bộ HĐ của mọi bộ phận để đem lại CL mong muốn. Theo AUN (2009), ĐBCL được mô tả như là sự chú ý có hệ thống, cấu trúc và liên tục vào CL nhằm duy trì và cải tiến CL. Quan tâm đến CL là điều kiện thiết yếu cho ĐBCL, ĐBCL là HĐ mang tính tổng thể nhằm bảo vệ CL [3]. Phạm Xuân Thanh (2009) định nghĩa ĐBCL là một thuật ngữ bao trùm tất cả các chính sách, quy trình và HĐ để CL của GD ĐH được duy trì và phát triển [4].

Dựa trên các khái niệm và định nghĩa trên, chúng tôi đưa ra khái niệm về HĐ ĐBCL phù hợp với bối cảnh nghiên cứu như sau: HĐ ĐBCL gồm các cơ chế và biện pháp giám sát, kiểm tra, ĐG, duy trì, đảm bảo, nâng cao CL và trách nhiệm giải trình các thủ tục và quy trình cụ thể của mọi HĐ đang vận hành trong trường ĐH.

4. Sự thông tin về hoạt động đảm bảo chất lượng

Nghiên cứu thực hiện khảo sát 02 nội dung: Mức độ phổ biến các HĐ ĐBCL đến toàn thể cán bộ, giảng viên, SV trong trường và nguồn thông tin cán bộ, giảng viên, SV biết được các HĐ ĐBCL.

4.1. Xây dựng công cụ và chọn mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện trên 04 trường ĐH công lập và 04 trường ĐH tư thục tại Thành phố Hồ Chí Minh. Công cụ khảo sát gồm 02 phiếu trao đổi ý kiến dành cho giảng viên và SV; 04 đề cương phỏng vấn bán cấu trúc dành cho lãnh đạo các đơn vị, giảng viên, chuyên viên/nhân viên và SV.

4.1.1. Xây dựng công cụ

a) Phiếu trao đổi ý kiến

Thông tin về HĐ ĐBCL gồm các HĐ sau: (1) Lấy ý kiến phản hồi từ người sử dụng lao động; (2) Lấy ý kiến phản hồi từ cựu SV; (3) Lấy ý kiến phản hồi từ người học về HĐ giảng dạy của giảng viên; (4) Đảm bảo việc kiểm tra, thi cử của SV (xây dựng và triển khai ngân hàng đề thi); (5) Đảm bảo CL đội ngũ cán bộ, giảng viên; (6) Hỗ trợ SV về quá trình học tập; (7) Tự ĐG trường; (8) Xây dựng sổ tay CL.

Nguồn thông tin về HĐ ĐBCL bao gồm:

Đối với giảng viên

- Trang thông tin điện tử (website);
- Bảng tròn, khẩu hiệu, bản tin;
- Sổ tay CL;
- Lãnh đạo đơn vị;
- Các cuộc họp;
- Lịch công tác;
- Các loại văn bản;
- Các cuộc trò chuyện;
- Không có thông tin;
- Khác.....

Đối với SV

- Trang thông tin điện tử (website);
- Bảng tròn, khẩu hiệu, bản tin;
- Sổ tay CL;
- Khoa;
- Sinh hoạt đầu năm;
- Giảng viên, cố vấn học tập;
- Sổ tay SV;
- Bạn bè;
- Không có thông tin;
- Khác.....

b) Đề cương phỏng vấn bán cấu trúc được xây dựng bám sát mục tiêu nghiên cứu và phiếu trao đổi ý kiến. Qua đó, thu thập, xác thực thông tin đã thu thập từ phiếu trao đổi ý kiến cũng như cơ sở điều chỉnh phiếu trao đổi ý kiến, đề cương thông tin trong quá trình xây dựng và hoàn thiện công cụ khảo sát.

4.1.2. Mẫu khảo sát

Thông tin thu thập được từ giảng viên, SV qua phiếu trao đổi ý kiến và từ cán bộ, giảng viên và SV qua phỏng vấn (Bảng 1).

4.2. Kết quả khảo sát

4.2.1. Mức độ phổ biến các hoạt động đảm bảo chất lượng

Thông tin từ Bảng 2 cho biết tỉ lệ ý kiến giảng viên và SV về các HĐ ĐBCL đang diễn ra trong trường. Trong số các HĐ trên, giảng viên và SV biết về HĐ lấy ý kiến phản hồi từ người học về HĐ giảng dạy của giảng viên (3) đạt tỉ lệ 100% ở cả trường ĐH công lập và ĐH tư thục. Các HĐ đảm bảo việc kiểm tra, thi cử của SV (xây dựng và triển khai ngân hàng đề thi) (4); ĐBCL đội ngũ cán bộ, giảng viên (5); hỗ trợ SV về quá trình học tập (6) đạt tỉ lệ khá cao.

Các HĐ lấy ý kiến phản hồi từ người sử dụng lao động (1); Lấy ý kiến phản hồi từ cựu SV (2); Tự ĐG trường (7) và Xây dựng sổ tay CL (8) có tỉ lệ thực hiện tương đối thấp. Thông tin ghi nhận được từ cán bộ, giảng viên và SV cho thấy họ biết về các HĐ ĐBCL phù hợp với số liệu ở Bảng 2. Ngoài ra, các tỉ lệ ở Bảng 2 giữa 02 loại hình trường không có sự chênh lệch đáng kể.

4.2.2. Nguồn thông tin về các hoạt động đảm bảo chất lượng

Số liệu thu thập được từ phiếu trao đổi ý kiến về

Bảng 1: Số lượng cán bộ, giảng viên và SV được khảo sát và phỏng vấn

Phiếu trao đổi ý kiến						Phỏng vấn		
Trường	Giảng viên	SV	Trường	Giảng viên	SV	Đối tượng	ĐH công lập	ĐH tư thục
ĐH công lập 1	31	88	ĐH tư thục 1	25	85	Lãnh đạo đơn vị ĐBCL	03	02
ĐH công lập 2	28	78	ĐH tư thục 2	28	90	Lãnh đạo các đơn vị	04	04
ĐH công lập 3	30	84	ĐH tư thục 3	24	79	Chuyên viên, nhân viên	08	08
ĐH công lập 4	29	85	ĐH tư thục 4	27	88	Giảng viên	10	10
Cộng	118	335	Cộng	104	342	SV	17	16

*Bảng 2: Tỷ lệ giảng viên và SV biết về các HĐ ĐBCL**(Tính theo %)*

HĐ ĐBCL	Giảng viên						SV					
	Có		Chưa thực hiện		Không có thông tin		Có		Chưa thực hiện		Không có thông tin	
	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực
(1)	50,9	36,5	22,7	43,3	26,4	20,2	25,1	35,4	14,0	17,0	60,9	47,6
(2)	34,8	37,5	28,8	46,2	36,4	16,3	22,1	34,8	14,9	16,1	63,0	49,1
(3)	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
(4)	83,1	99,0	1,7	1,0	15,2	0,0	93,1	96,2	0,6	1,5	6,3	2,3
(5)	80,5	84,6	5,1	0,0	14,4	15,4	80,3	66,4	8,7	13,7	11,0	19,9
(6)	81,4	83,7	10,2	8,7	8,4	7,6	75,8	69,9	15,2	16,4	9,0	13,7
(7)	49,2	63,5	22,8	18,3	28,0	18,2	36,7	41,8	23,0	25,7	40,3	32,5
(8)	4,2	25,0	32,2	32,7	63,6	42,3	6,0	12,6	29,9	39,2	64,1	48,2

các nguồn thông tin mà giảng viên, SV biết được các HĐ ĐBCL trong trường ĐH công lập và trường ĐH tư thực theo Bảng 3. Tỷ lệ giảng viên và SV biết về các HĐ ĐBCL vượt trội nhất thông qua trang thông tin điện tử. Tuy vậy, mỗi loại hình trường có ưu thế riêng trong việc thông tin HĐ ĐBCL đến giảng viên và SV. Đối với giảng viên trường ĐH công lập vượt trội hơn từ lãnh đạo đơn vị và trong

các cuộc họp trong khi trường ĐH tư thực vượt trội hơn từ trang thông tin điện tử. Đối với SV trường ĐH công lập vượt trội hơn từ khoa, giảng viên, cố vấn học tập, sổ tay SV trong khi trường ĐH tư thực vượt trội hơn từ trang thông tin điện tử. Các nguồn thông tin còn lại không có sự chênh lệch đáng kể giữa 02 loại hình trường. Ngoài các nguồn thông tin kể trên, qua phỏng vấn, cán bộ,

*Bảng 3: Tỷ lệ các nguồn thông tin giảng viên và SV biết về HĐ ĐBCL**(Tính theo %)*

Nguồn thông tin	Giảng viên				SV			
	Có		Không		Có		Không	
	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực	Công lập	Tư thực
1. Trang thông tin điện tử	50,0	82,7	50,0	17,3	77,9	82,7	22,1	17,3
2. Bảng rôn, khẩu hiệu, bản tin	16,9	17,3	83,1	82,7	42,7	51,2	57,3	48,8
3. Sổ tay CL	4,2	25,0	95,8	75,0	6,0	12,6	94,0	87,4
4. Lãnh đạo đơn vị	78,0	49,0	22,0	51,0				
5. Các cuộc họp	75,4	37,5	24,6	62,5				
6. Lịch công tác	42,4	42,3	57,6	57,7				
7. Các loại văn bản	42,4	51,9	57,6	48,1				
8. Các cuộc trò chuyện	20,3	19,2	79,7	80,8				
9. Khoa					67,2	51,2	32,8	48,8
10. Sinh hoạt đầu năm					44,8	42,4	55,2	57,6
11. Giảng viên, cố vấn học tập					54,0	35,4	46,0	64,6
12. Sổ tay SV					47,5	23,7	52,5	76,3
13. Bạn bè					59,1	53,2	40,9	46,8

giảng viên và SV cung cấp thêm các nguồn thông tin từ đơn vị ĐBCL, tham gia vào HĐ ĐBCL, phương tiện truyền thông, hội thảo, hội nghị tập huấn.

Ngoài ra, các đối tượng được phỏng vấn cho rằng nhà trường thường tổ chức hội thảo, hội nghị, tập huấn về ĐBCL khoảng 2 - 3 lần/năm. Việc tổ chức các hội thảo, hội nghị cấp đơn vị nhằm nâng cao CL công việc, giảng dạy và học tập. Nó vừa là HĐ ĐBCL vừa là nguồn thông tin về HĐ ĐBCL đến mọi người trong đơn vị. Bảng 4 minh họa một số ý kiến trao đổi từ các đối tượng phỏng vấn.

Bảng 4: Thông tin về các HĐ nâng cao CL

	ĐH công lập (số ý kiến)	ĐH tư thục (số ý kiến)
Lãnh đạo đơn vị	Tổ chức hội thảo về chất lượng giảng dạy, phương pháp giảng dạy của giảng viên (3).	Báo cáo tiến độ công việc hàng tuần, hàng tháng (4).
Chuyên viên, nhân viên	Thường xuyên trao đổi thông qua các buổi họp của đơn vị (3). Khoảng 1 - 2 lần/năm (2).	Có tổ chức hội thảo, hội nghị trao đổi, học tập kinh nghiệm (6).
Giảng viên	Tổ chức hội thảo trao đổi học tập kinh nghiệm trong đơn vị (4).	Có tổ chức hội thảo chuyên môn giao lưu trao đổi học thuật cấp trường, đơn vị (4).

Thông tin thu thập được từ các đối tượng khảo sát chỉ ra rằng các HĐ ĐBCL được biết nhiều nhất là các HĐ triển khai sau khi phong trào CL diễn ra tại Việt Nam, cụ thể lấy ý kiến phản hồi từ người học về HĐ giảng dạy của giảng viên, xây dựng ngân hàng đề thi. Tùy theo tính chất, đặc điểm, họ có thể nhận biết được các HĐ có thực hiện hay không như hỗ trợ SV về quá trình học tập, ĐBCL đội ngũ cán bộ, giảng viên. Có những HĐ đã triển khai rất lâu như lấy ý kiến phản hồi từ người sử dụng lao động, lấy ý kiến phản hồi từ cựu SV nhưng chưa được công khai rộng rãi và chưa biết đó là HĐ ĐBCL. Về tự ĐG trường, đa số các trường không thực hiện thường xuyên hàng năm,

không công khai rộng rãi đến mọi người trong và ngoài trường. Theo thông tin khảo sát từ các trường ĐH, số tay CL đang trong giai đoạn xây dựng. Vì vậy, tỉ lệ giảng viên và SV biết thông tin này rất thấp với lí do giảng viên và SV có thể nhìn thấy hoặc tiếp cận số tay CL của trường khác, các hiệp hội về CL hoặc các tài liệu liên quan đến hướng dẫn tự ĐG, ĐG trường, chương trình,... Các nguồn thông tin về HĐ ĐBCL rất đa dạng đối với mỗi đối tượng ở các loại hình trường khác nhau và cách chia sẻ thông tin khác nhau. Tuy nhiên, đáng chú ý là các nguồn tin ở trường ĐH tư thục mạnh về phương tiện truyền thông, trong khi trường ĐH công lập nghiêng về hành chính.

5. Kết luận

Mỗi loại hình trường có các điểm mạnh, ưu thế riêng để thông tin các HĐ ĐBCL đến cán bộ, giảng viên và SV. Kết quả nghiên cứu làm cơ sở để các trường ĐH tham khảo, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, công khai HĐ ĐBCL đến các thành viên trong trường và các bên liên quan; phát huy những điểm mạnh cũng như khắc phục những điểm yếu từ HĐ ĐBCL, các nguồn thông tin về HĐ ĐBCL. Từ đó, hình thành các giá trị nhận thức, trách nhiệm, hợp tác, chia sẻ về CL của cá nhân và tập thể trong quá trình hình thành, phát triển VHCL trong trường ĐH.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1]. European University Association, (2006), *Quality Culture in European Universities: A Bottom-up Approach*, Report on the three rounds of the quality culture project 2002 - 2006.
 [2]. Ehlers U. D., *Understanding quality culture*, Quality in Higher Education, Vol. 17, 2009, pp. 343-363.
 [3]. Đại học Quốc gia Hà Nội, (2009), *Sổ tay thực hiện các hướng dẫn đảm bảo chất lượng trong mạng lưới các trường đại học Đông Nam Á*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
 [4]. Phạm Xuân Thanh, (2009), *Xây dựng hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong trường đại học trên lộ trình hình thành văn hóa chất lượng của nhà trường*, Bộ Giáo dục và Đào tạo.

INFORMATION ON QUALITY ASSURANCE ACTIVITY AT UNIVERSITIES

Do Dinh Thai
Saigon University
Email: do_thai73@yahoo.com

Abstract: *This paper presents the information dissemination on quality assurance activities at universities at two levels: level of disseminating this information to staff, faculty, students; the information source related to quality assurance activity that staff, faculty and students are aware of. Then, research findings can be used as references for universities, promoting strengths and limits weaknesses in quality assurance activities, sources of this information will create values of awareness, responsibility, cooperation and sharing in the process of quality culture formation and development.*

Keywords: *Quality assurance; university; quality culture.*