

# TIẾP CẬN HIỆN ĐẠI TRONG THU THẬP THÔNG TIN PHẢN HỒI TỪ NGƯỜI HỌC

GS.TS. Đinh Văn Tiến \*,  
TS. Nguyễn An \*\* và ThS. Nguyễn Việt Tiệp \*\*\*

**Tóm tắt:** Thu thập thông tin phản hồi từ người học là một công việc thường xuyên của các cơ sở đào tạo. Từ năm học 2012-2013, Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội đã lập phần mềm “Danngiangvien” để thu thập thông tin phản hồi từ người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên. Kết quả thu được sau 6 năm áp dụng phần mềm này đã góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của trường, hướng tới một nền giáo dục dân chủ và hiệu quả.

**Từ khóa:** người học, phần mềm “Danngiangvien”, thu thập thông tin.

**Abstract:** Collection of feedback from learners is the common practice of all training institutions. Since 2012- 2013 academic year, Hanoi University of Business and Technology has created the “Evaluation of lecturers” software so as to collect the feedback on the teaching quality of lecturers from students. The outcome of the six-year software performance has helped improve the training quality of the University, orienting towards a democratic and effective education.

**Keywords:** Learners, “evaluation of lecturers” software, collection of feedback.

## 1. Ý nghĩa, mục đích, yêu cầu của việc thu thập thông tin phản hồi từ người học

Thu thập thông tin phản hồi từ người học là yêu cầu bắt buộc đối với mọi cơ sở đào tạo. Điều đó đã được ghi trong Luật Giáo dục của Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và Quy chế Dân chủ trong nhà trường của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Thu thập ý kiến phản hồi từ người học cũng là một trong những tiêu chí kiểm định chất lượng giáo dục các cơ sở đào tạo.

Thực hiện các quy định nêu trên, Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội (HUBT) ra Nghị quyết số 562/NQ-BGH ngày 16/10/2013

chủ trương mỗi năm thực hiện hai lần lấy phiếu thăm dò ý kiến của người học đối với hoạt động giảng dạy của giảng viên. Thông qua kết quả thăm dò đó, nhà trường có những biện pháp điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các quy định nhằm nâng cao chất lượng đào tạo.

Người học ở HUBT gồm có sinh viên các hệ chính quy, liên thông, đào tạo từ xa, tại chức, học viên cao học và nghiên cứu sinh. Thông tin phản hồi từ người học bao gồm các góp ý về chất lượng giảng dạy của giảng viên, về tổ chức học tập, chương trình đào tạo, giáo trình và điều kiện phục vụ học tập.

\* Phó Hiệu trưởng Trường ĐH KD&CN Hà Nội.

\*\* Cán bộ nghiên cứu Trường ĐH KD&CN Hà Nội.

\*\*\* Giảng viên Trường ĐH KD&CN Hà Nội.

Đề thu thập thông tin từ người học, trước năm 2012 các đơn vị quản lý ở HUBT thường sử dụng phương pháp truyền thống bằng cách phát phiếu các câu hỏi in trên giấy. Người học điền vào phiếu và nộp cho bộ phận quản lý. Sau đó bộ phận quản lý tiến hành thống kê, phân tích, tổng hợp, đánh giá và rút ra những kết luận cần thiết. Quá trình thu thập thông tin phản hồi từ người học như trên thường mất khá nhiều thời gian và công sức. ở HUBT thường sử dụng phương pháp truyền thống bằng cách phát phiếu các câu hỏi in trên giấy. Người học điền vào phiếu và nộp cho bộ phận quản lý. Sau đó bộ phận quản lý tiến hành thống kê, phân tích, tổng hợp, đánh giá và rút ra những kết luận cần thiết. Với số lượng hàng chục ngàn sinh viên đang theo học hàng năm tại trường, phương pháp thu thập thông tin phản hồi từ người học như trên thường mất khá nhiều thời gian, công sức và tỏ ra không hiệu quả.

*Một là*, do khối lượng phiếu rất lớn, thống kê bằng tay rất chậm, dễ nhầm lẫn.

*Hai là*, do tâm lý e ngại, nhiều người học không giám góp ý trực tiếp, sợ bị trù úm.

*Ba là*, một người học nhiều môn, một lớp có nhiều giảng viên lên lớp, một giảng viên lại giảng một số môn học khác nhau,... Vì vậy, nếu thực hiện bằng phương pháp thủ công, số phiếu giấy phát ra và thu về phải lớn gấp ba lần.

Đó là những khó khăn gặp phải khi tiến hành thu thập thông tin từ người học theo phương pháp truyền thống và xử lý khối lượng thông tin này theo hình thức thủ công. Hiện nay, nhờ công nghệ thông tin, việc thu thập thông tin như trên được thực hiện nhanh hơn, dễ dàng hơn rất nhiều. Trong kỷ nguyên Cách mạng công nghiệp lần thứ 4, tất cả các hoạt động này ở nhiều nước tiên tiến đã được tự động

hóa thông qua mạng máy tính. Một cách sơ lược, quy trình đó diễn ra như sau:

- Thông qua mạng máy tính, Trung tâm (máy chủ) chuyển phiếu các câu hỏi đến người học;

- Nhận được phiếu các câu hỏi, người học điền thông tin trả lời đầy đủ vào phiếu và kết quả được tự động gửi trở lại máy chủ;

- Trung tâm nhận được thông tin trả lời từ hàng vạn người học, tiến hành phân tích, tổng hợp và đưa ra các kết quả.

## **2. Phần mềm thu thập thông tin phản hồi từ người học trên mạng máy tính**

Thông tin phản hồi từ người học rất đa dạng. Tuy nhiên, Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội đã lập phần mềm tập trung thu thập thông tin về chất lượng giảng dạy của giảng viên, vì đây là một trong các khâu cơ bản để nâng cao chất lượng đào tạo. Dựa trên thực tiễn quản lý chất lượng đào tạo nhiều năm, GS. Hiệu trưởng Trần Phương đã phê duyệt một bảng phỏng vấn gồm 5 câu hỏi tương ứng với 5 tiêu chí khảo sát ý kiến đánh giá của người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên. 5 tiêu chí đó như sau:

1. **Nội dung bài giảng bổ ích thiết thực với bạn không?** (Tiêu chí này nhằm mục đích hỏi về *nội dung, chương trình bài giảng* của giảng viên).

2. **Bài giảng có giúp bạn nắm được nội dung cốt lõi của môn học không?** (Tiêu chí này nhằm hỏi về *phương pháp, nghệ thuật truyền đạt* của giảng viên).

3. **Bài giảng có mở rộng, cập nhật thêm ngoài giáo trình không?** (Tiêu chí này nhằm mục đích hỏi về *nội dung yêu cầu liên hệ thực tế* của giảng viên).

4. **Giảng viên có sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực không?** (Tiêu chí này nhằm hỏi về *nội dung yêu cầu áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực* của giảng viên).

5. Giảng viên có quan tâm đến quản lý lớp không? (Tiêu chí này nhằm mục đích hỏi về sự quan tâm, kiểm tra, nhắc nhở,... của giảng viên đối với tất cả người học nghe giảng trong lớp học của mình).

Mỗi câu hỏi nêu trên tương ứng một tiêu chí đánh giá. Mỗi tiêu chí có 3 mức trả lời là “Yếu”, “Trung bình” và “Tốt”.

Để triển khai yêu cầu thực tế trên, Trung tâm Tin học của HUBT đã thành lập Phần mềm thu thập ý kiến phản hồi của người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên, gọi tắt là Phần mềm “**Danhgiangvien**”. Phần mềm đã thực hiện trao đổi bằng phỏng vấn trên mạng máy tính giữa máy chủ và các Sever (nếu kết nối mạng Lan) hoặc các thiết bị cá nhân như Laptop, Điện thoại, Ipad,... (nếu kết nối mạng Internet). Trên các Sever hoặc thiết bị cá nhân đã nối mạng, người học dễ dàng truy cập vào Phần mềm *Danhgiangvien* thông qua các trình duyệt Google hoặc Firefox. Từ thanh địa chỉ của một trong hai trình duyệt trên, người học (ví dụ sinh viên A) đăng nhập vào địa chỉ *danhgia.hubt.edu.vn*, Phần mềm sẽ được khởi động. Sau đó, sinh viên A chỉ cần nhập Mã sinh viên của mình vào ô trống trên cửa sổ đăng nhập hệ thống (hình 1), Phần mềm sẽ hiển thị bảng phỏng vấn (hình 2) sau đây lên màn hình.



Hình 1. Cửa sổ giao diện

Bảng hỏi này yêu cầu sinh viên A chọn một trong 3 mức (Tốt, Trung bình và Yếu) trả lời 5 câu hỏi về cô giáo dạy môn Anh 1, Khi hoàn thành trả lời cả 5 tiêu chí đối với giảng viên môn Anh 1, Phần mềm sẽ hiển thị tiếp bảng chọn trả lời cho giảng viên-môn thứ 2, môn thứ 3,... Cứ tiếp tục như vậy cho đến hết danh sách giảng viên-môn đã lên lớp cho sinh viên A. Khi kết thúc trả lời cho giảng viên-môn cuối cùng, tất cả kết quả sinh viên A đã lựa chọn được truyền qua mạng máy tính và lưu vào máy chủ.



Hình 2. Bảng phỏng vấn giao diện trên màn hình của Phần mềm “Danhgiangvien”

Bằng cách thức trên đây, kết quả đánh giá 5 tiêu chí về chất lượng giảng dạy của hàng vạn người học theo từng giảng viên-môn khác nhau sẽ được thực hiện và lưu dữ liệu vào máy chủ. Để tổng hợp phân loại giảng viên theo kết quả đánh giá của người học, Hiệu trưởng đã phê duyệt nguyên tắc phân loại theo 4 loại: Giỏi, Khá, Trung bình và Yếu. Nguyên tắc phân loại cụ thể như sau: Lấy mức “Tốt” làm gốc. Mỗi tiêu chí sẽ lấy tỷ lệ phần trăm số phiếu chọn mức tốt trên tổng số người

học tham gia bỏ phiếu cho một giảng viên-môn học (ký hiệu tỷ lệ phần trăm đó là TC) làm cơ sở để phân loại. Cụ thể:

a) *Loại Giỏi* là những giảng viên-môn học có TC của cả 5 tiêu chí đều *bằng* hoặc *lớn hơn* 80%.

b) *Loại Khá* là những giảng viên-môn học đạt TC của 5 tiêu chí từ 70% đến 79%.

c) *Loại Trung bình* là những giảng viên-môn học đạt TC của 5 tiêu chí từ 60% đến 69%.

d) *Loại Yếu* là những giảng viên-môn học có TC của 3, 4 tiêu chí đạt mức 50% trở lên, các TC còn lại dưới 50%.

Sử dụng các phần mềm phân tích thống kê, dựa trên các nguyên tắc phân loại của Hiệu trưởng, Ban Chỉ đạo hướng dẫn người học đánh giá giảng viên (gọi tắt là Ban Chỉ đạo ĐGGV) đã thực hiện xếp loại chất lượng giảng dạy theo kết quả đánh giá của người học. Các kết quả này là cơ sở ban đầu để nhà trường, các khoa, bộ môn và từng giảng viên tham khảo, phục vụ mục đích nâng cao chất lượng giảng dạy.

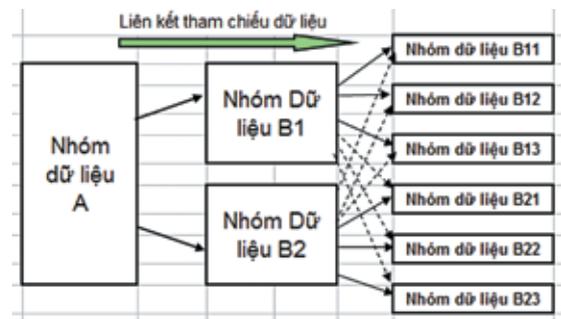
**3. Các điểm lưu ý khi xây dựng cơ sở dữ liệu để thực thi Phần mềm Danhgiangvien**

Vấn đề cơ bản khi xây dựng phần mềm Danhgiangvien là việc thu thập và phân tách hệ thống dữ liệu phức tạp bởi thực tế giảng dạy của kỳ đánh giá. Khi xây dựng dữ liệu đầu vào của phần mềm, thường gặp các trường hợp: một người học nhiều giảng viên, một môn học có nhiều giảng viên lên lớp, một giảng viên dạy một số môn học ở các lớp khác nhau, một lớp lớn chia thành các lớp học nhóm nhỏ do giảng viên khác nhau dạy, v.v.

Nguyên tắc thu thập và phân tích là phải đảm bảo tất cả người học lên mạng lựa chọn đánh giá đủ 5 tiêu chí cho tất cả các giảng viên đã dạy mình ở các khối lớp khác nhau. Muốn vậy, phần mềm phải lựa

chọn cách thức xây dựng và “*liên kết tham chiếu dữ liệu theo kiểu nhiều tầng*”. Cách thức này được mô tả sơ lược trong hình 3.

Giả sử trong nhóm dữ liệu A là danh sách họ tên và mã người học cùng học các môn đại cương do một số giảng viên dạy ở các lớp lớn. Trong nhóm dữ liệu B1, B2,... là danh sách họ tên và mã người học từ lớp lớn trong nhóm A chia ra để học một số giảng viên dạy các môn chuyên ngành. Các lớp chuyên ngành lại chia nhóm để các giảng viên khác nhau dạy môn chuyên sâu, hướng dẫn chuyên đề, đồ án ở các nhóm dữ liệu B11, B12, B21,... Nhờ cách thức liên kết tham chiếu dữ liệu, khi đăng nhập vào Phần mềm *Danhgiangvien* trên mạng, một người học có khả năng lựa chọn từng mức của cả 5 tiêu chí đánh giá mỗi giảng viên-môn. Theo đó, tất cả người học trong kỳ đều được hỏi ý kiến về chất lượng giảng dạy của tất cả giảng viên dạy mình. Mặt khác, tất cả giảng viên dạy ở các lớp khác nhau cũng đều được tham khảo ý kiến sinh viên của họ về chất lượng giảng dạy.



Hình 3: Cách thức liên kết tham chiếu dữ liệu

Phương pháp nêu trên đã khắc phục khó khăn cơ bản trong việc thu thập thông tin phản hồi từ người học thông qua mạng máy tính. Thử so sánh: với phương pháp thủ công truyền thống, ứng với 3 loại lớp lớn, trung bình và nhỏ và mỗi người học, cần phải phát ra và thu về 3 loại phiếu phỏng

vấn in trên giấy. Nếu mỗi kỳ cần hỏi ý kiến 25 ngàn người học của HUBT, sẽ phải phát ra và thu về tổng số 75 ngàn phiếu. Với phần mềm không sử dụng liên kết tham chiếu dữ liệu, ứng với 3 loại lớp nêu trên, cần tổ chức 3 lần cho mỗi người học đăng nhập mạng máy tính để trả lời bảng hỏi. Còn khi thực hiện phần mềm *Danhgiangvien*, mỗi người học chỉ đăng nhập mạng máy tính một lần khoảng 15 phút. Sau khi người học hoàn thành trả lời bảng hỏi đối với các giảng viên của mình, máy chủ đã lưu trữ đủ thông tin cần thiết.

Muốn thu thập và phân tích thông tin từ người học hiệu quả, phần mềm phải dựa trên các tập dữ liệu với hệ thống mã định danh thống nhất. Điều này đòi hỏi công tác quản lý đào tạo của trường phải xây dựng các hệ thống mã định danh như: mã giảng viên, mã người học, mã môn học/học phần, mã lớp học, v.v.. một cách khoa học, thống nhất, không trùng lặp.

Để đạt được hiệu quả cao khi vận hành phần mềm *Danhgiangvien*, các tập dữ liệu về “Danh sách giảng viên lên lớp trong kỳ”, “Danh sách sinh viên theo học ở các lớp lớn, lớp vừa và lớp nhỏ đối với tất cả môn học/học phần trong kỳ”, “Lịch trình lên lớp và kết thúc học các môn học/học phần đối với các loại lớp học trong kỳ đánh giá”, v.v. phải hoàn thành chính xác, đúng format và kịp thời trước kỳ đánh giá.

#### **4. Nâng cao chất lượng thông tin thu thập khi thực hiện Phần mềm *Danhgiangvien***

Trong thống kê học, khi tỷ lệ người học tham gia bỏ phiếu đánh giá càng cao, ý kiến đóng góp của người học phản ánh càng trung thực thực tế giảng dạy của giảng viên, có nghĩa là khi chất lượng thông tin thu thập đầu vào càng cao, thì kết quả tổng hợp, phân tích càng khách

quan, chính xác. Nhằm đạt được yêu cầu này, về biện pháp hành chính, Ban Chỉ đạo ĐGCV đã tổ chức tập huấn cho lớp trưởng và gửi thư của Hiệu trưởng đến tất cả người học để họ nhận thức rõ ý nghĩa, mục đích của công tác thăm dò ý kiến về chất lượng giảng dạy của giảng viên, cũng như quyền, và nghĩa vụ của người học. Đồng thời, mỗi đợt tiến hành đánh giá giảng viên, Phần mềm *Danhgiangvien* cũng đã thiết kế các modun hỗ trợ, như:

- Hiện thị trên mạng máy tính các thông báo lịch trình các đợt người học tham gia đánh giá giảng viên, danh sách các lớp học và người học chưa tham gia bỏ phiếu.

- Hiện thị thông báo nhắc nhở trên màn hình máy tính ở các lớp học có trong lịch.

- Kiểm tra vân tay cá nhân người học trước khi đăng nhập Phần mềm để bỏ phiếu đánh giá.

- Thông thường, khi gần kết thúc các tuần lên lớp, người học có thể truy cập vào trang Web Trung tâm Tin học của trường để xem các thông tin cần thiết (như điểm, ngày thi, lịch thi, lịch học tiếp, v.v.). Nhưng đối với người học nào quên nhiệm vụ bỏ phiếu đánh giá giảng viên, Phần mềm sẽ sử dụng cách chặn tác vụ truy cập này, đồng thời hiện thị thông báo nhắc nhở cá nhân đó tham gia đánh giá.

#### **5. Các kết quả thu được khi thực hiện Phần mềm *Danhgiangvien* ở HUBT**

Từ năm học 2012-2013, Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội đã thực hiện Phần mềm *Danhgiangvien* để thu thập thông tin phản hồi từ người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên ở tất cả các đối tượng người học và tất cả các bậc học. Từ đó đến nay, trong cả hai học kỳ của mỗi năm học, trường đều tổ chức lấy ý kiến người học ngay sau khi kết thúc các môn học/học phần của đợt khảo sát.

Sau khi trên 70% số người học ở các lớp đã đánh giá, máy chủ đã nhận được kết quả, Ban chỉ đạo ĐGGV sẽ dựa trên các nguyên tắc phân loại của Hiệu trưởng, tiến hành tổng hợp, phân tích, đưa ra kết quả.

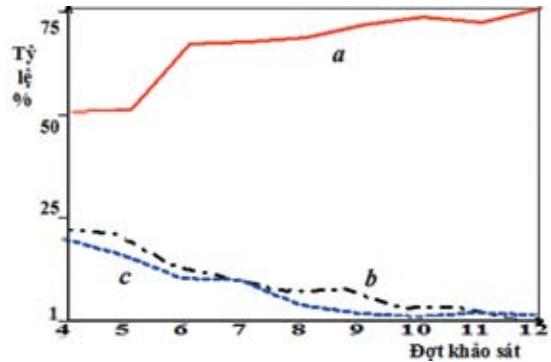
Kết quả thu được qua mỗi đợt đánh giá bao gồm: Bảng thống kê tổng hợp phân loại trong toàn trường, Danh sách phân loại giảng viên theo kết quả thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên theo từng khoa, Danh sách giảng viên-môn có quá 3 lần xếp loại yếu trong 5 kỳ khảo sát gần đây, theo ý kiến đánh giá của sinh viên. Kết quả đánh giá giảng viên qua 9 đợt khảo sát liên tục trong toàn trường (tính từ đợt thứ 4: kỳ I năm học 2014-2015 đến đợt thứ 12: kỳ I năm học 2018-2019) biểu diễn bằng đồ thị về sự thay đổi của tỷ lệ số giảng viên-môn xếp loại Giỏi, Trung bình và Yếu trên tổng số giảng viên-môn toàn trường (H.4), cho thấy rõ sự tiến bộ của chất lượng giảng dạy: tỷ lệ giảng viên-môn xếp loại Giỏi tăng dần, còn tỷ lệ xếp loại Trung bình và Yếu giảm dần.

Đồ thị trên Hình 3 biểu diễn tỷ lệ giảng viên-môn xếp loại Giỏi, Trung bình và Yếu trên tổng số giảng viên-môn toàn trường qua 9 đợt khảo sát: (a: Giỏi; b: Trung bình; c: Yếu).

**6. Kết luận**

Thu thập thông tin phản hồi nói chung và thông tin đánh giá giảng viên từ người

học nói riêng là yêu cầu tất yếu của mọi cơ sở đào tạo. Phần mềm *Danhgiagiangvien* có khả năng thu thập và phân tích thông tin đánh giá của hàng vạn người học trong nhiều năm học gần đây tại Trường Đại học Kinh doanh và Công nghệ Hà Nội. Kết quả thu được đã góp phần nâng cao chất lượng đào tạo của trường.



Hình 4. Phân loại giảng viên (theo tỷ lệ %)

Với cách thức tiếp cận hiện đại, dựa trên việc trao đổi bằng phẳng vấn trên môi trường mạng máy tính và sử dụng phương pháp liên kết tham chiếu dữ liệu nhiều tầng, Phần mềm *Danhgiagiangvien* đã được áp dụng hiệu quả để thu thập thông tin phản hồi từ người học về chất lượng giảng dạy của giảng viên ở tất cả các lớp học quản lý theo niên chế. Sắp tới, đến Khóa 24, HUBT sẽ áp dụng quản lý đào tạo theo cơ chế tín chỉ. Với cách thức tiếp cận như trên, Phần mềm này vẫn phát huy tác dụng hiệu quả của nó./.

**Tài liệu tham khảo**

1. Luật Giáo dục 2005.
2. Luật Giáo dục 2018. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục số 38/2005/QH11.
3. Chính phủ (2015). *Thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập*. Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/1/2015.
4. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2000). Quy chế thực hiện dân chủ trong nhà trường. Quyết định số 04/2000/QĐ-BGD&ĐT ngày 01/03/2000.
5. Ban Giám hiệu HUBT (2013). *Về Chủ trương lấy phiếu thăm dò ý kiến của người học đối với hoạt động giảng dạy*. Nghị quyết số 562/NQ-BGH ngày 16/10/2013.

**Ngày nhận bài: 20/04/2019**