

Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ CÁC BÊN LIÊN QUAN - CÔNG CỤ ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

STAKEHOLDER FEEDBACK - A TOOL FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

Trương Văn Thanh

Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng; tvthanh@ued.udn.vn

Tóm tắt - Đo lường, đánh giá và không ngừng cải tiến chất lượng giáo dục là một trong những nhiệm vụ quan trọng của các trường đại học. Bài viết này cho thấy vai trò của việc khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan (bên trong và bên ngoài nhà trường) trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục đại học. Nghiên cứu được tiến hành thông qua việc khảo sát, phỏng vấn ý kiến của sinh viên (SV), giảng viên cũng như các đối tượng liên quan bên ngoài như cựu SV, nhà tuyển dụng về tầm quan trọng của ý kiến phản hồi trong việc đảm bảo chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Sư phạm – Đại học Đà Nẵng. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng ý kiến phản hồi từ các bên liên quan có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng ở giáo dục đại học, góp phần nâng cao chất lượng thông qua việc thoả mãn nhu cầu các bên liên quan.

Từ khóa - Đảm bảo chất lượng; giáo dục đại học; ý kiến phản hồi; các bên liên quan

Abstract - Measuring, assessing and constant improving educational quality is one of the most significant tasks in higher education. This article shows the role of stakeholders' feedback (internal and external) survey in quality assurance in higher education. This research is conducted through survey and interview with both students and employees as far as external stakeholders such as graduates, potential employers about the importance of feedback in quality assurance in University of Science and Education – The University of Danang. The results have pointed out that stakeholders' feedback plays an important role in quality assurance in higher education and contributes to improving quality through satisfying the needs of relevant stakeholders.

Key words - Quality assurance; higher education; feedback; stakeholders

1. Đặt vấn đề

Trong kỉ nguyên kinh tế thị trường, các trường đại học nói riêng và đơn vị cung cấp dịch vụ giáo dục nói chung đối mặt với nhiều sự cạnh tranh trong việc tuyển sinh và cung cấp các dịch vụ đào tạo. Theo thống kê từ Bộ Giáo dục và Đào tạo, kết quả tuyển sinh đợt 1 năm 2019 chỉ có 49% số đơn vị tuyển sinh đủ chỉ tiêu, hơn 26% các trường đại học, cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp tuyển chưa được một nửa số chỉ tiêu cần thiết, thậm chí 7% số trường không có SV nhập học. Số liệu tuyển sinh năm 2019 cho thấy, tính cạnh tranh ngày càng cao giữa các trường đại học, các trường “tóp trên” đã khẳng định được chất lượng để đăng trong việc tuyển sinh, chất lượng SV đầu vào cao hơn.

Để tăng cường tính cạnh tranh trong công tác tuyển sinh và thu hút người học, các trường đại học cần khẳng định chất lượng đào tạo, xây dựng một hình ảnh thích hợp cho dịch vụ giáo dục mà nhà trường cung cấp [1]. Cơ sở giáo dục đại học có chất lượng thể hiện thông qua việc tỉ lệ người học có việc làm cao, nhiều người học thành công ở các vị trí công việc phù hợp với chuyên môn được đào tạo, SV tốt nghiệp được nhà tuyển dụng đánh giá cao trong việc thích nghi với thị trường lao động [2] thường có nhiều khả năng thành công hơn trong việc tuyển sinh hàng năm.

Chất lượng giáo dục gắn liền với năng lực cạnh tranh của các trường đại học trong công tác tuyển sinh. Tuy nhiên, chất lượng giáo dục đại học là một khái niệm mơ hồ và đa chiều [1], được xác định bao gồm nhiều căn cứ như: Tình trạng SV tốt nghiệp, chất lượng đội ngũ, cơ sở vật chất, số lượng các chi báo và chất lượng mà SV đạt được thông qua các khóa học được cung cấp [3]. Chương trình hành động 1998 của UNESCO [4] về giáo dục đại học giải thích chất lượng giáo dục liên quan đến sự phù hợp như sau: "Khả năng của hệ thống giáo dục và những cơ sở giáo dục và đào tạo trong việc đáp ứng những nhu cầu đặt ra của

cộng đồng, của địa phương hoặc của một đất nước, đó cũng là sự đáp ứng của giáo dục trước những yêu cầu của một thế giới mới với tầm nhìn, công cụ và cách thức hành động đã và đang tiếp tục thay đổi". Có thể thấy mục tiêu giáo dục đại học thể hiện ở sự thoả mãn nhu cầu của xã hội về chất lượng nguồn nhân lực, chất lượng giáo dục thường liên quan đến thành tích học tập, sự đáp ứng các chuẩn mực và giá trị, sự phát triển cá nhân của người học, lợi ích của những đầu tư và sự phù hợp với những mục tiêu đề ra. Do đó, việc xác định nhu cầu của xã hội thông qua ý kiến các bên liên quan là bước căn bản giúp các trường đại học xác định mục tiêu, góp phần hình thành và theo đuổi chất lượng giáo dục của mình.

Ý kiến các bên liên quan bao gồm từ các đối tượng liên quan bên trong cơ sở giáo dục (SV, cán bộ/ giảng viên (CB/GV), cán bộ quản lý (CBQL) ...) và các đối tượng liên quan bên ngoài (cựu SV, phụ huynh, nhà tuyển dụng, các tổ chức xã hội nghề nghiệp...) thể hiện mong muốn, nhu cầu của xã hội về chất lượng giáo dục được cung cấp bởi các cơ sở giáo dục đại học [5]. Việc khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan là căn cứ định hướng các cơ sở giáo dục đại học triển khai các hoạt động dạy học, đào tạo và các hoạt động hỗ trợ học thuật khác một cách chất lượng, góp phần khẳng định vị thế và uy tín học thuật của một cơ sở giáo dục đại học.

Ý kiến các bên liên quan được tham khảo trong quá trình xác định nhu cầu, thiết kế, xây dựng - triển khai chương trình đào tạo (CTĐT), và các hoạt động hỗ trợ khác giúp cho các trường đại học thực hiện tốt công tác đảm bảo chất lượng theo hướng thoả mãn nhu cầu của các bên liên quan.

2. Chất lượng và chất lượng giáo dục đại học

Chất lượng là một khái niệm phức tạp, có tính đa chiều. Tùy thuộc vào cách tiếp cận, mỗi cá nhân có thể đưa ra

những định nghĩa khác nhau về chất lượng. Về cơ bản có thể hiểu chất lượng ở những thuộc tính sau [2]:

- Chất lượng là sự xuất sắc bẩm sinh.
- Chất lượng được xem xét ở sự đa dạng và vượt trội của những thuộc tính đo được.
- Chất lượng được xem là sự phù hợp với nhu cầu.

Giáo dục được hiểu là tổng hợp các hành động và quá trình giúp người học đạt được kiến thức, hình thành những đặc điểm và kỹ năng đặc biệt, hoặc là tổng hợp những hành động trang bị hoặc điều chỉnh một cá nhân giúp họ có khả năng sống trong môi trường xã hội, cung cấp sự dạy dỗ về trí tuệ, đạo đức và sự phát triển tinh thần. Tương tự, khái niệm chất lượng, khái niệm chất lượng giáo dục đại học cũng được hiểu theo nhiều mức nghĩa khác nhau. Green và Harvey [6] đề cập đến năm khía cạnh của chất lượng giáo dục đại học: 1) Sự vượt trội (cái tốt nhất); 2) Sự hoàn hảo (không có sai sót); 3) Sự phù hợp với mục tiêu (nhu cầu của khách hàng); 4) Sự phát sinh giá trị thặng dư (sự phát triển của người học); 5) Sự chuyển đổi trạng thái của người học. Theo đó, định nghĩa khái niệm chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu được thừa nhận trong giáo dục đại học ở nhiều quốc gia.

Theo quan niệm "Chất lượng là sự phù hợp với mục tiêu", có thể xem "chất lượng giáo dục là sự phù hợp với mục tiêu giáo dục được các trường công bố". Mục tiêu giáo dục đại học thể hiện những đòi hỏi của các đối tượng thụ hưởng với kết quả đầu ra, cấu thành nguồn nhân lực mà giáo dục có nhiệm vụ phải đào tạo. Chất lượng giáo dục thường liên quan đến thành tích học tập, sự đáp ứng các chuẩn mực và giá trị, sự phát triển cá nhân của người học, lợi ích của những đầu tư và sự phù hợp với những mục tiêu đề ra. Cách tiếp cận này gây ra một số khó khăn trong việc xác định đối tượng thụ hưởng của giáo dục đại học? SV (người sử dụng các dịch vụ giáo dục, cơ sở vật chất, thư viện...), chính phủ, địa phương, nhà sử dụng lao động hay cha mẹ SV? Hơn nữa, một khó khăn không kém bên cạnh xác định đối tượng thụ hưởng chính là xác định nhu cầu của các đối tượng thụ hưởng này.

Như vậy, để tổ chức hoạt động giáo dục có chất lượng, cơ sở giáo dục đại học, hành động tiên quyết là xác định được đối tượng thụ hưởng chất lượng giáo dục mà nhà trường cung cấp, mức độ thứ tự ưu tiên của các đối tượng thụ hưởng này cũng như xây dựng quy trình, phương pháp và các công cụ cần thiết để thu nhận được nhu cầu của các đối tượng thụ hưởng. Các thông tin thu được cần xử lý một cách hệ thống, phân loại theo thứ tự ưu tiên và đưa ra các chính sách phù hợp giúp trường đại học thu được sự hài lòng của các đối tượng thụ hưởng về dịch vụ giáo dục được cung cấp.

3. Đảm bảo chất lượng giáo dục đại học

Trên quan điểm giáo dục là một loại hình cung cấp dịch vụ đặc biệt, một dịch vụ có chất lượng giúp các đơn vị cung cấp dịch vụ thu hút nhiều khách hàng hơn và ngược lại. Để hướng tới việc cung cấp dịch vụ có chất lượng, các đơn vị cung cấp thường áp dụng các mô hình quản lý chất lượng khác nhau: Kiểm soát chất lượng (quality control), thanh tra chất lượng (quality inspection), đảm bảo chất lượng

(quality assurance), quản lý chất lượng tổng thể (total quality management) [2].

Các mô hình kiểm soát chất lượng và thanh tra chất lượng chủ trọng việc tiếp cận chất lượng ở đầu ra của quá trình, những sản phẩm không đạt các tiêu chuẩn về chất lượng được điều chỉnh hoặc loại bỏ nên không phù hợp với việc quản lý chất lượng giáo dục đại học khi mà sản phẩm của loại hình dịch vụ này chính là con người [8]. Việc quản lý chất lượng giáo dục đại học cần được tiến hành thường xuyên, những hoạt động, kết quả không phù hợp với định hướng chất lượng cần được điều chỉnh ngay trong quá trình giáo dục, đảm bảo sản phẩm đào tạo đạt được mục tiêu đào tạo, đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan về chất lượng đào tạo.

Quản lý chất lượng theo tiếp cận đảm bảo chất lượng thúc đẩy việc hình thành chất lượng trong suốt quá trình từ đầu vào cho đến đầu ra, tránh các sai sót trong quá trình cung cấp dịch vụ, đảm bảo mọi thành tố trong quá trình giáo dục đều vì mục đích giúp người học đạt được các tiêu chuẩn chất lượng về kiến thức, năng lực và các phẩm chất cá nhân khác trong suốt quá trình dạy học. Bảo đảm chất lượng tập trung phòng ngừa sự xuất hiện những sản phẩm chất lượng thấp, chất lượng được thiết kế theo các chuẩn mực và đưa vào quá trình nhằm đảm bảo sản phẩm đầu ra đạt được những thuộc tính đã định trước. Bảo đảm chất lượng là phương tiện tạo ra sản phẩm không có sai sót kỹ thuật do lỗi trong quá trình sản xuất gây ra. Vì thế, trách nhiệm về chất lượng nên được giao cho mỗi thành viên trong quá trình sản xuất, đào tạo hơn là thanh tra bên ngoài [2]. Đảm bảo chất lượng được tiến hành với chủ thể hành động chính là các cơ sở giáo dục đại học, diễn ra ngay bên trong trường đại học.

Thông qua việc bảo đảm chất lượng, các cơ sở giáo dục đại học khẳng định chất lượng đào tạo, nghiên cứu, cung cấp dịch vụ của mình. Trước hết, các cơ sở giáo dục đại học phải tự khẳng định với chính bản thân mình rằng: Các sản phẩm được đào tạo ra đều đạt chuẩn mực xác định; Khẳng định với SV, người sử dụng lao động và các bên liên quan khác rằng dịch vụ họ cung cấp đạt các chuẩn mực nhất định và xứng đáng với số tiền bỏ ra. Bản chất của bảo đảm chất lượng là tạo lòng tin cho khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

Bảo đảm chất lượng là sự kết hợp giữa việc quản lý bên trong và quản lý bên ngoài cơ sở giáo dục đại học. Việc thu thập nhu cầu của các đối tượng liên quan bên trong, bên ngoài và tổ chức các hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu của các đối tượng liên quan kể trên góp phần thúc đẩy các thành tố chất lượng của cơ sở giáo dục đại học.

4. Các bên liên quan với đảm bảo chất lượng giáo dục

Đối với giáo dục đại học, để đảm bảo chất lượng đào tạo, các trường đại học cần xác định rõ các đối tượng liên quan và nhu cầu của họ đối với chất lượng dịch vụ giáo dục được các trường cung cấp.

Có nhiều quan niệm khác nhau về những đối tượng nào được xem xét là bên liên quan đối với một cơ sở giáo dục đại học. Đó có thể là mọi cá nhân, nhóm cá nhân có ảnh hưởng hoặc bị ảnh hưởng bởi quá trình đạt được mục tiêu của một tổ chức giáo dục [3], bao gồm bên liên quan bên trong và bên liên quan bên ngoài [7].

Không phải mọi cá nhân, tổ chức đều được coi là bên liên quan vì vai trò, ảnh hưởng của họ đến cơ sở giáo dục đại học là không đáng kể hoặc không có. Trong nhiều năm qua hai nhóm bên liên quan được xác định và quan tâm mạnh mẽ vì liên quan đến các trường đại học bao gồm SV (bên trong) và nhà sử dụng lao động (bên ngoài) [5]. SV là người trực tiếp sử dụng dịch vụ của các trường đại học và không nằm ngoài mục đích đạt được những phẩm chất, năng lực mà người sử dụng lao động mong muốn ở họ. Do đó, việc phân tích ý kiến phản hồi được cung cấp bởi SV và người sử dụng lao động là cần thiết, giúp các trường đại học duy trì và nâng cao chất lượng [9]. Bên cạnh đó, các trường đại học còn cần phải quan tâm đến ý kiến phản hồi từ các bên liên quan khác như: Đội ngũ quản lý nhà trường, giảng viên, cựu SV, phụ huynh, các tổ chức xã hội nghề nghiệp.

Các bên liên quan bên trong và bên ngoài, có những ảnh hưởng khác nhau đến hoạt động của trường đại học. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của các bên liên quan bên trong có thể bao gồm chất lượng đội ngũ, hệ thống cơ sở vật chất, cách thức quản lý, văn hoá chất lượng của tổ chức. Trong khi đó, các đối tượng liên quan bên ngoài thường quan tâm đến chất lượng SV tốt nghiệp [5]. Để xác định các tiêu chí đảm bảo chất lượng, các loại ý kiến phản hồi cần thu thập bao gồm [10]:

- Ý kiến SV: Thăm dò thái độ của SV về những dịch vụ (học thuật) được cung cấp.

- Ý kiến đội ngũ giảng viên: Thái độ của GV về CTĐT và các dịch vụ hỗ trợ, những khó khăn mà GV gặp phải trong quá trình thực hiện đào tạo.

- Cựu SV: Đánh giá của cựu SV về tác động của CTĐT đến nghề nghiệp, năng lực, khả năng thành công của bản thân.

- Ý kiến của SV thôi học: Khó thu thập nhưng rất có giá trị trong việc xác định những điểm yếu, chưa phù hợp của CTĐT.

- Ý kiến nhà tuyển dụng về chất lượng SV tốt nghiệp: Đánh giá được mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người học từ các CTĐT nhất định, mức độ phù hợp của CTĐT với nhu cầu của thị trường lao động.

Ý kiến các bên liên quan có thể được sử dụng với mục đích đảm bảo chất lượng ở cả cấp độ CTĐT lẫn cấp cơ sở giáo dục: Nhu cầu của các bên liên quan cần được khảo sát và tham khảo trong quá trình thiết kế, xây dựng CTĐT, quá trình triển khai các hoạt động dạy-học cũng cần thường xuyên tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của các bên liên quan khác nhau; Ý kiến phản hồi từ các bên liên quan cũng cần được nhà trường xem xét ở cấp độ vĩ mô để đưa ra các chính sách về tuyển dụng, đầu tư học thuật, cơ sở vật chất, chính sách quản lý một cách phù hợp.

Cách tốt nhất để biết chất lượng đào tạo có đáp ứng được mong đợi của người sử dụng dịch vụ hay không là phải thu thập ý kiến của họ. Bằng cách cung cấp ý kiến phản hồi, các bên liên quan có thể giúp các trường đại học nâng cao chất lượng.

5. Vai trò của bên liên quan đến chất lượng giáo dục tại Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng (ĐHSP-ĐHĐN)

5.1. Vai trò ý kiến phản hồi từ các bên liên quan

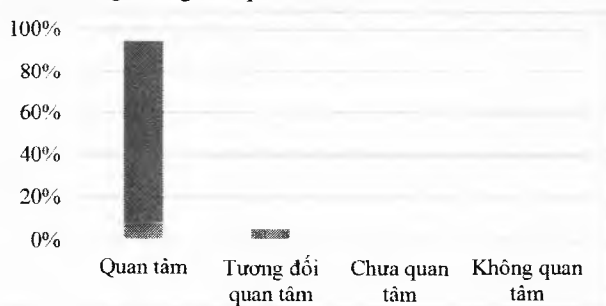
Nghiên cứu khảo sát ý kiến của 45 CB/GV, 108 SV, 51 cựu SV và 17 nhà tuyển dụng lao động về vai trò của ý kiến

phản hồi từ các bên liên quan khác nhau như: SV, cựu SV, nhà tuyển dụng, phụ huynh, CB/GV và CBQL Nhà trường đến hoạt động đảm bảo chất lượng giáo dục tại Trường ĐHSP – ĐHĐN. Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng được thiết kế với mục đích đánh giá thực trạng khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan, hiệu quả tham khảo các ý kiến phản hồi nhằm mục đích nâng cao chất lượng dạy học, đào tạo tại trường ĐHSP-ĐHĐN. Các nội dung khảo sát cụ thể như Bảng 1.

Bảng 1. Các nội dung khảo sát

	Bên liên quan bên trong		Bên liên quan bên ngoài	
	SV	CB/GV	Cựu SV	Nhà tuyển dụng
Các tiêu chí chung	<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ quan tâm đến chất lượng đào tạo - Lý do quan tâm đến chất lượng đào tạo - Những thành tố chất lượng được quan tâm - Sự cần thiết khảo sát ý kiến các bên liên quan - Các bên liên quan nào cần được khảo sát - Tần suất thu thập ý kiến mỗi bên liên quan nên được triển khai - Số lần được trường ĐHSP- ĐHĐN tham khảo ý kiến trong 5 năm gần đây - Tính hiệu quả của việc khảo sát ý kiến phản hồi các bên liên quan 			
Các tiêu chí riêng	<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng của SV về chất lượng các khoá học - Các biện pháp nâng cao chất lượng dạy học 	<ul style="list-style-type: none"> - Cách thức ý kiến phản hồi được sử dụng - Biện pháp quản lý chất lượng 	<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng về chất lượng đào tạo - Biện pháp nâng cao chất lượng đào tạo 	<ul style="list-style-type: none"> - Mức độ hài lòng về chất lượng SV tốt nghiệp - Năng lực SV tốt nghiệp

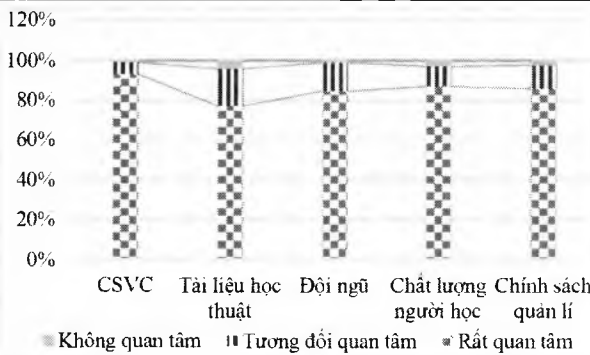
Kết quả khảo sát 4 nhóm đối tượng liên quan như Hình 1 cho thấy, cả 4 nhóm đối tượng liên quan được khảo sát đều có mức độ quan tâm cao đến chất lượng đào tạo tại trường ĐHSP- ĐHĐN. Có đến gần 95% số người được hỏi quan tâm đến chất lượng đào tạo của Nhà trường, hơn 5% còn lại cũng tương đối quan tâm đến vấn đề khảo sát.



Hình 1. Mức độ quan tâm đến chất lượng đào tạo tại trường ĐHSP-ĐHĐN

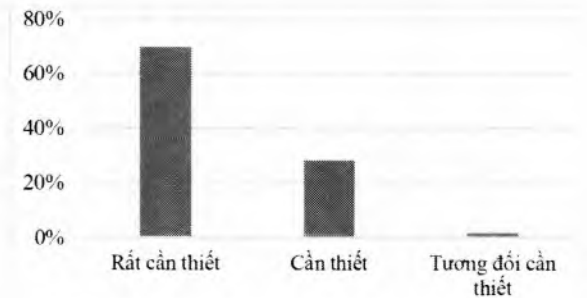
Lý do các khách thể được khảo sát đưa ra khi quan tâm đến chất lượng đào tạo là mong muốn khẳng định uy tín của bản thân, khẳng định uy tín của Nhà trường cũng như mong muốn người học có khả năng tìm được việc làm cao hơn sau khi tốt nghiệp.

Các yếu tố liên quan đến chất lượng được quan tâm cũng được các khách thể khảo sát chỉ ra bao gồm: Hệ thống cơ sở vật chất (CSVC), tài liệu học thuật, chất lượng đội ngũ, chính sách quản lý chất lượng của Nhà trường cùng với chất lượng người học.



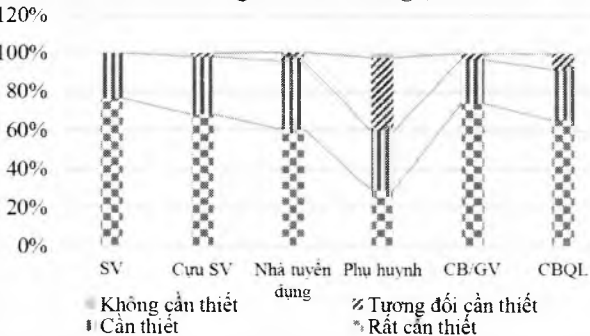
Hình 2. Các yếu tố liên quan đến chất lượng được quan tâm

Mức độ quan tâm đến các yếu tố trên được thể hiện ở Hình 2. Các yếu tố liên quan đến chất lượng được liệt kê nhận được sự quan tâm cao của khách thể khảo sát. Bên cạnh các yếu tố thuộc về nội tại của Nhà trường như, chính sách quản lý chất lượng, hệ thống cơ sở vật chất, tài liệu học thuật, chất lượng đội ngũ thì một trong những thành tố chất lượng được quan tâm là chất lượng của người học.



Hình 3. Vai trò của khảo sát ý kiến các bên liên quan

Việc khảo sát ý kiến các bên liên quan được đánh giá là một trong những yếu tố quan trọng trong hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục tại trường ĐHSP-ĐHĐN. Có đến 70% số người được khảo sát cho rằng khảo sát ý kiến phản hồi từ các bên liên quan là rất cần thiết, gần 30% ý kiến còn lại cũng cho rằng đây là việc làm cần được tiến hành nhằm mục đích đảm bảo, nâng cao chất lượng (Hình 3).

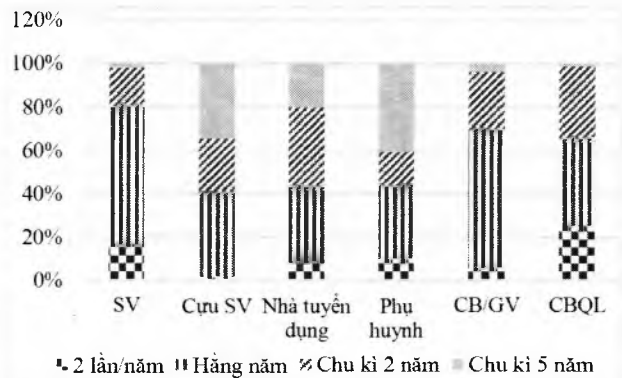


Hình 4. Sự cần thiết khảo sát ý kiến từ các nhóm đối tượng liên quan khác nhau

Hình 4 cho thấy, các bên liên quan khác nhau cần được quan tâm, phần lớn khách thể khảo sát thống nhất rằng ý kiến phản hồi từ các bên liên quan bao gồm SV, cựu SV, nhà tuyển dụng, CB/GV, CBQL cần được thu thập, tham khảo trong quá trình triển khai các hoạt động đào tạo cũng như trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục của Nhà trường. Vai trò của ý kiến phản hồi từ phụ huynh không được đánh giá cao, được nhận định có vai trò thứ cấp trong

hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục của trường đại học.

Kết quả bên trên cho thấy, việc khảo sát ý kiến phản hồi từ SV, cựu SV, nhà tuyển dụng, CB/GV và CBQL là cần thiết được tiến hành định kì. Tần suất khảo sát các ý kiến các bên liên quan kể trên được đề xuất qua thông tin ở Hình 5.

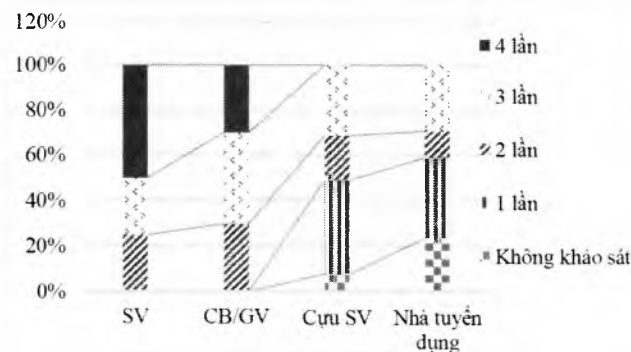


Hình 5. Tần suất khảo sát ý kiến các bên liên quan được đề xuất

Kết quả nghiên cứu cho thấy, việc khảo sát ý kiến các bên liên quan bên trong cần được tiến hành thường xuyên hơn so với các bên liên quan bên ngoài. Nên khảo sát các bên liên quan bên trong (SV, CB/GV, CBQL) ít nhất 1 lần trong năm, đối với các bên liên quan bên ngoài (cựu SV, phụ huynh, nhà tuyển dụng) nên được khảo sát với chu kì lặp lại từ 2 đến 5 năm.

5.2. Thực trạng hoạt động khảo sát ý kiến các bên liên quan tại trường ĐHSP- ĐHĐN

Bên cạnh đánh giá vai trò ý kiến phản hồi từ các bên liên quan, nghiên cứu còn thu thập ý kiến của bên liên quan bên trong (SV, CB/GV) và bên liên quan bên ngoài (cựu SV, nhà tuyển dụng) về tần suất được khảo sát ý kiến trong thời gian 5 năm gần đây và tính hiệu quả trong việc tham khảo các ý kiến phản hồi thu thập được từ các bên liên quan trên.



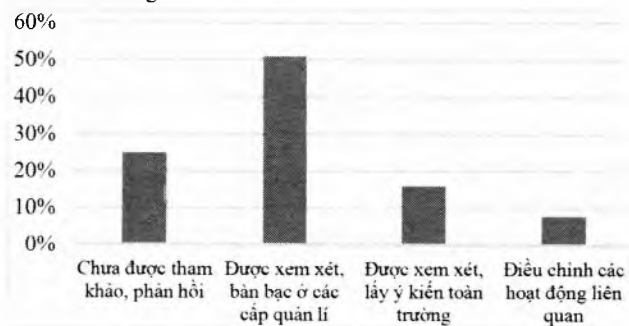
Hình 6. Tần suất khảo sát các bên liên quan 5 năm gần đây

Kết quả cho thấy, trong vòng 5 năm trở lại đây, trường ĐHSP- ĐHĐN đã chú trọng khảo sát ý kiến các bên liên quan nhằm mục đích nâng cao chất lượng đào tạo tại trường. Đối với các bên liên quan bên trong, Nhà trường tiến hành thường xuyên hơn với tần suất từ 1 đến 2 năm/lần, ý kiến của các đối tượng liên quan bên ngoài cũng được quan tâm thu thập và tham khảo với tần suất thấp hơn, từ 2-5 năm/lần.

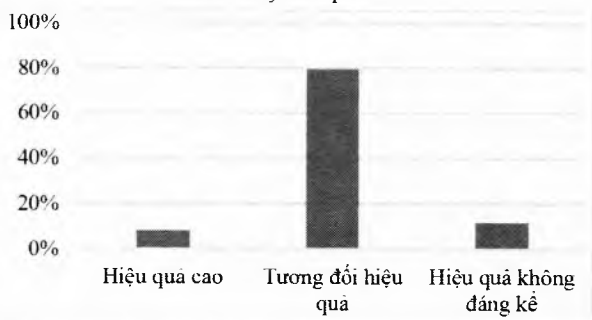
Bên cạnh việc khảo sát ý kiến các bên liên quan, Nhà trường cũng cần có cơ chế giải trình về việc tham khảo, sử dụng các ý kiến phản hồi từ các bên liên quan để đề xuất

các giải pháp thích hợp nhằm mục đích nâng cao chất lượng đào tạo.

Hình 7 cho thấy, có đến hơn 70% số người được hỏi cho rằng, các ý kiến phản hồi của bản thân được tham khảo từ các cấp độ bàn bạc đến đề xuất các điều chỉnh là cần thiết. Bên cạnh đó, cũng có đến 25% số người được hỏi cho rằng, ý kiến phản hồi từ các bên liên quan chưa được Nhà trường tham khảo, hoặc không nhận được sự phản hồi, giải trình cần thiết về quá trình tham khảo, đề xuất các giải pháp từ Nhà trường.



Hình 7. Đánh giá của khách thể khảo sát về việc tham khảo ý kiến phản hồi



Hình 8. Tính hiệu quả của hoạt động khảo sát các bên liên quan tại trường ĐHSP-ĐHĐN

Có đến 80% khách thể khảo sát cho rằng, việc thu thập, tham khảo ý kiến phản hồi từ các bên liên quan tại trường ĐHSP-ĐHĐN được tiến hành tương đối hiệu quả, gần 10% số người được khảo sát đánh giá cao tính hiệu quả của hoạt động này. Bên cạnh đó, cũng có hơn 10% khách thể cho rằng hoạt động này chưa thật sự hiệu quả, vì không được giải trình từ Nhà trường về việc sử dụng các ý kiến phản hồi để nâng cao chất lượng đào tạo.

6. Kết luận

Sự tham gia của các bên liên quan trong hệ thống đảm bảo chất lượng đã trở thành một tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng của một cơ sở giáo dục đại học ở nước ta cũng như nhiều nước trên thế giới. Ý kiến phản hồi từ các bên liên quan cần được khảo sát, tham khảo từ khi bắt đầu xây dựng chương trình và kiểm soát trong suốt quá trình đào tạo để

đảm bảo rằng, kết quả đào tạo thoả mãn sự hài lòng của các bên liên quan.

Nghiên cứu đã chỉ ra, sự đa dạng của các bên liên quan như: SV, CB/GV, CBQL (bên trong); cựu SV, nhà tuyển dụng, phụ huynh (bên ngoài), ý kiến phản hồi từ các bên liên quan có vai trò khác nhau trong hệ thống đảm bảo chất lượng giáo dục. Việc khảo sát ý kiến từ mỗi nhóm bên liên quan là cần thiết để đảm bảo rằng, Nhà trường đạt được chất lượng trong các hoạt động dạy học, đào tạo.

Tùy thuộc nhóm đối tượng liên quan, việc khảo sát có thể được tiến hành với tần suất khác nhau. Các đối tượng bên trong cần được thường xuyên tiến hành với ít nhất 1 lần/năm, trong khi đó các bên liên quan bên ngoài cần được khảo sát với chu kỳ lặp lại mỗi 2 năm.

Bên cạnh việc khảo sát, Nhà trường cũng cần có chính sách hợp lý trong việc tham khảo ý kiến phản hồi từ các bên liên quan. Những kiến nghị, yêu cầu, ý kiến đóng góp hợp lý cần được bàn bạc, nghiên cứu để điều chỉnh các hoạt động đảm bảo chất lượng một cách phù hợp. Cần có cơ chế giải trình, phản hồi của Nhà trường đến các bên liên quan về việc tham khảo ý kiến, những thay đổi, điều chỉnh của Nhà trường đã tiến hành trên cơ sở tham khảo ý kiến các bên liên quan nhằm mục đích đảm bảo chất lượng theo hướng đáp ứng sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Robert Ulewicz, "Roles of Stakeholders in Quality Assurance in Higher Education", *Human Resources Management and Ergonomics*, University of Žilina, 11(1), 2017, 15 (93-107).
- [2] Nguyễn Đức Chính, *Kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học*, NXB Đại học Quốc Gia Hà Nội, 2002.
- [3] R. Edward Freeman, *Strategic management: a stakeholder approach*, Cambridge, 2010.
- [4] UNESCO, *Tuyên ngôn thế giới về giáo dục Đại học cho thế kỷ XXI tầm nhìn và hành động*, UNESCO, 1998.
- [5] Jens Christan Smeby, Bjorn Stanker, "National quality assessment systems in Nordic countries: developing a balance between external and internal needs?", *Higher education Policy*, 12 (1), The International Association of Universities, 1999, 12 (3-14).
- [6] Lee Harvey, Diana Green, "Defining quality", *Assessment and Evaluation in Higher Education*, Routledge publisher, 18 (1), 1993, 26(9-34).
- [7] Joanne Burrows, "Going beyond labels: A framework for profiling institutional stakeholders", *Cotemporary education*, Indiana State University, 70(4), 6 (5-10).
- [8] Central European University, *Quality Assurance in Higher Education – A Practical handbook*, Yehuda Elkana Center for Higher Education Budapest – Hungary, 2016.
- [9] Maarjas Beerckens, Maiki Udam, "Stakeholder in higher education quality assurance: Richness in devirsity?," *Higher Education Policy*, 30 (3), The International Association of Universities, 2017, 19 (341-359).
- [10] Luidvika Leisyte, Don F. Westerheijden, Elisabeth Epping, Marike Faber, Egbert de Weert, "Stakeholders and quality Assurance in Higher Education", *26th Annual CHER Conference 2013*, 2013, 13.