



Original Article

Learners' Feedback in Quality Improvement at VNU National Defense and Security Training Center

Nguyen Duc Dang*, Duong Van Chien, Tang Tai Hoa

VNU National Defense and Security Training Center, Hoa Lac, Thach That, Hanoi, Vietnam

Received 04 October 2023

Revised 20 October 2023; Accepted 21 October 2023

Abstract: Learners' feedback is a common method used in higher education institutions, and is an effective tool in evaluating, adjusting and improving educational quality. By now, taking feedback from learners has become mandatory for higher education institutions in Vietnam and many countries around the world. For VNU National Defense and Security Training Center, its specific and distinctive training gives the tasks of taking feedback from learners its own specificity. Every course and year, the Center organizes feedback collection in different forms, amongst which the form of direct dialogue between the Center's leaders and the representatives of learners is carried out as required part of internal procedure in the unit, so as to promptly improving the quality of activities. The survey results showed 95.2% of the respondents answered that they were polled during their study at the Center; 98% of learners thought that feedback was well received and resolved satisfactorily; 100% of staff and lecturers think that the feedback of learners has a positive effect in improving the quality of activities at the Center. The survey results also show that there are still some tasks not well carried out, such as not having a scientific questionnaire system, not having a rich form of feedback, not effectively using statistical and analysis tools, feedback and the use of feedback are not systematic and scientific, there has not been an evaluation of the effectiveness of feedback processing, whereby quality improvement has not been highly effective, requiring the Center to need further research and improvement.

Keywords: Learners' feedback; quality improvement; VNU National Defense and Security Training Center.

* Corresponding author.

E-mail address: dangnd@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4843>

Phản hồi của người học trong cải tiến chất lượng giáo dục tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội

Nguyễn Đức Đăng*, Dương Văn Chiến, Tăng Tài Hoa

Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hoà Lạc, Thạch Thất, Hà Nội, Việt Nam

Nhận ngày 04 tháng 10 năm 2023

Chỉnh sửa 20 tháng 10 năm 2023; Chấp nhận đăng 21 tháng 10 năm 2023

Tóm tắt: Phản hồi của người học là hình thức được sử dụng phổ biến trong các cơ sở giáo dục đại học, là công cụ hữu hiệu trong đánh giá, điều chỉnh, cải tiến chất lượng giáo dục. Đối với Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội, đơn vị đào tạo có tính đặc thù nên việc lấy ý kiến phản hồi từ người học cũng thể hiện tính đặc thù riêng. Nghiên cứu này phát hiện thấy: 95,2% số người học được hỏi trả lời có được trung tâm ý kiến trong quá trình học tập tại Trung tâm và 98% số người học cho rằng các ý kiến phản hồi được tiếp nhận và giải quyết thoả đáng; 100% cán bộ, giảng viên cho rằng, các ý kiến phản hồi của người học có tác dụng tích cực trong cải tiến chất lượng các hoạt động tại Trung tâm. Tuy nhiên, nghiên cứu cũng cho thấy còn một số khâu chưa tốt như chưa có được hệ thống bảng hỏi khoa học, hình thức phản hồi ý kiến chưa phong phú, chưa sử dụng hiệu quả công cụ thống kê, phân tích dữ liệu phản hồi và việc sử dụng thông tin phản hồi chưa mang tính hệ thống, khoa học, chưa có đánh giá hiệu quả của xử lý thông tin phản hồi, theo đó công tác cải tiến chất lượng chưa đạt hiệu quả cao. Do vậy, Trung tâm cần tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện việc lấy ý kiến phản hồi của người học để cải thiện chất lượng giáo dục tại Trung tâm.

Từ khóa: Phản hồi của người học; cải tiến chất lượng giáo dục; Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội.

1. Mở đầu

Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội là đơn vị đào tạo trực thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội, có nhiệm vụ thực hiện chương trình môn học giáo dục quốc phòng và an ninh cho sinh viên Đại học Quốc gia Hà Nội và một số cơ sở giáo dục đại học theo phân luồng của Bộ Quốc phòng. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm được xác định rõ: tổ chức quản lý, học tập, rèn luyện, sinh hoạt tập trung tại trung tâm theo nếp sống quân sự cho sinh viên, đối tượng bồi dưỡng kiến thức quốc phòng và an ninh [1]. Theo đó,

sinh viên ăn ở, sinh hoạt, học tập tập trung 24/24 h, sát với môi trường Quân đội. Vì vậy, phản hồi của người học trên tất cả các mặt công tác là hoạt động có ý nghĩa quan trọng, thiết thực, giúp cho Trung tâm nhận diện, đánh giá khách quan, kịp thời thực trạng công tác đào tạo và phục vụ đào tạo, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến công tác giáo dục, rèn luyện người học, từ đó điều chỉnh, cải tiến kịp thời các mặt công tác, đảm bảo cho sinh viên có môi trường học tập, rèn luyện tốt nhất.

Theo chương trình môn học, đối với sinh viên cao đẳng sư phạm và sinh viên các cơ sở giáo dục đại học, chương trình đào tạo gồm 165 tiết, được thực hiện trong thời gian 04 tuần học tập trung; sinh viên trường trung cấp sư phạm và hệ cao đẳng nghề học 75 tiết, được thực hiện

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: dangnd@vnu.edu.vn

<https://doi.org/10.25073/2588-1159/vnuer.4843>

trong thời gian 02 tuần học tập trung, vì vậy việc lấy ý kiến phản hồi cũng là trách nhiệm mà Trung tâm phải thực hiện trong mỗi khoá học. Bên cạnh đó, việc phản hồi ý kiến của người học cũng là quyền và nghĩa vụ của người học trong hoạt động đảm bảo chất lượng trong đóng góp ý kiến, tham gia quản lý và giám sát hoạt động giáo dục và các điều kiện bảo đảm chất lượng giáo dục [2]. Việc lấy và sử dụng có hiệu quả ý kiến phản hồi của người học sẽ trực tiếp góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý trong việc thực hiện mục tiêu đào tạo, giúp cán bộ, giảng viên tự điều chỉnh, cải tiến hoạt động giảng dạy, quản lý và rèn luyện người học; giúp lãnh đạo Trung tâm có thêm thông tin nhận xét, đánh giá giảng viên, cán bộ quản lý, ngăn ngừa nguy cơ, biểu hiện tiêu cực trong hoạt động giảng dạy, phát hiện và nhân rộng những điển hình tiên tiến, qua đó nâng cao chất lượng các hoạt động đào tạo và phục vụ đào tạo, góp phần thực hiện quy chế dân chủ trong cơ sở giáo dục. Bên cạnh những mặt đã làm tốt, công tác lấy ý kiến và sử dụng ý kiến phản hồi của người học vẫn còn một số tồn tại, hạn chế, bất cập cần khắc phục. Vì vậy, nghiên cứu này tập trung khảo sát, đánh giá thực trạng công tác lấy ý kiến phản hồi người học tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội, đánh giá hiệu quả của công tác này trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phục vụ đào tạo, từ đó đưa ra các kiến nghị phù hợp để cải tiến công tác lấy ý kiến phản hồi, cũng như công tác sử dụng kết quả phản hồi của người học trong cải tiến chất lượng tại Trung tâm.

2. Tổng quan nghiên cứu, khái niệm

2.1. Tổng quan nghiên cứu

Theo Cashin (1995): khi đánh giá về chất lượng giảng dạy, sinh viên có xu hướng đánh giá mức độ cao hơn so với các giảng viên tự đánh giá, hay đánh giá của đồng nghiệp [3].

Michael Kelso (2010): giảng viên và các nhà quản lý cho rằng, việc thực hiện các ý kiến phản hồi của sinh viên đã đem lại tác dụng tích cực trong quá trình giảng dạy và học tập ở các

trường học. Số ít giảng viên báo cáo bị ảnh hưởng bởi sự phản hồi tiêu cực hoặc phê phán của sinh viên. Nghiên cứu của ông đưa ra kết luận rằng, ý kiến phản hồi của sinh viên như một công cụ đánh giá có tác động tích cực thứ cấp đối với giảng viên khi nó được thực hiện chu đáo [4].

Tại Việt Nam, ngày 20/02/2008 Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Công văn số 1276/BGDĐT-NG về việc Hướng dẫn tổ chức lấy ý kiến phản hồi từ sinh viên về hoạt động giảng dạy của giảng viên, theo đó các trường đại học tự thiết kế, xây dựng bộ phiếu hỏi riêng sao cho phù hợp với thực tế công tác giảng dạy [5].

Ngày 20/5/2010, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Công văn số 2754/BGDĐT-NGCBQLGD gửi các đại học, học viện, các trường đại học, cao đẳng trong toàn quốc về việc Hướng dẫn lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của giảng viên. Theo đó, từ năm học 2010-2011, các cơ sở giáo dục đại học triển khai lấy ý kiến phản hồi từ người học về hoạt động giảng dạy của tất cả các giảng viên thuộc cơ sở giáo dục đại học [6].

Ngày 20/02/2020, Đại học Quốc gia Hà Nội ban hành Hướng dẫn số 581/HD-ĐHQGHN về việc ban hành *Hướng dẫn đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan*. Hướng dẫn này được áp dụng đối với các đơn vị đào tạo và hỗ trợ đào tạo trong toàn Đại học Quốc gia Hà Nội. Kết quả đánh giá chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được cập nhật hằng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất của đơn vị và của Đại học Quốc gia Hà Nội [7].

Vũ Thị Phương Thảo (2018): kết quả ý kiến phản hồi của sinh viên đóng vai trò quan trọng trong việc góp phần đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ trong đào tạo. Thông qua ý kiến phản hồi, người học được thể hiện chính kiến của mình về những vấn đề liên quan đến hoạt động đào tạo, qua đó giúp các giảng viên, cán bộ quản lý các cấp có thông tin về các vấn đề tồn tại để điều chỉnh, cải tiến, góp phần đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo của nhà trường [8].

Đậu Thế Tụng, Nguyễn Thị Bích Hương, Nguyễn Thị Huyền My (2020): hiện nay, hầu

hết các trường đã triển khai lấy ý kiến phản hồi của người học, tuy nhiên hoạt động này đang được thực hiện chưa có sự thống nhất, phiếu được thiết lập tùy thuộc vào điều kiện, đặc điểm của mỗi trường. Phần lớn việc lấy ý kiến phản hồi của người học mới dừng lại ở việc tổng hợp báo cáo số liệu cho 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. 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 [9].

Các nghiên cứu trên đều cho thấy, phản hồi của người học là một phương pháp hữu ích, các thông tin phản hồi của người học có tác động to lớn đến việc điều chỉnh, cải tiến chất lượng của từng cán bộ, giảng viên và cơ sở giáo dục.

2.2. Khái niệm phản hồi

Có nhiều định nghĩa về phản hồi (feedback), tùy theo lĩnh vực khác nhau như kinh tế, kỹ thuật, y tế, giáo dục,... và tiếp cận khác nhau mà định nghĩa phản hồi được biểu đạt khác nhau. Theo En. Oxforddictionaries.com, feedback là thông tin về các phản ứng của một hay một nhóm người đối với sản phẩm hay hiệu quả làm việc và được sử dụng làm cơ sở để cải tiến. Theo businessdictionary.com, phản hồi là thông tin được gửi tới một thực thể (cá nhân hoặc một nhóm) về hành vi trước đó để thực thể có thể điều chỉnh hành vi hiện tại và tương lai nhằm đạt được mục tiêu mong muốn. Tác giả Phạm Đình Văn (2012), phản hồi trong giáo dục là sự tác động trở lại về kết quả học tập của người học đối với người dạy, của nhà quản lý và đối với bản thân người học. Ông cho rằng, thông tin phản hồi là thông tin về kết quả của một quá trình tác động vào một đối tượng, trong mối quan hệ ảnh hưởng trở lại đối với yếu tố đầu vào của quá trình; còn trong quá trình dạy học, thông tin phản hồi được hiểu là những thông tin thu nhận được từ người học, có tác động trở lại đối với cả chính người học và người dạy làm cho quá trình dạy học ngày càng hiệu quả hơn

[10]. Qua các định nghĩa về phản hồi đã đề cập ở trên, tác giả quan niệm phản hồi là thông tin được cung cấp bởi một người/nhóm người về các khía cạnh của một vấn đề hay hoạt động cụ thể mà một tổ chức hay cá nhân thực hiện trước đó, nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng, hiệu quả của hoạt động đó.

3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu lý thuyết: tác giả thu thập tài liệu, xây dựng đề cương nghiên cứu và phác họa khung lý thuyết và xây dựng hệ thống bảng hỏi cho vấn đề nghiên cứu. Thiết kế phiếu hỏi về ý kiến phản hồi của người học và giảng viên, cán bộ quản lý trong cải tiến chất lượng tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội. Phiếu hỏi được chia thành hai phần chính gồm: thông tin về đối tượng trả lời phiếu khảo sát và thông tin trả lời khảo sát, bao gồm các câu hỏi và lựa chọn phương án trả lời theo các cấp độ khác nhau. Ngoài ra, phiếu hỏi còn có các câu hỏi mở bổ sung, mở rộng ý kiến đánh giá của người trả lời nhằm thu thập thêm thông tin của người học, cán bộ, giảng viên làm cơ sở cải tiến chất lượng tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Nghiên cứu thực tế: tác giả phát phiếu điều tra trên Google form đối với giảng viên, cán bộ quản lý của Trung tâm và người học đang học tập tập trung tại Trung tâm. Thời gian thu mẫu được thực hiện trong tháng 6/2023, kết quả thu được 43/45 phiếu hợp lệ của cán bộ quản lý, giảng viên (95,56%) và 542/554 phiếu hợp lệ của người học (97,8%), trong đó có 66 sinh viên Trường Cao đẳng Sư phạm Hòa Bình (12,18%), 293 sinh viên Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia Hà Nội (54,06%); 87 sinh viên Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội (16,05%); 96 sinh viên Học viện Phụ nữ Việt Nam (17,71%).

Phương pháp phân tích số liệu: nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả và thống kê so sánh. Phương pháp thống kê mô tả dùng để tóm tắt, mô tả những đặc tính cơ bản của tập hợp dữ liệu thu được và được thể hiện dưới dạng số hoặc biểu đồ trực quan. Trong nghiên

cứu này, phương pháp thống kê mô tả được sử dụng mô tả nội dung và hình thức trung cầu ý kiến đối với người học và cán bộ, giảng viên đang học tập và công tác tại Trung tâm và sử dụng thông tin phản hồi của người học trong cải tiến chất lượng các hoạt động của Trung tâm. Phương pháp thống kê so sánh sử dụng để đối chiếu các chỉ tiêu đã được lượng hoá, xác định xu hướng, mức độ biến động của các chỉ tiêu, qua đó có thể tổng hợp được những điểm chung cũng như tách ra được những nét riêng của các chỉ tiêu được so sánh, đánh giá được các mặt tích cực, hiệu quả và ngược lại, qua đó tìm ra các giải pháp tối ưu để trong cải tiến chất lượng từ ý kiến phản hồi của người học.

4. Kết quả nghiên cứu

Đánh giá về mức độ quan tâm của cán bộ, giảng viên trong trung cầu ý kiến phản hồi của người học, có 71,4% số người được hỏi trả lời thường xuyên thực hiện tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của người học, trong đó đội ngũ giảng viên và các đại đội trưởng quản lý người học, lực lượng trực tiếp làm công tác giảng dạy, quản lý và rèn luyện người học chiếm tỷ lệ 100%; có 20,6% ít thực hiện, trong đó chủ yếu là cán bộ làm việc tại các phòng chức năng, ít trực tiếp tiếp xúc với người học. Đối với người học, có 95,2% số người được hỏi trả lời có được trung cầu ý kiến trong quá trình học tập, qua đó cho thấy, việc trung cầu ý kiến người học đã được Trung tâm quan tâm và triển khai đúng quy định.

Có 92,9% cán bộ, giảng viên cho rằng mục đích trung cầu ý kiến nhằm thu thập thông tin của người học để cải tiến chất lượng các hoạt động. Có 7,1% ý kiến cho rằng việc trung cầu ý kiến người học chỉ là hoạt động giao tiếp thông thường, chưa hướng đến mục tiêu cải tiến chất lượng, phản hồi này chủ yếu là cán bộ làm việc tại các phòng chức năng của Trung tâm, ít trực tiếp tiếp xúc với người học. Kết quả trên cho thấy, một bộ phận cán bộ chưa thực sự quan tâm, chưa xác định rõ tính mục đích, ý nghĩa của thu thập ý kiến phản hồi của người học, chưa thấy rõ trách nhiệm của bản thân

trong tiếp nhận thông tin phản hồi để cải tiến chất lượng công việc được giao. Vì vậy, cần có giải pháp để cán bộ, giảng viên quan tâm thực hiện, coi đây là trách nhiệm, nhiệm vụ bắt buộc trong thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao.

Khi được hỏi về thời gian trung cầu ý kiến, có 30,6% người học được phản hồi ý kiến ngay đầu khoá học, 15,5% người học được phản hồi giữa khoá học, 11,2% người học được phản hồi cuối khoá học và 42,7% người học được phản hồi nhiều lần trong khoá học (Bảng 1).

Bảng 1. Thời điểm trung cầu ý kiến người học

STT	Thời gian trung cầu ý kiến	Người học chọn	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Đầu khoá học	166	30,6
2	Giữa khoá học	84	15,5
3	Cuối khoá học	61	11,2
4	Nhiều lần	231	42,7

Kết quả này cho thấy, cách phản hồi phổ biến nhất là lấy ý kiến phản hồi nhiều lần trong khoa học. Đây cũng là cách phản hồi có nhiều khả năng đóng góp những thông tin có giá trị để cải thiện chất lượng giáo dục của khóa học nói riêng và của Trung tâm nói chung. Đội ngũ giảng viên và cán bộ quản lý người học đã chủ động thu thập ý kiến phản hồi của người học ở các thời điểm khác nhau của khoá học, qua đó kịp thời điều chỉnh, cải tiến các hoạt động của cá nhân và đơn vị, đặc biệt là giải quyết những kiến nghị của người học ở cuối mỗi khoá học. Trong thực tế, thời điểm giữa mỗi khoá học Trung tâm đều triển khai các đại đội sinh viên họp để lấy ý kiến phản hồi, ý kiến của người học được ghi thành biên bản, Phòng Đào tạo và Quản lý người học tổng hợp các ý kiến phản hồi của các đại đội làm cơ sở để lãnh đạo Trung tâm nghiên cứu, giải quyết tại buổi đối thoại. Phiên đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo Trung tâm được tổ chức với sự tham gia của lãnh đạo các phòng chức năng, đơn vị cung cấp dịch vụ với đại diện tập thể người học. Nội dung buổi đối thoại thực hiện việc giải trình, làm rõ các ý kiến tại biên bản sinh hoạt của các đại đội và ý

kiến phát biểu trực tiếp tại Hội nghị. Trên cơ sở các ý kiến của người học, lãnh đạo Trung tâm kết luận làm cơ sở để các phòng chức năng, khoa đào tạo, đơn vị cung cấp dịch vụ khắc phục, cải tiến chất lượng các hoạt động.

Tổ chức lấy ý kiến phản hồi của người học được tổ chức tập trung, định kỳ mỗi khoá học. Tuy nhiên, khi được hỏi về công tác này, một số cán bộ, giảng viên chiếm tỷ lệ 19% cho rằng chỉ nghe nói về việc tổ lấy ý kiến phản hồi người học chứ chưa tham gia trực tiếp, các phản hồi này chủ yếu là những cán bộ làm nhiệm vụ phục vụ, hỗ trợ đào tạo, ít trực tiếp tiếp xúc với người học mà chỉ tham gia vào quá trình khắc phục những tồn tại hạn chế thông qua triển khai của đội ngũ cán bộ quản lý các cấp. Điều này cho thấy, Trung tâm cần quán triệt, triển khai đồng bộ công tác lấy ý kiến phản hồi và sử

dụng ý kiến phản hồi của người học đến toàn thể giảng viên, đặc biệt là đội ngũ cán bộ làm việc ở các phòng chức năng, đơn vị phục vụ dịch vụ ít trực tiếp tiếp xúc với người học, qua đó huy động tối đa sự vào cuộc tích cực, hiệu quả của toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên phục vụ trong thực thi công việc được giao.

Nội dung trung cầu ý kiến: nghiên cứu này trung cầu cả người học và cán bộ, giảng viên về những nội dung mà Trung tâm đã trung cầu ý kiến. Kết quả khảo sát cho thấy, không có sự tương đồng về tỷ lệ phần trăm giữa người học và cán bộ, giảng viên. Phản hồi của người học về các nội dung được hỏi đều có chỉ số đánh giá ở mức độ thấp, từ 54,3% - 75%. Cũng vấn đề trên, tỷ lệ đánh giá của cán bộ, giảng viên cao hơn người học, từ 73%-100% (Bảng 2).

Bảng 2. Kết quả khảo sát về nội dung trung cầu ý kiến của người học và cán bộ, giảng viên

STT	Nội dung trung cầu ý kiến	Người học		Cán bộ, giảng viên	
		Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)
1	Nội dung, chương trình học tập	407	74,95	40	95,24
2	Phương pháp và cách thức tổ chức giáo dục	348	64,09	40	95,24
3	Kiểm tra đánh giá	305	56,17	35	83,33
4	Hoạt động trải nghiệm, ngoại khoá	295	54,33	31	73,81
5	Môi trường học tập và rèn luyện chung	382	70,35	38	90,48
6	Hiệu quả, chuyển biến sau một thời gian học Giáo dục quốc phòng và an ninh	301	55,43	35	83,33
7	Thái độ của giảng viên, cán bộ và nhân viên phục vụ	330	60,77	42	100,00
8	Điều kiện phòng ở	407	74,95	37	88,10
9	An toàn vệ sinh thực phẩm và chất lượng các dịch vụ	365	67,22	37	88,10
10	Chăm sóc sức khỏe, y tế	333	61,33	37	88,10

STT	Nội dung trung cầu ý kiến	Người học		Cán bộ, giảng viên	
		Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)
11	Cảm nhận chung về thời gian học tập ở Trung Tâm	307	56,54	35	83,33
12	Khác	0	0,00	0	0,00
	Tổng số câu trả lời	543		42	

Số liệu trên cho thấy có sự khác biệt trong xác định nội dung thu thập và phản hồi của cán bộ, giảng viên và người học. Vì vậy Trung tâm cần chi tiết các nội dung phản hồi để người học hiểu và phản hồi đúng nội dung, qua đó có dữ liệu chi tiết và đa chiều làm cơ sở để điều chỉnh, cải tiến chất lượng trên các mặt công tác của Trung tâm. Trên thực tế, Trung tâm đã định hướng các nội dung chính để người học phản hồi theo từng mảng công tác như công tác đào tạo, quản lý sinh viên, công tác hậu cần kỹ thuật, đảm bảo cơ sở vật chất và đảm bảo các dịch vụ thiết yếu. Tuy nhiên, Trung tâm chưa thiết kế hệ thống bảng hỏi chi tiết để người học trả lời. Việc phản hồi của người học chủ yếu tập

trung vào các vấn đề có ảnh hưởng trực tiếp, thiết thực đến sinh hoạt của người học như dịch vụ ăn uống và đảm bảo cơ sở vật chất phục vụ sinh hoạt, chưa có nhiều ý kiến đi sâu vào phản hồi để cải tiến chất lượng công tác đào tạo và quản lý người học.

Hình thức trung cầu ý kiến (Bảng 3): Trung tâm đã triển khai tương đối đa dạng các hình thức như phản ánh trực tiếp của người học với đại đội trưởng, giảng viên trong quá trình học tập, sinh hoạt; phản ánh qua hệ thống chỉ huy các cấp từ tiểu đội đến đại đội thông qua giao ban hằng ngày, các phản hồi đó được báo cáo thông qua giao ban Trung tâm hằng ngày, từ đó Trung tâm chỉ đạo khắc phục ngay các hạn chế, bất cập.

Bảng 3. Kết quả khảo sát về hình thức trung cầu ý kiến của người học và cán bộ, giảng viên

STT	Hình thức trung cầu ý kiến	Người học		Cán bộ, giảng viên	
		Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (N)	Tỷ lệ (%)
1	Lãnh đạo, cán bộ, giảng viên hỏi trực tiếp	262	48,25	35	83,33
2	Buổi đối thoại trực tiếp sinh viên	269	49,54	40	95,24
3	Khảo sát online	330	60,77	26	61,90
4	Phát phiếu khảo sát trực tiếp	133	24,49	29	69,05
5	Phản hồi qua cán bộ quản lý các cấp (tiểu đội trưởng, đại đội trưởng)	257	47,33	36	85,71
6	Phản hồi trực tiếp với giảng viên khi đang trên lớp hoặc cán bộ quản lý trực tiếp ngoài giờ học	237	43,65	38	90,48
7	Qua hòm thư góp ý	108	19,89	17	40,48
8	Khác	18	3,31	1	2,38
	Tổng số câu trả lời	543		42	

Các thông tin phản ánh như vậy mới đem lại việc khắc phục những bất cập trước mắt, dạng sai đâu sửa đó, chưa có tính hệ thống và chiều sâu. Kết quả khảo sát cũng cho thấy, hình thức người học được trưng cầu ý kiến tương đối đa dạng như phản hồi trực tiếp thông qua lãnh đạo, cán bộ và giảng viên, đối thoại trực tiếp với người học, khảo sát online, các hình thức trên có tỷ lệ từ 43,65 - 60,77%; các hình thức khác như khảo sát thông qua phát phiếu hỏi, qua hòm thư góp ý ít được triển khai thực hiện. Cũng vấn đề trên, kết quả khảo sát cán bộ, giảng viên cho thấy tỷ lệ lựa chọn mức độ cao hơn người học, từ 40,48% - 95,24% (Bảng 3), trong đó hình thức phản hồi chủ yếu là đối thoại trực tiếp sinh viên (95,24%) và phản hồi trực tiếp với giảng viên khi đang trên lớp hoặc cán bộ quản lý trực tiếp ngoài giờ học (90,48%).

Số liệu trên cũng cho thấy, ý kiến đánh giá của cán bộ, giảng viên về các hình thức trưng cầu ý kiến có tỷ lệ cao hơn so với người học. Điều này cho thấy việc nhận diện các hình thức trưng cầu ý kiến của người học chưa rõ, chưa đầy đủ, theo đó việc phản hồi của người học qua các hình thức trên chưa phát huy được hiệu quả trong quá trình học tập, rèn luyện.

Đánh giá về mức độ tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học, 61,9% cán bộ, giảng viên cho rằng thường xuyên nhận được ý kiến phản hồi của người học, số liệu này chủ yếu là của đội ngũ giảng viên đánh giá; 35,7% ít khi tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học, số liệu này chủ yếu do cán bộ công tác tại các phòng, ban chức năng của Trung tâm đánh giá. Việc giải quyết các ý kiến phản hồi, có 98% người học cho rằng, các ý kiến phản hồi được tiếp nhận và giải quyết kịp thời, thoả đáng; 95,2% cán bộ, giảng viên khi tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học đều tích cực, chủ động và giải quyết được những vấn đề mà người học phản ánh, 4,8% tiếp nhận nhưng không giải quyết được. Kết quả trên cho thấy, đội ngũ cán bộ, giảng viên của Trung tâm đã tích cực, chủ động trong giải quyết ý kiến của người học, khắc phục kịp thời các bất cập trong quá trình đào tạo, qua đó tạo được động lực, phát huy tính tích cực của người học. Tuy nhiên, vẫn còn cán bộ, giảng

viên chưa chủ động giải quyết ý kiến người học, vì vậy Trung tâm cần có giải pháp khắc phục vấn đề này. Cũng nội dung trên, có 50% cán bộ, giảng viên cho rằng phản hồi của người học được giải quyết kịp thời và rất thoả đáng, 50% cán bộ, giảng viên cho rằng phản hồi của người học được giải quyết tương đối kịp thời và tương đối hợp lý. Số liệu trên cho thấy, người học đánh giá cao và dễ chấp nhận việc giải quyết các ý kiến phản hồi hơn so với cán bộ, giảng viên. Để công tác cải tiến chất lượng có chiều sâu và hiệu quả thiết thực, Trung tâm cần có giải pháp xử lý những tồn tại, hạn chế kịp thời và hiệu quả hơn nữa để đáp ứng kỳ vọng của người học, đặc biệt là cán bộ, giảng viên của Trung tâm.

Để giúp người học có thêm thông tin về khoá học cũng như nội quy trước khi đến Trung tâm học tập, ngoài những thông tin được đăng tải trên Website và tài liệu gửi đến các trường, trước khi tiếp nhận người học, Trung tâm cử cán bộ đến các trường liên kết để tiếp xúc người học, cung cấp thêm thông tin và giải quyết những thắc mắc, hướng dẫn, giúp đỡ người học, tổ chức biên chế lớp học, phân công giảng viên quản lý từng đại đội để triển khai công tác khoá học, giúp cho người học làm tốt công tác chuẩn bị. Khi được hỏi về sự so sánh giữa trải nghiệm của người học tại Trung tâm với những hiểu biết trước đó, có 54,1% người học cho rằng hoạt động thực tế ở Trung tâm như tìm hiểu trước đó; 43,3% cho rằng tốt hơn những gì được biết trước đó; 2,6% cho rằng không tốt bằng những gì người học biết trước đó. Điều này cho thấy, một bộ phận nhỏ người học chưa hài lòng về chất lượng một số hoạt động, Trung tâm cần có giải pháp cải tiến toàn diện để ngày càng thoả mãn tốt hơn nhu cầu của người học.

Để cải tiến chất lượng, hiệu quả công tác lấy ý kiến phản hồi của người học, 38,1% cán bộ, giảng viên cho rằng cần thay đổi cách thức, phương pháp lấy ý kiến phản hồi của người học, đảm bảo linh hoạt, phù hợp với từng đối tượng và từng khoá học; 57,1% cán bộ, giảng viên cho rằng nên lấy ý kiến phản hồi của người học vào giữa khoá học; 38,1% cho rằng nên thực hiện nhiều lần trong khoá học; 4,8% cho

rằng nên thực hiện vào cuối khoá học. Số liệu trên cho thấy, việc tổ chức lấy ý kiến phản hồi tổng thể nên được thực hiện vào giữa khoá học để các ý kiến đó được tiếp thu, cải tiến và người học được thụ hưởng những thành quả cải tiến trong thời gian còn lại của khoá học. Bên cạnh đó, cán bộ, giảng viên cần tiếp thu ý kiến phản hồi của người học hằng ngày thông qua quá trình giảng dạy, quản lý người học, qua đó kịp thời giải quyết, đề xuất giải quyết kịp thời những kiến nghị của người học.

Các vấn đề tồn tại chưa được giải quyết qua nhiều khoá học mà người học phản ánh, đa số cán bộ, giảng viên cho rằng đó là việc xuống cấp của cơ sở vật chất, đặc biệt là phòng ở của người học. Một số vấn đề khác như công cụ giúp công tác phản hồi ý kiến người học hiệu quả, đa số cán bộ, giảng viên cho rằng phải kết hợp nhiều hình thức như phản hồi trực tiếp với giảng viên, cán bộ quản lý sinh viên, thông qua đối thoại, trong đó tăng cường phát phiếu khảo sát online.

Đề xuất của cán bộ, giảng viên cho rằng, hoạt động vui chơi giải trí cần đa dạng hơn, giải quyết đề xuất cần kịp thời hơn, lấy ý kiến phản hồi thường xuyên và thực chất hơn; tạo điều kiện thuận lợi cho người nhà đến thăm tại Trung tâm; đồ ăn cải thiện thường xuyên hơn; cơ sở vật chất phòng ở cần cải thiện tốt hơn; nên trung cầu ý kiến theo tuần để xử lý kịp thời hơn; hình thức trung cầu ý kiến cần đa dạng hơn; nhiều ý kiến của cán bộ, giảng viên cho rằng cần duy trì thường xuyên hoạt động đối thoại của lãnh đạo Trung tâm; xây dựng phiếu khảo sát ngắn gọn, đi vào từng mặt công tác, các hoạt động cụ thể, sát với từng đối tượng và khoá học; vận dụng linh hoạt các hình thức, phương pháp để đánh giá khách quan và tổng thể hơn; tiếp nhận thông tin phải khắc phục ngay; lấy ý kiến phản hồi vào giữa và cuối khoá học và tăng cường hình thức khảo sát online. 100% cán bộ, giảng viên cho rằng ý kiến phản hồi của người học có tác dụng tích cực trong cải tiến chất lượng các hoạt động của Trung tâm.

5. Thảo luận

Khác với các cơ sở giáo dục đại học, Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh tổ chức

quản lý, học tập, rèn luyện và sinh hoạt tập trung tại Trung tâm theo nếp sống quân sự cho người học. Chương trình của một môn học được thực hiện trong thời gian khoảng 04 tuần. Từ việc quản lý, học tập, rèn luyện và sinh hoạt tập trung tại Trung tâm, do vậy người học quan tâm rất nhiều vấn đề xung quanh nhiệm vụ học tập, rèn luyện, nhất là các điều kiện đảm bảo phục vụ cho hoạt động giáo dục, ăn ở và sinh hoạt. Việc lấy ý kiến phản hồi thông qua đối thoại đem lại hiệu quả thiết thực, trực tiếp, tuy nhiên còn một số vấn đề tồn tại mà người học ngại nói ra trước hội nghị, nhất là những vấn đề nhạy cảm nên lãnh đạo Trung tâm có thể không nắm bắt được đầy đủ, kịp thời các vấn đề đã và đang phát sinh trong đơn vị.

Việc giải trình, làm rõ và kết luận những phản hồi của người học có tác động to lớn đến tâm tư, tình cảm, thái độ và động lực của người học trong quá trình học tập. Nếu các ý kiến phản hồi được tiếp thu, điều chỉnh nhanh chóng và thiết thực sẽ tạo động lực cho người học học tập, rèn luyện và ngược lại. Vì vậy, cần quyết liệt, nghiêm túc trong tiếp thu, đặc biệt là khắc phục các tồn tại, hạn chế mà người học đã phản ánh, tránh làm qua loa, chiếu lệ.

Nội dung lấy ý kiến về các vấn đề chủ yếu như môi trường, cơ sở vật chất, điều kiện ăn ở, học tập, sinh hoạt; đội ngũ giảng viên và cán bộ hỗ trợ; chương trình hoạt động học tập và trải nghiệm; cảm nhận chung của sinh viên trong khi tham gia khoá học và kết thúc khoá học trở về. Các vấn đề trong nội dung phản hồi đang lẻ tẻ theo trình tự phát sinh, hoặc cá nhân có ý kiến; chưa được hệ thống riêng theo từng lĩnh vực, mảng công việc, hoặc đối tượng phục vụ. Các nội dung cũng chưa được cụ thể hoá chi tiết bằng hệ thống các câu hỏi đến mọi người học.

Nội dung phản hồi còn chung chung, chưa đi sâu phân hồi của người học đến từng giảng viên, qua đó giảng viên chưa thấy được những mặt tích cực và hạn chế của bản thân để phát huy và cải tiến, đồng thời lãnh đạo Trung tâm thiếu kênh nhận xét, đánh giá từ người học.

Nội dung đánh giá mới tập trung vào những vấn đề trực diện, chưa thực sự có chiều sâu. Việc sử dụng dữ liệu đánh giá hầu như mới dừng lại ở việc giải quyết những vấn đề bức xúc

trong sinh hoạt, học tập, chủ yếu thuộc các mặt đảm bảo như chế độ, tiêu chuẩn, khẩu phần và món ăn; cơ sở vật chất nơi học tập, ngủ nghỉ, sinh hoạt. Các nội dung luôn được người học ghi nhận, đánh giá cao, ít có kiến nghị đề xuất đó là các hoạt động liên quan đến giảng viên, cán bộ quản lý, phương pháp giảng dạy, kiểm tra đánh giá.

Các hình thức trung cầu ý kiến đã được triển khai như phỏng vấn trực tiếp, bảng hỏi, đối thoại sinh viên (hình thức đa dạng). Tuy nhiên, thực tế cho thấy, ngoài các buổi đối thoại sinh viên được ghi biên bản, các ý kiến phản hồi qua hỏi trực tiếp chưa được tập hợp chính xác và hệ thống. Việc dùng bảng hỏi còn chưa đều đặn định kỳ.

Về thời gian lấy ý kiến phản hồi: việc khảo sát, lấy ý kiến phản hồi đầu khoá học có tác dụng tìm hiểu tình hình, tâm tư nguyện vọng người học, có thể giúp điều chỉnh ngay chương trình hoạt động cho phù hợp với đối tượng cụ thể. Việc lấy ý kiến phản hồi giữa khoá học có ý nghĩa đối với việc khắc phục, cải tiến kịp thời những vấn đề tồn tại để điều chỉnh, cải tiến chất lượng trong thời gian còn lại của khoá học. Lấy ý kiến phản hồi cuối khoá có ý nghĩa đối với việc nâng cao chất lượng cho khoá học tiếp theo. Việc lấy ý kiến phản hồi nhiều lần có tác dụng thu thập được nhiều thông tin tại các thời điểm khác nhau để liên tục cải tiến chất lượng khóa học.

Về công cụ thu thập ý kiến, đây là điểm yếu của Trung tâm, hầu như chưa có công cụ tiên tiến nào được áp dụng, chưa có phần mềm hoặc công cụ phân tích kết quả. Đối với những phát sinh xảy ra trong khoá học, việc tiếp nhận phản hồi thường kịp thời do cán bộ quản lý trực tiếp, kết quả xử lý được đánh giá là thoả đáng, hiệu quả, làm hài lòng người học. Đối với những buổi đối thoại, ý kiến trực tiếp đối diện nên thường chưa đủ thẳng thắn, thời gian có hạn nên số lượng ý kiến chưa được đầy đủ. Các ý kiến hỏi đáp tuy tích cực, nhưng đôi khi không kịp thời cho chính đối tượng ý kiến do đã kết thúc khoá học. Đối với các ý kiến cá nhân, nhóm nhỏ thường được tiếp nhận bởi cán bộ quản lý trực tiếp, trong khi cán bộ hoặc xử lý xong nhưng không tập hợp ý kiến phản hồi lên

lãnh đạo Trung tâm, hoặc nhiều việc kiêm nhiệm đã không đủ chú trọng tới công tác này.

Đánh giá chung, nhiều năm qua, Trung tâm đều tổ chức lấy ý kiến phản hồi người học, trong đó chú trọng thực hiện đối thoại trực tiếp giữa lãnh đạo Trung tâm với đại diện tập thể người học, qua đó kịp thời điều chỉnh, rút kinh nghiệm, đảm bảo và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác đào tạo và phục vụ. Các vấn đề phát sinh đối với người học cơ bản được tiếp nhận và giải quyết kịp thời, thoả đáng. Sau mỗi khoá học, Trung tâm đều tổ chức rút kinh nghiệm chung, qua đó có những chỉ đạo cụ thể, thiết thực trong khắc phục, cải tiến chất lượng. Đội ngũ cán bộ, giảng viên có ý thức, trách nhiệm cao trong tiếp nhận phản hồi của người học, kịp thời giải quyết, khắc phục các vấn đề phát sinh, chủ động trong cải tiến chất lượng giảng dạy, quản lý và rèn luyện người học. Tuy nhiên, việc sử dụng kết quả phản hồi để cải tiến chất lượng khoá sau có làm nhưng chưa được thống kê đo lường. Việc đánh giá cải tiến chất lượng qua sử dụng kết quả phản hồi chưa được chú trọng thực hiện; việc áp dụng công nghệ, sử dụng công cụ cũng như cơ chế quản lý phân công cán bộ chuyên trách cần được cải tiến và nâng cao hơn nữa.

6. Kết luận

Trong bối cảnh đảm bảo chất lượng và kiểm định giáo dục đại học được trú trọng thực hiện, công tác lấy ý kiến phản hồi của người học ngày càng thể hiện rõ vai trò trong cải tiến chất lượng giáo dục. Nghiên cứu ý kiến phản hồi của người học trong cải tiến chất lượng tại Trung tâm Giáo dục Quốc phòng và An ninh, Đại học Quốc gia Hà Nội đã đánh giá thực trạng công tác trung cầu ý kiến phản hồi của người học và sử dụng ý kiến phản hồi trong cải tiến chất lượng các mặt hoạt động của Trung tâm. Việc hoàn thiện cơ chế, nội dung, hình thức, phương pháp, công cụ lấy ý kiến phản hồi; quản lý, sử dụng, lưu trữ kết quả phản hồi; đánh giá hiệu quả của công tác sử dụng ý kiến phản hồi trong cải tiến chất lượng được xem là nhiệm vụ cấp thiết mà Trung tâm cần tiếp tục quan tâm nghiên cứu và hoàn thiện. Bên cạnh đó, Trung

tâm lấy ý kiến phản hồi của người học cần đa dạng, khách quan hơn, kết hợp với lấy ý kiến giảng viên, cán bộ phục vụ đào tạo và dịch vụ, các trường có người học. Đây là cách thức phản hồi đảm bảo tính dân chủ trong phản hồi chất lượng, giúp công tác cải tiến chất lượng các hoạt động tại Trung tâm được toàn diện và thực chất hơn, đảm bảo cho Trung tâm phát triển ổn định và bền vững.

Tài liệu tham khảo

- [1] Joint Circular 123/2015/TTLT-BQP-BGDDT-BLDTBXH on 05/11/2015 from the Ministry of National Defense, the Ministry of Education and Training, and the Ministry of Labour and Social Affairs, Promulgating the Regulation on Organization and Operation of the National Defense Education Center and Security; Linking Defense and Security Education of Colleges and Higher Education Institutions, 2015 (in Vietnamese).
- [2] Law on Higher Education, 2018.
- [3] W. E. Cashin, Student Ratings of Teaching: The Research Revisited, IDEA Paper (No. 32): Manhattan, KS: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development, 1995, pp. 1-10.
- [4] M. Kelso, The Impact of Students' Feedback on Secondary Teachers, A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Master of Education Leadership and Management, Unitec Institute of Technology, New Zealand, 2010.
- [5] Ministry of Education, Official Letter No. 1276/BGDDT-NG on 20/02/2008 from the Minister of Education about Promulgating Guidance on Collecting Feedback from Students on the Teaching Activities of the Lecturers, 2008 (in Vietnamese).
- [6] Ministry of Education, Official Letter No. 2754/BGD-ĐT on 20/05/2010 about Guidance on Collecting Feedback from Students on the Teaching Activities of the Lecturers, 2010 (in Vietnamese).
- [7] Vietnam National University, Hanoi, Guidance No. 581/HD-DHQGHN on 20/02/2020 from Director of Hanoi Vietnam National University on Promulgating Guidance to Quality Assessment through Feedback from Related Parties, 2020 (in Vietnamese).
- [8] V. T. P. Thao, The Impact of Students' Feedback on Teaching Activities on Higher Education Management at Hanoi Vietnam National University, Doctoral Thesis on Measurement and Evaluation in Education, Hanoi Vietnam National University, 2018 (in Vietnamese).
- [9] D. T. Tung, N. T. B. Huong, N. T. H. My, The Work of Collecting Feedback from Learners at Universities and Colleges Today, Journal of Science, Education and Technology, April, No. 9, 2020 (in Vietnamese).
- [10] P. D. Van, Measures to Obtain and use Feedback on Students' Learning Outcomes to Improve the Quality of Teaching Methods in the Hanoi University of Education, Doctoral Thesis in Education, Hanoi University of Education, 2012 (in Vietnamese).
- [11] Ministry of Education, Official Letter No. 7324/BGDDT-NGCBQLGD on 08/10/2013 from the Minister of Education Enacting Guidance on Collecting Feedback from Students on the Teaching Activities of the Lecturers, 2013 (in Vietnamese).
- [12] Ministry of Education, Circular No. 12/2017/TT-BGDDT on 19/05/2017 from the Minister of Education Promulgating Regulations on Accreditation of Higher Education Institutions, 2017 (in Vietnamese).
- [13] Vietnam National University, Hanoi, Official Letter No. 5077/HD-DHQGHN on 23/12/2014 about Guidance to Quality Assessment through Feedback from Related Parties, 2014 (in Vietnamese).
- [14] Vietnam National University, Hanoi, Decision No. 2401/QD-DHQGHN on 19/07/2022 from Director of Hanoi Vietnam National University on Promulgating Framework of Teaching Ability of Lecturers at Vietnam National University, Hanoi, 2022 (in Vietnamese).
- [15] Hanoi Vietnam National University, Decision No. 3626/QD-DHQGHN on 21/10/2022 from Director of Hanoi Vietnam National University on Promulgating Regulations on Undergraduate Training at Vietnam National University, Hanoi, 2022 (in Vietnamese).
- [16] P. X. Hieu, V. T. Thao et al., Analyze and Improve Teaching Data and Student Feedback in Improving the Quality and Effectiveness of Training Management, VNU-Level Project Code QG.15.29, 2018 (in Vietnamese).
- [17] N. N. Khai, Improving the Efficiency of Collecting Feedback from Learners to Improve the Quality of Training at Higher Education Institutions, Education Magazine, Special Issue, May, 2016 (in Vietnamese).
- [18] L. C. Lan, D. D. Thai, Changes in Subject Teaching Activities of Lecturers from the Perspective of Feedback from Learners, Science Journal of Vietnam National University, Hanoi,

- Educational Research, Vol. 33, No. 2, 2017, pp. 1-10 (in Vietnamese).
- [19] V. T. P. Thao, P. X. Hieu, Multidimensional Approach to Management of Training Activities at Vietnam National University, Hanoi, Science Journal of Vietnam National University, Hanoi, No. 1, 2017, pp. 77-89 (in Vietnamese).
- [20] Institute for Education Quality Assurance, Vietnam National University, Hanoi (2010), Official Letter No. 123/DBCL on 07/12/2010 about Guidance for Organizations of Collecting Feedback from Undergraduate Students, 2010 (in Vietnamese).
- [21] T. Rifkin, The Status and Scope of Faculty Evaluation, ERIC Reproduction Services No. ED 385315, 1995.