

THỰC TRẠNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DẠY HỌC QUA MẠNG Ở MỘT SỐ TRƯỜNG ĐẠI HỌC TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY

Nguyễn Thanh Thủy^{1,+},
Bùi Văn Hồng¹,
Nguyễn Văn Tú¹,
Nguyễn Ngọc Phương¹,
Phạm Đào Tiên²

¹Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh;

²Trường Cán bộ quản lý giáo dục Thành phố Hồ Chí Minh

+Tác giả liên hệ • Email: thuynt@hcmute.edu.vn

Article history

Received: 10/12/2023

Accepted: 30/12/2023

Published: 05/3/2024

Keywords

Online teaching, quality assurance, information technology, online education, universities

ABSTRACT

Quality assurance in online education is an important factor with an increasing priority for educational organizations and universities worldwide. In the context of the rapid development of information technology and the rise of distance learning, especially following the pandemic, ensuring quality in an online environment has become the top goal. The article analyzes aspects of quality assurance in online education from the perspective of managers of this system at universities. Ensuring educational quality can help create an interesting, attractive and reliable learning environment for students, along with the continuous development of universities and the education system in general. However, it requires the development of up-to-date and relevant learning content, the promotion of the student-instructor interaction, the use of advanced educational technology, and the establishment of fair and reliable assessment structures.

1. Mở đầu

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) giáo dục tại các trường đại học là quá trình quan trọng và không ngừng phát triển nhằm đảm bảo hệ thống giáo dục đáp ứng được các tiêu chuẩn cao về chất lượng, hiệu quả, cung cấp kiến thức và kỹ năng phù hợp cho sinh viên (SV). Đây là một phần quan trọng của việc đảm bảo người học nhận được giáo dục chất lượng và chuẩn bị cho sự thành công trong cuộc sống và sự nghiệp sau khi tốt nghiệp. ĐBCL giáo dục đại học liên quan đến việc thiết kế các chương trình học, phát triển phương pháp giảng dạy hiệu quả; đảm bảo tài liệu giảng dạy cập nhật, đánh giá kết quả học tập, và nâng cao môi trường học tập. Để thực hiện điều này, các trường đại học thường áp dụng các tiêu chuẩn, quy định và quá trình đánh giá chất lượng. Việc ĐBCL giáo dục giúp tạo ra môi trường học tập thú vị, hấp dẫn và đáng tin cậy cho SV, cùng với sự phát triển liên tục của các trường đại học và hệ thống giáo dục nói chung.

ĐBCL dạy học qua mạng (DHQM) là khía cạnh quan trọng trong sự phát triển của giáo dục đương đại. Trong thời đại số hóa ngày nay, hình thức học trực tuyến đã trở thành một phần không thể thiếu của hệ thống giáo dục. DHQM cung cấp sự linh hoạt cho người học và tiếp cận dễ dàng đến kiến thức, kỹ năng, không phụ thuộc vào vị trí địa lý. Tuy nhiên, để ĐBCL trong môi trường học trực tuyến đòi hỏi sự kết hợp của nhiều yếu tố. Chất lượng DHQM đòi hỏi việc phát triển nội dung học tập cập nhật và phù hợp; thúc đẩy tương tác giữa SV và giảng viên (GV); sử dụng công nghệ giáo dục tiên tiến; thiết lập cơ cấu đánh giá công bằng và đáng tin cậy. Các tiêu chuẩn và quy định nghiêm ngặt, cùng với việc liên tục đánh giá và cải thiện chất lượng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo SV thu nhận kiến thức, kỹ năng có giá trị thực tiễn từ DHQM.

Bài báo phân tích thực trạng ĐBCL DHQM dưới góc nhìn của các CBQL ở một số trường đại học, từ đó có những nhận định quan trọng rút ra từ thực trạng.

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Tổng quan về đảm bảo chất lượng dạy học qua mạng

Thuật ngữ “chất lượng” thể hiện các đặc trưng, giá trị và bản chất độc đáo của một sự vật, tạo nên sự khác biệt chất lượng giữa nó và các sự vật khác. Theo Từ điển tiếng Việt: “*chất lượng là cái tạo nên phẩm chất, giá trị của một con người, một sự vật, sự việc*” (Hoàng Phê và cộng sự, 2003, tr 144). Những đặc điểm chất lượng có thể dễ dàng thể hiện thông qua các chỉ số kỹ thuật, mức tiêu thụ trên thị trường và được so sánh với các sản phẩm cùng loại, có giá trị và giá cả khác biệt. Thuật ngữ “chất lượng trong giáo dục đại học” được định nghĩa khác nhau bởi nhiều

tác giả, nhưng Harvey và Green (1993) đề xuất một định nghĩa toàn diện và có hệ thống với 05 khía cạnh của chất lượng giáo dục đại học: xuất sắc; hoàn hảo (kết quả hoàn thiện, không có sai sót); phù hợp với mục tiêu (đáp ứng nhu cầu của các bên liên quan); đáng giá đầu tư; sự biến đổi (chuyển đổi từ trạng thái này sang trạng thái khác).

ĐBCL là bước tiến cao hơn so với kiểm soát chất lượng. Kiểm soát chất lượng chủ yếu đảm bảo rằng sản phẩm cuối cùng đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng và không có sản phẩm nào không đạt chất lượng được chấp nhận. Kiểm soát chất lượng liên quan đến việc liên tục cải tiến quy trình và giảm thiểu các sai sót, trong khi đó ĐBCL tập trung vào việc tích hợp quá trình thiết kế vào quản lý chất lượng ngay từ đầu. ĐBCL là chiến lược nhằm ngăn ngừa việc sản xuất sản phẩm kém chất lượng. Allen và Oakland (1988) đã xác định 05 giai đoạn hoặc đặc trưng quan trọng của phương pháp ĐBCL gồm: (1) Lập kế hoạch và thiết kế chất lượng; (2) Hướng dẫn; (3) Đào tạo nhân viên; (4) Cung cấp trang thiết bị, công nghệ và phương pháp đánh giá sản phẩm; (5) Phân tích ý kiến của khách hàng và đảm bảo tuân thủ quyền và trách nhiệm pháp lý của sản phẩm.

Visscher (2009) định nghĩa ĐBCL như việc quan tâm và thực hiện hoạt động để ĐBCL giáo dục, bao gồm cả việc xây dựng hệ thống hỗ trợ thu thập và xử lý dữ liệu liên quan đến chất lượng. Newton (2012) mô tả ĐBCL (QA) là quá trình kiểm tra, đánh giá, đưa ra đánh giá về chất lượng và tiêu chuẩn với mục tiêu nâng cao chất lượng. Ông cũng nêu rõ, đánh giá học tập đòi hỏi cân nhắc giữa các yếu tố ngoại vi và đánh giá hoạt động giảng dạy. Sử Ngọc Anh (2016) tập trung vào vai trò và vị trí của kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học, cùng với việc phân tích ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân không thành công khi áp dụng kiểm định chất lượng ở Việt Nam. Ông đề xuất giải pháp cụ thể cho việc cải thiện hệ thống ĐBCL trong bối cảnh giáo dục đại học hiện nay. Nguyễn Quang Giao (2017) đưa ra đề xuất thúc đẩy kiểm định chất lượng và áp dụng phương pháp quản lý chất lượng trong quá trình đào tạo ở các trường đại học; nhấn mạnh sự phù hợp giữa trình độ quản lý chất lượng của từng trường và các phương pháp quản lý chất lượng. Lê Đình Sơn (2016) lại nhấn mạnh quản trị theo hướng chất lượng và đề xuất giải pháp để nâng cao chất lượng đào tạo tại các trường đại học. Cùng với đó, Lê Huy Tùng (2020) đề xuất mô hình kiểm định chất lượng phù hợp với giáo dục đại học Việt Nam và nhấn mạnh vai trò quan trọng của kiểm định chất lượng trong việc đảm bảo, nâng cao chất lượng giáo dục đại học.

Về ĐBCL DHQM, các nghiên cứu tập trung vào mô tả những vấn đề cần cải thiện nhằm nâng cao hiệu quả của DHQM. Phan Thị Bích Lợi (2021) trình bày quy trình thiết kế khóa học trực tuyến như một gợi ý cho GV muốn phát triển khóa học hoàn toàn trực tuyến hoặc kết hợp học trực tuyến với học trực tiếp. Tác giả cho rằng, việc thiết kế khóa học trực tuyến đòi hỏi phải xem xét nhiều khía cạnh, gồm cả chính sách, cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ, nguồn nhân lực, phương pháp giảng dạy, đánh giá, cũng như nội dung và tài nguyên số để ĐBCL. Hà Thị Thuý và cộng sự (2021) giới thiệu hệ sinh thái giáo dục trực tuyến và nhấn mạnh đây là một xu hướng không thể tránh khỏi trong thời kỳ số hóa hiện nay; cung cấp cái nhìn tổng quan về các yếu tố quan trọng của hệ sinh thái giáo dục trực tuyến, bao gồm: kho học liệu số, cơ sở hạ tầng công nghệ, đội ngũ triển khai và người học. Sự tương tác đa chiều giữa các yếu tố này giúp bảo vệ và phát triển hệ sinh thái giáo dục trực tuyến bền vững. Họ cũng đề cập đến tình hình giáo dục trực tuyến cấp phổ thông tại Việt Nam và đưa ra giải pháp để nâng cao hiệu suất của giáo dục trực tuyến.

DHQM là hình thức giảng dạy và học tập ở các lớp học trên Internet, người dạy và người học sẽ sử dụng phần mềm nền tảng học trực tuyến, ứng dụng truyền âm thanh, hình ảnh và các thiết bị thông minh (laptop, smartphone, máy tính bảng...). Các bài giảng, tài liệu (dưới dạng văn bản, hình ảnh, video...) được đưa lên các nền tảng và người dùng có thể dễ dàng truy cập và học mọi lúc mọi nơi; trong cùng thời gian thực có sự tham gia và tương tác giữa người dạy và người học. Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT đã quy định về các tiêu chuẩn (và tiêu chí) kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học với 25 tiêu chuẩn (và các tiêu chí), thể hiện trong 04 nội dung: - *ĐBCL về chiến lược* (có 8 tiêu chuẩn); - *ĐBCL về hệ thống* (có 4 tiêu chuẩn); - *ĐBCL về thực hiện chức năng* (có 9 tiêu chuẩn); - *Kết quả hoạt động* (có 4 tiêu chuẩn).

DHQM là một hoạt động, một nhiệm vụ quan trọng hiện nay của các cơ sở giáo dục nói chung và giáo dục đại học nói riêng. Trong bối cảnh chuyển đổi số, trong điều kiện con người phải ứng phó với đại dịch, thiên tai, xung đột vũ trang... và những điều kiện về hoàn cảnh địa lý, không gian, môi trường của hoạt động dạy học, DHQM trở nên quan trọng và cấp thiết. Đó là một trong những tiêu chuẩn cần phải được bổ sung, cập nhật, cụ thể hóa trong hoạt động đánh giá ĐBCL của các cơ sở giáo dục. Tuy nhiên, DHQM ở các cơ sở giáo dục trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay phải được thực hiện một cách phù hợp, chất lượng, hiệu quả. Vì vậy, cần phải dựa trên những cơ sở lý luận, cập nhật những thành tựu của khoa học - kỹ thuật và chuyển đổi số, căn cứ vào điều kiện hoạt động của các cơ sở giáo dục, phải xây dựng hệ thống các tiêu chuẩn và tiêu chí ĐBCL của hoạt động DHQM. Các tiêu chí này có mối quan hệ biện chứng với nhau, tạo thành một hệ thống chặt chẽ.

2.2. Thực trạng đảm bảo chất lượng dạy học qua mạng ở một số trường đại học tại Việt Nam hiện nay

2.2.1. Mục đích, nội dung, đối tượng, phương pháp, công cụ khảo sát

- *Mục đích khảo sát:* Nghiên cứu và nhận xét thực trạng quản lý ĐBCL DHQM ở một số trường đại học, từ đó rút ra các kết luận cần thiết làm cơ sở đề xuất giải pháp phù hợp.

- *Nội dung khảo sát:* Nhóm tác giả tiến hành khảo sát lấy ý kiến của CBQL về khả năng đáp ứng của các hạng mục DHQM; quan điểm của CBQL về tiêu chí tối thiểu của DHQM; vai trò của các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng DHQM; đánh giá năng lực quản lý DHQM.

- *Đối tượng khảo sát:* 42 CBQL thuộc phòng ĐBCL và quản lý hệ thống DHQM của 04 trường đại học: Trường Đại học Cần Thơ, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Công nghệ TP. Hồ Chí Minh, Trường Đại học Công thương TP. Hồ Chí Minh. Khảo sát được tiến hành từ tháng 02/2023 đến tháng 4/2023.

- *Phương pháp và công cụ khảo sát:* Nhóm tác giả sử dụng phương pháp điều tra viết thông qua phiếu hỏi và phần mềm SPSS để xử lý số liệu.

2.2.2. Kết quả phân tích thực trạng

- *Nhận thức về tầm quan trọng của các tiêu chí ĐBCL DHQM của CBQL* (xem bảng 1):

Bảng 1. Tầm quan trọng của các tiêu chí ĐBCL DHQM (đơn vị %)

TT	Các tiêu chí	Hoàn toàn không quan trọng	Không quan trọng	Bình thường	Quan trọng	Rất quan trọng	Tổng
1	Tầm nhìn của nhà trường	0	0	0,00	66,67	33,33	100
2	Triết lí của nhà trường	0	0	0,00	76,19	23,81	100
3	Tài nguyên DHQM	0	0	0,00	66,67	33,33	100
4	Phương pháp dạy học	0	0	9,52	42,86	47,62	100
5	Hệ thống hạ tầng kĩ thuật	0	0	4,76	71,43	23,81	100
6	Năng lực đội ngũ quản lí	0	0	0,00	71,43	28,57	100
7	Năng lực đội ngũ giám sát	0	0	4,76	80,95	14,29	100
8	Năng lực đội ngũ bảo trì	0	0	0,00	80,95	19,05	100
9	Năng lực đội ngũ hỗ trợ kĩ thuật	0	0	0,00	76,19	23,81	100
10	Sự phối hợp các phòng ban liên quan	0	0	4,76	71,43	23,81	100

Bảng 1 cho thấy, quan điểm của CBQL đối với các tiêu chí ĐBCL DHQM khá rõ ràng, cụ thể: *Tầm nhìn của nhà trường:* Có 33,33% CBQL đánh giá tầm nhìn của nhà trường là rất quan trọng và phần còn lại (66,67%) đánh giá quan trọng. Điều này cho thấy CBQL đánh giá cao việc có mục tiêu và tầm nhìn trong phát triển DHQM; *Triết lí của nhà trường:* 23,81% CBQL coi triết lí của nhà trường rất quan trọng và 76,19% CBQL cho rằng quan trọng. Tương tự như tầm nhìn, CBQL coi triết lí là yếu tố quan trọng trong việc ĐBCL giáo dục trực tuyến; *Tài nguyên DHQM:* Có 33,33% CBQL cho rằng tài nguyên là rất quan trọng và 66,67% đánh giá quan trọng (tài nguyên gồm: nội dung, công cụ và sự hỗ trợ cần thiết cho SV); *Phương pháp dạy học:* 47,62% CBQL coi phương pháp dạy học là rất quan trọng, 42,86% CBQL cho rằng quan trọng, chỉ 9,52% CBQL cho là bình thường. Điều này thể hiện mức độ cao về quan trọng của phương pháp dạy học hiệu quả; *Hệ thống hạ tầng kĩ thuật:* Có 71,43% CBQL đánh giá quan trọng và 23,81% CBQL đánh giá rất quan trọng. Điều này phản ánh tầm quan trọng của hệ thống kĩ thuật ổn định và hiệu quả cho giáo dục trực tuyến; *Năng lực đội ngũ quản lí, giám sát, bảo trì và hỗ trợ kĩ thuật:* Tất cả các khía cạnh của năng lực đội ngũ (quản lí, giám sát, bảo trì và hỗ trợ kĩ thuật) được đánh giá là quan trọng hoặc rất quan trọng. Điều này làm nổi bật vai trò của nhân lực có năng lực trong việc quản lí, duy trì và hỗ trợ cho hệ thống giáo dục trực tuyến; *Sự phối hợp các phòng ban liên quan:* Có 71,43% CBQL coi sự phối hợp giữa các phòng ban liên quan là quan trọng và 23,81% CBQL cho rằng quan trọng. Điều này thể hiện tầm quan trọng của việc cùng làm và phối hợp giữa các bộ phận để ĐBCL giáo dục trực tuyến.

- *Kỳ vọng của CBQL về mức độ tối thiểu của các tiêu chí DHQM.* Tỷ lệ CBQL kỳ vọng về mức độ phải đạt được cho các tiêu chí trong bảng 2 thể hiện sự kỳ vọng và ưu tiên trong quá trình quản lí và phát triển DHQM theo mức độ từ “Kém” đến “Xuất sắc”. Mô tả cụ thể về các mức độ như sau: + *Kém:* Sản phẩm hoặc dịch vụ không đáp ứng được bất kỳ yêu cầu hoặc tiêu chuẩn nào, nhiều lỗi, khiếm khuyết về vấn đề kĩ thuật, gây thất vọng và không thỏa mãn người dùng; + *Trung bình:* Sản phẩm hoặc dịch vụ cung cấp được một phần của những yêu cầu và tiêu chuẩn cơ bản, nhưng còn nhiều điểm yếu, có một số lỗi và khiếm khuyết, nhưng có thể sử dụng hoặc sửa chữa dễ dàng, đáp ứng được một phần những yêu cầu cơ bản, người dùng thấy hài lòng tạm thời, nhưng cần nâng cấp hoặc sửa đổi sau

này; + *Khá*: Sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng đủ mức các yêu cầu và tiêu chuẩn cơ bản, có thể đáp ứng một số yêu cầu nâng cao, gần như không có lỗi hoặc khiếm khuyết quan trọng, người dùng có thể sử dụng sản phẩm/dịch vụ hiệu quả mà không gặp nhiều vấn đề; + *Tốt*: Sản phẩm hoặc dịch vụ vượt xa các yêu cầu và tiêu chuẩn cơ bản, đáp ứng toàn bộ yêu cầu cơ bản và có khả năng đáp ứng nhiều yêu cầu nâng cao, không có lỗi hoặc khiếm khuyết, cung cấp trải nghiệm dễ dàng, thoải mái cho người dùng, làm người dùng hài lòng và có thể trung thành với sản phẩm/dịch vụ; + *Xuất sắc*: Sản phẩm hoặc dịch vụ không chỉ đáp ứng toàn bộ yêu cầu và tiêu chuẩn mà còn vượt xa mong đợi, mang lại giá trị đặc biệt cho người dùng, không có bất kì lỗi hoặc khiếm khuyết nào và hoàn toàn đáp ứng mọi yêu cầu, có những tính năng độc đáo hoặc tiện ích mà không có trong các sản phẩm/dịch vụ khác, tạo ra trải nghiệm tuyệt vời cho người dùng.

Bảng 2. Mức độ tối thiểu phải đạt được của các tiêu chí ĐBCL DHQM (đơn vị %)

TT	Tiêu chí	Kém	Trung bình	Khá	Tốt	Xuất sắc	Tổng
1	Internet, thiết bị kết nối, phần mềm hỗ trợ học tập	0,00	0,00	9,52	71,43	19,05	100
2	Server, LMS, MOOCs, thư viện số, lớp học ảo, phần mềm quản lí	0,00	4,76	14,29	61,90	19,05	100
3	Kết nối dùng chung trong mạng lưới các trường đại học: thư viện số, LMS chia sẻ, MOOCs chia sẻ	4,76	4,76	14,29	66,67	9,52	100
4	Uy tín của nguồn nhân lực giảng dạy	0,00	0,00	14,29	71,43	14,29	100
5	Học phí cạnh tranh	0,00	0,00	23,81	61,90	14,29	100
6	Năng lực của đội ngũ quản lí	0,00	0,00	9,52	80,95	9,52	100
7	Năng lực của đội ngũ giám sát	0,00	0,00	14,29	76,19	9,52	100
8	Năng lực của đội ngũ bảo trì	0,00	0,00	9,52	76,19	14,29	100
9	Năng lực của đội ngũ hỗ trợ và tư vấn	0,00	0,00	14,29	66,67	19,05	100

Bảng 2 cho thấy: *Internet, thiết bị kết nối, phần mềm hỗ trợ học tập*: Kỳ vọng “Tốt” và “Xuất sắc” chiếm tỉ lệ cao (90,48%). CBQL kỳ vọng rằng hệ thống mạng, thiết bị và phần mềm hỗ trợ học tập phải đạt được mức độ “Tốt” hoặc “Xuất sắc”. Đây là tín hiệu tích cực, vì kết nối Internet và phần mềm hỗ trợ học tập chất lượng cao là yếu tố quan trọng để đảm bảo SV và GV có thể tham gia vào quá trình học trực tuyến suôn sẻ; *Server, LMS, MOOCs, thư viện số, lớp học ảo, phần mềm quản lí*: Kỳ vọng “Tốt” và “Xuất sắc” chiếm tỉ lệ cao (80,95%). CBQL kỳ vọng nền tảng hệ thống và phần mềm quản lí cần đạt được mức độ “Tốt” hoặc “Xuất sắc”. Yêu cầu cao về nền tảng hệ thống và phần mềm quản lí là quan trọng để đảm bảo quản lí, giao tiếp và quản lí tài liệu trực tuyến hiệu quả. Điều này đồng nghĩa với việc đảm bảo tính tin cậy của môi trường học trực tuyến; *Kết nối dùng chung trong mạng lưới các trường đại học*: Kỳ vọng “Tốt” chiếm tỉ lệ cao (66,67%). Kỳ vọng “Tốt” về việc chia sẻ tài liệu và tài nguyên giữa các trường đại học là sự nhấn mạnh về sự hợp tác trong ngành giáo dục. Tuy nhiên, cần tiếp tục nâng cao hiệu quả trong việc chia sẻ này để đảm bảo rằng các trường đều có lợi từ sự hợp tác; *Uy tín của nguồn nhân lực giảng dạy*: Kỳ vọng “Tốt” chiếm tỉ lệ cao (71,43%). CBQL kỳ vọng nguồn nhân lực giảng dạy cần đạt mức “Tốt”. Kỳ vọng cao về uy tín của nguồn nhân lực giảng dạy đang đặt ra một tiêu chuẩn quan trọng về chất lượng giảng dạy trực tuyến, điều này cần đảm bảo GV được tuyển chọn và đào tạo ĐBCL; *Học phí cạnh tranh*: Kỳ vọng “Khá” chiếm tỉ lệ cao (61,9%). CBQL kỳ vọng mức độ “Khá” về học phí cạnh tranh, cho phép SV tiếp cận các khóa học hợp lí; *Năng lực của đội ngũ quản lí, giám sát, bảo trì, hỗ trợ và tư vấn*: Kỳ vọng “Tốt” chiếm tỉ lệ cao cho năng lực quản lí và giám sát (80,95% và 76,19%). Kỳ vọng cao về năng lực của các đội ngũ quản lí, giám sát, bảo trì, hỗ trợ và tư vấn là rất quan trọng nhằm đảm bảo hiệu quả và hiệu suất của môi trường học trực tuyến.

- *Thực trạng khả năng đáp ứng của các tiêu chí ĐBCL DHQM đối với giảng dạy* (xem bảng 3):

Bảng 3. Khả năng đáp ứng của các tiêu chí ĐBCL DHQM (đơn vị %)

TT	Tiêu chí	Hoàn toàn không đáp ứng	Không đáp ứng	Đáp ứng một phần	Đáp ứng	Hoàn toàn đáp ứng	Tổng
1	Phương thức phân phối tri thức trong hệ sinh thái	0	0	19,05	66,67	14,29	100
2	Cơ sở hạ tầng	0	0	14,29	66,67	19,05	100
3	Chất lượng thông tin	0	0	9,52	76,19	14,29	100

4	Các hướng dẫn trực tuyến	0	0	19,05	71,43	9,52	100
5	Chất lượng dịch vụ	0	0	19,05	80,95	0	100
6	Năng lực số của GV	0	0	14,29	80,95	4,76	100
7	Năng lực số của SV	0	0	19,05	71,43	9,52	100
8	Tài nguyên (tài liệu học tập, tư liệu, giáo trình, nội dung chương trình đào tạo)	0	0	9,52	71,43	19,05	100
9	Văn hóa số	0	0	33,33	61,9	4,76	100

Bảng 3 cho thấy: *Phương thức phân phối tri thức trong hệ sinh thái*: Có 66,67% CBQL cho rằng đáp ứng. Sự đánh giá cao về phương thức phân phối tri thức đồng nghĩa với việc hệ thống dạy học trực tuyến đang hoạt động hiệu quả và đáp ứng nhu cầu của SV và GV; *Cơ sở hạ tầng*: Có 66,67% CBQL cho rằng đáp ứng. Mức độ đáp ứng cao cho tiêu chí này cho thấy hệ thống đang ổn định và đủ mạnh để hỗ trợ hoạt động DHQM; *Chất lượng thông tin*: Có 76,19% CBQL đáp ứng. Sự quan tâm đối với chất lượng thông tin cho thấy sự tập trung và đảm bảo thông tin cung cấp cho SV, GV là đáng tin cậy và chất lượng; *Các hướng dẫn trực tuyến*: 71,43% CBQL cho rằng đáp ứng. Mức độ đáp ứng cao cho tiêu chí này đề xuất rằng việc hướng dẫn trực tuyến đang được thực hiện hiệu quả; *Chất lượng dịch vụ*: Có 80,95% CBQL cho rằng đáp ứng. Chất lượng dịch vụ nhận được mức đáp ứng cao, đặc biệt trong việc quan tâm đến trải nghiệm của SV; *Năng lực số của GV*: 80,95% CBQL cho rằng đáp ứng. Sự quan tâm đối với năng lực số của GV cho thấy cam kết đối với việc đào tạo và hỗ trợ họ trong việc sử dụng công nghệ trong dạy học; *Năng lực số của SV*: Có 71,43% cho rằng đáp ứng. SV cũng đang thích nghi tốt với môi trường học tập trực tuyến, nhưng vẫn cần tiếp tục hỗ trợ và đào tạo để cải thiện năng lực số của họ; *Tài nguyên*: Có 71,43% CBQL cho rằng đáp ứng. Tiêu chí này cho thấy sự tôn trọng đối với tài liệu học tập và giáo trình, nhưng cần nâng cao chất lượng và sáng tạo trong nội dung; *Văn hóa số*: 61,9% CBQL cho rằng đáp ứng. Mặc dù có tiến bộ, còn cần nỗ lực để thúc đẩy văn hóa số mạnh mẽ hơn.

Tóm lại, một số tiêu chí có tỉ lệ “Đáp ứng một phần” cho thấy tình trạng chung là cần cải thiện chất lượng và đáp ứng tốt hơn cho hoạt động giảng dạy. Nhiều khía cạnh của DHQM đã đáp ứng “Tốt” hoặc “Khá tốt” nhưng còn vẫn nên cải thiện, phát triển để ĐBCL và hiệu quả của hoạt động dạy học trực tuyến.

2.2.3. Nhận xét chung về thực trạng

Nhìn chung, CBQL đều có kì vọng cao về nhiều khía cạnh quan trọng để ĐBCL giáo dục qua mạng. Sự kì vọng cao đối với chất lượng kết nối Internet, thiết bị và phần mềm hỗ trợ học tập là tín hiệu tích cực; đồng thời đảm bảo cơ sở hạ tầng công nghệ đủ mạnh để hỗ trợ SV, GV tham gia suôn sẻ trong quá trình học trực tuyến. Ngoài ra, sự kì vọng cao về nền tảng hệ thống và phần mềm quản lí cũng như việc chia sẻ tài liệu và tài nguyên giữa các trường đại học, nhấn mạnh về sự hợp tác trong ngành giáo dục. Uy tín của nguồn nhân lực giảng dạy và việc đảm bảo học phí cạnh tranh là những yếu tố quan trọng khác trong việc ĐBCL giáo dục trực tuyến. Cuối cùng, việc kì vọng cao đối với năng lực của các đội ngũ quản lí, giám sát, bảo trì, hỗ trợ và tư vấn đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hiệu quả và hiệu suất của môi trường học trực tuyến. Tất cả những kì vọng này đều tạo cơ sở cho phát triển và duy trì một hệ thống giáo dục trực tuyến chất lượng, đáp ứng nhu cầu của SV và GV trong thời đại số hóa.

Sự cam kết mạnh mẽ của CBQL trong lĩnh vực giáo dục trực tuyến đối với nhiều khía cạnh quan trọng để ĐBCL giáo dục qua mạng. Các tiêu chí bao gồm: phương thức phân phối tri thức, cơ sở hạ tầng, chất lượng thông tin, hướng dẫn trực tuyến, chất lượng dịch vụ, năng lực số của GV và SV, tài nguyên học tập và văn hóa số. Đáng chú ý là ở mức độ đáp ứng cao, CBQL thể hiện sự tin tưởng vào khả năng của hệ thống giáo dục trực tuyến trong việc đáp ứng nhu cầu của SV và GV. Cơ sở hạ tầng và hướng dẫn trực tuyến đang được đánh giá là hiệu quả, đảm bảo quá trình học trực tuyến diễn ra suôn sẻ. Chất lượng dịch vụ và năng lực số của GV đạt mức đáp ứng cao, chú trọng đến trải nghiệm của SV và sự hỗ trợ đối với GV trong việc sử dụng công nghệ. Tài nguyên học tập và giáo trình cũng đang được đánh giá cao, mặc dù vẫn còn cơ hội để nâng cao chất lượng và sáng tạo trong nội dung học tập.

CBQL cần nhận thức rõ hệ thống trong ĐBCL của DHQM ngày càng trí tuệ với sự tích hợp của các công nghệ tiên tiến. Tính thông minh của hệ thống được thể hiện qua việc sử dụng học máy và trí tuệ nhân tạo để tối ưu hóa trải nghiệm học tập của SV. Hệ thống có khả năng phân loại SV theo năng lực và kiến thức, từ đó cá nhân hóa nội dung giảng dạy và tài liệu học theo từng cá nhân. Công nghệ này cũng giúp tự động chấm điểm bài kiểm tra và bài tập, cung cấp phản hồi ngay lập tức, tăng tính minh bạch và minh bạch trong quá trình đánh giá. Hệ thống cũng sử dụng khả năng gợi ý thông minh để đề xuất nội dung học tập mới, bổ sung dựa trên quá trình học và kết quả đạt được. Tương tác với SV qua các Trợ lí ảo hoặc Chatbot giúp cung cấp hỗ trợ tự động, giảm độ trễ trong việc giải đáp thắc mắc và tăng cường khả năng tương tác. Ngoài ra, hệ thống theo dõi liên tục hoạt động học tập của SV và sử dụng dữ

liệu lớn để phân tích, đánh giá, dự đoán xu hướng học tập. Điều này giúp quản trị viên và GV có cái nhìn chi tiết về hiệu suất của SV, từ đó áp dụng các biện pháp điều chỉnh để cải thiện chất lượng giáo dục. Tính thông minh của hệ thống không chỉ mang lại trải nghiệm học tập tốt hơn cho SV mà còn hỗ trợ hiệu quả quá trình quản lý và ĐBCL của hệ thống DHQM.

3. Kết luận

Dưới góc nhìn của CBQL về các tiêu chí ĐBCL DHQM, từ kết quả nghiên cứu trên cho thấy, CBQL trong lĩnh vực giáo dục trực tuyến đánh giá cao nhiều yếu tố quan trọng để ĐBCL DHQM, cụ thể: (1) Tầm nhìn và triết lý của nhà trường, tài nguyên DHQM, phương pháp dạy học, hệ thống hạ tầng kỹ thuật, năng lực của đội ngũ quản lý và sự phối hợp giữa các phòng ban liên quan đều được xem xét cẩn thận; (2) Tầm nhìn và triết lý là cơ sở cho việc phát triển mục tiêu và hướng dẫn của trường đối với giáo dục trực tuyến; (3) Tài nguyên DHQM (nội dung và công cụ) đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ SV trong quá trình học tập; (4) Phương pháp dạy học hiệu quả đảm bảo kiến thức được truyền đạt hiệu quả; (5) Hệ thống hạ tầng kỹ thuật đáng tin cậy là yếu tố không thể thiếu để đảm bảo tính ổn định của giáo dục trực tuyến; (6) Năng lực của đội ngũ quản lý và hỗ trợ kỹ thuật đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì hệ thống và giải quyết sự cố kỹ thuật; (7) Sự phối hợp giữa các phòng ban liên quan giúp mọi khía cạnh của hệ thống hoạt động hài hòa, hiệu quả.

Qua kết quả khảo sát ý kiến của các CBQL từ những trường đại học được nhóm nghiên cứu khảo sát về tiêu chí ĐBCL của DHQM, những tiêu chí được rà soát đều nhận được đánh giá lạc quan và tích cực từ những người trực tiếp quản lý hệ thống DHQM và chuyên trách mảng ĐBCL của nhà trường. Đây là những tín hiệu cho thấy vấn đề ĐBCL DHQM đã và đang được quan tâm sâu sắc từ phía CBQL. Mặc dù vậy, các tiêu chí này vẫn cần được cải thiện, nâng cao và đáp ứng được một cách đầy đủ và toàn diện nhu cầu của người dạy và người học.

Lời cảm ơn: Nhóm tác giả cảm ơn sự tài trợ của Bộ Giáo dục và Đào tạo qua đề tài: “Nghiên cứu xây dựng tiêu chí đánh giá hệ sinh thái và tiêu chuẩn đảm bảo chất lượng cho dạy học qua mạng”, mã số: CT 2022.06.SP.K.04, Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh chủ trì.

Tài liệu tham khảo

- Allen, N., & Oakland, J. (1988). Quality Assurance in the Textile Industry: Part I. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 5(5), 25-37.
- Bộ GD-ĐT (2017). *Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 Ban hành quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học*.
- Hà Thị Thúy, Trần Thị Hiền Lương, Đào Văn Toàn, Trần Thúy Nga, Nguyễn Thị Thanh (2021). Một số vấn đề về giáo dục trực tuyến. *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam, số đặc biệt tháng 1*, 37-42.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment and Evaluation in HE*, 18(1), 9-14.
- Hoàng Phê (chủ biên), Bùi Khắc Việt, Chu Bích Thu, Đào Thân, Hoàng Văn Hành, Lê Kim Chi, Nguyễn Minh Châu, Nguyễn Ngọc Trâm, Nguyễn Thanh Nga, Nguyễn Thuý Khanh, Nguyễn Văn Khang, Phạm Hùng Việt, Trần Cẩm Vân, Trần Nghĩa Phương, Vũ Ngọc Bảo, Vương Lộc (2003). *Từ điển tiếng Việt*. NXB Đà Nẵng - Trung tâm Từ điển học.
- Lê Đình Sơn (2016). Quản trị trường đại học theo tiếp cận chất lượng - Một số hạn chế hiện nay và khuyến nghị. *Tạp chí Khoa học Giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam*, 126, 33-35.
- Lê Huy Tùng (2020). Một số đề xuất cho lựa chọn mô hình kiểm định chất lượng giáo dục đại học Việt Nam. *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam*, 36, 1-5.
- Newton, J. (2012). *1st European Forum for Quality Assurance*. Munich.
- Nguyễn Quang Giao (2017). Đẩy mạnh hoạt động kiểm định chất lượng trường đại học hiện nay. *Tạp chí Khoa học Giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam*, 138, 21-24.
- Phan Thị Bích Lợi (2021). Đề xuất quy trình thiết kế dạy học trực tuyến. *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam*, 42, 7-12.
- Sử Ngọc Anh (2016). Đảm bảo chất lượng và kiểm định chất lượng trong giáo dục đại học. *Tạp chí Khoa học Giáo dục, Viện Khoa học Giáo dục Việt Nam*, 125, 39-41.
- Visscher, A. I. (2009). *Improving Quality Assurance in European Vocational Education and Training: Factors influencing the Use of Quality Assurance Findings*. Springer.