

ỨNG DỤNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÔNG TÁC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC HẠ LONG

Dương Thị Hồng Nhung
Trường Đại học Hạ Long

Tóm tắt: Bài viết phân tích vai trò và thực trạng ứng dụng chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Hạ Long. Qua việc đánh giá các lợi ích như tự động hóa quy trình, minh bạch thông tin, ra quyết định dựa trên dữ liệu và tăng cường giám sát, bài viết chỉ ra những hạn chế đang tồn tại như quy trình thủ công, dữ liệu chưa đồng bộ, khảo sát phản hồi chưa hiệu quả. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất các giải pháp: xây dựng hệ thống dữ liệu số hoàn chỉnh; số hóa quy trình tự đánh giá; ứng dụng công nghệ trong khảo sát, xử lý dữ liệu; nâng cao năng lực số cho đội ngũ đảm bảo chất lượng. Các giải pháp này nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng giáo dục trong kỷ nguyên số.

Từ khóa: chuyển đổi số, ứng dụng, đảm bảo chất lượng

APPLICATION OF DIGITAL TRANSFORMATION IN QUALITY ASSURANCE AT HA LONG UNIVERSITY

Duong Thi Hong Nhung
Ha Long University

Abstract: This article analyzes the role and current state of digital transformation in quality assurance at Ha Long University. By evaluating benefits such as process automation, information transparency, data-driven decision-making, and enhanced monitoring, the article identifies existing limitations including manual processes, unsynchronized data, and ineffective feedback surveys. Based on this analysis, the author proposes several solutions: building a comprehensive digital data system; digitizing the self-assessment process; applying technology in surveys and data processing; and enhancing digital competencies for quality assurance staff. These solutions aim to improve management efficiency and the quality of education in the digital era.

Keywords: digital transformation, application, quality assurance.

Nhận bài: 05/04/2025

Phản biện: 03/05/2025

Duyệt đăng: 08/05/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chuyển đổi số trong giáo dục đại học là quá trình ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông vào tất cả các hoạt động của hệ thống giáo dục nhằm nâng cao chất lượng quản lý, đào tạo, nghiên cứu khoa học, và các dịch vụ khác trong trường đại học. Ứng dụng chuyển đổi số trong các hoạt động giáo dục đại học là một trong những yêu cầu cần thiết, để theo kịp với xu thế phát triển của xã hội.

Chất lượng của cơ sở giáo dục đại học là sự đáp ứng mục tiêu do cơ sở giáo dục đề ra, đảm bảo các yêu cầu về mục tiêu giáo dục của Luật giáo dục đại học, phù hợp với yêu cầu đào tạo nguồn nhân lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội của địa phương và cả nước. Trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục, chuyển đổi số là quá trình ứng dụng công nghệ số và dữ liệu số vào toàn bộ hoạt động kiểm soát, đánh giá, giám sát và cải tiến chất lượng giáo dục nhằm nâng cao hiệu quả, tính minh bạch, khả năng phân tích và đưa ra quyết định trong quản trị chất lượng. Việc áp dụng công nghệ hiện đại sẽ giúp tối ưu hóa các quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả trong giảng dạy và học tập, cũng như trong công tác đảm bảo chất lượng đào tạo.

Để chỉ đạo các hoạt động chuyển đổi số trong giáo dục, ngày 03/6/2020, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.

Căn cứ chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, các ngành đều triển khai các nội dung liên quan đến chuyển đổi số đối với ngành mình. Ngày 30 tháng 12 năm 2021, Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Thông tư 42/2021/TT-BGDĐT quy định về cơ sở dữ liệu GD&ĐT. Trong bối cảnh đó, Trường Đại học Hạ Long đang hiện thực hóa các chỉ đạo của Trung ương, của tỉnh Quảng Ninh trong công tác chuyển đổi số bằng việc hướng tới triển khai hệ thống quản trị số, xây dựng trường đại học số, tạo ra môi trường giáo dục hiện đại, minh bạch và đáp ứng yêu cầu của xã hội. Bài viết tập trung làm rõ việc ứng dụng chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Hạ Long.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Vai trò của chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng giáo dục

2.1.1. Tự động hóa và chuẩn hóa quy trình đánh giá

Các quy trình đánh giá nội bộ, tự đánh giá và kiểm định chất lượng trước đây mang tính chất thủ công và thiếu đồng bộ. Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng (QMS - Quality Management System) trên nền tảng số giúp tự động hóa các quy trình, chuẩn hóa dữ liệu và theo dõi chu trình đánh giá liên tục. Nhờ đó, việc kiểm tra, kiểm soát, cập nhật thông tin trở nên nhanh chóng, chính xác và hiệu quả hơn.

2.1.2. Minh bạch hóa thông tin và trách nhiệm giải trình

Chuyển đổi số tạo điều kiện để các thông tin liên quan đến chương trình đào tạo, đội ngũ giảng viên, cơ sở vật chất, hoạt động hỗ trợ người học và phản hồi từ các bên liên quan được lưu trữ và công khai trên các nền tảng số. Điều này không chỉ giúp tăng cường tính minh bạch trong công tác quản lý mà còn thúc đẩy trách nhiệm giải trình của các đơn vị chức năng trước người học, xã hội và các tổ chức kiểm định.

2.1.3. Ra quyết định chính xác, hiệu quả dựa trên dữ liệu

Chuyển đổi số cho phép thu thập, tích hợp và phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau như hệ thống quản lý học tập (LMS), hệ thống thông tin sinh viên, kết quả khảo sát ý kiến, tỷ lệ tốt nghiệp, việc làm sau tốt nghiệp,... Việc ra quyết định dựa trên dữ liệu (data-driven decision making) giúp nhà trường có cái nhìn khách quan, toàn diện và đưa ra các chính sách cải tiến phù hợp, hiệu quả hơn.

2.1.4. Tối ưu hóa công tác giám sát và đánh giá

Việc ứng dụng các công nghệ như dashboard, phần mềm giám sát chất lượng thời gian thực, phân tích học tập (learning analytics) giúp nhà trường giám sát liên tục quá trình dạy và học. Từ đó, các vấn đề phát sinh được phát hiện và xử lý kịp thời, hạn chế rủi ro và đảm bảo tính linh hoạt trong quản lý. Đồng thời, các hoạt động đánh giá cũng trở nên kịp thời, đa chiều và có sức phản ánh thực tế cao hơn.

2.1.5. Tăng cường hợp tác và chia sẻ dữ liệu giữa các bên liên quan

Hệ thống số hóa cho phép các bên liên quan như người học, giảng viên, nhà quản lý, doanh nghiệp, cựu sinh viên có thể tương tác, chia sẻ và đóng góp vào quá trình đảm bảo chất lượng. Việc

chia sẻ dữ liệu và phản hồi giúp hình thành hệ sinh thái giáo dục mở, tăng cường kết nối giữa giáo dục và thị trường lao động.

2.2. Thực trạng ứng dụng chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Hạ Long

Trường Đại học Hạ long trong những năm qua đã rất tích cực thực hiện các chủ trương của Chính Phủ, của Bộ Giáo dục và đào tạo để xây dựng trường đại học số, đặc biệt là chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng. Tuy nhiên công tác này tại Trường Đại học Hạ Long trên thực tế đang gặp phải một số hạn chế sau:

- Quy trình tự đánh giá chất lượng còn thủ công:

Trong hoạt động tự đánh giá chất lượng cơ sở giáo dục và chương trình đào tạo thì quá trình thu thập, phân tích và xử lý thông tin, minh chứng là nội dung quan trọng nhất, quyết định thành công của công tác tự đánh giá. Thực tế công tác này qua 01 chu kỳ kiểm định chất lượng nhà trường và các chương trình đào tạo cho thấy: Hệ thống quản lý minh chứng hàng ngày phục vụ các chu kỳ kiểm định chưa có, rất khó khăn cho mỗi lần tìm minh chứng. Việc thu thập và xử lý thông tin vẫn chưa hoàn toàn tự động, dẫn đến mất thời gian và dễ xảy ra sai sót. Các đơn vị đầu mối xây dựng báo cáo tự đánh giá trong quá trình thu thập, xử lý và phân tích các minh chứng chủ yếu sử dụng hình thức phô tô và đưa về các hộp minh chứng mà đơn vị minh phục trách. Cùng một nhóm minh chứng chung nhưng lại được phô tô, lưu trữ ở các hộp minh chứng, ở các nhóm chuyên trách khác nhau gây lãng phí.

- Dữ liệu phục vụ cho kiểm định chưa được số hóa và quản lý đồng bộ: Mặc dù đã có hệ thống hòm thư công chức để quản lý hệ thống văn bản của toàn trường, tuy nhiên hệ thống dữ liệu, thông tin phục vụ riêng cho hoạt động kiểm định thì chưa có. Dữ liệu chưa được lưu trữ, sắp xếp theo tiêu chuẩn, tiêu chí kiểm định trong một hệ thống duy nhất và cập nhật thường xuyên nên khi cần tìm thông tin của một mảng nào vẫn phải liên hệ các bộ phận phụ trách mảng công việc đó để xin thông tin.

- Hoạt động khảo sát, lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan chưa có phần mềm chuyên biệt hỗ trợ: Hiện tại hoạt động này đang tiến hành

thủ công thông qua sự hỗ trợ của các phần mềm Google form, Excel và SPSS. Điều đó dẫn đến số lượt phản hồi chưa đạt như mong muốn, mất nhiều thời gian để xử lý số liệu, việc phân tích khó đầy đủ, toàn diện, khó tránh khỏi sai sót.

- Khó khăn trong việc đánh giá và cải tiến liên tục chất lượng: Việc theo dõi và đánh giá chất lượng đào tạo chưa có hệ thống công nghệ hỗ trợ, điều này làm cho việc cải tiến chất lượng không được triển khai một cách có hệ thống.

2.3. Giải pháp ứng dụng chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Hạ Long

2.3.1. Xây dựng một hệ thống dữ liệu số hoàn chỉnh và đồng bộ trong công tác kiểm định chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng số là nền tảng công nghệ cho phép tự động hóa và số hóa toàn bộ quy trình đảm bảo chất lượng trong nhà trường. Thay vì lưu trữ rời rạc trên giấy tờ hoặc các tệp tin rải rác, hệ thống này tập trung tất cả dữ liệu liên quan đến kiểm định, các báo cáo tự đánh giá, chất lượng và cải tiến chất lượng, các kết quả khảo sát... trên một nền tảng thống nhất. Hệ thống dữ liệu số này cần đáp ứng được các yêu cầu:

- Quản lý theo bộ tiêu chuẩn và tiêu chí kiểm định chất lượng mà Nhà trường đang áp dụng (MOET, AUN-QA, ABET,...).

- Lưu trữ và liên kết minh chứng tương ứng với từng tiêu chí một cách khoa học, có thể tra cứu và cập nhật dễ dàng.

- Tự động cảnh báo tiến độ tự đánh giá chất lượng hoặc cập nhật chất lượng định kỳ.

Việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng số không chỉ giúp tăng tính minh bạch, nhất quán trong quản lý, thuận tiện, nhanh chóng trong việc tìm và trích xuất dữ liệu mà còn nâng cao khả năng phối hợp giữa các đơn vị trong toàn trường.

2.3.2. Số hóa quy trình kiểm định và tự đánh giá

Một trong những rào cản lớn trong kiểm định chất lượng tại các trường đại học hiện nay là quy trình vẫn mang nặng tính thủ công: từ việc lập kế hoạch, thu thập minh chứng, đến việc biên tập báo cáo tự đánh giá đều sử dụng công cụ cơ bản như Word hoặc Excel. Điều này gây khó khăn trong việc kiểm soát tiến độ và đảm bảo tính logic của hồ sơ kiểm định. Vì vậy, cần có phần mềm

chuyên biệt để quản lý đồng bộ hệ thống minh chứng. Trong quá trình thực hiện, bộ phận phụ trách minh chứng của các nhóm chuyên trách sử dụng công nghệ, số hóa minh chứng và đưa lên phần mềm lưu trữ minh chứng chung cho toàn trường tương ứng với tiêu chuẩn, tiêu chí kiểm định. Các nhóm chuyên trách khi viết báo cáo tự đánh giá chỉ cần vào hệ thống chung của Nhà trường để tìm kiếm minh chứng phù hợp. Việc tra cứu văn bản trở nên dễ dàng, thuận lợi, khoa học và hiện đại hơn, tiết kiệm được rất nhiều thời gian trong quá trình thu thập, sắp xếp và sử dụng minh chứng. Để thực hiện được giải pháp này cần sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị, ngay từ khâu quản lý văn bản hồ sơ giấy tờ, đến sử dụng văn bản thành minh chứng, sắp xếp hệ thống minh chứng thành danh mục minh chứng và sử dụng minh chứng. Nếu không có sự phối hợp giữa các đơn vị trong toàn trường thì yêu cầu xây dựng một hệ thống dữ liệu số hoàn chỉnh và đồng bộ trong công tác kiểm định chất lượng sẽ khó triển khai.

2.3.3. Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc thu thập và xử lý dữ liệu, phát triển công cụ đánh giá chất lượng trực tuyến

Khảo sát là một trong những phương pháp cốt lõi để thu thập dữ liệu phục vụ cải tiến chất lượng. Tuy nhiên, nếu thực hiện khảo sát thủ công hoặc thiếu hệ thống phân tích, kết quả thường thiếu độ tin cậy, khó sử dụng trong hoạch định chính sách đảm bảo chất lượng. Cần có công cụ khảo sát trực tuyến ý kiến phản hồi của sinh viên và các bên liên quan trong đó áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để giúp việc xử lý, phân tích số liệu nhanh chóng, chính xác và đưa ra được các dự báo, giải pháp cải tiến. Khảo sát trực tuyến không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn giúp nhà trường phản hồi linh hoạt với ý kiến từ người học và các bên liên quan.

2.3.4. Nâng cao trình độ công nghệ thông tin cho đội ngũ thực hiện công tác đảm bảo chất lượng

Trong công tác đảm bảo chất lượng nói chung và công tác tự đánh giá chất lượng nói riêng yêu cầu đội ngũ cán bộ, chuyên viên tham gia xây dựng báo cáo tự đánh giá vừa có khả năng tổng hợp văn bản vừa có kỹ thuật chỉnh sửa, xử lý

văn bản theo đúng yêu cầu hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Nếu thiếu đội ngũ có tư duy, trình độ công nghệ thông tin, kỹ năng số thì việc đáp ứng các yêu cầu của công tác đảm bảo chất lượng nói chung và chuyển đổi số nói riêng không thể thành công. Do đó, giải pháp quan trọng và mang tính chiến lược là phát triển năng lực số cho cán bộ phụ trách công tác đảm bảo chất lượng ở các đơn vị trong trường để sử dụng tốt các công cụ số đó.

Trong giải pháp này, Nhà trường cần xây dựng nhóm chuyên trách chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng; tập huấn sử dụng phần mềm

đảm bảo chất lượng, kỹ năng phân tích dữ liệu, ứng dụng AI.

III. KẾT LUẬN

Chuyển đổi số trong công tác đảm bảo chất lượng tại Trường Đại học Hạ Long là một bước đi quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sinh viên và xã hội. Việc xây dựng và triển khai hệ thống dữ liệu số sẽ giúp trường cải thiện quy trình quản lý chất lượng, nâng cao tính minh bạch và hiệu quả công tác đảm bảo chất lượng, đồng thời mở ra cơ hội phát triển mạnh mẽ trong kỷ nguyên số.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thủ tướng Chính phủ, (03/6/2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*.
2. Lê Văn Tấn - Phạm Quang Trình, (5/2023), *Triển khai chuyển đổi số trong các cơ sở giáo dục đại học trong giai đoạn hiện nay*, Tạp chí Quản lý Giáo dục, Vol.15, No.5.
3. Bộ Thông tin và Truyền thông, (2021), *Cẩm nang chuyển đổi số*, NXB Thông tin Truyền thông.
4. Thủ tướng Chính phủ, (25/01/2022), *Quyết định số 131/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022 - 2025, định hướng đến năm 2030”*.