

# **TỔNG QUAN VỀ TÌM THÔNG TIN & MINH CHỨNG**

**TS. Nguyễn Tiến Dũng**  
**Trưởng phòng quản trị chiến lược**  
**Trường đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp.HCM**  
**Tel: 0908126844 ; Email: dungnt@hcmute.edu.vn**

**Hồ Chí Minh, 4-2014**

# Nội dung

1. Các yêu cầu khi thu thập và xử lý MC
2. Vai trò và mục đích
3. Các khó khăn khi tìm TTMC
4. Các nguyên tắc khi tìm TTMC
5. Các loại TTMC có thể tìm
6. Các bước cần thực hiện
- 7. Các PP thu thập, phân tích thông tin và minh chứng**
8. Các sai lầm khi thu thập thông tin, minh chứng
9. Bài tập và thảo luận.

# CÁC YÊU CẦU VỀ MINH CHỨNG TRONG KĐCL

**1. Đúng**

**2. Đủ**

**3. Được mã hóa, sắp xếp theo đúng quy định**

Có 2 câu hỏi:

1. Thế nào là đúng, làm thế nào để biết là đúng?
2. Thế nào là đủ, làm thế nào để biết là đủ?

# 1. Đúng?

- Là những minh chứng đáp ứng đúng với yêu cầu (các từ khóa) của tiêu chí ở các khía cạnh:
  - 1 - **Nội dung**: chứa nội dung, thông tin theo yêu cầu của tiêu chí
  - 2 – **Độ tin cậy**: nếu người khác thu thập thì cũng được minh chứng như vậy.
  - 3 – Trong số các minh chứng có được, minh chứng sau cùng phải có **tính hiện hành**

## 2. Đủ?

1. Đối với mỗi yêu cầu của tiêu chí có đủ các minh chứng cho toàn bộ chu kỳ của kiểm định tránh chỉ thu thập các minh chứng của năm thực hiện tự đánh giá.
2. Ngoài các minh chứng về hoạt động của trường cần có cả các minh chứng (thường là văn bản) của quản lý cấp trên.
3. Các minh chứng kể từ khi bắt đầu 1 hoạt động cho đến các minh chứng về kết quả của hoạt động đó.

# 3. Mã hóa, sắp xếp theo đúng quy định

## Theo đúng phụ lục số 9, thông tư 462.

1. Mã minh chứng (MC) được ký hiệu bằng chuỗi có ít nhất 8 ký tự; bao gồm 1 chữ cái, ba dấu chấm và 4 chữ số, theo công thức: **Hn.a.b.c**. Trong đó:
2. - **H**: viết tắt "Hộp minh chứng" (Minh chứng của mỗi tiêu chuẩn được đặt ở trong 1 hộp hoặc một số hộp);
3. - **n**: số thứ tự của hộp minh chứng (có giá trị từ 1 đến hết);
4. - **a**: số thứ tự của tiêu chuẩn (có giá trị từ 1 đến 10);
5. - **b**: số thứ tự của tiêu chí (có giá trị từ 1 đến hết số tiêu chí trong mỗi tiêu chuẩn);
6. - **c**: số thứ tự của minh chứng theo từng tiêu chí (có giá trị từ 1 đến hết).
7. **H3.3.2.15** : là MC thứ 15 của tiêu chí 2 thuộc tiêu chuẩn 3, được đặt ở hộp 3.

# Vai trò của MC trong KĐCL

- KĐCL là một loại hình đánh giá về chất lượng nhưng loại hình này không đánh giá trực tiếp vào chất lượng tiềm ẩn trong người học mà đánh giá vào hệ thống đảm bảo chất lượng bên trong của nhà trường và sẽ có sự xem xét của các đối tượng bên ngoài nhà trường (ĐG ngoài)
- Văn hóa kiểm định là văn hóa **MINH CHỨNG**: các “mô tả”, các nhận định về “điểm mạnh, tồn tại, nguyên nhân” là dựa trên minh chứng và các văn bản qui định liên quan, **không dựa trên các nhận định chủ quan không có minh chứng**

# Mục đích tìm TTMC

1. Để có một cái nhìn hoàn chỉnh về nhà trường (hiện tại, điểm mạnh, điểm còn tồn tại, ...)
2. Lập kế hoạch tự cải tiến và nâng cao chất lượng một cách liên tục → Thúc đẩy xây dựng và phát triển hệ thống ĐBCL bên trong.
3. Cung cấp cho các bên liên quan thông tin phù hợp
4. Là bước chuẩn bị cho đánh giá ngoài.



# Các khó khăn

1. Là loại công việc mới, chưa quen
2. Nhận thức chưa đầy đủ, sự nôn nóng hoàn thành công việc
3. Chưa được có các kỹ năng đánh giá TT&MC cần thiết
4. Văn hóa lưu trữ trong tổ chức kém
5. Sự không nhiệt tình của các cá nhân hay bộ phận có liên quan

## Các nguyên tắc Thu thập TT & MC

1. Phải dựa theo các tiêu chuẩn, chỉ số ở từng tiêu chí để thu thập TT&MC. TT&MC phải gắn liền nội hàm (từ khóa) của các tiêu chuẩn, chỉ số.
2. TT&MC phải được kiểm chứng từ nhiều nguồn khác nhau để đảm bảo độ tin cậy và tính chính xác.
3. TT&MC là những tư liệu ở dạng định tính (văn bản) hoặc định lượng (các số liệu).
4. Không được khôi phục minh chứng.
5. Nhóm công tác chuyên trách thường xuyên trao đổi để phản biện về những TT&MC thu được.

# Các loại MC thường sử dụng trong KĐCL

1. Các văn bản/tài liệu/hồ sơ QL: báo cáo tổng kết; thông báo triển khai; biên bản họp; văn bản qui định, qui chế, hướng dẫn; nghị quyết Đảng, ĐHCNVC; ...
2. Các biểu mẫu thống kê trong quá trình Qlý; các số liệu thống kê mô tả, các tỷ lệ rút ra từ số liệu thống kê mô tả, ...
3. Các kết quả xử lý thông tin trong các bảng hỏi/phiếu hỏi (SV, GV, CBQL, người tuyển dụng...)
4. Các thông tin từ phỏng vấn SV, GV, CBQL
5. Các biên bản ghi chép nội dung các buổi trao đổi/toạ đàm/hội thảo/hội nghị, ...
6. Các văn bản khi Quan sát/dự giờ/thăm hiện trường

## Các bước định hướng khi thu thập thông tin và minh chứng

**Làm thế nào để đánh giá từng tiêu chuẩn, tiêu chí một cách đầy đủ, trung thực chính xác, khách quan và tin cậy?**

- B1 - Phân tích tiêu chuẩn, tiêu chí để xác định nội hàm của tiêu chuẩn và tiêu chí.
- B2 – Với nội hàm như vậy thì cần có các thông tin hay minh chứng ở dạng nào? (Văn bản, hồ sơ, bảng thống kê, bảng đánh giá theo phiếu hỏi, ...) – tham khảo “HƯỚNG DẪN TÌM MINH CHỨNG”

## Các bước định hướng khi thu thập thông tin và minh chứng

- B3 - **Tính khả thi** của việc thu thập TT&MC đã nêu? nếu khả thi thì chuyển sang bước 4, nếu không khả thi thì quay lại bước 2 (**thảo luận nhóm**).
- B4 – **Tìm** thông tin và minh chứng: căn cứ vào các kỹ thuật thu thập TT&MC của từng loại để tổ chức tìm kiếm TT&MC.
- B5 – **Xử lý** các thông tin minh chứng: căn cứ vào kỹ thuật phân tích từng loại TT&MC để đánh giá mức độ đáp ứng của trường với yêu cầu của tiêu chí

## Các bước định hướng khi thu thập thông tin và minh chứng

B6 – Kiểm tra tính đầy đủ của minh chứng: Các TT&MC đã nói lên đầy đủ nỗ lực của nhà trường hay chưa?

- Liệu các minh chứng thu được có cung cấp những thông tin hữu ích cho việc hiểu biết đầy đủ mức độ đáp ứng của trường về các nội dung, yêu cầu và điều kiện của tiêu chí hay chưa? chúng có giúp đánh giá đúng thực trạng hiện nay và quan trọng hơn là giúp tìm cách khắc phục các tồn tại của trường ở tiêu chí hay không?

(thảo luận nhóm)

# **KỸ THUẬT THU THẬP THÔNG TIN, MINH CHỨNG**

- 1. Nghiên cứu văn bản, hồ sơ**
  - 2. Kỹ thuật quan sát**
  - 3. Phỏng vấn**
  - 4. Thảo luận nhóm**
  - 5. Điều tra, khảo sát, thống kê**
- Tài liệu Cục KT, trang 103-113**

# Cộc PP thu thập thụng tin/ minh chứng

## PP1 - Nghiên cứu văn bản/tài liệu/hồ sơ QLý

- ◆ Lập bảng kê loại văn bản/tài liệu/HSơQLý cần thu thập?
- ◆ Thu thập ở đâu?
- ◆ Tính hiện hành/pháp lý của văn bản/tài liệu/HSơ QLý?
- ◆ Đọc nội dung của văn bản/tài liệu/HSơQLý xem có phù hợp với yêu cầu của tiêu chí hay không?



# Cộc PP thu thập thụng tin/ minh chứng

## PP2 - Phương pháp quan sát

- ◆ Xác định mục tiêu, đối tượng, nội dung cần quan sát ?
- ◆ Đưa ra các tiêu chí/chỉ báo khi quan sát cho từng nội dung quan sát cụ thể
- ◆ Người quan sát ghi chép lại những thông tin chính vào phiếu quan sát.
- ◆ Nếu có điều kiện hãy ghi hình.
- ◆ So sánh đối chiếu các thông tin từ quan sát với các nguồn thông tin khác.

## Cộc PP thu thập thụng tin/ minh chứng

### PP3 - Phương pháp phỏng vấn

- ◆ Xác định mục đích, đối tượng, nội dung cần phỏng vấn?
- ◆ Sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi mở
- ◆ Làm thế nào để thông tin phỏng vấn có độ tin cậy?
- ◆ Người phỏng vấn ghi lại những ý chính từ người trả lời (tóm tắt để người được phỏng vấn khẳng định lại)
- ◆ Nếu có điều kiện hãy ghi âm để cả nhóm cùng thảo luận?
- ◆ So sánh đối chiếu các thông tin từ cuộc phỏng vấn với các nguồn thông tin khác

# Cộc PP thu thập thụng tin/ minh chứng

## PP4 - Phương pháp điều tra, khảo sát

- ◆ Khảo sát có phải là phương pháp cần thiết để thu thập thông tin cho tiêu chuẩn/tiêu chí này?
- ◆ Xác định mục đích? Đối tượng hỏi?
- ◆ Kiểu câu hỏi/ item (câu hỏi đóng hay mở)? Làm thế nào để thiết kế được phiếu hỏi có độ tin cậy?
- ◆ Cách xử lý phân tích số liệu khảo sát giúp gì cho việc hiểu biết nội hàm tiêu chí?
- ◆ Số liệu khảo sát giúp gì cho việc cải tiến?

# Các PP thu thập thông tin/ minh chứng

## PP2 - Phương pháp sử dụng thống kê

- ◆ Xác định mục đích? Đơn vị thống kê?
- ◆ Cần các số liệu thống kê nào? Bằng cách nào để có dữ liệu thô? Ai cung cấp? ở đâu? các số liệu thống kê đã có dễ dàng thu thập không? Lập bảng thống kê.
- ◆ Thu thập dữ liệu thô.
- ◆ Nhập và phân tích (xử lý) số liệu thống kê.
- ◆ Số liệu thống kê này giúp gì cho việc hiểu biết nội hàm của tiêu chí? giúp gì cho việc cải tiến?

# **Kỹ thuật thẩm định mức độ tin cậy/đầy đủ/phù hợp của thông tin/minh chứng (thảo luận nhóm)**

1. Đặt câu hỏi tự chất vấn mình và chất vấn người cung cấp thông tin minh chứng:
  - ◆ Thông tin thu được có phù hợp, có thể coi là minh chứng đáng tin cậy hay không?
  - ◆ Các minh chứng có đảm bảo tính hiện hành không?
  - ◆ Các minh chứng đó đã đầy đủ để đánh giá tiêu chí không?
  - ◆ Nếu người khác đi thu thập thông tin đó thì có thu được kết quả tương tự như thế không?
  - ◆ Những thông tin đó có mang lại cho chúng ta những hiểu biết mới, rõ ràng và chính xác về lĩnh vực đó hay không?...
2. Thảo luận/phản biện trong nhóm
3. Thảo luận/phản biện trong các phiên họp của HĐKĐCL
4. Thảo luận/trao đổi với đồng nghiệp/chuyên gia tư vấn

# Các sai lầm khi thu thập TTMC

1. Làm việc với tác phong “đối phó”
2. Coi các gợi ý về các tt&mc của cục KT&KĐ CL là các minh chứng phải tìm
3. “nghe người khác nói” mà không thực hiện đọc, phân tích, ... các minh chứng đã thu thập được xem đã thỏa mãn các yêu cầu về minh chứng hay chưa.
4. Thiếu sự phản biện lẫn nhau (đặc biệt là trưởng nhóm) trong nhóm công tác

# Luyện tập nhanh

**Hãy cho biết:**

1/ Các yêu cầu (từ khóa) của tiêu chí

2/ Những loại MC cần thu thập

cho các tiêu chí sau:

Tc2.1: Cơ cấu tổ chức của trường trung cấp chuyên nghiệp được thực hiện theo quy định của Điều lệ trường trung cấp chuyên nghiệp và được cụ thể hoá trong quy chế về tổ chức và hoạt động của nhà trường.

# Luyện tập nhanh

Tc2.2: Có hệ thống văn bản quy định để tổ chức, quản lý một cách có hiệu quả các hoạt động của nhà trường.

Tc4.7: Tổ chức các hoạt động ngoại khoá có tác động thiết thực giúp người học hình thành các kỹ năng giao tiếp, lòng yêu nghề và gắn bó với thực tiễn liên quan đến lĩnh vực được đào tạo.



# Bài tập và thảo luận

1. Chia nhóm: từ 3-6 người
2. Xác định tiêu chuẩn và tiêu chí sẽ làm
3. Trình bày các yêu cầu của tiêu chuẩn, tiêu chí đã chọn
4. Lập danh sách các minh chứng dự kiến cần thu thập
5. Trình bày các minh chứng dự kiến cần thu thập
6. Góp ý của giảng viên (hoặc tư vấn viên)