



# TÌM HIỂU CÁC TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ GIÁO DỤC

● Th.S. VƯƠNG THANH HƯƠNG

Viện Nghiên cứu Phát triển Giáo dục

## 1. Một số vấn đề lý luận liên quan đến hiệu quả hoạt động của hệ thống thông tin quản lý giáo dục (QLGD)

Khi nghiên cứu lý luận và thực tiễn QLGD chúng ta thường gặp các phạm trù *hiệu suất* và *hiệu quả*. Hai phạm trù này có mối quan hệ rất gần nhau nên trong nhiều trường hợp chúng được sử dụng đồng nhất. Thực ra về bản chất là chúng khác nhau. Nói đến *hiệu suất* là nói đến "đầu vào" có thể mang lại cho "đầu ra" ở mức độ nào, hay nói một cách khác là mối quan hệ giữa đầu ra so với đầu vào. Ví dụ, đầu ra có thể là số HS được lên lớp hay tốt nghiệp..., còn đầu vào là tất cả các điều kiện về nguồn lực vật chất và phi vật chất nhằm đảm bảo thực hiện đầu ra. Như vậy hiệu suất được quan niệm là đầu ra đạt tối đa trong điều kiện có đầu vào ấn định nào đó, hoặc đầu vào ở mức thấp nhất mà đạt được đầu ra ở mức ấn định nào đó. Nói đến *hiệu quả* là nói đến mục tiêu đặt ra được hoàn thành tốt xấu thế nào và ở mức độ nào. Trong một tổ chức, khái niệm hiệu suất và hiệu quả được sử dụng khá thường xuyên. Hiệu quả mô tả các mục tiêu đã được hoàn thành như thế nào. Hiệu suất mô tả mối quan hệ định lượng của các nguồn lực được sử dụng để đạt được hiệu quả.

Khái niệm *hoạt động có hiệu quả* hoặc *hiệu quả hoạt động* được xem xét gắn với bối cảnh thực và con người thực. Những nhà kinh tế cho rằng hoạt động có hiệu quả gắn với việc mang lại lợi nhuận hoặc tỉ lệ thu hồi (return on investment) cao. Đối với những nhà quản lý sản xuất trực tiếp, hoạt động có hiệu quả được đo bằng tổng số và chất lượng của sản phẩm làm ra. Những nhà khoa học và phát triển thường diễn đạt hiệu quả bằng tổng số phát minh, các sáng chế hoặc sản phẩm mới được đưa ra thị trường và được thị trường chấp nhận. Đối với nhiều nhà lãnh đạo công đoàn, hoạt động có hiệu quả có nghĩa là sự an toàn lao động, người làm công được trả lương cao, được thoả mãn trong công việc và chất lượng cuộc sống. Đối với hệ thống thông tin QLGD, qua khảo sát thực tế và qua các nghiên cứu cho thấy, các nhà QLGD đánh giá cao là hoạt động có hiệu quả khi thông tin đầu ra cung cấp tới họ đáp ứng được các yêu cầu sau:

**Phản ánh đúng thực trạng:** Thông tin QLGD phải phản ánh đúng thực trạng của ngành giáo dục, cả khó khăn và thuận lợi để giúp các nhà QLGD làm cơ sở dữ liệu hoạch định các chính sách phát triển chung và chính sách riêng cho từng khu vực.

**Kịp thời:** Thông tin QLGD phải được cập nhật hàng tháng, hàng quý giúp cho các nhà QLGD điều chỉnh kế hoạch đúng với tình hình thực tế hoặc điều chỉnh kịp thời các quyết định quản lý.

**Nội dung thông tin ngắn gọn, vừa đủ:** Loại bỏ những thông tin không cần thiết và chỉ cung cấp những thông tin phù hợp. "Vừa đủ" được hiểu là không thiếu để có thể sử dụng vào các công việc quản lý nhưng không được thừa hoặc chi tiết thái quá dễ dẫn đến nhiều giải trình méo mó, thậm chí giải trình sai khi người ra quyết định quản lý không cần nhắc kỹ. Mọi thông tin phải được kiểm tra loại bỏ sai sót không đáng có trước khi đưa đến tay người sử dụng và các nhà QLGD.

Thêm nữa, thông tin phục vụ QLGD có đặc điểm hết sức quan trọng, đó là nguồn gốc thực tiễn của nó. Nó vừa bắt nguồn từ thực tiễn, vừa quay trở lại phục vụ thực tiễn. Chính thực tiễn công tác quản lý làm xuất hiện sự phản ánh, tức là xuất hiện thông tin. Song, sự xuất hiện của thông tin không phải vì mục đích tự thân mà nhằm phục vụ thực tiễn quản lý. Thông tin có giá trị là thông tin tạo khả năng đạt mục đích. Điều này chỉ có thể đạt được khi thoả mãn ba điều kiện:

**Thông tin được xử lý.** Chỉ có thông tin được xử lý mới có khả năng phản ánh tích cực và do đó mới có giá trị trong quản lý.

**Thông tin phải được chọn lọc.** Nó nhất thiết phải gắn liền với việc xử lý thông tin, với việc lựa chọn thông tin có giá trị phục vụ cho việc giải quyết những nhiệm vụ quản lý. Thông tin có giá trị cao là thông tin khi sử dụng sẽ bảo đảm đạt mục đích dự kiến của quản lý.

**Thông tin quản lý phải có tính phản ánh và dự báo,** nghĩa là khả năng phân biệt những hình ảnh chủ quan với bản thân các sự vật. Yêu cầu này giải phóng tâm lý khỏi sự ràng buộc cứng nhắc, vô điều kiện và hiện thực, làm cho thông tin trở thành tích cực, không chỉ cho phép phản ánh cái đã có mà còn tạo ra sự

phản ánh tích cực, tiên đoán, dự đoán diễn biến của các sự kiện trong tiến trình quản lý.

Hệ thống thông tin QLGD muốn hoạt động có hiệu quả cũng không nằm ngoài các qui luật phát triển thành công của các hệ thống nói chung. Các nghiên cứu so sánh về phát triển hệ thống đã đưa ra các tiêu chí thành công của hệ thống, các yếu tố này được cho điểm thứ tự tổng cộng đến 100 như sau:

Các tiêu chí thành công	Điểm
- Có sự liên quan/gắn bó của người sử dụng tới hệ thống	19
- Có hệ thống hỗ trợ điều hành	16
- Đưa ra các yêu cầu rõ ràng đối với các hợp phần trong hệ thống	15
- Lập kế hoạch phù hợp	11
- Kế hoạch phát triển phải phù hợp thực tiễn	10
- Định rõ các mốc phát triển của hệ thống	9
- Đội ngũ cán bộ có khả năng	8
- Có sự phối kết hợp giữa các hợp phần	6
- Hệ thống có mục tiêu và sứ mệnh rõ ràng	3
- Đội ngũ cán bộ chăm chỉ, tận tụy	3

Trong sự thành công của các hệ thống nói trên yếu tố cán bộ đặc biệt được quan tâm cả về năng lực và sự tận tụy, chăm chỉ trong công việc của họ. Xếp vị trí thứ nhất là sự quan tâm của người sử dụng đến hệ thống và các dịch vụ mà hệ thống cung cấp. Xét cho cùng, thành công của một hệ thống hay tổ chức được đánh giá một cách khách quan nhất là bởi người sử dụng hoặc khách hàng.

Trong một hệ thống quản lý, hiệu quả quản lý và hiệu quả hoạt động của hệ thống phụ thuộc vào các yếu tố: Chủ thể quản lý, khách thể, mục tiêu, phương pháp và công cụ quản lý. Karel Albertus và Maria Lemmen trong nghiên cứu của họ về hệ thống thông tin quản lý đã chỉ ra rằng: Cùng với sự phát triển của khoa học - kỹ thuật, hệ thống thông tin quản lý muốn đạt hiệu quả cao cần phải được đổi mới và các thay đổi này chiếm tỉ lệ (%) theo thứ tự tổng cộng đến 100% như sau:

- Thay đổi vị thế cạnh tranh trên thị trường	38%
- Phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin	34%
- Đổi mới luật pháp (qui định, qui chế, lề lối làm việc...)	18%
- Điều chỉnh và sửa đổi kịp thời những sai sót trong hệ thống hiện hành	6%
- Thiết lập lại cấu trúc tổ chức của hệ thống (sát nhập, tách ra, tổ chức lại cơ cấu...)	4%

Như vậy những thay đổi được chú trọng để nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống là phải coi trọng yếu tố cạnh tranh trên thị trường, ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống và đổi mới luật pháp. Các tác giả cũng chỉ ra rằng những quan điểm được vận dụng nhằm phát triển hệ thống thông tin từ những năm cuối của thế kỷ 20 vẫn còn nguyên giá trị đến ngày nay, đó là: (1) Xác định rõ môi trường xung quanh hệ thống; (2) Phân cấp thành các tiểu hệ thống và (3) Xây dựng một thiết kế hệ thống hài hoà giữa hiệu suất (đầu vào, đầu ra) và hoạt động (quá trình xử lý); bên cạnh đó cần đặc biệt quan tâm tới tính linh hoạt và việc duy trì, bảo dưỡng lâu dài cho các hoạt động của hệ thống. Các nghiên cứu này cũng chỉ rõ rất nhiều vấn đề nảy sinh phức tạp chủ yếu ở giai đoạn vận hành và đưa hệ thống vào hoạt động hơn là ở giai đoạn thiết kế ban đầu. Do vậy, việc điều chỉnh phù hợp, kịp thời trong suốt quá trình hoạt động của hệ thống là nhu cầu cấp thiết. Một số công trình của các tác giả khác lại nhấn mạnh đến bốn yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của hệ thống, đó là:

(1) Các đặc điểm của tổ chức như cơ cấu tổ chức và công nghệ;

(2) Các đặc điểm môi trường như các điều kiện phát triển kinh tế-xã hội và thị trường tác động đến hệ thống hoặc tổ chức;

(3) Các đặc điểm nhân lực như trình độ chuyên môn, tay nghề, thái độ đối với công việc;

(4) Các chính sách quản lý và người quản lý.

Cả bốn yếu tố này đều phải được xem xét trong mối quan hệ ảnh hưởng lẫn nhau để đạt hiệu quả. Một hệ thống quản lý có hiệu quả là hệ thống thích nghi được với môi trường xung quanh, có cấu trúc tổ chức phù hợp, áp dụng công nghệ hiện đại, đội ngũ nhân lực có chuyên môn, tiềm năng và có các chính sách quản lý thích hợp để đạt các mục tiêu đề ra.

## 2. Những tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống thông tin QLGD Việt Nam

Việc tham khảo và học hỏi từ các nghiên cứu về hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý, chúng tôi cho rằng những tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động của hệ thống thông tin QLGD được đề xuất và áp dụng vào điều kiện thực tiễn Việt Nam xuất phát từ các nhận định dựa trên: (1) Cơ cấu tổ chức của hệ thống và áp dụng công nghệ; (2) Chất lượng thông tin đầu ra và (3) Uy tín và tính bền vững của hệ thống. Ngoài ra, trong bối cảnh phát triển giáo dục hiện nay của Việt Nam, hệ thống thông tin QLGD được xem là công cụ phục vụ công tác quản lý và được đặt trong bối cảnh đổi mới QLGD là giải pháp đột phá để nâng cao chất lượng giáo dục, tiến tới hội nhập với nền giáo dục tiên tiến của nhiều nước trên thế giới. Chính vì