

ĐÁNH GIÁ CỦA SINH VIÊN VỀ VIỆC HỌC TRỰC TUYẾN TRONG GIAI ĐOẠN COVID -19

STUDENT'S EVALUATION OF ONLINE LEARNING DURING THE COVID 19 PANDEMIC

Tóm tắt. Mục đích của nghiên cứu này là nhằm đánh giá cảm nhận của sinh viên chính quy tại trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế về việc học tập trực tuyến trong thời kỳ Covid 19. Nghiên cứu sử dụng mô hình gồm bốn thành phần của Shee và Wang (2008) để đo lường cảm nhận của sinh viên. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên có cảm nhận tốt và mức độ hài lòng khá cao đối với việc đào tạo trực tuyến, cách thức kết nối internet là một yếu tố ảnh hưởng có ý nghĩa đến trải nghiệm học trực tuyến của sinh viên. Nghiên cứu khái quát hoá được 07 nhóm khó khăn mà sinh viên thường gặp phải khi học trực tuyến và nêu rõ các khía cạnh cần cải thiện liên quan đến việc đào tạo trực tuyến.

Từ khóa: Covid 19, Đánh giá của sinh viên, Học trực tuyến.

Abstract. The aim of this research is to evaluate the perception of regular students at the University of Economics, Hue University regarding online learning during the COVID 19 epidemic. Students' perceptions are measured using a four-components model developed by Shee and Wang (2008). The findings show that students have positive perceptions and a high level of satisfaction with online learning, internet connectivity has a significant impact on students' online learning experience. The results identified seven groups of difficulties students usually deal with when learning online and aspects that need to be improved.

Keywords: Covid19, Student's Evaluation, Online Learning

1. Giới thiệu

Học tập trực tuyến đang ngày càng phổ biến dựa trên sự phát triển của mạng internet, các công nghệ kết nối, điều này đã mở ra nhiều cơ hội cho các cơ sở giáo dục, trong đó có các trường đại học. Với tốc độ truyền tải và kết nối internet toàn cầu, nội dung web ngày càng phong phú và mang tính tương tác cao hơn cho người dùng (Aixia & Wang, 2011). Học tập trực tuyến cung cấp một phương tiện giao tiếp bổ sung, linh hoạt hơn cho phép sinh viên tương tác dễ dàng với những người khác (Spender, 2001). Học trực tuyến làm cho môi trường học tập không bị giới hạn về thời gian và không gian, đồng thời giúp giảm chi phí đào tạo (O'Leary, 2005). Đặc biệt, trong bối cảnh đại dịch Covid 19, học tập trực tuyến đang thể hiện vai trò cực kỳ quan trọng khi giúp các cơ sở giáo dục tiếp tục duy trì hoạt động bằng cách kết nối hàng triệu lớp học ở rất nhiều lĩnh vực khác nhau.

Tuy nhiên hình thức học tập này chỉ thực sự thể hiện rõ ràng vai trò của nó khi dịch bệnh COVID 19 bùng phát trên toàn thế giới. Trước đó, đào tạo trực tuyến chỉ được áp dụng như một phần hỗ trợ cho việc dạy học trực tiếp ở hầu hết các cơ sở đào tạo, nó được áp dụng ở các cấp độ cơ bản như sử dụng hệ thống quản lý học tập hỗ trợ cho quá trình học tập trên lớp thông qua các hoạt động: đăng tải tài liệu, diễn đàn thảo luận, làm một số bài tập tích lũy điểm quá trình.

Thông thường, sinh viên tham gia học các chương trình trực tuyến hoàn toàn buộc phải cam kết về khả năng sử dụng công nghệ thông tin, đảm bảo đáp ứng yêu cầu cơ bản về kỹ thuật như thiết bị học tập và kết nối internet. Khi học trực tuyến hoàn toàn, sinh viên có thể gặp khó khăn

vì phải tiếp cận với một hình thức học tập hoàn toàn mới, nhiều sự thay đổi đột ngột. Sự chuyển biến nhanh này có thể dẫn đến những cảm nhận khác nhau của sinh viên trong quá trình học. Rõ ràng là, bất cứ một chương trình đào tạo nào, theo hình thức nào thì mục đích cuối cùng vẫn là phục vụ tốt nhất cho người học – được xem như khách hàng. Để làm được điều này, chúng ta cần có cái nhìn toàn diện nhất về tất cả các yếu tố liên quan đến đào tạo trực tuyến: người dạy, người học, hệ thống quản lý học tập, thiết kế bài giảng, kỹ năng công nghệ... Vì vậy, việc nắm bắt được cảm nhận của sinh viên đại học chính quy về trải nghiệm học trực tuyến là rất quan trọng.

Nghiên cứu này sẽ sử dụng mô hình của Shee và Wang (2008) gồm bốn thành phần khác nhau để nghiên cứu cảm nhận của sinh viên chính quy trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế đối với hoạt động đào tạo trực tuyến của nhà trường. Lý do lựa chọn khung nghiên cứu này là vì đây là kết quả nghiên cứu có chỉ số trích dẫn cao và được kế thừa trong nhiều kết quả nghiên cứu khác: Kan (2011), Gandolfo và Feredica (2013), Francisco và cộng sự (2013), Lee và cộng sự (2018).

Bài viết cũng đi sâu phân tích xem các yếu tố như giới tính, ngành học, khoá học, các yếu tố công nghệ (thiết bị sử dụng, loại hình kết nối internet..) cũng như sự tương tác giữa các yếu tố này có tác động đến cảm nhận của sinh viên không. Nghiên cứu này cũng sẽ xác định một số khó khăn cơ bản mà sinh viên gặp phải khi học tập theo hình thức trực tuyến trong thời gian qua.

2. Tổng quan và phương pháp nghiên cứu

2.1. Tổng quan

2.1.1. Giáo dục trực tuyến (E-Learning)

Đào tạo trực tuyến là một mô hình phổ biến trên thế giới ở thời điểm hiện tại. Tuy nhiên khái niệm E-learning là một khái niệm có nhiều ý kiến khác biệt và chưa thống nhất (Oblinger & Hawkins, 2005). Nhìn chung những định nghĩa về E-learning thường được gắn liền với yếu tố công nghệ. Theo Welsh và cộng sự (2003) học tập trực tuyến sử dụng công nghệ kết nối mạng máy tính trên môi trường Internet để cung cấp thông tin và hướng dẫn cho cá nhân có nhu cầu. Rosenberg (2000) chia sẻ một định nghĩa tương tự đề cập đến học tập điện tử là sử dụng các công nghệ Internet để cung cấp các giải pháp khác nhau cho người học. Sarah Guri-Rosenbilt và cộng sự (2005) định nghĩa học tập trực tuyến là phương tiện điện tử được sử dụng cho các mục đích học tập khác nhau, từ các chức năng hỗ trợ trong lớp học thông thường đến thay thế các cuộc gặp mặt trực tiếp bằng các cuộc hội thoại trực tuyến. Holmes và Gardner (2006) xác định học tập trực tuyến cung cấp cho chúng ta quyền truy cập vào các tài nguyên và thúc đẩy việc học tập ở mọi lúc mọi nơi. Arkoful và Abaidoo (2015) định nghĩa học tập trực tuyến là sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để cho phép truy cập vào tài nguyên dạy và học trực tuyến. Bên cạnh đó, Clark và Mayer (2016) định nghĩa học tập trực tuyến là hướng dẫn được truyền qua các thiết bị kỹ thuật số với mục đích hỗ trợ học tập. Tamm (2019) thì cho rằng học trực tuyến có nghĩa là người học sử dụng các sản phẩm công nghệ để tiếp thu kiến thức.

Định nghĩa về học tập trực tuyến có thể khác nhau nhưng đều xoay quanh các vấn đề cơ bản là học tập, công nghệ và kết nối. Nghiên cứu của Oliver và Towers (2000) đã chỉ ra rằng nếu không có môi trường kết nối và thiết bị phù hợp và dễ dàng truy cập, sẽ khó khăn hoặc không

thể học tập trực tuyến. Như vậy công nghệ là một điều kiện không thể tách rời khi đánh giá học tập trực tuyến.

2.1.2. Mô hình đánh giá sự hài lòng của sinh viên đối với việc học trực tuyến

Khi đặt sinh viên trong mối tương quan đối với quá trình đào tạo của một trường đại học, cái mà chúng ta quan tâm nhất là mức độ hài lòng của họ đối với chất lượng đào tạo của nhà trường. Dù là đào tạo theo phương thức truyền thống hay trực tuyến thì mục tiêu cuối cùng cũng là mang đến sự hài lòng cao nhất cho người học. Đến thời điểm hiện tại cũng đã có nhiều nghiên cứu khai thác về chủ đề này. Liaw & Huang (2011) nghiên cứu thái độ và hành vi của các cá nhân trong việc học trực tuyến liên quan đến các yếu tố giới tính, kỹ năng sử dụng máy tính, niềm tin bản thân và động lực cá nhân. Kết quả cho thấy sinh viên nam có thái độ tích cực đối với việc học trực tuyến hơn so với sinh viên nữ, kinh nghiệm và kỹ năng công nghệ thông tin có tác động đáng kể đến niềm tin và động lực của người học. Aixia & Wang (2011) nghiên cứu các nhân tố tác động đến sự hài lòng của người học trong đào tạo trực tuyến. Các yếu tố như tính linh hoạt trong quản lý kiến thức, linh hoạt trong quản lý thời gian, thông tin được tiếp cận mở rộng có tác động tích cực đến sự hài lòng của người học. Nghiên cứu của Mehara & Omidian (2011) xác định có 5 nhân tố tác động đến sự thích ứng của sinh viên đối với việc học trực tuyến: Ý định đối với việc học trực tuyến; Cảm nhận tính hữu dụng của việc học trực tuyến; Cảm nhận về tính dễ thực hiện của việc học trực tuyến, áp lực đối với việc học trực tuyến, sự sẵn có của nguồn lực cho việc học trực tuyến. Dhiman Car và cộng sự (2014) nghiên cứu thái độ của sinh viên đối với việc đào tạo trực tuyến. Nghiên cứu này đã sử dụng thang đo Thái độ đối với học tập trực tuyến bao gồm 55 câu hỏi được phản hồi theo thang đo Likert. Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên đánh giá cao đối với việc học tập trực tuyến và thái độ của họ không bị ảnh hưởng bởi các nhân tố như giới tính, nơi sinh sống hay ngành học. Sevgi Ozkan & Refika Koseler (2009) đã nghiên cứu đánh giá của sinh viên về hệ thống E-learning bằng cách sử dụng mô hình gồm 6 nhóm nhân tố: (1) Chất lượng hệ thống; (2) Chất lượng dịch vụ; (3) Chất lượng nội dung; (4) Đặc điểm của người học; (5) Thái độ của người dạy và (6) Các yếu tố hỗ trợ. Wing S. Chow & Si Shi (2013) nghiên cứu khám phá sự thỏa mãn của sinh viên và ý định tiếp tục sử dụng đối với việc học trực tuyến thông qua sử dụng mô hình gồm bốn nhóm nhân tố: (1) Tiến trình học tập; (2) sự tương tác với giảng viên; (3) Sự tương tác với bạn học và (4) Thiết kế khóa học. Kết quả cho thấy rằng có hai nhân tố là tiến trình học tập và thiết kế khóa học có ảnh hưởng đến sự thỏa mãn và ý định tiếp tục sử dụng đối với việc học trực tuyến.

Nhìn chung các nghiên cứu về đánh giá của sinh viên đối với việc học tập trực tuyến có thể sử dụng các dạng mô hình khác nhau, tùy theo mục đích nghiên cứu cụ thể. Tuy nhiên, nhìn chung khi nói đến một mô hình đào tạo online người ta thường chú ý đến các yếu tố sau: Thứ nhất là các yếu tố liên quan đến chất lượng nội dung khóa học; Thứ hai là các yếu tố liên quan đến người học; Thứ ba là các yếu tố thuộc về người dạy; Thứ tư là các yếu tố liên quan đến sự tương tác (người dạy – người học hoặc người học – người học) và cuối cùng là các yếu tố liên quan đến chất lượng của nền tảng đang được sử dụng (hệ thống quản lý học tập).

2.1.3. Mô hình đánh giá của Shee và Wang

Shee và Wang (2008) đề xuất khung đánh giá gồm có 4 thành phần chính để đo lường đánh giá của sinh viên đối với hệ thống đào tạo trực tuyến, bao gồm: (1) Giao diện người dùng (Learner

Interface), (2) Cộng đồng học tập (Learning Community), (3) Nội dung hệ thống (System Content) và (4) Tính cá nhân hóa (Personalization). Giao diện người dùng được đánh giá qua các tiêu chuẩn: Tính dễ sử dụng, tính thân thiện với người dùng, tính dễ hiểu và tính ổn định trong vận hành. Cộng đồng học tập bào hàm tính dễ thảo luận với giảng viên, sinh viên khác, dễ tiếp cận với nguồn dữ liệu được chia sẻ và dễ trao đổi việc học tập với các sinh viên khác. Nội dung hệ thống bao gồm các tiêu chuẩn về các nội dung được cập nhật, hiệu quả và hữu dụng. Tính cá nhân hóa thể hiện qua khả năng kiểm soát quá trình học tập và ghi dấu hiệu suất học tập.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu

Nghiên cứu được thực hiện tại trường đại học Kinh tế, Đại học Huế. Đối tượng khảo sát là sinh viên hệ chính quy thuộc tất cả các khoá và các khoa khác nhau theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện. Cụ thể, bảng hỏi được thiết kế trên nền tảng Google biểu mẫu sau đó được gửi đến sinh viên bằng cách kết hợp nhiều kênh truyền tải thông tin: Hệ thống email nhóm của sinh viên các khóa; Các nhóm Facebook của sinh viên các khóa; Qua các nhóm MS. Team. Về mặt nội dung, bảng hỏi được thiết kế gồm 2 phần chính: Phần một gồm một số thông tin chung liên quan đến người học; Phần hai gồm các câu hỏi khảo sát về cảm nhận của sinh viên về việc đào tạo trực tuyến và được chia thành 4 nhóm nội dung chính theo mô hình của Shee và Wang (Nội dung hệ thống (liên quan đến giảng viên), Tính cá nhân hóa của người học (liên quan đến sinh viên), Cộng đồng học tập (Sự hỗ trợ), Giao diện người dùng của hệ thống quản lý học tập). Thang đo Likert 5 mức độ được sử dụng trong phần hai của bảng hỏi. Bên cạnh đó câu hỏi mở được thiết kế cho phép người học có thể phản hồi về những khó khăn mà họ đã gặp phải trong quá trình học trực tuyến.

Bảng 1: Thông tin mẫu khảo sát

Tiêu thức	Phân nhóm	Số lượng (sinh viên)	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	170	21,4
	Nữ	623	78,6
Khóa	K54	69	8,7
	K53	247	31,1
	K52	330	41,6
	K51	128	16,1
	Trước K51	19	2,4
Khoa	Quản trị kinh doanh	392	49,4
	Kế toán – Tài chính	273	34,4
	Kinh tế phát triển	95	12,0
	Hệ thống thông tin kinh tế	33	4,2
Tổng		793	100

Nguồn: Khảo sát và tổng hợp của tác giả

2.2.2. Phương pháp phân tích số liệu

Để làm rõ những mục tiêu nghiên cứu, tác giả thực hiện những phương pháp phân tích cụ thể sau:

- Phương pháp thống kê mô tả (trung bình, độ lệch chuẩn) được sử dụng để nắm bắt thông tin cơ bản về phản hồi của sinh viên theo các nhóm yếu tố.
- Sử dụng các phương pháp kiểm định thống kê cơ bản: One – Sample t-test để kiểm định giá trị trung bình của các biến nghiên cứu, Two – Independence Sample T-test để kiểm định sự khác biệt trong đánh giá của sinh viên theo các biến phân nhóm như giới tính, loại thiết bị sử dụng.
- Các phương pháp phân tích ANOVA một chiều và hai chiều đều được sử dụng để kiểm định sự khác nhau về điểm đánh giá trung bình của sinh viên theo các biến định tính phân nhóm như giới tính, ngành học, loại thiết bị công nghệ sử dụng.

3. Kết quả và thảo luận

3.1. Kết quả đánh giá theo mô hình nghiên cứu

3.1.1. Thành phần nội dung hệ thống

Các thành phần nội dung hệ thống chủ yếu liên quan đến vai trò của người tổ chức lớp học là giảng viên. Giá trị trung bình của tất cả các tiêu chí đều lớn hơn 3, vì vậy có thể cho rằng sinh viên có cảm nhận trên mức bình thường (3) đối với tất cả các khía cạnh của thành phần nội dung hệ thống. Sinh viên đánh giá thấp nhất cho khía cạnh tạo hứng thú cho người học, có 13 % sinh viên được hỏi đánh giá dưới mức trung bình. Có một yếu tố được đánh giá trên mức hài lòng (4.08) đó là Thông tin môn học, lịch trình học tập với gần 77% sinh viên có cảm nhận từ hài lòng trở lên. Các đặc trưng khác như Học liệu, Khả năng làm chủ vấn đề kỹ thuật của giảng viên, Thông tin hướng dẫn hỗ trợ, Hoạt động kiểm tra đánh giá đều được sinh viên cảm nhận khá tốt với mức điểm trung bình tiệm cận đến mức hài lòng. Giá trị độ lệch chuẩn của điểm đánh giá cho các tiêu chí hầu hết nhỏ hơn 1, điều này thể hiện được quan điểm khá nhất quán trong cảm nhận của sinh viên. Với mức ý nghĩa 5%, kết quả cho thấy trên phạm vi toàn trường sinh viên có cảm nhận ở mức hài lòng với các tiêu chí Học liệu và Thông tin môn học, Lịch trình học tập. Các yếu tố còn lại dù chưa đạt đến mức hài lòng nhưng điểm đánh giá trung bình đều ở mức khả quan.

Bảng 2: Đánh giá của sinh viên về các thành phần nội dung hệ thống

Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị kiểm định	P.value
Giảng viên làm chủ được vấn đề kỹ thuật	3.77	0.91	4	0.000
Tạo hứng thú học tập cho sinh viên	3.56	1.01	4	0.000
Thông tin hướng dẫn, hỗ trợ	3.85	0.92	4	0.000
Học liệu	3.96	0.89	4	0.176
Hoạt động kiểm tra, đánh giá	3.92	0.84	4	0.009
Thông tin môn học, lịch trình học tập	4.08	0.80	4	0.005

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Như vậy vấn đề cần quan tâm ở đây liên quan đến hứng thú học tập của sinh viên. Rõ ràng là khi học trực tuyến việc tạo được hứng thú cho sinh viên sẽ khó hơn nhiều so với học truyền thống do sự tương tác bị hạn chế. Hứng thú học tập đến một phần từ nội dung tiết học và kỹ năng truyền đạt của giảng viên nhưng nó cũng phụ thuộc rất lớn vào môi trường và không khí học tập – điều mà rất khó để xây dựng khi dạy trực tuyến. Kết quả này là một gợi ý quan trọng cho các giảng viên, họ cần phải kết hợp vận dụng các hình thức truyền tải kiến thức phong phú, đa dạng phù hợp với bối cảnh trực tuyến nhằm mục đích nâng cao hứng thú học tập cho sinh viên.

3.1.2. Thành phần cá nhân hóa

Khác với thành phần nội dung, thành phần cá nhân hóa sẽ đề cập đến những vấn đề liên quan trực tiếp đến sinh viên. Điểm đánh giá trung bình của sinh viên cho tất cả các tiêu chí thuộc thành phần này đều trên mức trung bình, tuy nhiên không có đặc trưng nào đạt đến mức hài lòng trở lên. Kết quả cũng đồng thời cho thấy sinh viên đánh giá thấp nhất về việc ổn định kỹ thuật trong quá trình học trực tuyến với điểm trung bình là 3,51. Trong khi đó tính hữu ích của nền tảng MS Team được đánh giá tích cực nhất trong số các khía cạnh của nhóm này. Độ lệch chuẩn về điểm đánh giá của các tiêu chí đều dưới 1, điều này một lần nữa thể hiện sự nhất quán trong quan điểm đánh giá của sinh viên. Với mức ý nghĩa 5%, kết quả kiểm định cho thấy không tiêu chí nào của thành phần cá nhân hóa thực sự đạt đến mức hài lòng. Tuy nhiên, kết hợp với kết quả thống kê mô tả, phần lớn sinh viên đều có cảm nhận tốt đối với các yếu tố của thành phần này.

Bảng 3: Đánh giá của sinh viên về các thành phần cá nhân hoá

Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị kiểm định	P.value
Các vấn đề kỹ thuật không xảy ra thường xuyên và không ảnh hưởng đến việc học	3.51	0.98	4	0.000
Tôi dễ dàng tìm kiếm thông tin tôi cần trên hệ thống quản lý học tập	3.78	0.89	4	0.000
Tôi dễ dàng tìm hiểu chức năng hệ thống học tập trực tuyến và có thể làm được những gì tôi muốn	3.73	0.90	4	0.000
Ms Team là một công cụ tốt và giúp ích nhiều trong quá trình học của tôi	3.94	0.83	4	0.034

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Kết quả phân tích cho thấy chúng ta cần quan tâm đến việc ổn định các vấn đề kỹ thuật nếu muốn mang đến một trải nghiệm học tốt nhất cho sinh viên. Khi học trực tuyến, các yếu tố kỹ thuật đóng vai trò cực kỳ quan trọng. Đây là một phạm trù rộng mang tính khách quan và chủ quan trên góc nhìn cá nhân hóa người học. Yếu tố chủ quan liên quan đến chính sinh viên: khả năng CNTT của bản thân, sự ổn định của nền tảng kết nối họ đang sử dụng, chất lượng của thiết bị kỹ thuật họ đang dùng... Yếu tố khách quan liên quan đến yếu tố ổn định của nền tảng mà nhà trường đang dùng để dạy trực tuyến, sự ổn định về mặt kỹ thuật của người dạy (kỹ năng, thiết bị, kết nối...)

3.1.3. Thành phần cộng đồng học tập

Cộng đồng học tập thể hiện sự gắn kết và tương tác giữa người học với các hệ thống quản lý học tập và giữa các người học với nhau. Đa số sinh viên đánh giá trên mức trung bình cho tất cả các khía cạnh của thành phần cộng đồng học tập, trong đó kết quả cao nhất được ghi nhận cho việc cung cấp thông tin đầy đủ về khóa học của hệ thống quản lý học tập (3.91), hai yếu tố được đánh giá thấp hơn là khả năng người học có thể tự tìm những thông tin hỗ trợ, hướng dẫn và khả năng nhận được sự hỗ trợ kịp thời từ bộ phận kỹ thuật. Sự tương đồng về việc đánh giá của sinh viên đối với các khía cạnh của thành phần này cũng khá cao, thể hiện qua độ lệch chuẩn nhỏ hơn 1. Với mức ý nghĩa 5%, có thể kết luận rằng tất cả các tiêu chí của thành phần cộng đồng học tập mặc dù được đánh giá ở mức trên trung bình nhưng chưa thực sự đạt đến mức hài lòng xét trên phạm vi tổng thể .

Bảng 4: Đánh giá của sinh viên về các thành phần cộng đồng học tập

Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị kiểm định	P.value
Tôi được cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết về các khóa học thông qua hệ thống quản lý học tập	3.91	0.88	4	0.004
Khi tôi gặp khó khăn trong việc sử dụng hệ thống, bản thân có thể tự mình tìm được những thông tin hỗ trợ, hướng dẫn xử lý một cách dễ dàng	3.61	0.92	4	0.000
Khi tôi gặp phải một lỗi/khó khăn trong việc sử dụng hệ thống, tôi có thể nhận được sự hỗ trợ kịp thời từ bộ phận hỗ trợ kỹ thuật	3.65	0.97	4	0.000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Kết quả cho thấy nhà trường cần quan tâm đến việc hỗ trợ kỹ thuật cho sinh viên trong quá trình học trực tuyến. Như đã đề cập, giáo dục theo hình thức trực tuyến chỉ thực sự được tăng cường trong bối cảnh dịch bệnh. Vì vậy, đa phần sinh viên vẫn còn bỡ ngỡ với hình thức học này. Họ chưa được trang bị đầy đủ các kỹ năng thật sự cần thiết để có thể thích nghi tốt nhất khi chuyển sang học trực tuyến hoàn toàn trong thời gian dịch bệnh. Hơn nữa, khi học trực tuyến thì hệ thống quản lý học tập đóng vai trò cực kỳ quan trọng, nó là cầu nối cho sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên. Thực tế, sẽ có những khó khăn nhất định khi sinh viên lần đầu tiên tiếp cận với việc học trực tuyến thông qua các hệ thống quản lý học tập này. Vì vậy, vai trò của các thông tin hướng dẫn, hỗ trợ hay bộ phận kỹ thuật là cực kỳ quan trọng. Mặc dù sinh viên có đánh giá trên mức trung bình nhưng thực tế họ chưa đạt đến mức độ hài lòng cao đối với thành phần này. Đây là yếu tố nhà trường cần quan tâm cải thiện trong tương lai.

3.1.4. Thành phần giao diện người dùng

Một hệ thống quản lý học tập có giao diện người dùng tốt sẽ góp phần nâng cao hiệu quả tương tác từ đó sẽ nâng cao chất lượng học tập trực tuyến. Thống kê mô tả cho thấy phần lớn sinh viên có cảm nhận tích cực đối với các tiêu chí liên quan đến giao diện của MS Teams. Điểm trung bình đánh giá chung về tất cả các tiêu chí giao diện người dùng đều trên mức bình thường, trong đó có một số đặc điểm tiệm cận đến mức hài lòng (4) như Giao diện, màu sắc, cỡ chữ,

Chức năng liên lạc, trao đổi và chức năng Meet. Độ đồng đều của các đánh giá cũng ở mức cao khi độ lệch chuẩn đều nhỏ hơn 1.

Bảng 5: Kết quả đánh giá về các thành phần giao diện người dùng

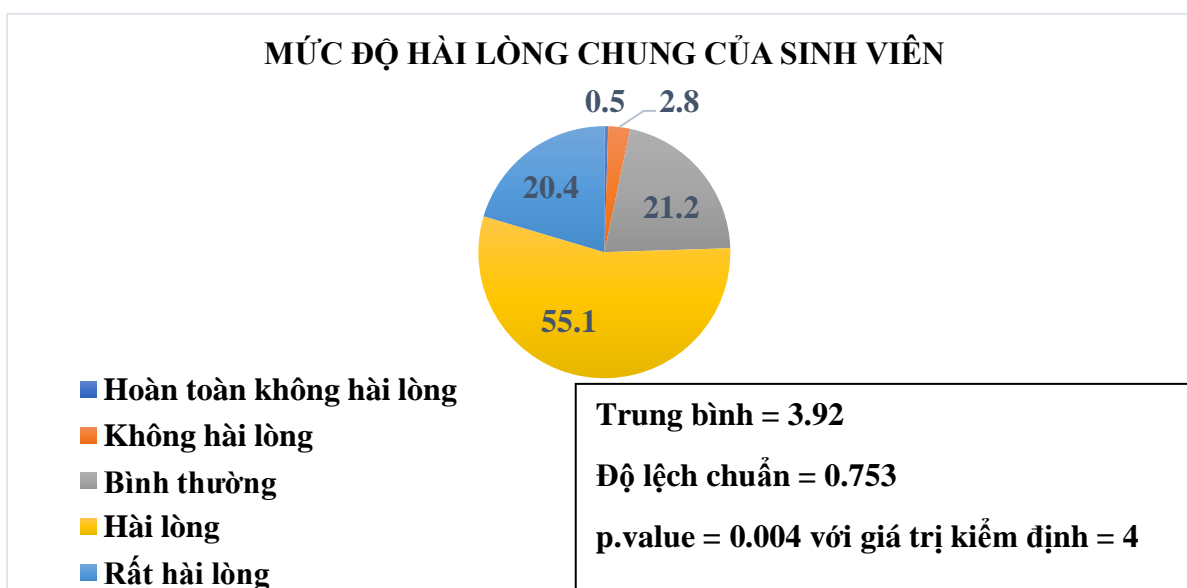
Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị kiểm định	P.value
Bảo đảm kết nối 24/7	3.60	0.95	4	0.000
Khả năng kết nối nhanh chóng	3.65	0.91	4	0.000
Giao diện, màu sắc, cỡ chữ	3.84	0.82	4	0.000
Chức năng liên lạc, trao đổi (diễn đàn thảo luận)	3.84	0.83	4	0.000
Chức năng video conference (Meet)	3.82	0.82	4	0.000
Bảng điều khiển	3.73	0.85	4	0.000

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Kết quả chỉ ra rằng yếu tố cần quan tâm cải thiện nhất chính là khả năng kết nối của hệ thống quản lý học tập MS Teams. Tuy nhiên, có một thực tế là khả năng kết nối của hệ thống chưa mang đến sự hài lòng cao cho sinh viên đôi khi không phải do chính bản thân nền tảng được sử dụng mà là do những yếu tố khách quan bên ngoài của người dùng như cách thức kết nối, chất lượng đường truyền.

3.2. Mức độ hài lòng chung của sinh viên về hoạt động đào tạo trực tuyến

Hình 1: Mức độ hài lòng chung của sinh viên về hoạt động đào tạo trực tuyến



Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Phần lớn sinh viên có cảm nhận hài lòng và rất hài lòng với việc đào tạo trực tuyến của nhà trường với tỷ lệ tương ứng là 55.1% và 20.4% trong khi đó chỉ có 2.8% người được hỏi cảm thấy không hài lòng và 21.2 % cảm nhận ở mức bình thường. Điểm đánh giá trung bình là 3.92 với độ lệch chuẩn 0.753 cho thấy cảm nhận của sinh viên đối với hoạt động đào tạo trực tuyến

là trên mức trung bình và tiệm cận với mức hài lòng, độ nhất quán của các đánh giá cũng ở mức cao.

Bảng 6: Thống kê mô tả mức độ hài lòng theo các biến phân nhóm

Biến phân nhóm	Các nhóm	Trung bình	Độ lệch chuẩn
Giới tính	Nam	3.96	0.842
	Nữ	3.91	0.727
Sinh viên năm	Năm nhất	3.88	0.850
	Năm hai	3.85	0.851
	Năm ba	3.95	0.660
	Năm bốn	3.97	0.720
	Trên năm 4	4.21	0.723
Khoa	Quản trị kinh doanh	3.89	0.771
	Kế toán – Tài chính	3.94	0.698
	Kinh tế - Phát triển	3.98	0.934
	Hệ thống thông tin KT	3.85	0.667
Địa điểm	Ở Huế	3.95	0.735
	Khác	3.88	0.778
Dạng kết nối	Dây internet cố định	4.20	0.645
	Kết nối Wifi	3.93	0.757
	Mạng 3G/4G	3.76	0.725
Thiết bị	Máy tính	3.98	0.721
	Điện thoại	3.83	0.803
Số học phần đã học	Một học phần	3.86	0.663
	Hai học phần	4.00	0.739
	Ba học phần	3.95	0.793
	Bốn học phần	3.88	0.739
	Năm học phần	3.78	0.735
	Trên 5 học phần	3.93	0.756

Nguồn: Phân tích của tác giả

Kết quả thống kê mô tả theo các biến phân nhóm khác nhau cho thấy rằng về cơ bản cảm nhận của sinh viên ở các nhóm khác nhau không có sự chênh lệch quá lớn. Ở đây chỉ ghi nhận một trường hợp có sự chênh lệch đáng kể về giá trị trung bình giữa các nhóm khác nhau theo biến phân nhóm là dạng kết nối. Cụ thể, những người sử dụng hình thức kết nối là dây cố định sẽ có mức độ hài lòng cao (4.2), cao hơn đáng kể so với những sinh viên sử dụng kết nối theo gói 3G/4G (3.76). Những phân nhóm theo các yếu tố khác như giới tính, khoa, loại thiết bị sử dụng chưa cho thấy sự khác biệt đáng kể về giá trị trung bình. Tuy nhiên đây chỉ là quả thống kê mô

tả dựa trên dữ liệu mẫu, muốn khẳng định xem các yếu tố phân nhóm này có thực sự ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên đối với việc đào tạo trực tuyến tại trường hay không chúng ta cần thực hiện tiếp các phép kiểm định để so sánh giá trị trung bình của các nhóm.

Bảng 7: Phân tích phương sai hai nhân tố với biến giới tính của sinh viên và phương tiện sử dụng

Biến phân nhóm	Giá trị F	Giá trị p	Kết luận
Giới tính	1.123	0.290	Chưa bác bỏ H_0
Loại thiết bị	2.194	0.139	Chưa bác bỏ H_0
Giới tính*Loại thiết bị	1.585	0.208	Chưa bác bỏ H_0

Nguồn: Phân tích của tác giả

Trước hết tác giả thực hiện phân tích phương sai hai nhân tố (Two - way ANOVA) với biến phụ thuộc là mức độ hài lòng chung đối với hoạt động đào tạo trực tuyến, hai biến độc lập là giới tính của sinh viên và loại thiết bị họ sử dụng khi học trực tuyến. Lợi thế của phương pháp phân tích phương sai hai nhân tố là chúng ta vừa thấy được ảnh hưởng riêng của từng biến giới tính và loại thiết bị cũng như thấy được tương tác của hai biến này đến sự hài lòng chung của sinh viên. Kết quả cho thấy trong cả ba trường hợp giá trị p đều lớn hơn 0.05. Điều này cho thấy, với mức ý nghĩa 5%, giới tính không ảnh hưởng đến sự hài lòng chung của sinh viên về hoạt động đào tạo trực tuyến của nhà trường. Điều này có nghĩa là sinh viên nam hay nữ thì mức độ hài lòng của họ đối với hoạt động đào tạo trực tuyến là như nhau. Tương tự như vậy chúng ta thấy rằng loại thiết bị mà sinh viên sử dụng cũng không cho thấy sự ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của họ đối với hoạt động trực tuyến. Sinh viên dù dùng điện thoại hay máy tính thì họ cũng hài lòng như nhau với việc học trực tuyến. Điều này có thể hơi mâu thuẫn với dự đoán của chúng ta bởi vì máy tính thường mang lại trải nghiệm học tập và làm việc tốt hơn so với điện thoại di động, và chúng ta có thể cho rằng sinh viên dùng máy tính thì có mức độ hài lòng cao hơn so với điện thoại, và thực tế điều này cũng đã thể hiện qua kết quả thống kê mô tả (3.98 so với 3.83). Tuy nhiên, sự khác biệt này là không đủ lớn để kết luận rằng loại thiết bị sử dụng có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Thật ra, điện thoại di động cũng có những thuận lợi riêng khi so với máy tính: tính linh động cao do nhẹ và bé hơn, sinh viên có thể học bất cứ ở đâu. Hơn nữa với sự phát triển rất nhanh của lĩnh vực điện thoại thông minh, ngày nay có những chiếc điện thoại được trang bị cấu hình rất tốt, có thể thực hiện các tác vụ công việc không khác gì một máy tính. Chính những điều này đã làm thu hẹp khoảng cách về hiệu quả trong công việc của điện thoại và máy tính dù máy tính nhìn chung vẫn cho thấy nhưng ưu thế nổi trội hơn. Sự tương tác của giới tính và loại thiết bị cũng không cho thấy sự ảnh hưởng có ý nghĩa thống kê đối với mức độ hài lòng của sinh viên về việc học trực tuyến. Điều này có nghĩa là sinh viên dù là nam hay nữ và sử dụng bất cứ loại thiết bị điện thoại di động hay là máy tính thì họ cũng có sự hài lòng như nhau.

Bảng 8: Phân tích phương sai một nhân tố với một số biến phân nhóm khác

Biến phân nhóm	Giá trị F	Giá trị p	Kết luận
Khóa	1.623	0.167	Chưa bác bỏ H_0
Khoa	0.553	0.646	Chưa bác bỏ H_0
Dạng kết nối	3.314	0.037	Bác bỏ H_0
Số học phần đã học	0.512	0.768	Chưa bác bỏ H_0

Nguồn: Phân tích của tác giả

Đối với các biến phân nhóm khác, tác giả thực hiện phân tích phương sai một yếu tố để xem xét tác động của nó đến mức độ hài lòng chung của sinh viên. Kết quả từ bảng 2.7 cho thấy giá trị p tương ứng với biến dạng kết nối là nhỏ hơn 0.05. Với mức ý nghĩa 5%, chúng ta có thể cho rằng sinh viên sử dụng các dạng kết nối internet khác nhau thì sẽ có mức độ hài lòng khác nhau, nói cách khác dạng kết nối là một yếu tố có ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của sinh viên về việc học trực tuyến. Kết quả phân tích sâu ANOVA cho chúng ta thấy sự khác biệt có ý nghĩa được ghi nhận cho nhóm kết nối bằng dây cố định và nhóm dùng các gói cước 3G/4G. Kết quả này cũng nhất quán với kết quả ở phần thống kê mô tả khi mà mức điểm đánh giá của nhóm kết nối bằng dây cố định cao hơn nhiều so với nhóm dùng gói cước. Như vậy muốn có một trải nghiệm học tập trực tuyến tốt hơn, sinh viên cần quan tâm đến sự ổn định của đường truyền internet. Cụ thể họ cần chọn hình thức kết nối bằng dây internet cố định hoặc ít nhất là kết nối qua sóng wifi. Tuy nhiên thực tế thì vấn đề này nằm ngoài tầm kiểm soát của nhà trường vì nó phụ thuộc vào những yếu tố khách quan liên quan đến sinh viên: vùng miền họ sinh sống, điều kiện kinh tế, quan điểm cá nhân...

Giá trị p cho các biến phân nhóm còn lại đều lớn hơn 0.05. Chúng ta có thể kết luận rằng sinh viên các khóa khác nhau (các năm khác nhau), các khoa khác nhau đều hài lòng như nhau với việc học trực tuyến của họ. Tương tự như thế, sinh viên dù đã học nhiều hay ít môn thì sự hài lòng cũng không khác nhau một cách có ý nghĩa thống kê.

3.3. Một số khó khăn của sinh viên khi tham gia học trực tuyến

Câu hỏi mở đã được thiết kế để sinh viên có thể phản hồi những khó khăn mà họ gặp phải trong quá trình học trực tuyến tại trường. Kết quả khảo sát cho thấy có 21.6 % số sinh viên được hỏi cho rằng học cảm thấy ổn và không gặp bất cứ khó khăn nào khi tham gia học trực tuyến. Có 4.7 % số phản hồi không rõ ràng hoặc là nêu lên những đặc điểm không liên quan đến vấn đề khó khăn khi học trực tuyến. Còn lại những khó khăn mà sinh viên gặp phải khi tham gia học trực tuyến trong thời gian qua có thể được phân loại thành 7 nhóm như sau: Khó khăn về đường truyền, kết nối, mất điện; Thiếu hứng thú học tập; Mức độ tiếp thu kiến thức không cao; Khó tương tác; Thiếu học liệu môn học; Khó khăn về thiết bị phục vụ học tập; Môi trường học tập không tốt.

Trong số này khó khăn được ghi nhận nhiều nhất liên quan đến đường truyền, kết nối internet và sự cố mất điện (55.5%). Cụ thể có nhiều bạn gặp phải sự cố do kết nối internet không ổn định dẫn đến tài khoản tự động đăng xuất liên tục trong quá trình học, đang học thì bị mất điện.

Khó khăn được ghi nhận nhiều thứ hai đó là sinh viên cho rằng học trực tuyến mức độ tiếp thu kiến thức có hạn chế khi so sánh với học trực tiếp trên lớp. Khó khăn này có thể đến từ nhiều

nguyên nhân nhưng nguyên nhân cơ bản nhất vẫn là sự hạn chế trong tương tác giữa người dạy và người học.

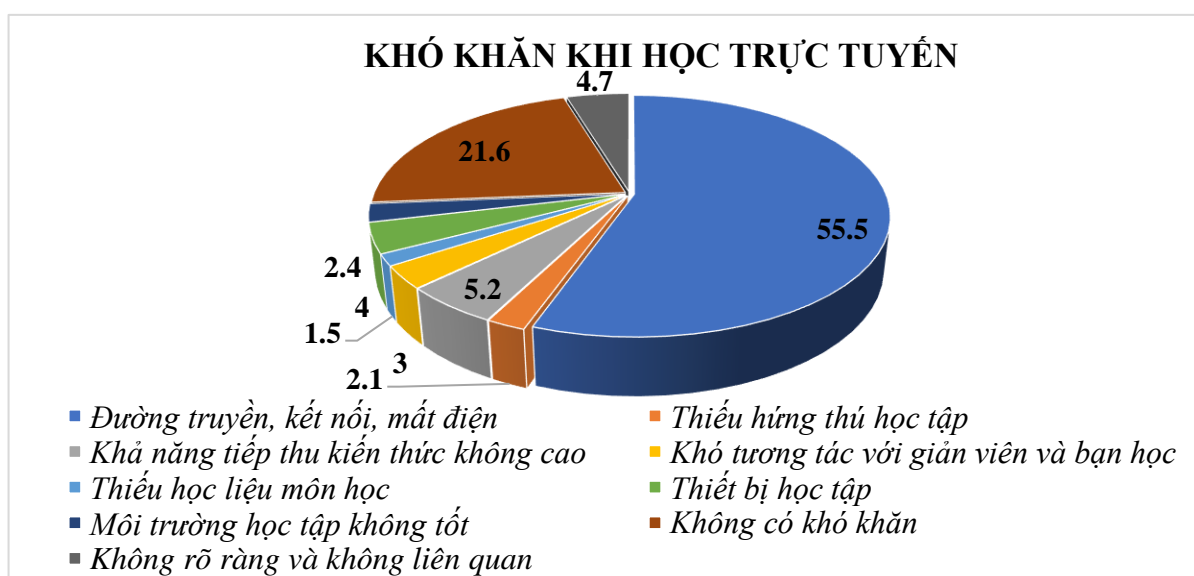
Khó khăn thứ ba được ghi nhận liên quan đến thiết bị kỹ thuật mà sinh viên sử dụng để học trực tuyến. Một số sinh viên phản hồi là thiết bị học tập của họ mắc phải một số vấn đề làm ảnh hưởng đến việc học trực tuyến: Máy tính bị hư hỏng các bộ phận mic, webcam nên không thể trao đổi hay chia sẻ hình ảnh; Do chưa có máy tính nên phải dùng điện thoại di động khiến việc học tập, tương tác không hiệu quả.

Sinh viên cũng đã đề cập đến khó khăn vì hạn chế trong tương tác với giảng viên và bạn học. Do học trực tuyến nên mọi tương tác trực tiếp trong buổi học đều được thực hiện qua chức năng Meet của hệ thống quản lý học tập MS Team. Điều này sẽ bị hạn chế và ảnh hưởng nếu chất lượng đường truyền không tốt và thiếu ổn định, sẽ có bất cập trong hoạt động trao đổi theo nhóm, hạn chế về mặt cảm xúc giao tiếp.

Môi trường học tập cũng được xem là khó khăn đối với sinh viên khi học trực tuyến. Thực tế, nếu học trực tiếp, sinh viên phải đến trường và sẽ được tập trung học cùng nhau theo các phòng học tại các giảng đường, đó là một thuận lợi nhất định khi sinh viên được học trong môi trường yên tĩnh và chuyên biệt.

Từ những khó khăn trên dẫn đến một hệ quả là sinh viên sẽ thiếu hứng thú khi họ phải học theo hình thức trực tuyến.

Hình 2: Khó khăn của sinh viên khi học trực tuyến



Nguồn: Tổng hợp của tác giả

4. Kết luận

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm hiểu cảm nhận của sinh viên hệ chính quy trường Đại học Kinh tế, Đại học Huế khi học trực tuyến hoàn toàn trong thời kỳ Covid 19 bằng cách sử dụng mô hình gồm bốn thành phần khác nhau của Shee và Wang.

Kết quả cũng cho thấy sinh viên có phản hồi khá tốt về hoạt động đào tạo trực tuyến của nhà trường, mặc dù đây chỉ được xem là giải pháp tình thế cấp bách trong bối cảnh dịch bệnh diễn biến nhanh và bất ngờ. Các yếu tố như giới tính, khoa, khoá học... không ảnh hưởng đến cảm

nhận của sinh viên về việc học trực tuyến. Loại thiết bị mà sinh viên sử dụng cũng chưa cho thấy sự ảnh hưởng có ý nghĩa đến cảm nhận của sinh viên. Tuy nhiên hình thức kết nối internet cho thấy sự ảnh hưởng có ý nghĩa đến mức độ hài lòng của sinh viên khi học trực tuyến. Cụ thể nhóm sinh viên sử dụng kết nối internet qua dây cố định sẽ có sự trải nghiệm học tốt hơn so với những sinh viên sử dụng các gói cước 3G hay 4G.

Nghiên cứu cũng đã khái quát hoá được một số khó khăn cơ bản mà sinh viên gặp phải khi học trực tuyến, đó là những khó khăn liên quan đến đường truyền, kết nối, sự cố mất điện; khó khăn về việc tiếp thu kiến thức; khó khăn về thiết bị kỹ thuật phục vụ cho học tập cũng như khó khăn về tương tác trong lớp học.

Kết quả nghiên cứu đã chỉ ra những vấn đề mà nhà trường cũng như bản thân từng giảng viên cần quan tâm giải quyết để nâng cao chất lượng của hình thức đào tạo trực tuyến. Đó là việc tạo hứng thú học tập, tạo sự ổn định về mặt kỹ thuật, kết nối cũng như tăng cường việc hỗ trợ kỹ thuật cho người học.

Hạn chế của nghiên cứu này là chỉ khảo sát sinh viên trường đại học Kinh tế nên tính đại diện chưa cao, chưa cho thấy được sự ảnh hưởng của các lĩnh vực đào tạo khác nhau đến cảm nhận về việc học trực tuyến. Kết quả nghiên cứu này có thể là nền tảng cho những nghiên cứu mang tính phổ quát hơn nếu được thực hiện với khung phân tích hoàn thiện và có thêm sự tham gia của sinh viên tại nhiều trường đại học khác nhau.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Aixia, D., & Wang, D. (2011). Factors influencing learner attitudes toward e-learning and development of e-learning environment based on the integrated e-learning platform. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 1(3), 264.

Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2015). The role of e-learning, advantages and disadvantages of its adoption in higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1), 29-42.

Arkorful, V., & Abaidoo, N. (2015). The role of e-learning, advantages and disadvantages of its adoption in higher education. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 12(1), 29-42.

Cantrell, S. W., O'Leary, P., & Ward, K. S. (2008). Strategies for success in online learning. *Nursing Clinics of North America*, 43(4), 547-555.

Chow, W. S., & Shi, S. (2014). Investigating students' satisfaction and continuance intention toward e-learning: An Extension of the expectation–confirmation model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 141, 1145-1149.

Drain, P. K., Primack, A., Hunt, D. D., Fawzi, W. W., Holmes, K. K., & Gardner, P. (2007). Global health in medical education: a call for more training and opportunities. *Academic Medicine*, 82(3), 226-230.

Guri-Rosenblit, S. (2005). 'Distance education' and 'e-learning': Not the same thing. *Higher education*, 49(4), 467-493.

Liaw, S. S., & Huang, H. M. (2011, September). A study of investigating learners attitudes toward e-learning. In *5th International Conference on Distance Learning and Education* (Vol. 12, pp. 28-32).

- Mandal, D., Kar, R., Das, S., & Panigrahi, B. K. (Eds.). (2015). *Intelligent Computing and Applications: Proceedings of the International Conference on ICA, 22-24 December 2014 (Vol. 343)*. Springer.
- Mehra, V., & Omidian, F. (2011). Examining students' attitudes towards e-learning: A case from India. *Malaysian Journal of Educational Technology*, 11(2), 13-18.
- Ozkan, S., & Koseler, R. (2009). Multi-dimensional students' evaluation of e-learning systems in the higher education context: An empirical investigation. *Computers & Education*, 53(4), 1285-1296.
- Rosenberg, M. J. (2005). *Beyond e-learning: Approaches and technologies to enhance organizational knowledge, learning, and performance*. John Wiley & Sons.
- Ruiz, J. G., Mintzer, M. J., & Leipzig, R. M. (2006). The impact of e-learning in medical education. *Academic medicine*, 81(3), 207-212.
- Spender, D. (2001). Panel discussion: Online education—are universities prepared, in online learning in a borderless market. In *Proceedings of a conference, Evaluations and Investigations Programme*.
- Tan, H. G., Zhang, H. H., Wang, C. C., Shee, C. Y., Ang, W. T., & Guan, C. T. (2008, February). Arm flexion and extension exercises using a brain-computer interface and functional electrical stimulation. In *Proceedings of the Sixth IASTED International Conference on Biomedical Engineering* (pp. 322-326).
- Welsh, E. T., Wanberg, C. R., Brown, K. G., & Simmering, M. J. (2003). E-learning: emerging uses, empirical results and future directions. *international Journal of Training and Development*, 7(4), 245-258.