



Working Paper 2021.2.1.02
- Vol 2, No 1

NHỮNG YẾU TỐ TÁC ĐỘNG TỚI TRẢI NGHIỆM HỌC TRỰC TUYẾN CỦA SINH VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

**Bùi Đình Phú¹, Chữ Thị Thu Hương, Nguyễn Minh Ngân, Nguyễn Thị Hằng,
Trần Diệu Linh**

Sinh viên K58 CLC Quản trị kinh doanh – Khoa Quản trị Kinh doanh
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Nguyễn Thị Thu Trang

Giảng viên Khoa Quản trị Kinh doanh
Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Tóm tắt

Từ năm 2020 đến nay, thế giới ghi nhận những hậu quả nặng nề của đại dịch Covid-19 lên mọi mặt của đời sống mà giáo dục không nằm ngoài vòng ảnh hưởng đó. Việc học trực tuyến trở thành giải pháp tất yếu đối phó với bệnh dịch tuy nhiên cũng mang đến không ít thách thức khó khăn cho học viên nói chung và sinh viên trường Đại học Ngoại thương nói riêng. Dựa trên khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm học trực tuyến, nghiên cứu này đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến trải nghiệm của sinh viên. Nhóm yếu tố tương tác và việc học đóng vai trò quan trọng trong quá trình trải nghiệm của sinh viên, ngoài ra trải nghiệm còn bị ảnh hưởng bởi yếu tố nền tảng và cá nhân hóa. Từ kết quả nghiên cứu, nhóm đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm học tập trực tuyến, từ đó hỗ trợ cải thiện hiệu quả giảng dạy và học tập.

Từ khóa: Covid-19, học tập trực tuyến, trải nghiệm học tập.

CONTRIBUTING FACTORS TO THE E-LEARNING/ONLINE LEARNING EXPERIENCE: A CASE STUDY OF FOREIGN TRADE UNIVERSITY

Abstract

Since 2020, the world has witnessed the devastating effects of the Covid-19 pandemic on many aspects, including education. Online learning has become an inevitable solution to the pandemic, along with its challenging problems for all students in general, and students at Foreign Trade University in particular. This study analyzes the degree of effect of elements on students' learning experiences based on a survey of factors affecting the online learning experience. Groups of interaction and learning factors play a vital part in the student experience, following by system and customization factors. Based on the findings of the study, the authors provide ways to improve the

¹ Tác giả liên hệ, Email: k58.1916250022@ftu.edu.vn

online learning experience, therefore contributing to the improvement of teaching and learning efficiency.

Keywords: Covid-19, online learning, learning experience.

1. Đặt vấn đề

Đại dịch Covid-19 đã được Tổ chức y tế thế giới WHO chính thức tuyên bố là đại dịch toàn cầu vào ngày 11 tháng 3 năm 2020 do tính chất nghiêm trọng và mức độ lây lan của nó. Sự kéo dài của đại dịch đã gây tác động tiêu cực đến hầu hết các lĩnh vực, trong đó có giáo dục. Các kì thi quốc tế cũng phải chuyển sang hình thức trực tuyến hoặc hủy bỏ. Để đối phó với việc đóng cửa trường học, UNESCO đã khuyến nghị sử dụng các chương trình đào tạo từ xa, các ứng dụng và nền tảng giáo dục mở mà trường học và giáo viên có thể sử dụng để tiếp cận người học từ xa và hạn chế sự gián đoạn giáo dục.

Tại Việt Nam, mặc dù đã có những phản ứng nhanh với đại dịch nhưng vẫn không tránh khỏi những bất cập. Học sinh, sinh viên Việt Nam nói chung và sinh viên Trường Đại học Ngoại thương nói riêng đã gắn bó với hình thức học này qua 4 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: từ 17/02/2020 đến 11/05/2020;
- Giai đoạn 2: từ 17/08/2020 đến 07/09/2020;
- Giai đoạn 3: từ 22/02/2021 đến 07/03/2021;
- Giai đoạn 4: từ 04/05/2021 đến nay.

Những khó khăn điển hình có thể kể đến như sự không đồng bộ trong trình độ công nghệ thông tin dẫn đến khó khăn khi phải thao tác trên các nền tảng học tập trực tuyến hay tổ chức các kì thi trực tuyến sao cho minh bạch, công bằng cũng là một thách thức đối với nền giáo dục,... Tuy nhiên, không thể phủ nhận những ưu việt của giáo dục trực tuyến. Đây là một hình thức bắt buộc trong bối cảnh dịch bệnh, đồng thời cũng là tiền đề cho nền giáo dục trong tương lai khi công nghệ đang ngày một phát triển, thay đổi từng ngày.

2. Nội dung

2.1. Khái niệm “trải nghiệm học tập trực tuyến”

Để định nghĩa “trải nghiệm học tập trực tuyến” trước hết cần phân tích khái niệm “trải nghiệm” và khái niệm “học tập trực tuyến”. “Trải nghiệm” theo từ điển tiếng việt (Hoàng, 2003) hay giải thích từ đồng nghĩa “experience” trong tiếng anh (Cambridge, 1995; Summer, 1987) là những suy nghĩ, cảm nhận của bản thân đúc kết ra sau khi được thử, được tiếp cận một việc làm, hành động nào đó. Còn khái niệm “học tập trực tuyến” đã xuất hiện trong nhiều bài nghiên cứu khoa học trên thế giới và điểm chung trong những khái niệm đó là đều đề cập đến quá trình học tập thông qua kết nối và công nghệ. Như vậy, có thể rút ra định nghĩa “trải nghiệm học tập trực tuyến” là những cảm nhận, suy nghĩ của một cá nhân khi tham gia học tập trên các nền tảng công nghệ có kết nối mạng internet. Đây cũng là khái niệm cơ sở của bài nghiên cứu này.

2.2. Các yếu tố ảnh hưởng tới trải nghiệm học tập trực tuyến của sinh viên

Trên thực tế, dù là học tập theo phương thức truyền thống hay học tập trực tuyến thì đều có những nhân tố khách quan hoặc chủ quan ảnh hưởng đến trải nghiệm của người học. Việc tìm ra các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm học tập của người học sẽ giúp hệ thống giáo dục có những

giải pháp nhằm khắc phục những hạn chế và phát huy những ưu điểm trong việc dạy và học, từ đó nâng cao trải nghiệm học tập của học sinh, sinh viên. Trong một nghiên cứu mang tên “Factors that Influence Participation” Selma Vonderwel và Sajit Zachariah sự tham gia của người học trực tuyến và các hình thức tham gia bị ảnh hưởng bởi các yếu tố sau: đặc điểm công nghệ và giao diện; trải nghiệm theo từng loại nội dung; vai trò của học sinh với các nhiệm vụ giảng dạy và tình trạng quá tải thông tin trong học tập.

Tại Việt Nam, nghiên cứu “Students’ adoption of e-learning in emergency situation: the case of a Vietnamese University during COVID-19” đã chỉ ra 4 yếu tố ảnh hưởng tới nhận thức và thái độ của sinh viên về tính gần gũi người dùng (perceived ease of use – PEOU) và tính hữu dụng (perceived usefulness – PU) của hệ thống trực tuyến bao gồm:

- (1) Năng lực sử dụng máy tính (computer self-efficacy – CSE);
- (2) Tác động từ mối quan hệ xã hội (interpersonal influence – INI), gồm gia đình, bạn bè, đồng nghiệp;
- (3) Tác động bên ngoài (external influence – EXI), gồm các báo cáo phân tích từ truyền thông đại chúng và ý kiến chuyên gia;
- (4) Tính tương tác của môi trường (system interactivity – SI), là sự trao đổi và hợp tác giữa giảng viên và sinh viên.

2.3. Mô hình nghiên cứu đề xuất và giả thuyết nghiên cứu

Nhóm tham khảo kết quả nghiên cứu của Daniel và Yi-Shun (2008) về các yếu tố ảnh hưởng đến sự hài lòng của học viên về hệ thống học tập trực tuyến (web-based e-learning system – WELS) để xây dựng bộ tiêu chí đánh giá trải nghiệm học trực tuyến.

Daniel và Yi-Shun (2008) đề xuất 4 nhóm yếu tố chính: Giao diện người dùng, Cộng đồng học tập, Nội dung hệ thống và Cá nhân hóa.

Dựa vào kết quả nghiên cứu nêu trên và mục đích nghiên cứu tập trung vào trải nghiệm học tập thay vì đánh giá hệ thống học tập trực tuyến, nhóm đã lựa chọn các tiêu chí phù hợp với bài nghiên cứu của mình để đánh giá trải nghiệm học tập trực tuyến. Bộ tiêu chí gồm 4 yếu tố:

- (1) Nền tảng; (2) Cộng đồng học tập; (3) Tính cá nhân hóa và nội dung; (4) Không gian học.

Trong đó, tiêu chí “Cộng đồng học tập” được chia nhỏ thành 2 phần: “Việc học” và “Tương tác” như đã đề cập ở trên. Vì vậy, nhóm nghiên cứu quyết định các biến độc lập được chọn để đưa vào mô hình phân tích định lượng bao gồm 5 biến:

- (1) Biến Nền tảng: “NT”;
- (2) Biến Việc học: “VIECHOC”;
- (3) Biến Tương tác: “TUONGTAC”;
- (4) Biến Cá nhân hóa: “CANHANHOA”;
- (5) Biến Không gian: “KHONGGIAN”.

Dựa vào mô hình nghiên cứu đề xuất và kết quả chủ quan thu thập được từ một số cuộc phỏng vấn sâu với sinh viên Trường Đại học Ngoại thương, nhóm đưa ra giả thuyết rằng tất cả các biến

kể trên đều có mối quan hệ cùng chiều với Trải nghiệm học tập trực tuyến của sinh viên Trường Đại học Ngoại Thương

2.4. Phương pháp nghiên cứu

2.4.1. Phương pháp thu thập số liệu

Nhóm sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi và phỏng vấn sâu làm phương pháp chính. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi nhằm tạo điều kiện cho người được hỏi thể hiện được quan điểm của mình với những vấn đề thuộc về đối tượng nghiên cứu và người nghiên cứu thu nhận được các thông tin cá biệt đầu tiên đáp ứng các yêu cầu của đề tài và mục tiêu nghiên cứu. Mục đích của phương pháp phỏng vấn sâu nhằm tìm hiểu về khách thể và đối tượng nghiên cứu theo chiều sâu, tạo định hướng cơ sở lý luận và bảng khảo sát.

2.4.2. Phương pháp phân tích số liệu

Dữ liệu sau khi thu thập sẽ được đưa vào xử lý trên phần mềm thống kê SPSS22.0.

Thông tin được xử lý là thông tin định lượng, có ý nghĩa về mặt thống kê. Thông tin được thu thập trực tiếp từ đối tượng nghiên cứu thông qua một bảng câu hỏi được thiết kế sẵn. Sau đó sẽ được làm sạch và tiến hành phân tích xử lý với sự hỗ trợ của phần mềm SPSS 22.0. Khởi đầu phân tích là đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng Cronbach's Alpha, sau đó là phân tích nhân tố khám phá EFA, cuối cùng là phân tích hồi quy.

2.5. Kết quả nghiên cứu

2.5.1. Phân tích định tính

Để nghiên cứu trải nghiệm học tập trực tuyến của sinh viên trường Đại học Ngoại thương, nhóm lựa chọn phương pháp bảng hỏi và khảo sát trong 9 ngày. Bài khảo sát đã thu thập được 375 phản hồi từ sinh viên 4 khóa và 18 chuyên ngành, 4 hệ đào tạo khác nhau của trường.

Sau khoảng thời gian 2 năm học trực tuyến, các sinh viên trường Đại học Ngoại thương luôn chuẩn bị đầy đủ phương tiện phục vụ học trực tuyến gồm máy tính xách tay hoặc điện thoại, máy tính bảng... Bên cạnh đó, các sinh viên hầu hết đều đã sử dụng ít nhất 1 trong 2 nền tảng trực tuyến là Microsoft Teams và Zoom với số liệu lần lượt là 360 và 328 lựa chọn, phổ biến hơn cả trong các lựa chọn cho sẵn.

Phản hồi của nhóm câu hỏi sự đồng thuận khi so sánh độ hiệu quả và kết quả của việc học truyền thống và học trực tuyến cho biết kết quả học tập của đa số sinh viên không khác biệt nhiều giữa kỳ học trực tuyến và kỳ học tập trung, có một số sinh viên đạt kết quả kém hơn nhưng phần nhiều là ổn định hoặc tăng và phần lớn sinh viên đồng thuận rằng học trực tuyến có hiệu quả.

Sau khi đã có cái nhìn tổng quan về tình hình học trực tuyến của sinh viên trường Đại học Ngoại thương, nhóm nghiên cứu tiến hành đánh giá định lượng về các yếu tố ảnh hưởng đến trải nghiệm học trực tuyến của sinh viên trong phần sau.

2.5.2. Phân tích định lượng

Mô hình hồi quy chuẩn hóa:

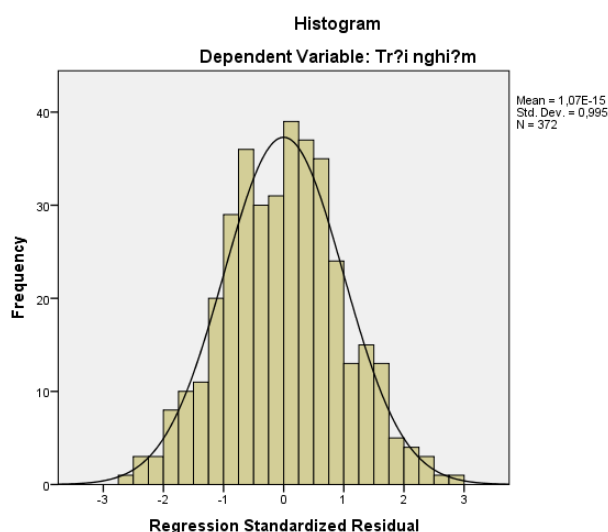
$$\text{TRAIINGHIEM} = 1,191 + 0,366*\text{TUONGTAC} + 0,261*\text{VIECHOC} - 0,042*\text{NT} + 0,024*\text{CANHANHOA}$$

Từ mô hình hồi quy chuẩn hóa cho thấy biến tương tác và việc học có tác động mạnh nhất đến trải nghiệm học trực tuyến của sinh viên. Biến Nền tảng và Cá nhân hóa có ảnh hưởng nhưng ảnh hưởng tương đối yếu đến biến phụ thuộc trong mô hình.

- Cuối cùng là **VIF**, giá trị này dùng để kiểm tra hiện tượng đa cộng tuyến. Theo lý thuyết nhiều tài liệu viết, $VIF < 10$ sẽ không có hiện tượng đa cộng tuyến. Tuy nhiên trên thực tế với các đề tài nghiên cứu có mô hình + bảng câu hỏi sử dụng thang đo Likert thì $VIF < 2$ sẽ không có đa cộng tuyến

Theo kết quả chạy mô hình hồi quy thì $VIF < 2 \rightarrow$ Mô hình này không có đa cộng tuyến

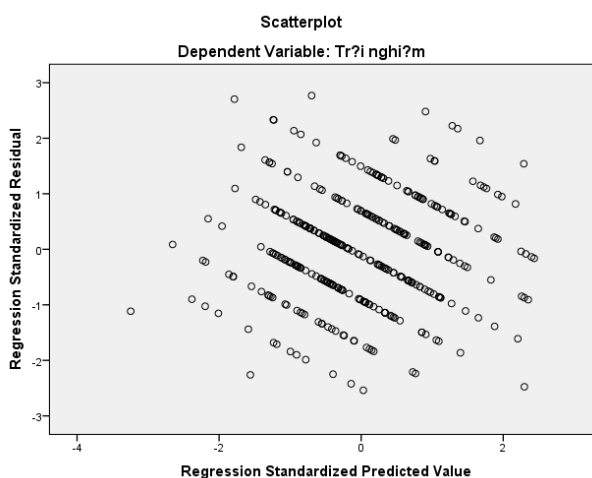
Kiểm định giả thuyết mô hình hồi quy



Hình 1. Phân phối chuẩn của phần dư

Nguồn: Kết quả từ phần mềm

Đường cong này có dạng hình chuông, phù hợp với dạng đồ thị của phân phối chuẩn. Giá trị trung bình Mean gần bằng 0, độ lệch chuẩn là 0.995 gần bằng 1, như vậy có thể nói, phân phối phần dư xấp xỉ chuẩn.



Hình 2. Liên hệ tuyến tính

Nguồn: Kết quả từ phần mềm

Cụ thể với tập dữ liệu đang sử dụng, phần dư chuẩn hóa phân bố tập trung xung quanh đường tung độ 0, do vậy giả định quan hệ tuyến tính không bị vi phạm.

2.6. Một số giải pháp nhằm nâng cao trải nghiệm học tập trực tuyến của sinh viên trường Đại học Ngoại thương

2.6.1. Thúc đẩy sự tương tác giữa sinh viên với giảng viên và sinh viên khác

2.6.1.1. Tương tác trực tuyến giữa sinh viên với giảng viên:

Nguồn gốc của sự bất tiện và hiểu nhầm trong tương tác xuất phát từ những yếu tố mới mà chỉ riêng học tập trực tuyến có, vấn đề kỹ thuật và rào cản về khoảng cách hay đường truyền, nhóm đưa ra một vài đề xuất cải thiện như sau:

- Tổ chức hướng dẫn giảng viên và sinh viên sử dụng nền tảng học tập trực tuyến;
- Trong quá trình giảng dạy, giảng viên kết hợp đa dạng các công cụ: âm thanh, hình ảnh và tin nhắn để bao quát và tương tác với những sinh viên có thể gặp khó khăn chủ quan về mặt kỹ thuật;
- Giảng viên có thể khuấy động không khí lớp và tăng tương tác bằng những cách trò chuyện với sinh viên trong những khoảng thời gian đầu giờ, giữa giờ, giúp sinh viên giải tỏa tâm lý và cởi mở chia sẻ như một cách để “ice-breaking” (phá băng);
- Áp dụng “Game” (trò chơi) vào công tác giáo dục tương tự như cách các doanh nghiệp áp dụng game trong hoạt động đào tạo nhân sự;
- Cho phép sinh viên đặt các câu hỏi ẩn danh, câu hỏi bình chọn và thu nhận đánh giá, góp ý sau các buổi học.

2.6.1.2. Tương tác trực tuyến giữa sinh viên với sinh viên

Khác với giảng viên, sinh viên có quan hệ gần gũi hơn với sinh viên. Tuy nhiên điều sinh viên thiếu là cơ hội để tương tác với nhau về những chủ đề học thuật trong quá trình học. Vì vậy nhóm đề xuất áp dụng một số biện pháp sau:

- Giảng viên có thể đưa ra các chủ đề trong các buổi học, chia sinh viên thành các nhóm, thảo luận, tranh biện về chủ đề được đưa ra;
- Giảng viên cũng có thể sử dụng bài tập nhóm như một phương pháp đánh giá, qua đó tạo cơ hội cho sinh viên có thể làm việc nhóm, tăng khả năng tương tác, trong và sau buổi học;
- Các đơn vị hỗ trợ sinh viên tạo một cộng đồng dành riêng cho sinh viên, để sinh viên chia sẻ vướng mắc, khó khăn, nhận được sự giúp đỡ kịp thời.

2.6.2. Điều chỉnh các yếu tố ảnh hưởng tới việc học

Để tăng tính hiệu quả trong học tập và trải nghiệm học của sinh viên, nhóm nghiên cứu đề xuất việc linh hoạt trong giờ học đối với việc học tập trực tuyến để từ đó sinh viên có thể tập trung vào bài giảng hơn.

Hiện nay có nhiều sinh viên và giảng viên có nhiều ca giảng dạy liên nhau. Điều này dẫn đến tình trạng mệt mỏi, thiếu thời gian nghỉ ngơi cho cả giảng viên và sinh viên. Trong khi đó thời gian nghỉ ngơi, đặc biệt là vào buổi trưa là cần thiết để giữ được hiệu quả học tập và làm việc.

Bên cạnh đó, hiện tượng thời gian thực tế của các ca học chồng chéo nhau xảy ra khá thường xuyên, gây nhiều bất tiện cho cả sinh viên và giảng viên. Nguyên nhân do những sự cố kỹ thuật và quá trình tương tác giữa giảng viên và sinh viên chưa thực sự hiệu quả. Bởi việc học tập trực tuyến vẫn còn những bất cập dẫn đến giảm độ tập trung của sinh viên vào bài giảng nên việc điều chỉnh khối lượng kiến thức của mỗi môn học là cần thiết.

Các khoa, viện có thể phối hợp cùng giảng viên bộ môn điều chỉnh lại nội dung môn học, chia nhỏ các nội dung, chuyển các nội dung cần sự tương tác cao sang các giai đoạn khác cho thời điểm có thể giảng dạy tập trung tại trường hoặc thay đổi hình thức giảng dạy và thi cử trong trường hợp dịch bệnh kéo dài.

2.6.3. Tối ưu hóa trải nghiệm nền tảng

Sau khi thử nghiệm qua một số nền tảng như Zoom, Google và Microsoft Teams, trường Đại học Ngoại thương đã lựa chọn Microsoft Teams làm nền tảng chính cho hoạt động đào tạo trực tuyến.

Teams có giao diện thân thiện với người dùng, cung cấp đầy đủ tính năng phục vụ cho việc giảng dạy và học tập. Ngoài ra Teams còn tích hợp nhiều tiện ích như Polly phục vụ việc điểm danh, có không gian riêng cho việc chia sẻ tài liệu, cơ chế giao, nộp và đánh giá bài tập cũng rất hoàn thiện. Tuy nhiên, khi trình chiếu trên Teams sẽ không theo dõi được cuộc họp. Do đó, nhóm nghiên cứu đề xuất Teams có thể xây dựng giao diện khi trình chiếu bổ sung một màn hình phụ hoặc có các thông báo đầy đủ để giảng viên có thể nhận được thông tin đầy đủ về kênh tin nhắn.

Việc sử dụng Teams có thuận lợi hay không còn phụ thuộc vào đường truyền kết nối mạng, cơ sở hạ tầng và khả năng sử dụng công nghệ của giảng viên, sinh viên.

Về vấn đề đường truyền, trong khả năng cho phép, nhà trường nên hỗ trợ giảng viên, sinh viên, các nhà mạng cũng có thể có hệ thống gói thuê bao dành riêng cho giáo dục trực tuyến.

Về cơ sở vật chất, yêu cầu cả giảng viên và sinh viên trang bị đầy đủ thiết bị cho việc học tập trực tuyến, bao gồm laptop hoặc điện thoại với đầy đủ camera, loa, mic. Trong trường hợp sinh viên và giảng viên gặp vấn đề khó khăn không thể khắc phục, nhà trường cần đưa ra các biện pháp hỗ trợ.

Cuối cùng, kỹ năng sử dụng phần mềm là điều cần thiết, không chỉ phục vụ việc học tập trực tuyến mà còn trong công việc, đời sống khi mà công nghệ ngày một phát triển. Do vậy, giảng viên cũng như sinh viên cần làm chủ và thuần thục kỹ năng này.

2.6.4. Cải thiện trải nghiệm học tập trực tuyến dưới góc độ cá nhân

Đối với giảng viên:

Các trường đại học cần có chính sách và tiêu chuẩn đối với đội ngũ giảng viên, cán bộ quản lý trong đào tạo trực tuyến, từ đó tăng cường bồi dưỡng đội ngũ để đáp ứng với yêu cầu phát triển của E-learning và đạt chuẩn trong khu vực và quốc tế. Ngoài trình độ giảng dạy cần phải có những kiến thức, kỹ năng nhất định về công nghệ thông tin để có thể phục vụ cho công tác giảng dạy trực tuyến.

Đào tạo, hỗ trợ công tác giảng dạy trực tuyến từ cơ sở hạ tầng, trang thiết bị đến những khóa đào tạo kỹ năng nghiệp vụ cần thiết cho việc giảng dạy trực tuyến của giảng viên.

Lắng nghe ý kiến từ người học để không ngừng cải thiện chất lượng dạy và học. Cần tăng cường đội ngũ quản trị E-learning về số lượng và chất lượng để không những vận hành tốt, xử lý kịp thời mỗi khi xảy ra sự cố mà còn phải có những chiến lược lâu dài nhằm phát triển, mở rộng quy mô, phạm vi ứng dụng của hệ thống.

Đối với sinh viên:

Khả năng tập trung: Qua khảo sát cho thấy khả năng tập trung có ảnh hưởng rất lớn đến trải nghiệm học tập trực tuyến. Trong khi đó, thực tế cho thấy việc học tập online lại dễ gây mất tập trung hơn so với học tập truyền thống. Một số giải pháp được đề xuất nhằm gia tăng khả năng tập trung trong học tập trực tuyến: Tìm môi trường thích hợp cho việc học; Giữ cho không gian học gọn gàng; Chuẩn bị sẵn sàng mọi phương tiện cần thiết trước khi vào học; Tắt hết các thiết bị điện tử không cần thiết; Học một cách chủ động; Thực hành một số chiến thuật giúp tập trung tinh thần.

Khả năng sử dụng công nghệ thông tin: Để nâng cao trình độ sử dụng công nghệ thông tin trong bối cảnh hiện tại, giải pháp hàng đầu là tinh thần tự học của mỗi cá nhân. Có rất nhiều các chương trình đào tạo miễn phí các kỹ năng mềm về công nghệ để đáp ứng được nhu cầu tham gia học tập trực tuyến. Ngoài ra, với mỗi nền tảng học tập, nhà cung cấp phần mềm cũng nên có hướng dẫn chi tiết cho người sử dụng (users) về cách thức hoạt động của nền tảng đó. Bao gồm cả các chính sách bảo mật thông tin người dùng, các quy định, điều khoản,...

3. Kết luận

Trải nghiệm học tập của sinh viên là một yếu tố quan trọng, ảnh hưởng đến việc đánh giá chất lượng học tập và giảng dạy của trường. Vì thế nghiên cứu trải nghiệm học tập trực tuyến của sinh viên nên được thực hiện để nắm bắt các nhân tố ảnh hưởng đến trải nghiệm của sinh viên cũng như các vấn đề còn tồn tại để có phương án giải quyết kịp thời.

Không chỉ thế, ngày nay học sinh còn quan tâm đến những chia sẻ của những sinh viên đã và đang học tại Trường Đại học Ngoại thương trên các hội nhóm, diễn đàn; như vậy sự trải nghiệm của sinh viên sẽ có ảnh hưởng lớn đến tập thể sinh viên tiềm năng của trường.

Bài nghiên cứu đã tập trung khảo sát và phân tích các nhân tố có ảnh hưởng đến trải nghiệm học tập trực tuyến của sinh viên và có đánh giá về từng nhóm nhân tố. Đề tài được thực hiện với mong muốn có đóng góp tích cực cho hoạt động nâng cao chất lượng giảng dạy của Trường Đại học Ngoại thương.

Với 375 mẫu khảo sát thu được cùng với phân tích bên trên, ta có thể rút ra kết luận: đa số ý kiến đánh giá của sinh viên về trải nghiệm học tập trực tuyến tại Trường Đại học Ngoại thương đều ở mức Trung bình - Tốt. Trường Đại học Ngoại thương về cơ bản đã thực hiện tốt các tiêu chí về chất lượng giảng dạy trực tuyến. Tuy nhiên cũng có những đánh giá chưa hài lòng về trải nghiệm học tập trực tuyến, từ đó giúp thấy được những vấn đề còn tồn tại để có những giải pháp phù hợp nhằm cải thiện trải nghiệm của sinh viên.

Do hạn chế về mặt thời gian, kinh nghiệm cũng như hiểu biết của nhóm tác giả nên bài nghiên cứu mới chỉ dừng lại ở khảo sát và phỏng vấn sinh viên đối với trải nghiệm học tập trực tuyến, các

giải pháp đưa ra có thể chưa khách quan và còn thiếu sót. Nhóm nghiên cứu rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô để bài nghiên cứu được hoàn thiện hơn.

Tài liệu tham khảo

- Cambridge University Press. (1995), *Cambridge Advanced Learner's Dictionary*.
- Summer, D. (1987), *Longman dictionary of contemporary English*.
- Ho, N.T. *et al.* (2020), “Students' adoption of e-learning in emergency situation: the case of a Vietnamese university during COVID-19”, *Interactive Technology and Smart Education*.
- Hoàng, P. (2003), *Từ điển tiếng việt*, Nhà xuất bản Đà Nẵng, Hà Nội.
- Shee, D.Y. & Wang, Y.S. (2008), “Multi-criteria evaluation of the web-based e-learning system: A methodology based on learner satisfaction and its applications”, *Computers & Education*, Vol. 50 No. 3, pp. 894 – 905.
- UNESCO. (2021), “Education: From disruption to recovery”, <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse>, truy cập ngày 20/04/2021.
- WHO (2020), “Timeline: WHO's COVID-19 response”, <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline>, truy cập ngày 11/03/2021.
- Vonderwell, S. & Zachariah, S. (2005), “Factors that Influence Participation In Online Learning”, *Journal of Research on Technology in Education*, Vol. 38.