

ĐẠI HỌC QUỐC GIA – TP. HCM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

**BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT VỀ HOẠT
ĐỘNG GIẢNG DẠY TRỰC TUYẾN CỦA
GIẢNG VIÊN VÀ SINH VIÊN
HỌC KỲ II, NĂM HỌC 2019- 2020**

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 07 năm 2020

Căn cứ Kế hoạch rà soát, cải tiến chất lượng giáo dục giai đoạn 2016-2020 ngày 10/05/2017 của Hiệu trưởng Trường ĐH CNTT;

Căn cứ vào tình hình thực tế về phòng chống dịch bệnh Covid-19 tại Việt Nam;

Thực hiện thông báo số 02 và 03/TB-TT-PC-ĐBCL ngày 13/05/2020 về việc khảo sát lấy ý kiến của Giảng viên (GV) và sinh viên (SV) về dạy-học trực tuyến năm 2020, báo cáo tổng kết trình bày kết quả khảo sát của hoạt động này tại trường ĐH CNTT.

1. Mục đích khảo sát

- Lấy ý kiến GV và SV về hoạt động giảng dạy của GV và các điều kiện triển khai dạy học trực tuyến tại Trường.
- Tạo kênh thông tin từ phía người học giúp giảng viên (GV) tự điều chỉnh hoạt động giảng dạy đáp ứng mục tiêu đào tạo của Nhà trường;
- Góp phần xây dựng và phát triển các phương pháp và hình thức giảng dạy tiên tiến, hiện đại;
- Tăng cường tinh thần trách nhiệm của người học về quyền lợi, nghĩa vụ học tập và rèn luyện của bản thân; tạo điều kiện để người học được phản ánh tâm tư, nguyện vọng, được thể hiện chính kiến về hoạt động giảng dạy của GV;
- Giúp cán bộ quản lý cấp Trường, Khoa/Bộ môn có cơ sở cải tiến, nâng cao chất lượng dạy- học.

2. Quá trình khảo sát

2.1. Đối tượng và phạm vi áp dụng

Sinh viên (SV) các hệ đào tạo chính quy, cử nhân tài năng, kỹ sư tài năng, chương trình tiên tiến, chất lượng cao đã đăng ký học phần HKII, NH2019-2020.

2.2. Hình thức

Khảo sát trực tuyến, hệ thống khảo sát gửi link khảo sát <https://survey.uit.edu.vn> đến email của SV theo danh sách đăng ký học phần, SV hoàn thành phiếu khảo sát theo hướng dẫn.

2.3. Thời gian thực hiện

- Thời gian khảo sát: 16/5/2020 - 30/6/2020
- Xử lý số liệu và tách dữ liệu: 02/07/2020 – 10/07/2020

- Viết báo cáo: 11/07/2020 – 25/07/2020

2.4. Công cụ khảo sát

Phòng TT-PC-ĐBCL thực hiện lấy ý kiến GV, SV thông qua phiếu khảo sát đã được phê duyệt. Phiếu khảo sát SV về hoạt động giảng dạy online của GV gồm 15 câu hỏi; Đối với khảo sát GV gồm 11 câu hỏi.

Nội dung khảo sát: Hình thức tổ chức môn học; hoạt động giảng dạy của GV; hình thức phương pháp dạy- học, sự hỗ trợ, mức độ hài lòng.

Các câu hỏi trong phiếu khảo sát được xây dựng đa dạng, gồm: câu hỏi một lựa chọn, câu hỏi nhiều lựa chọn, câu hỏi mở, đặc biệt các câu hỏi đo lường về mức độ hài lòng trên thang đo Likert với 5 mức độ:

- *Mức 1:* Hoàn toàn không tốt/ hoàn toàn không hài lòng
- *Mức 2:* Chưa tốt/Chưa hài lòng
- *Mức 3:* Bình thường
- *Mức 4:* Tốt/Hài lòng
- *Mức 5:* Hoàn toàn tốt/hoàn toàn hài lòng

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Số lượng GV, SV thực hiện khảo sát

Trong HKII/NH 2019-2020, trong tổng số 4463 SV đăng ký học phần có khoảng 10% SV đã gần hoàn thành các môn học trong chương trình, chỉ còn học các môn đồ án, các chuyên đề tốt nghiệp hoặc làm luận văn; chính vì vậy các SV này không tham gia học trực tuyến nên sẽ không tham gia khảo sát hoạt động giảng dạy online của GV. Kết quả thu được có 3700/4121 SV tham gia khảo sát, đạt tỉ lệ 89.9%. Tỉ lệ này là cao và đảm bảo đủ độ tin cậy về mặt ý nghĩa thống kê.

STT	Đơn vị	Hệ đào tạo					Số lượng	Tỉ lệ (%)
		CLC	CNTN	CQUI	CTTT	KSTN		
1	Khoa CNPM	343	-	305	-	-	648	17,5

2	Khoa HTTT	253	-	433	117	-	803	21,7
3	Khoa KHMT	189	85	260	-	-	534	14,4
4	Khoa KTMT	216	-	223	-	-	439	11,9
5	Khoa KH&KTTT	109	-	398	-	-	507	13,7
6	Khoa MMT&TT	243	-	445		81	769	20,8
Tổng cộng		1353	85	2064	117	81	3700	100,0

Bảng 1. Số lượng SV các Khoa thực hiện khảo sát

Nhìn vào bảng 1 có thể thấy, số lượng SV của các Khoa tham gia khảo sát tương đối đồng đều, cao nhất là Khoa Hệ thống thông tin với tỉ lệ 21.7%, theo sát là Khoa Mạng máy tính và truyền thông đạt tỉ lệ 20.8%. Mặc dù là Khoa mới trong trường so với các Khoa khác, nhưng Khoa KH&KTTT cũng có sự tham gia ở mức khá (so về số lượng SV).

TT-PC-ĐBCL đề nghị các Khoa tiếp tục phối hợp cung cấp thông tin và hướng dẫn SV tham gia các hoạt động khảo sát lấy ý kiến của Nhà trường, nhằm có các căn cứ để điều chỉnh hoạt động chuyên môn tại đơn vị.

Về phía GV, tỉ lệ tham gia khảo sát ở mức trung bình khá, có 100/150 GV tham gia khảo sát với tỉ lệ là 66.7%.

STT	Đơn vị	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	BGH	1	1.0
2	BMTL	3	3.0
3	CNPM	11	11.0
4	HTTT	11	11.0
5	KHMT	9	9.0

6	KTMT	18	18.0
7	KTTT	8	8.0
8	MMT&TT	14	14.0
9	P. CTSV	3	3.0
10	P. DLCNTT	1	1.0
11	P. ĐTĐH	3	3.0
12	P. SDH&KHCN	2	2.0
13	PTN.ATTT	4	4.0
14	PTN.HTTT	2	2.0
15	PTN.TTĐPT	3	3.0
16	Thư viện	1	1.0
17	TTNN	5	5.0
18	VPCĐ	1	1.0
Tổng cộng		100	100.0

Bảng 2. Số lượng GV thực hiện khảo sát

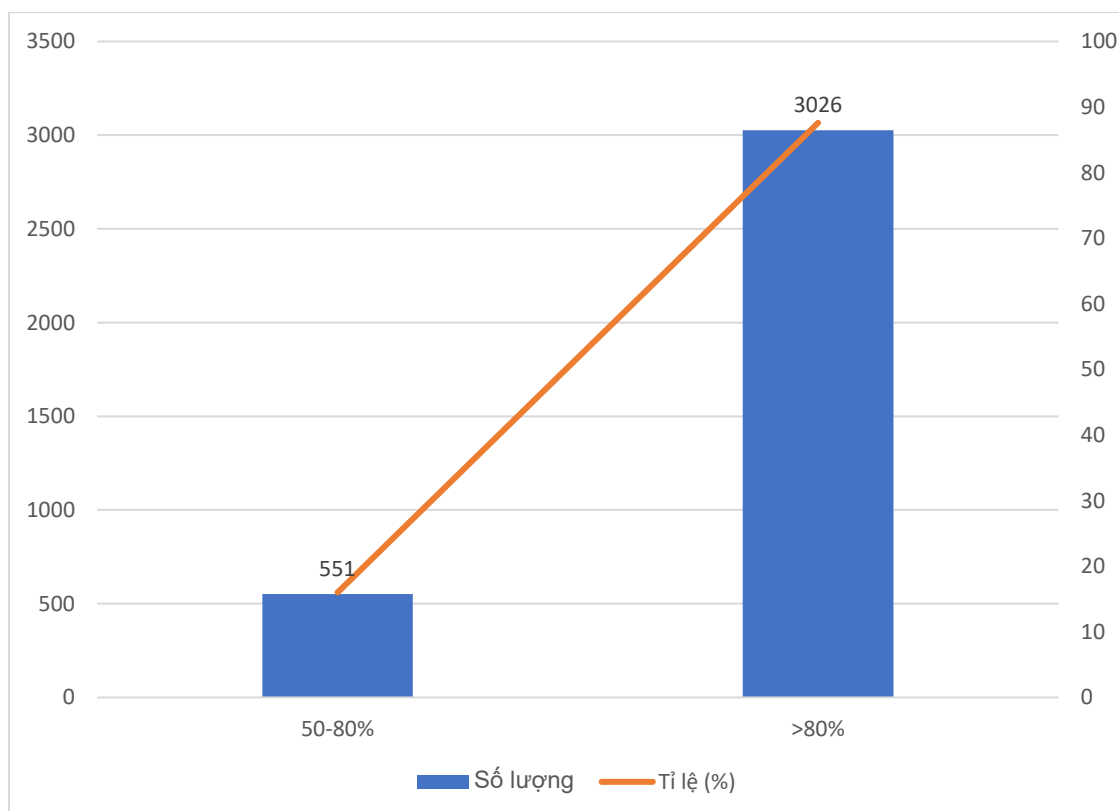
Đây là học kỳ đầu tiên Nhà trường triển khai lấy ý kiến giảng dạy của GV về dạy học trực tuyến trong bối cảnh dịch Covid-19 đã gây ảnh hưởng rất lớn đến tất cả các lĩnh vực, trong đó có giáo dục. Chính thách thức này, đã đặt ra các yêu cầu về đổi mới và phát triển dạy học trực tuyến. Là trường đào tạo về CNTT, việc lấy ý kiến GV về quá trình giảng dạy online là rất quan trọng và cần thiết để có cơ sở điều chỉnh, cải thiện các điều kiện nhằm tổ chức dạy học trực tuyến tốt hơn, đảm bảo chất lượng, mục tiêu đào tạo. Vì vậy, tỉ lệ GV tham gia khảo sát được đánh giá ở mức đạt yêu cầu (>50%).

Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến khích các GV, đặc biệt là các lãnh đạo Khoa thông tin tới toàn thể GV tại đơn vị tham gia cho ý kiến ở các học kỳ tiếp theo để Nhà trường có thể cải thiện các điều kiện, phục vụ giảng dạy trực tuyến đạt hiệu quả cao.

2. Thời lượng tham gia các buổi học online của SV

Để hiểu được nội dung môn học và có thể đánh giá đúng được thực trạng hoạt động GV của SV, SV cần tham dự lớp đầy đủ. Mặc dù là dạy học trực tuyến nhưng các quy định về nghỉ học cũng được thực hiện chặt chẽ, SV vắng mặt quá 2/3 thời gian quy định của môn học sẽ không được tham dự lớp và phải học lại.

Theo thống kê, có 3457 SV trả lời câu hỏi về thời lượng tham gia buổi học online (123 SV không trả lời chiếm tỉ lệ 3.3%). Tỉ lệ SV tham gia lớp học được thể hiện tại biểu đồ 1 như sau:



Biểu đồ 1: Thời lượng SV tham dự các buổi học online 50 đến >80%

Biểu đồ 1 thể hiện không có SV tham gia lớp học dưới 50% (<50%) và cao nhất là tham gia >80% các buổi học chiếm tỷ lệ 87.6%. Việc học online cần sự tự giác và kỷ luật ở người học vì hạn chế về tương tác, do vậy SV sẽ rất dễ bị mất kiến thức nếu không tham dự với thời lượng đầy đủ để có thể nghe giảng và trao đổi các khó khăn trong môn học. Chi tiết SV các Khoa tham gia buổi học online được trình bày tại bảng 3 như sau:

Thời lượng Bạn tham gia các buổi học online	Hệ đào tạo	Khoa						Tổng
		CNPM	HTTT	KHMT	KTMT	KTTT	MMT&TT	
Không trả lời	CLC	8	14	7	4	2	2	37
	CNTN	-	-	1	-	-	-	1
	CQUI	11	17	11	8	13	19	79
	CTTT	-	6	-	-	-	-	6
	KSTN	-	-	-	-	-	-	-
50-80%	CLC	66	34	18	37	19	33	207
	CNTN	-	-	7	-	-	-	7
	CQUI	63	67	43	31	46	67	317
	CTTT	-	11	-	-	-	-	11
	KSTN	-	-	-	-	-	9	9
>80%	CLC	269	205	164	175	88	208	1109
	CNTN	-	-	77	-	-	-	77
	CQUI	231	349	206	184	339	359	1668
	CTTT	-	100	-	-	-	-	100
	KSTN	-	-	-	-	-	72	72
Tổng cộng		648	803	534	439	507	769	3700

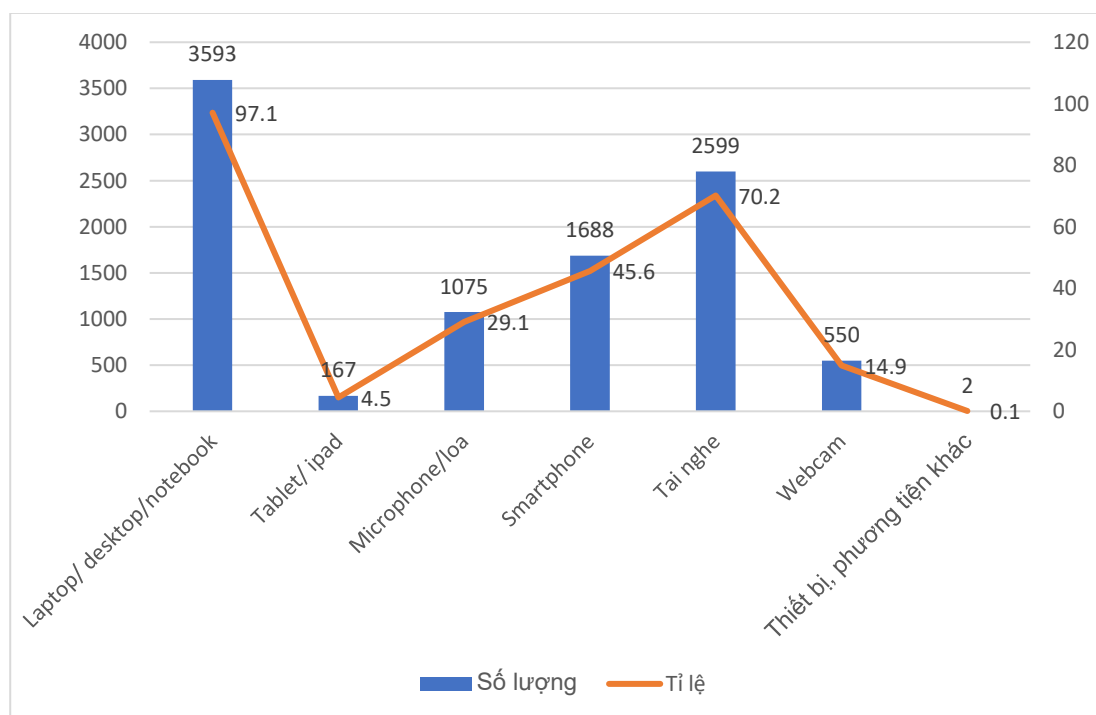
Bảng 3. Thời lượng SV các Khoa tham gia các buổi học online

Kết quả thống kê ở bảng 3 cho thấy, SV đa số tham dự lớp học lý thuyết tương đối đầy đủ từ 50% đến trên 80% số buổi học, đạt tỉ lệ > 96.7%. Đây là tỉ lệ rất cao, đặc biệt so với các đợt khảo sát trước. Kết quả này chứng tỏ các Khoa, Phòng/ban, GV đã có những

cải tiến để thu hút SV tham gia lớp học; hơn nữa trong bối cảnh dịch bệnh đang diễn ra SV có nhiều thời gian cho việc nghiên cứu bài học hơn, SV cũng ý thức về việc cần phải tham dự lớp để nhận lấy kiến thức vì không thể gặp trao đổi trực tiếp với GV. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến khích các Khoa/Bộ môn đặc biệt GV tiếp tục phát huy tỉ lệ SV tham dự các buổi học >80% trong các học kỳ tiếp theo.

2. Các thiết bị, phương tiện/ứng dụng và mạng internet tham gia dạy- học trực tuyến

2.1. Các thiết bị, phương tiện/ứng dụng



Biểu đồ 2: Các thiết bị, phương tiện được sử dụng trong dạy-học online

Về phía sinh viên: Laptop/desktop/notebook là các thiết bị được sử dụng nhiều nhất khi tham gia học trực tuyến (tỉ lệ 97.1%), xếp ở các vị trí tiếp theo là điện thoại thông minh (45.6%) và tai nghe (70.2%). Như vậy, có thể kết luận rằng các phương tiện, thiết bị được sử dụng khi học online là các thiết bị khá quen thuộc, phù hợp với SV.

Về phía GV: Ngoài việc sử dụng MS Teams theo quy định, các GV còn sử dụng nhiều ứng dụng khác nhằm thuận tiện và đa dạng hơn cho người học. Các ứng dụng được sử dụng bởi các GV thể hiện tại bảng 4, chi tiết như sau:

STT	Tên ứng dụng	Số lượng GV sử dụng

1	Zoom meeting	34
2	VNPT E-learning	1
3	Hệ thống LMS (Skillsoft, Edmodo...)	5
4	Zalo	8
5	Kahoot	20
6	Google classroom/ Google Hangouts Meet	35
7	Skype	23
8	Facebook	30
9	Tích hợp Moodle với BigBlueButton	13
10	Khác	9

Bảng 4: Các ứng dụng được GV sử dụng trong giảng dạy trực tuyến

Phần mềm quản lý lớp học như Edmodo, Google Classroom, ClassDojo, Microsoft Teams... giúp GV tạo không gian lớp học ảo, trên đó GV và SV trao đổi với nhau một cách dễ dàng trước, trong, sau giờ mỗi giờ học trực tuyến; GV giao bài tập để kiểm tra- đánh giá; GV dễ dàng kiểm soát được tiến trình học tập của SV. Phần mềm tổ chức họp trực tuyến như Google Meet, Zoom, Microsoft Teams... giúp GV và SV nhìn thấy nhau, GV có thể giảng trực tiếp qua mạng, SV có thể nghe giảng và trao đổi trực tiếp (bằng lời nói hoặc văn bản) với GV thông qua máy tính hoặc điện thoại có kết nối mạng, SV dễ dàng nhìn thấy bài giảng của GV... Cả 3 phần mềm này đều không yêu cầu phải có tài khoản, không cần cài đặt (có thể dùng trực tiếp trên Web), chạy ổn định trên các loại thiết bị khác nhau. Tùy vào mục đích sử dụng, mỗi loại ứng dụng sẽ bộc lộ những ưu điểm, nhược điểm khác nhau.

Đối với các cơ sở giáo dục, cần lựa chọn hệ thống phần mềm phù hợp và các nhà cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu và đặc thù của Nhà trường. Các phần mềm mã nguồn mở hoặc miễn phí như Google Classroom, hay Moodle thường khó tùy biến và cần có thời gian để người học và người dùng làm quen. Các giải pháp phần mềm có trả phí như Zoom hay

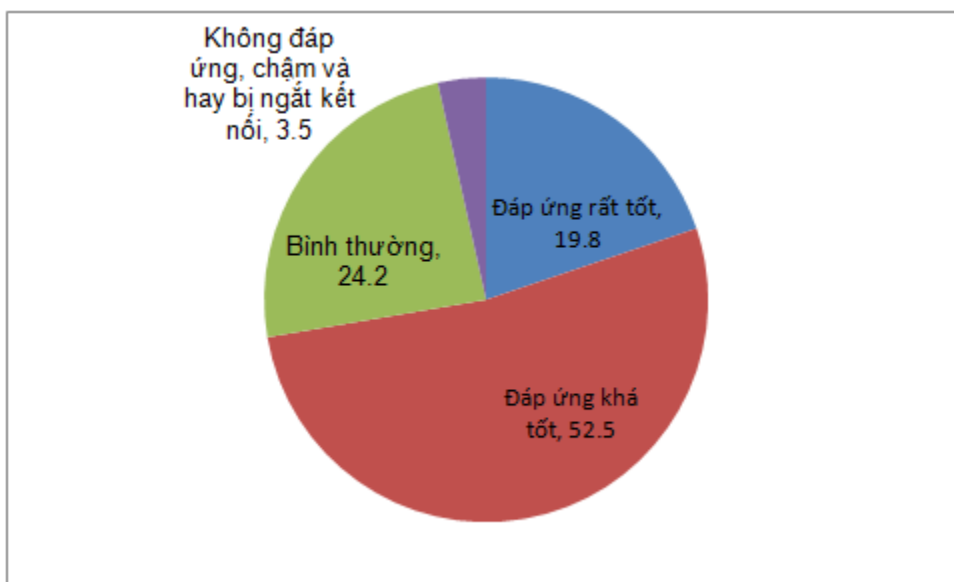
Skype hoặc các giải pháp do các công ty/tổ chức phát triển riêng cho từng trường thường có chi phí cao. Dù dùng giải pháp công nghệ nào, cũng cần dành thời gian để người dùng làm quen với các hệ thống trước khi đi vào áp dụng trực tiếp, nên lựa chọn giảng dạy trực tuyến các môn học cơ bản với số lượng người học không quá đông trước khi áp dụng cho những môn học chuyên sâu hoặc lớp học có số lượng lớn.

Bảng 4 cho thấy Google classroom/ Google Hangouts Meet hay Zoom meeting là các ứng dụng được nhiều GV của Nhà trường sử dụng thêm trong quá trình giảng dạy online. Các ứng dụng trên (ngoại trừ Zoom) đều là các sản phẩm con của Google, tổ chức có nhiều sản phẩm đa dạng và uy tín; do vậy đây luôn là các lựa chọn ưu tiên của GV. Ngoài ra, các ứng dụng phổ biến như như Skype, Facebook, Kahoot,... cũng được sử dụng trong dạy học trực tuyến vì sự tiện lợi và quen thuộc.

2.2. Mạng internet

Có khá nhiều rào cản lớn đối với các khóa học trực tuyến như khoảng cách giữa người dạy và học, thói quen dạy và học, hạ tầng công nghệ. Theo kết quả khảo sát của Quỹ Từ thiện Cộng đồng người sử dụng internet Việt Nam và Công ty Cổ phần VNG, rào cản đối với học trực tuyến là phải kết nối internet thường xuyên, do đó chất lượng đường truyền (mạng internet) là yếu tố quan trọng hàng đầu.

Đối với trường ĐH CNTT, SV đánh giá chất lượng đường truyền đáp ứng ở mức khá tốt trở lên (tỉ lệ 72.3%)



Biểu đồ 3. Chất lượng đường truyền phục vụ dạy- học trực tuyến

Việc rà soát và cải thiện mạng internet là hoạt động thường xuyên của phòng DLCNTT nhằm phục vụ tốt nhất mục đích dạy- học, làm việc của GV-SV, chuyên viên phòng ban. Hệ thống máy chủ và hạ tầng kết nối mạng Internet phải có đủ băng thông, năng lực đáp ứng số lượng và nhu cầu truy cập của người dùng (là sinh viên, giảng viên, CBQL), không để xảy ra hiện tượng nghẽn mạng hay quá tải. Cơ sở đào tạo có thể lựa chọn hình thức đầu tư hoặc thuê dịch vụ hạ tầng CNTT trên cơ sở đảm bảo an toàn, an ninh thông tin và hiệu quả đầu tư theo thông tư số 12/2016/TT-BGDĐT ngày 22/4/2016. Với kết quả trên, một lần nữa khẳng định chất lượng internet của Nhà trường về cơ bản đã đáp ứng được yêu cầu của người sử dụng.

Tuy nhiên, các ý kiến của SV về đường truyền internet như: đường truyền mạng không ổn định, hiện tượng giật/lag ảnh hưởng đến việc dạy và học; sự tương tác giữa giảng viên và sinh viên bị ảnh hưởng do mạng yếu; đường truyền chậm không nghe được GV giảng hoặc màn hình bị “đơ”; mạng “chập chờn”,... cần được khắc phục. Bởi vì, sự thoải mái và thông tin được đảm bảo giữa GV-SV sẽ đem lại hiệu quả học tập cao.

Mục đích của dạy học trực tuyến cũng giống như dạy học truyền thống không gì khác chính là giúp người học khởi tạo và củng cố kiến thức về một chủ đề nào đó. Điểm khác biệt giữa hai loại hình dạy và học này nằm ở công cụ và môi trường diễn ra tương tác giữa người học và người dạy. Tận dụng được sức mạnh của máy tính và mạng internet chính là điểm mấu chốt quyết định thành công và hiệu quả của quá trình dạy học trực tuyến.

3. Không gian học tập riêng khi tham gia học tập trực tuyến

Nghiên cứu về không gian học tập/làm việc không phải là một khái niệm mới. Trong những năm gần đây, các nghiên cứu đã chỉ ra rằng môi trường làm việc có thể tác động đến hiệu quả học tập và làm việc. Cuộc khảo sát gần đây của MDR đã hỏi các nhà giáo dục nếu họ nghĩ rằng không gian giáo dục ảnh hưởng đến việc học, gần như tất cả các nhà giáo dục tin rằng không gian trong trường học, chẳng hạn như môi trường xung quanh, đồ đạc và bố cục, có mức độ ảnh hưởng cao hoặc trung bình đối với việc học thành công; cách mà SV phản ứng với môi trường của họ ảnh hưởng đến khả năng tập trung và học tập của họ (MDR Insights, 2018).

Đối với việc học tập trực tiếp, sự tương tác giữa GV-SV diễn ra trên màn hình máy tính/các thiết bị điện tử do đó chịu sự tác động về chất lượng của các công cụ này như âm

thanh, hình ảnh,... Vì vậy, nếu không gian xung quanh không đảm bảo thì có thể dẫn đến kết quả SV không thể đảm bảo tính trọn vẹn trong nội dung GV truyền tải. Để đánh giá xem liệu rằng SV ĐHCNTT có môi trường học tập riêng để không bị ảnh hưởng bởi các yếu tố bên ngoài hay không, kết quả tại bảng 5 cho thấy như sau:

Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ
Không có không gian riêng	1207	32,6
Có không gian riêng, đảm bảo cho việc học tập	2382	64,4
Ý kiến khác	111	3,0
Tổng	3700	100,0

Bảng 5: Không gian học tập trực tuyến của SV

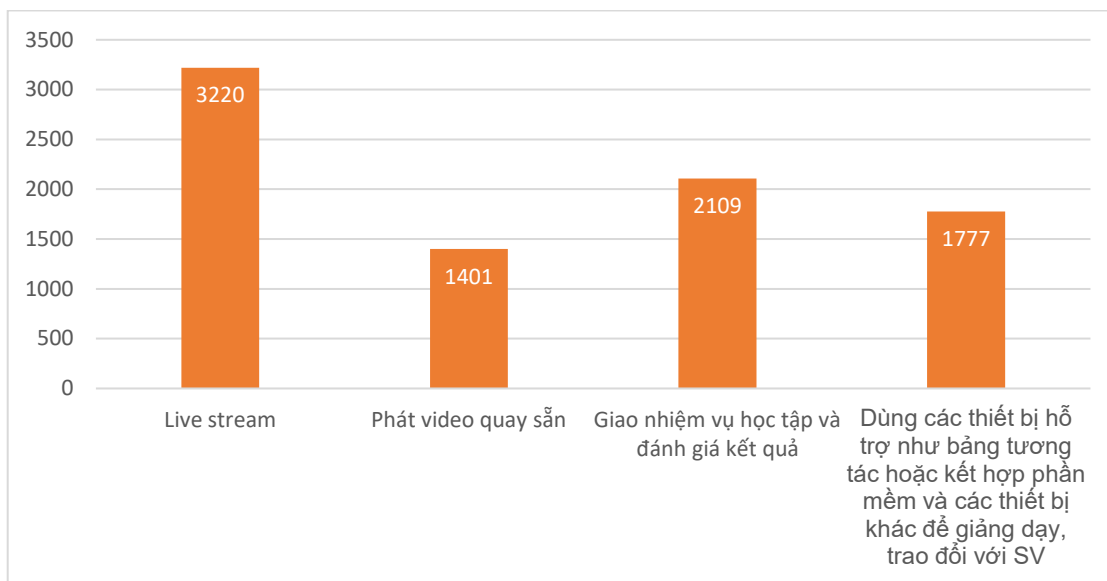
Đa số các SV theo học tại các trường thành viên ĐHQG-HCM đến từ các tỉnh, do đó để tạo điều kiện thuận lợi và đảm bảo an toàn cho người học, các em được khuyến khích đăng ký ở tại ký túc xá. Đây là môi trường khá yên tĩnh và phù hợp với SV vì có đầy đủ các tiện nghi về phòng ốc, thư viện, không gian tự học,....

Qua khảo sát có 64.4% SV đồng ý có không gian riêng, đảm bảo cho việc học tập. Bên cạnh đó vẫn chiếm tỉ lệ cao SV (32.6%) chưa có không gian để học tập. Phòng TT-PC-ĐBCL nhận định kết quả này là hoàn toàn phù hợp với thực tiễn, đây là thời gian Tết nguyên đán cũng đồng thời là thời điểm dịch bệnh đang diễn ra vì vậy SV chưa thể quay trở lại Trường, đa số các em ở nhà và chịu sự chi phối của các yếu tố xung quanh. Do vậy, các em đánh giá chưa có không gian riêng để học tập là hoàn toàn có thể lý giải được.

Tuy nhiên, qua thực tế trên càng khẳng định hơn nữa để có thể triển khai dạy- học trực tuyến đạt hiệu quả, cần phải cân nhắc đến các điều kiện như hệ thống phần mềm, cơ sở hạ tầng và đặc biệt là không gian học tập.

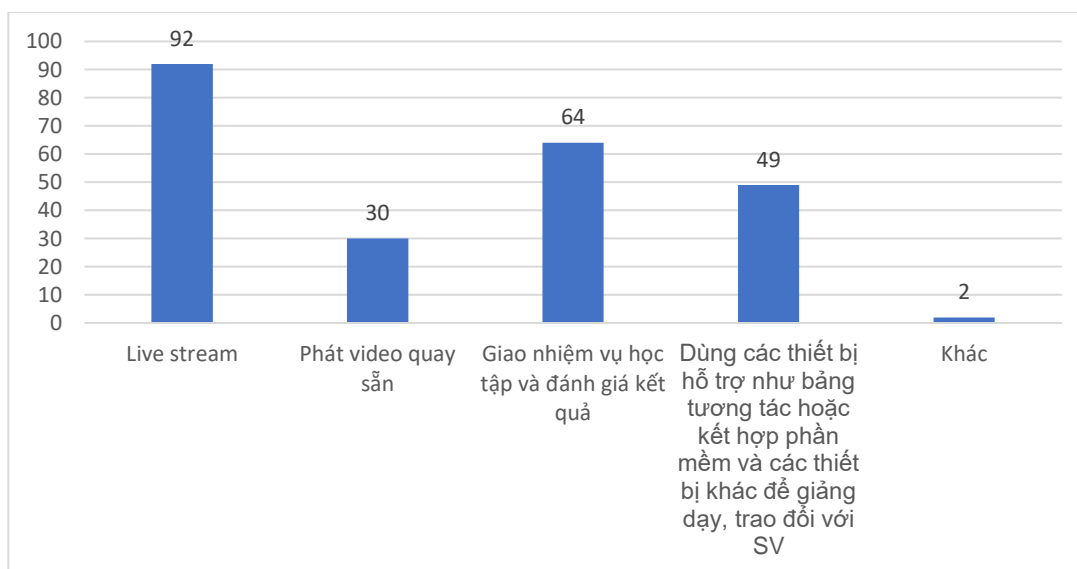
4. Các phương pháp, hình thức GV đã sử dụng trong dạy- học trực tuyến

Về phía SV: Live stream là hình thức được SV cho ý kiến là chiếm đa số, tiếp đến là giao nhiệm vụ học tập và đánh giá kết quả học tập, phát video quay sẵn, cuối cùng là dùng các thiết bị hỗ trợ như bảng tương tác hoặc kết hợp phần mềm và các thiết bị khác để giảng dạy, trao đổi với SV.



Biểu đồ 4. SV đánh giá các phương pháp, hình thức được GV sử dụng trong giảng dạy online

Về phía GV: tương tự như đánh giá của SV, các hình thức chủ yếu vẫn là live stream, giao nhiệm vụ học tập và đánh giá kết quả. Ngoài ra, GV còn dùng các thiết bị hỗ trợ như bảng tương tác hoặc kết hợp phần mềm và các thiết bị khác để giảng dạy, trao đổi với SV, phát video quay sẵn.



Biểu đồ 5: Các hình thức, phương pháp GV sử dụng trong dạy học trực tuyến

GV đã áp dụng các hình thức, phương pháp này theo một quy trình: live stream để cung cấp kiến thức cho SV, sử dụng các chức năng của phần mềm để giao các nhiệm vụ học tập và đánh giá, sử dụng các phần mềm hỗ trợ, các công cụ để trao đổi/minh họa giúp SV hiểu rõ nội dung và cuối cùng là phát các video quay sẵn để tổng kết các nội dung bài học/mở rộng thêm các vấn đề cho SV. Đồng thời, vì người học chỉ có thể tập trung trong một khoảng thời gian nhất định, việc người dạy nói hoặc trình bày liên tục bài giảng trong một khoảng thời gian dài có thể làm người học xao nhãng. Vì vậy, các bài giảng đã được quay có thể được lưu giữ lại (recording) để người học có thể xem lại khi cần.

Như vậy, có thể thấy GV và SV có sự nhất quán trong đánh giá các hình thức, phương pháp được sử dụng trong giảng dạy và học tập online tại trường.

5. Nội dung đánh giá hoạt động giảng dạy trực tuyến của GV

5.1. Về phía SV

TC	Nội dung	Hoàn toàn không tốt	Chưa tốt/Hài lòng	Bình thường	Tốt/Hài lòng	Rất tốt/Hài lòng	ĐTB	ĐLC*
1	GV đảm bảo các nội dung môn học đầy đủ theo đề cương	0.3	14	47.1	36.6		4.17	0.78
2	GV dạy đủ thời lượng và đúng theo thời khoá biểu của phòng ĐTDH	0.7	9.8	36.3	54.5		4.43	0.72
3	Mức độ GV upload đầy đủ các bài giảng và tài liệu học tập trên Moodle cho SV	0.4	10	36.9	51.1		4.37	0.77
4	Sự hỗ trợ kịp thời từ GV và các bộ phận của Nhà trường trong quá trình học online	0.9	17.1	42.5	36.5		4.11	0.85

5	Công tác chuẩn bị và tổ chức dạy- học online của Nhà trường		4.23	0.80
6	Đánh giá chung về chất lượng học tập online		3.98	0.90

Bảng 6. Tỷ lệ SV đánh giá môn học lý thuyết theo từng tiêu chí (%)

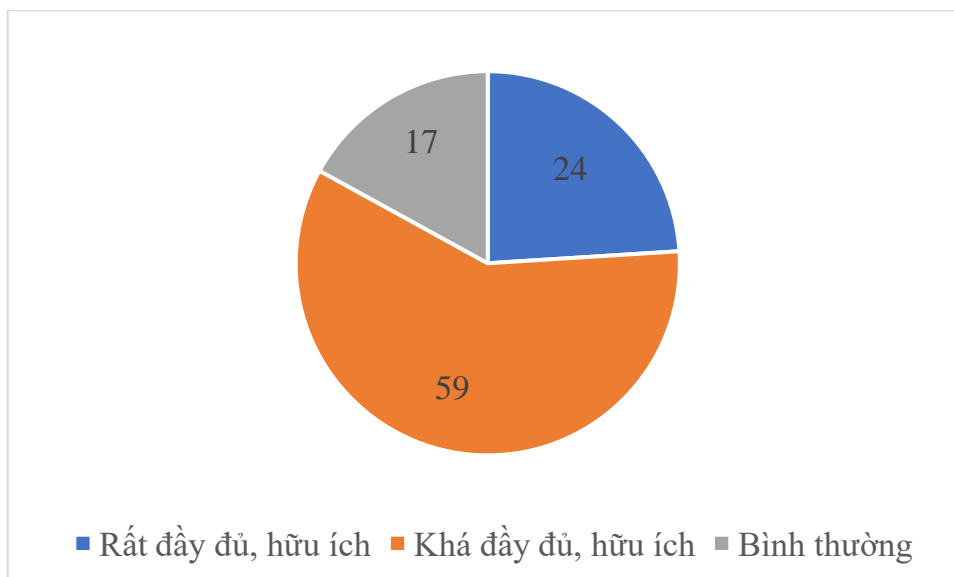
Mặc dù, việc quyết định triển khai dạy học trực tuyến diễn ra trong thời gian rất ngắn nhưng Nhà trường vẫn chủ trương đảm bảo đầy đủ các nội dung học tập và thời lượng theo thời khoá biểu, kịp thời chỉ đạo các bên liên quan, các bộ phận kỹ thuật hỗ trợ GV và SV để đảm bảo tiến độ và kết quả tốt. Bảng 6 cho thấy hầu hết các nội dung đều được SV đánh giá ở mức tốt và rất tốt (gọi chung là tốt) với tỉ lệ trên 83%, ĐTB >4.0. Trong đó, nội dung được đánh giá cao nhất là GV dạy đủ thời lượng và đúng theo thời khoá viển của phòng ĐTDH (tỉ lệ hài lòng 90.8%, ĐTB= 4.43, ĐLC= 0.72), tiếp đến là nội dung GV upload đầy đủ các bài giảng và tài liệu học tập trên Moodle cho SV (tỉ lệ hài lòng 88%, ĐLC=4.37, ĐLC= 0.77), công tác chuẩn bị và tổ chức dạy- học online của Nhà trường (tỉ lệ hài lòng 84.2%, ĐTB= 4.23, ĐLC= 0.80).

Mặc dù đánh giá cao các nội dung trên, tuy nhiên đánh giá chung về chất lượng học tập online là nội dung được đánh giá thấp hơn. Lý giải nguyên nhân này, SV cho rằng chưa hài lòng vì “một số GV chưa chủ động tìm hiểu những phương pháp, công cụ, phần mềm thích hợp trong việc dạy online, chưa có cách truyền tải thông tin phù hợp với hình thức này, đường truyền ảnh hưởng đến việc tiếp thu, trao đổi kiến thức,...

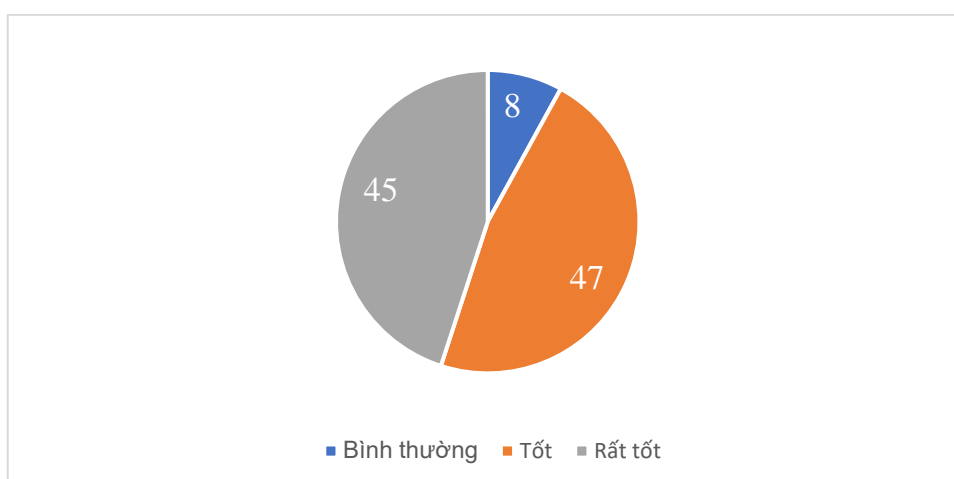
5.2. Về phía GV

Trong quá trình diễn ra hoạt động dạy- học online, về phía Nhà trường, các Khoa/Bộ môn và các phòng/ban liên quan đã rất nỗ lực để hỗ trợ GV-SV đáp ứng mục tiêu đào tạo. Kết quả đánh giá thể hiện như sau:

- Tài liệu, quy trình giảng dạy trực tuyến được Nhà trường cung cấp



- Công tác chuẩn bị của trường (chọn phần mềm, tập huấn,...)



Nhìn chung, các GV đánh giá Nhà trường đã cung cấp các tài liệu, quy trình hướng dẫn giảng dạy trực tuyến đầy đủ (mức đánh giá khá đầy đủ và rất đầy đủ) và hữu ích với tỉ lệ hài lòng là 83%; và, đánh giá chung về công tác chuẩn bị của Nhà trường ở mức trung bình khá. Tìm hiểu nguyên nhân chưa hài lòng ở GV đa số tập trung các ý kiến về công tác tập huấn và quản lý các lớp đăng ký học online trong thời gian đầu khi triển khai còn nhiều khó khăn.

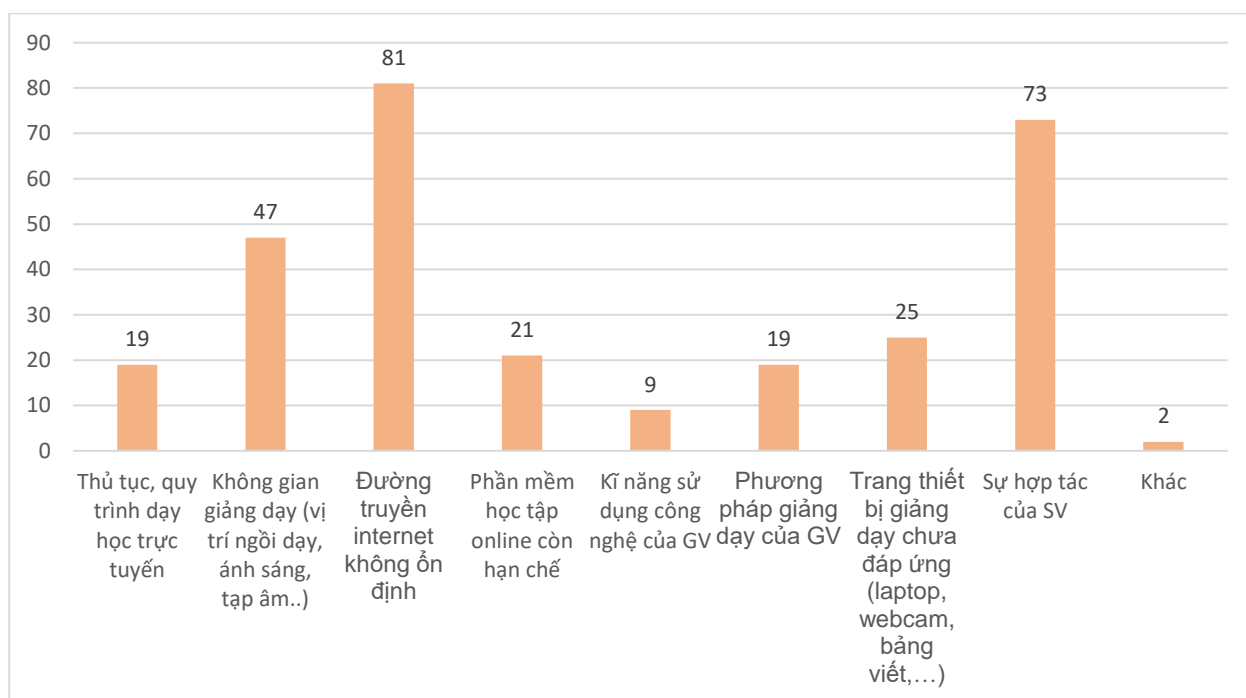
Trên thực tế, Nhà trường đã ban hành kịp thời các quy định này nhằm hỗ trợ tối đa cho GV và SV. Quy trình đã nêu rõ các bước từ khâu đăng ký giảng dạy online trước buổi học trên hệ thống daa.uit.edu.vn (menu GV→Đăng ký dạy online); đăng nhập MS Team với tài khoản của Nhà trường @hcmuit.edu.vn và có sự giám sát của phòng TTPCĐBCL;...Đồng thời, Nhà trường cũng thành lập tổ hỗ trợ giảng dạy trực tuyến để trợ giúp và đồng hành cùng GV-SV trong việc khắc phục các sự cố kỹ thuật. Tổ cũng đã tổ

chức lấy ý kiến tất cả các Thầy/Cô để có cải tiến phù hợp, có báo cáo nhanh tình hình kiểm tra dạy online để BGH, GV khắc phục,...Có thể nói rằng trong một khoảng thời gian rất ngắn, Nhà trường đã thực hiện được rất nhiều hoạt động đúng thời điểm đảm bảo lợi ích cho người học, đây là những nỗ lực đáng được ghi nhận.

- Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy online

Dạy học trực tuyến có những đặc điểm riêng biệt khác với đào tạo truyền thống (giáp mặt), do đó việc xem xét các yếu tố có tác động đến chất lượng giảng dạy của GV là rất quan trọng nhằm có các biện pháp khắc phục.

Qua khảo sát các yếu tố được GV đánh giá có ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy online, bao gồm các yếu tố thể hiện tại biểu đồ 6 như sau:



Biểu đồ 6. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng giảng dạy online

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến việc chấp nhận dạy- học trực tuyến, có thể chia thành hai nhóm. Nhóm thứ nhất bao gồm các nhân tố hỗ trợ như tính dễ sử dụng cảm nhận, tính hữu ích cảm nhận (Davis, 1993; Venkatesh và cộng sự, 2003; Roca & Gagne, 2008), tính hiệu quả cảm nhận (Park, 2009; Park và cộng sự, 2012) và tính thuận tiện (Berry và cộng sự, 2002; Gupta & Kim, 2006). Nhóm thứ hai liên quan đến rào cản sử dụng có tính chất kỹ thuật như khả năng tương thích của hệ thống với người dùng, hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin hay các phần mềm.

Một cách chi tiết hơn, các yếu tố này được mô tả cụ thể bao gồm các yếu tố về hạ tầng CNTT, không gian, quy định, quy trình, trang thiết bị, kỹ năng sử dụng công nghệ,... Trong đó, yếu tố ảnh hưởng và tác động nhiều nhất đến GV và SV luôn là đường truyền internet, tiếp đến là sự hợp tác của sinh viên, không gian giảng dạy, trang thiết bị và phần mềm học tập,... Mọi vấn đề chỉ dễ dàng hơn khi có được sự thấu hiểu và tương tác tích cực từ người học, do vậy yêu cầu là chất lượng internet phải ổn định trong suốt quá trình dạy- học, đồng thời như phân tích ở trên GV-SV cũng cần có các không gian đảm bảo yên tĩnh để đạt được hiệu quả mong muốn.

- Những thuận lợi và khó khăn khi triển khai dạy học online

Để tổ chức dạy- học trực tuyến ở bất kỳ mức độ ứng dụng CNTT nào đều cần phải chuẩn bị về nội dung được thể hiện qua các học liệu/ bài giảng điện tử và hệ thống hạ tầng CNTT để đăng tải nội dung học liệu cung cấp cho người học. Đối với Đại học, Bộ Giáo dục và Đào tạo đã ban hành Thông tư số 12/2016/TT-BGDĐT ngày 22/4/2016 quy định việc ứng dụng CNTT trong quản lý, tổ chức đào tạo qua mạng đối với các đại học, học viện, trường đại học. Thông tư đã quy định về điều kiện đối với các trường đại học khi tổ chức triển khai đào tạo qua mạng. Các yêu cầu bao gồm: Hạ tầng công nghệ, hệ thống học liệu phục vụ dạy-học; đội ngũ giảng viên; đội ngũ nhân lực hỗ trợ đảm bảo triển khai hoạt động dạy- học trực tuyến và hệ thống văn bản quy định, hướng dẫn tổ chức thực hiện quản lý và đào tạo trực tuyến. Có thể nói rằng dạy- học trực tuyến là quá trình rất phức tạp và cần phải đảm bảo nhiều điều kiện. Tuy nhiên, không thể phủ nhận những tác động tích cực của dạy- học online trong bối cảnh công nghệ hiện đại hiện nay.

STT	Thuận lợi	Số lượng	Xếp hạng
1	Các phần mềm hỗ trợ thuận lợi trong việc quản lý các nhiệm vụ học tập (thời gian nộp bài, bài tập về nhà,...), đây là những bằng chứng quan trọng trong đánh giá người học.	35	7
2	Chia sẻ thông tin về tài nguyên nghiên cứu hoặc tài liệu giảng dạy, học tập dễ dàng, nhanh chóng	45	5

3	Cho phép GV truy cập 24/7 vào tài liệu lớp học, lớp học trực tuyến, ...	45	6
4	Chủ động trong upload, cung cấp tài liệu học tập, nội dung bài giảng	60	3
5	Có thể thử nghiệm và áp dụng các ứng dụng dạy học trực tuyến hiện đại, tiên tiến	66	2
6	Dễ dàng xem lại bài giảng để điều chỉnh và phát triển các nội dung dạy học, phương pháp dạy học cho phù hợp	58	4
7	Điểm danh và tương tác với từng SV (đặc biệt là các sinh viên nhút nhát hoặc không thoải mái khi tham gia các cuộc thảo luận trong lớp)	28	8
8	Linh hoạt về thời gian và địa điểm dạy học, không cần phải đi lại	93	1
9	Sự tập trung và hiệu suất của GV được cải thiện vì không bị ảnh hưởng bởi việc quan sát lớp học	18	9
10	Khác	4	10

Bảng 7. Những thuận lợi khi triển khai dạy- học trực tuyến

Một trong những ưu điểm của dạy- học trực tuyến là linh hoạt và không giới hạn về không gian thời gian. Dù là ở bất cứ đâu, chỉ cần có thiết bị kết nối là SV đã có thể tham gia lớp học do đó tiết kiệm thời gian di chuyển, đi lại. Hơn nữa, vì sử dụng CNTT là chủ yếu nên GV có thể thử nghiệm và áp dụng được các loại ứng dụng dạy- học trực tuyến tiên tiến; kết nối cộng đồng học tập thông qua chia sẻ tài nguyên học tập nhanh chóng, dễ dàng. Ngoài ra, với các chức năng của ứng dụng sẽ hỗ trợ GV trong việc giao nhiệm vụ học tập, đánh giá SV và lưu trữ.

Bên cạnh đó, trong quá trình dạy- học trực tuyến GV cũng gặp không ít những khó khăn mà nguyên nhân chủ yếu đến từ sự hạn chế trong tương tác GV-SV. GV không

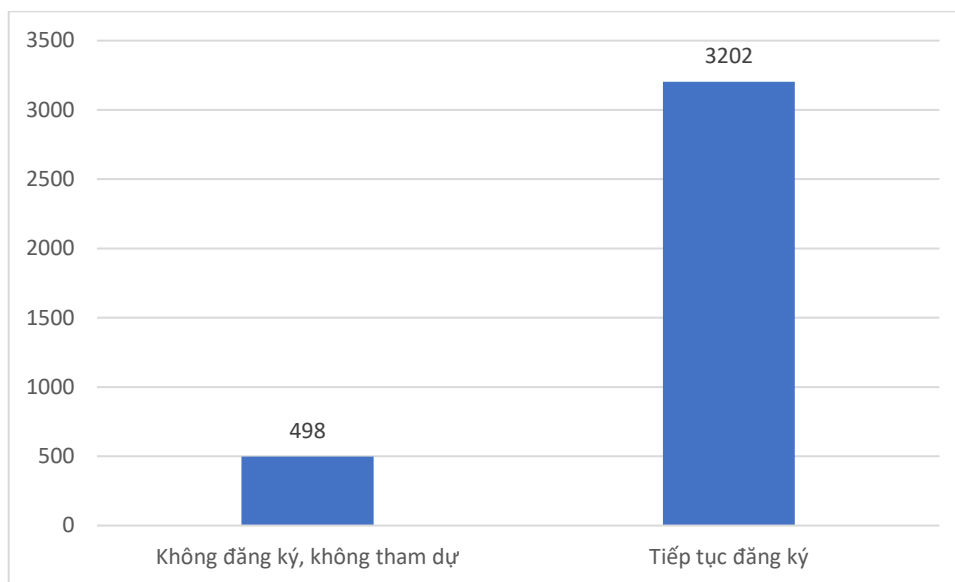
thể/khó khăn trong việc kiểm soát mức độ tập trung, cảm xúc của SV trước nội dung bài giảng. Các yếu tố như chất lượng đường truyền, mạng chưa tốt; điều kiện sử dụng các ứng dụng học tập trực tuyến của SV không đồng bộ; phần mềm hạn chế,...là những khó khăn được GV đề cập đến. Đây cũng là ý kiến chung của các bạn SV khi tham gia các lớp học trực tuyến (phụ lục 1)

STT	Các khó khăn khi dạy học online	Đồng ý	Xếp hạng
1	Chất lượng đường truyền, mạng chưa tốt	75	3
2	Dạy học trực tuyến không phù hợp với tất cả đối tượng sinh viên vì yêu cầu tính tự giác, kỷ luật cao	37	10
3	Điều kiện sử dụng các ứng dụng học tập trực tuyến của SV không đồng bộ	48	6
4	GV không thể/ khó ngăn chặn gian lận trong các đánh giá trực tuyến	42	9
5	GV quá tải với một khối lượng lớn công việc (soạn bài, quay clip, upload,...)	32	11
6	Ít hoặc không có tương tác trực tiếp (face-to face) với người học	49	5
7	Khó đánh giá được chất lượng học tập của SV	42	8
8	Khó kiểm soát mức độ tập trung của sinh viên	91	1
9	Khó kiểm soát tần suất, mức độ online của SV	50	4
10	Không bao quát được lớp học và quan sát cảm xúc của SV khi học	81	2
11	Không dễ để tổ chức các hoạt động tương tác lớp học (teamwork, phản biện,...)	46	7
12	Phần mềm còn hạn chế	22	12

Bảng 8. Những khó khăn khi triển khai dạy- học trực tuyến

6. Triển khai dạy- học trực tuyến tại trường

- Về phía SV: khi được hỏi “Nếu Nhà Trường tiếp tục triển khai dạy học online và blended (online kết hợp offline) thì Bạn có đăng ký học hay không” và “Nếu tiếp tục tham dự học online và blended thì tỉ lệ nào là phù hợp”, kết quả thể hiện tại biểu đồ 7 như sau:

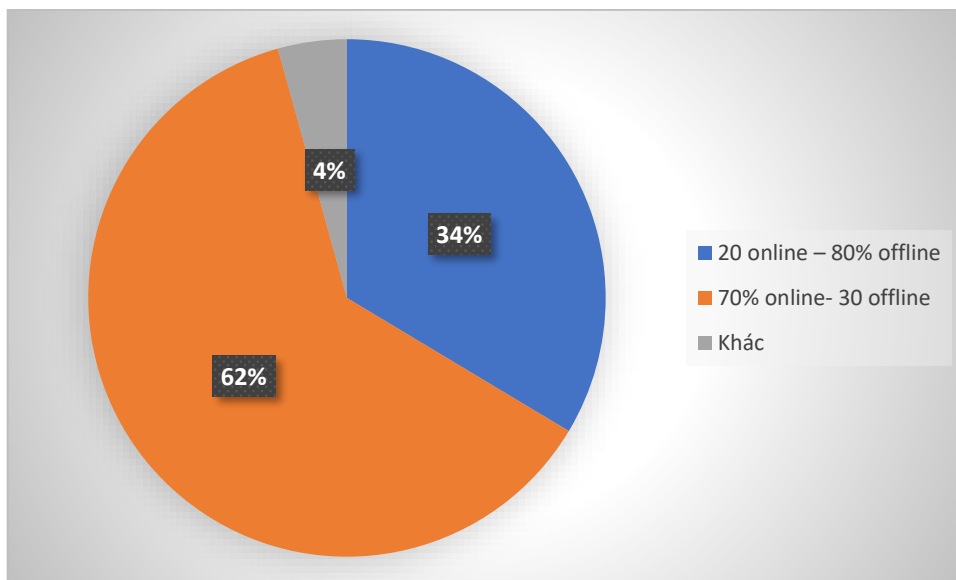


Biểu đồ 7. Ý kiến của SV về việc tiếp tục đăng ký/tham dự học trực tuyến

Nhìn chung, SV vẫn có ý định tham dự dạy- học trực tuyến nếu Nhà trường tiếp tục triển khai với tỉ lệ 86.5%. Về cơ bản nếu khắc phục được các khó khăn nêu trên, học trực tuyến vẫn là hình thức có nhiều ưu điểm không thể phủ nhận: record được bài giảng giúp SV ôn tập hoặc tự học tốt, linh hoạt và kết nối thuận tiện, học mọi lúc mọi nơi, trải nghiệm các công nghệ mới,... Các ý kiến SV như: Nhà trường đã thực hiện rất tốt, học online giúp SV cảm thấy dễ dàng trình bày ý kiến, tiện lợi,... đã thể hiện rõ các ưu điểm của hình thức này. Với kết quả này một lần nữa khẳng định Nhà trường đã làm khá tốt công tác triển khai dạy- học online, làm hài lòng GV-SV.

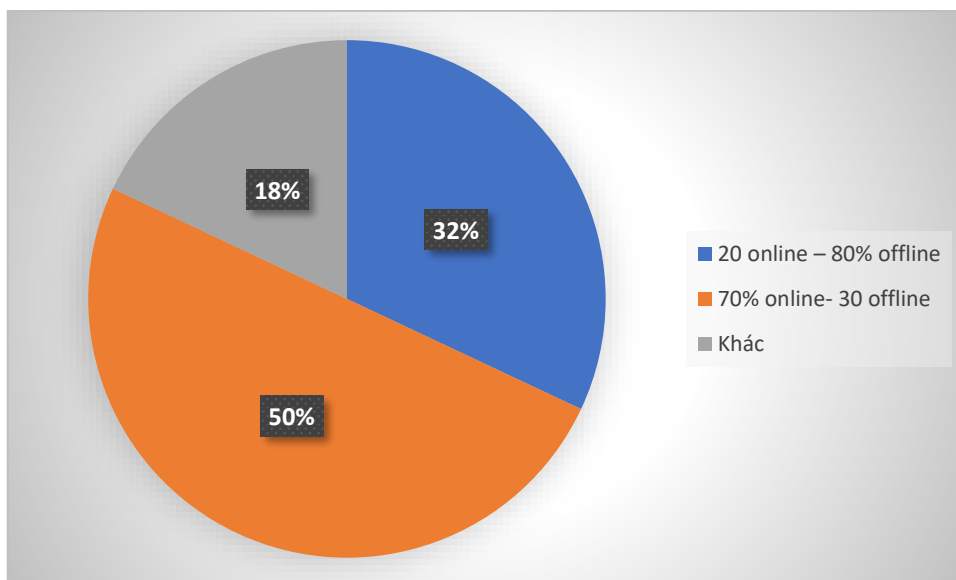
Ngoài ra, qua khảo sát, lí do SV không tiếp tục đăng ký là vì: *học online có nhiều yếu tố gây nhiễu, khó tập trung, chất lượng đường truyền không tốt, giảng viên không đảm bảo giờ dạy online, chất lượng học tập không đảm bảo, ít tương tác với GV và các bạn, thích học tại trường*. Đồng thời, có rất nhiều ý kiến không tham dự học theo hình thức kết hợp bởi vì SV quan tâm đến cách tính học phí theo hình thức này. Tất cả các lí do mà các bạn SV trình bày (phụ lục 1), phòng TT-PC-ĐBCL kiến nghị BGH và các đơn vị liên quan

xem xét cẩn trọng để có thể tổ chức và triển khai các hình thức đào tạo phù hợp, làm hài lòng các đối tượng thụ hưởng.



Tỉ lệ SV đồng ý tiếp tục tham gia học tập trực tuyến là 70% online và 30% offline, đây cũng là tỉ lệ được quy định theo đề án 4.0.

- Về phía GV: cũng tương tự như SV, đa số GV lựa chọn tỉ lệ 70% online và 30% offline nếu Nhà trường tiếp tục triển khai dạy- học trực tuyến.



Bộ GD&ĐT đã từng khuyến khích hệ thống giáo dục triển khai dạy và học trực tuyến với giới hạn 30% thời lượng từ năm 2016. Tháng 3/2020, Công văn số 795/BGDĐT-GD&ĐT được ban hành nhằm chi tiết hóa và hướng dẫn việc triển khai về dạy và học trực tuyến cho cả hệ thống giáo dục theo hướng ứng dụng CNTT, nhưng vẫn phải đảm bảo chuẩn chất lượng cơ bản trong quá trình đào tạo; Công văn 988/BGDĐT-GD&ĐT được ban

hành nhằm khẳng định hệ thống giáo dục sẽ tiến hành đánh giá học phần dạy trực tuyến theo hình thức thi học phần trực tuyến với các quy trình đảm bảo chất lượng hệ thống.

Thực chất, dạy và học trực tuyến đã được nhiều trường trên thế giới áp dụng cho các học phần trong chương trình đào tạo. Đặc biệt, luật giáo dục đại học sửa đổi và bổ sung (có hiệu lực từ tháng 7/2019) và Nghị định 99 có điều khoản cụ thể khuyến khích giảng dạy trực tuyến trong hệ thống giáo dục đại học Việt Nam, với tinh thần áp dụng các công nghệ giáo dục xuyên biên giới, nhằm nâng cao năng lực tiếp cận của người học ở tất cả các vùng miền trong quá trình tiếp thu tri thức. Khủng hoảng Covid-19 một lần nữa cho thấy bước tiến xa về luật và các văn bản chính sách khi đã hướng đến công nghệ giáo dục trong bối cảnh cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Tuy vậy, những triển khai dạy và học trực tuyến trong giai đoạn giãn cách xã hội vẫn còn tồn tại các vấn đề như tâm lý người học và người dạy chưa sẵn sàng ở mức cao nhất, nền tảng công nghệ có độ phủ chưa cao và chưa đủ mạnh và đồng bộ khi triển khai diện rộng cho cả hệ thống giáo dục. Đặc biệt các đối tượng yếu thế có thể bị tụt lại phía sau khi khả năng tiếp cận trực tuyến bị hạn chế vì nhiều lý do. Chính vì thế, để đào tạo trực tuyến hiệu quả cần có lộ trình với sự chuẩn bị kỹ lưỡng về tất cả các điều kiện tối ưu, do vậy tỉ lệ 7:3 ở giai đoạn này có thể được xem là phù hợp.

2.5. Ý kiến của GV, SV về dạy – học trực tuyến

Nhằm có thêm nhiều thông tin đa dạng, Nhà trường đã trưng cầu ý kiến GV và SV cho biết những điều hài lòng và chưa hài lòng về hoạt động giảng dạy online. Có tổng cộng 1395 SV cho ý kiến/đóng góp, trong đó có 959 lượt ý kiến thể hiện sự hài lòng về hình thức dạy- học trực tuyến, 925 lượt ý kiến thể hiện sự chưa hài lòng và 44 lượt ý kiến đóng góp cho Nhà trường trong việc triển khai hình thức giảng dạy này. Kết quả này cũng cho thấy sinh viên ngày càng mạnh dạn thể hiện các ý kiến đóng góp cho các hoạt động giảng dạy tại Trường, thực hiện vai trò chủ động trong học tập.

Các ý kiến về những điều hài lòng của SV tập trung vào các khía cạnh như: *thoải mái, chủ động trong học tập, có thể học mọi lúc mọi nơi, xem lại được bài giảng, tiện lợi, an toàn, thuận tiện trong chia sẻ tài liệu học tập, đặc biệt là đối với SV có tâm lý nhút nhát, ngại đám đông hình thức này giúp các em tự tin trình bày ý kiến, quan điểm.*

SV cho biết những điều chưa hài lòng về hoạt động giảng dạy online của GV xoay quanh các vấn đề liên quan đến *đường truyền mạng kém, thiếu tương tác, mạng lag nên bỏ lỡ các thông tin môn học, thiếu không gian riêng và môi trường chưa đủ để triển khai hình*

thức này, khó tiếp thu, không tập trung, giao bài tập và deadline dày đặc, đặc biệt các vấn đề về sức khoẻ như bệnh mắt, mỏi lưng, ...

Về phía GV, có 13 ý kiến đóng góp nhằm cải thiện hoạt động dạy - học trực tuyến (phụ lục 2). Cũng tương tự như SV, GV cho rằng để triển khai được dạy- học online tại trường cần phải chuẩn bị đầy đủ các điều kiện như phần mềm, các thiết bị phục vụ và quan trọng là ý thức của GV-SV.

III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Học kỳ II, NH 2019-2020, Phòng TT-PC-ĐBCL phối hợp cùng Phòng DL&CNTT đã khảo sát và xử lý kết quả của 100% SV có đăng ký học phần, với sự tham gia của gần 89.9% SV. Trong đó:

- Kết quả thống kê ở bảng 3 cho thấy, SV đa số tham dự lớp học lý thuyết tương đối đầy đủ từ 50% đến trên 80% số buổi học, đạt tỉ lệ > 96.7%
- Đối với trường ĐH CNTT, SV đánh giá chất lượng đường truyền đáp ứng ở mức khá tốt trở lên (tỉ lệ 72.3%)
- Về phía GV, tỉ lệ tham gia khảo sát ở mức khá, có 100/150 GV tham gia khảo sát với tỉ lệ là 66.7%.
- Tất cả tiêu chí khảo sát đều được SV đánh giá hài lòng trên 80%, ĐTB > 3.0.
- Có 1395 SV và 13 GV tham gia thể hiện ý kiến, đóng góp cho Nhà trường về hình thức dạy- học online.

2. Kiến nghị

Tỷ lệ hài lòng của SV về hoạt động giảng dạy của GV online đạt ở mức tốt. Phòng TT-PC-ĐBCL khuyến nghị Nhà trường, các Khoa, đơn vị phòng ban tiếp tục thực hiện những hoạt động nhằm đạt kết quả cao hơn nữa, đề nghị:

- GV, CBQL, Khoa/Bộ môn/Phòng/ban tham khảo kết quả khảo sát nhằm điều chỉnh hoặc nâng cao hoạt động giảng dạy của mình; đặc biệt là xem xét các ý kiến hài lòng/chưa hài lòng, các góp ý về phương pháp, hình thức, đánh giá, tương tác, giao bài tập... gọi chung là hoạt động dạy học cho phù hợp hơn.

- Các Khoa/ Phòng/ban, GV tiếp tục phối hợp với Phòng TT-PC-ĐBCL để triển khai tổ chức lấy ý kiến SV về hoạt động giảng dạy đảm bảo độ tin cậy và hiệu quả.

- Phòng ĐTDH, VPĐB, phòng CTSV, Khoa, GV giúp SV hiểu rõ tầm quan trọng của hoạt động khảo sát và tích cực tham gia.

- BGH, CBQL, Khoa, các phòng/ban lưu ý sử dụng kết quả khảo sát để cân nhắc và các điều kiện triển khai dạy- học trực tuyến đạt hiệu quả tốt hơn.

- Duy trì việc giải đáp các thắc mắc của SV, phản hồi về việc sử dụng kết quả khảo sát đến toàn thể SV được biết.

- Phòng CTSV, phòng TT-PC-ĐBCL, Khoa, phòng ĐTDH và GV nhắc nhở SV trong việc sử dụng từ ngữ đúng chuẩn mực.

**PHÒNG TT-PC-ĐBCL
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**

(Đã ký)

Nguyễn Khánh Sơn