

MỘT SỐ MÔ HÌNH ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

SOME MODELS OF E-LEARNING

VŨ HỒNG ĐIỆP

Trường Đại học Văn Lang, vuhongdiep@vanlanguni.edu.vn

THÔNG TIN	TÓM TẮT
<p>Ngày nhận: 14/5/2020 Ngày nhận lại: 28/5/2020 Duyệt đăng: 22/6/2020 Mã số: TCKH-S02T6-B19-2020 ISSN: 2354 – 0788</p> <p>Từ khóa: đào tạo trực tuyến, E-learning, chất lượng đào tạo trực tuyến, đào tạo trực tuyến hiệu quả, mô hình đào tạo trực tuyến thành công.</p> <p>Key words: E-learning, quality of E-learning, effective E-learning, successful E-learning model.</p>	<p>Nghiên cứu này tập trung vào phân tích một số mô hình đào tạo trực tuyến nhằm làm rõ các bên liên quan của hình thức đào tạo trực tuyến và các thành phần có tác động đến chất lượng dịch vụ đào tạo trực tuyến. Kết quả nghiên cứu cho thấy các đối tượng liên quan là những người dùng hệ thống, bao gồm: Người dạy; người học; chuyên viên quản lý đào tạo; chuyên viên kỹ thuật; chuyên viên tư vấn học tập; lãnh đạo cơ sở đào tạo. Đồng thời, các thành phần tác động đến chất lượng đào tạo bao gồm: Chất lượng dịch vụ; chất lượng hệ thống kỹ thuật; chất lượng nội dung và thông tin; yếu tố con người.</p> <p>ABSTRACT</p> <p>This study focuses on analyzing some effective e-learning models to clarify the stake-holders of e-learning services and the factors affecting the quality of e-learning. The research results show that the stake-holders of e-learning including: Instructors, Learners, Learning Management Specialists, System Technical Specialists, Learning Advisors as well as Institute Managers. And the components influencing the quality of e-learning include: Service quality, technical systems quality, quality of content and information, human factors.</p>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông đang mang lại những thay đổi nhanh chóng và quan trọng trong lĩnh vực giáo dục. Hình thức dạy và học trực tuyến đang nổi lên như một mô hình mới của giáo dục hiện đại, phá vỡ tương lai của mô hình giáo dục truyền thống và đang được các nhà cung cấp giáo dục áp dụng rộng rãi như là nền tảng giảng dạy của tương lai (Naresh & Reddy, 2015; Sun,

Tsai, Finger, Chen, & Yeh, 2008). Việc áp dụng đào tạo trực tuyến trong hai thập kỷ qua ngày càng gia tăng và trở thành yếu tố cạnh tranh gay gắt giữa các tổ chức giáo dục đại học trên thế giới trong việc thu hút sinh viên và đáp ứng nhu cầu và mục tiêu giáo dục của họ (Clark & Meyer, 2011). Đến năm 2016 tổng doanh thu từ các dịch vụ liên quan đến E-learning đạt trên 51 tỷ USD, trong đó, khu vực châu Á (trừ Ấn Độ và Trung Quốc) có doanh thu lớn thứ hai sau Bắc Mỹ với 11 tỷ USD và có tốc độ tăng trưởng lớn nhất

(trên 16%) trong suốt giai đoạn từ 2011 đến 2015 (Docebo, 2014). Trong tương lai, mô hình đào tạo trực tuyến càng được mở rộng nhờ các thiết bị sẵn có và dịch vụ mạng giá rẻ (Wang, Qian, Scott, Chen & Soong, 2012). Điều đó cho thấy vai trò ngày càng quan trọng của đào tạo trực tuyến đối với các tổ chức, đặc biệt là các tổ chức giáo dục như các trường đại học, nhờ đặc điểm khắc phục hạn chế về thời gian và không gian (Park, 2009; Zhang & Nunamaker, 2003).

Tại Việt Nam, các tổ chức giáo dục, các trường đại học cũng đã bắt đầu triển khai nhiều chương trình đào tạo trực tuyến. Ngoài các trường đại học, có nhiều cơ sở giáo dục phổ thông bắt đầu triển khai đào tạo trực tuyến nhưng cũng chỉ ở mức độ thử nghiệm (Bùi Phương Dung, 2017), chủ yếu chỉ tập trung cho các khóa ngắn hạn như đào tạo dạy IT, SEO, tiếng Anh, kế toán,... Trong đợt dịch covid-19, các trường phổ thông, cao đẳng, đại học nhận thức được việc không thể chỉ sử dụng mô hình lớp học truyền thống mà cần phải ứng dụng công nghệ thông tin vào để tăng cường năng lực tự chủ, tự học, tự nghiên cứu và phát triển các kỹ năng tin học cho giảng viên/giáo viên lẫn người học. Vì vậy, các trường từ bậc đại học và cao đẳng đến các trường phổ thông đều hướng đến việc tổ chức các khóa học trực tuyến.

Tuy nhiên, việc phát triển số lượng các lớp học trực tuyến đặt ra một số thách thức cho hoạt động quản lý chất lượng đào tạo của các trường, đặc biệt là các trường đại học. Mặc dù một số mô hình giảng dạy trực tuyến thành công đã được nghiên cứu và chứng minh đã được thực nghiệm tại các quốc gia trên thế giới, nhưng tại Việt Nam, do chưa triển khai nhiều nên các nghiên cứu cũng hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu, lựa chọn mô hình đảm bảo chất lượng đào tạo trực tuyến để áp dụng tại Việt Nam là vô cùng cần thiết.

2. KHÁI NIỆM ĐÀO TẠO TRỰC TUYẾN

Đào tạo trực tuyến được định nghĩa bởi khá nhiều các tác giả trong nhiều nghiên cứu khác nhau, nhưng nhìn chung, đều thống nhất đó là quá trình chuyển giao kiến thức, kinh nghiệm của người dạy thành kiến thức của người học thông qua quá trình kiến tạo tri thức dựa trên nền tảng web (Monahan, McArdle, & Bertolotto, 2008; Wang et al., 2007; Dringus & Cohen, 2005; Triacca et al., 2004; Khan, 2001) và quá trình đó đòi hỏi phải có sự tương tác trực tuyến giữa người học và người dạy thông qua một phương tiện trực tuyến (Moore, Dickson-Deane & Galyen, 2011).

Dựa trên định nghĩa của Ủy ban Tiêu chuẩn Technology, đào tạo trực tuyến là một hệ thống công nghệ sử dụng trình duyệt web làm nền tảng tương tác giữa người dạy và người học. Hệ thống này hoạt động như một nền tảng để tạo điều kiện cho việc dạy và học được thực hiện một cách linh hoạt (Lee & Lee, 2008; Ferdousi, 2009; Welsh, Wanberg, Brown & Simmering, 2003). Các công cụ mà người dạy có thể sử dụng để cung cấp tài liệu học tập cho người học trực tuyến bao gồm Internet, mạng nội bộ, vệ tinh, băng âm thanh, video, TV, CD-ROM,... (Raymond, Uwizeyemungu, Bergeron & Gauvin, 2012; Sorebo, Halvari, Gulli, & Kristiansen, 2009; Alonso, López, Manrique & Viñes, 2005).

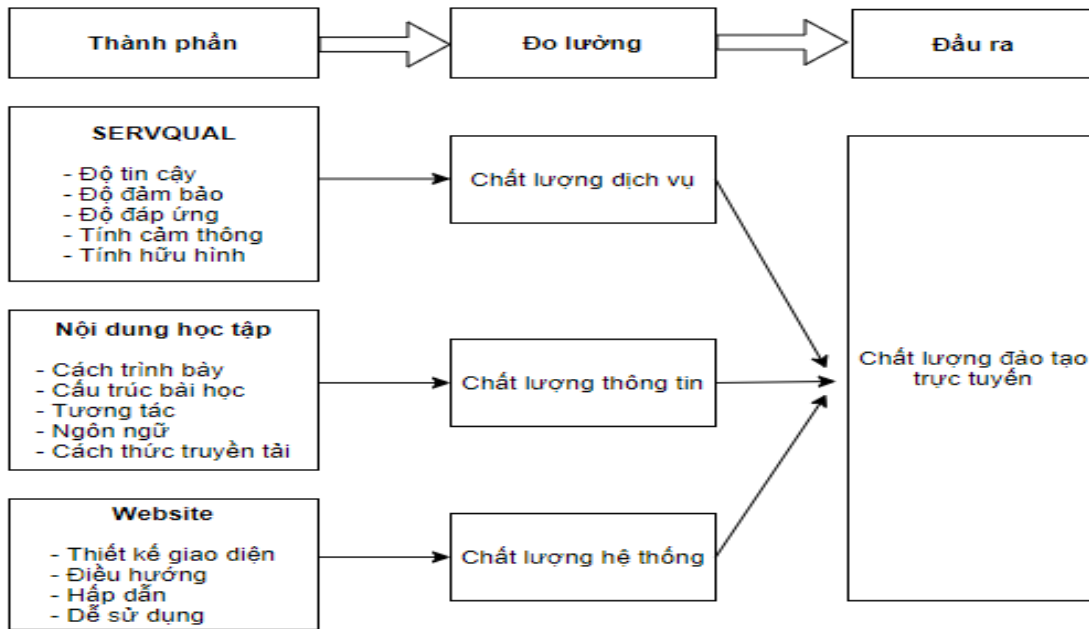
3. MỘT SỐ MÔ HÌNH HỌC TRỰC TUYẾN ĐANG ÁP DỤNG THÀNH CÔNG HIỆN NAY

3.1. Mô hình “E-Learning Quality Model”

Trong hệ thống trực tuyến, không chỉ người dạy, người học mà tất cả các bên liên quan đều quan trọng. Upadhyaya và Mallik (2013) cho rằng đào tạo trực tuyến liên quan đến quá trình tương tác giữa con người, do đó, nó phải được coi là một hệ thống kỹ thuật - xã hội chứ không phải là chỉ là một hệ thống xã hội xem xét khía cạnh con người như người học, người dạy và các bên liên quan khác; hoặc chỉ là một hệ thống kỹ thuật xem xét khía cạnh

tiêu chuẩn và quy trình như nội dung khóa học, công nghệ, hệ thống quản lý học tập (LMS), các công cụ quản lý nội dung. Mô hình “E-Learning Quality Model” do Uppal và các cộng sự (2017)

đề xuất để đánh giá nhất quán tác động của nội dung phương tiện, loại ngôn ngữ và mức độ tương tác của nhận thức của người học về chất lượng đào tạo trực tuyến.



Hình 1. Mô hình “E-Learning Quality Model” (Uppal, 2017)

Trong mô hình “E-Learning Quality Model”, 03 chiều của dịch vụ hoạt động trực tuyến bao gồm chất lượng dịch vụ, chất lượng thông tin và chất lượng hệ thống được sử dụng để đánh giá tác động chất lượng học trực tuyến. Do đào tạo là một loại hình dịch vụ nên Chất lượng dịch vụ được đánh giá theo mô hình SERVQUAL (Parasuraman, 1998) bao gồm các yếu tố: độ tin cậy; độ đảm bảo; độ đáp ứng; tính cảm thông; và tính hữu hình. Bên cạnh đó, do dịch vụ hoạt động trên nền tảng hệ thống thông tin nên mô hình ELQ kế thừa các đặc tính của mô hình Hệ thống thông tin hiệu quả (DeLone và McLean, 2002) nhấn mạnh nhân tố Chất lượng thông tin và Chất lượng hệ thống là rất quan trọng. Nội dung học tập thể hiện qua: cách trình bày; cấu trúc bài học; tính tương tác; ngôn ngữ; và cách truyền đạt đại diện cho Chất lượng thông tin. Và các yếu tố: thiết kế giao diện; điều hướng; tính hấp dẫn; dễ sử dụng được dùng để đo lường Chất lượng hệ thống. Do hệ thống chạy

trên nền tảng web, internet và các công nghệ kỹ thuật số khác có thể hỗ trợ học tập điện tử trong một môi trường mở, linh hoạt và phân tán, việc chuyển đổi hiệu quả và thành công các khóa học truyền thống sang học tập điện tử có thể cần một nỗ lực phức tạp và đòi hỏi phải lập kế hoạch, giám sát và kiểm soát chính xác (Cantoni, 2004).

3.2. Mô hình “Success factor model for E-learning”

Mô hình “Success factor model for e-learning” do Bani-Salameh và cộng sự (2015) đề xuất 05 yếu tố chính tác động đến chất lượng trong môi trường học trực tuyến, bao gồm:

Yếu tố con người: những người tham gia vào quá trình học trực tuyến bao gồm người học, người dạy và chuyên viên quản lý. Yếu tố con người luôn là yếu tố có tác động lớn đến chất lượng dịch vụ (Parasuraman, 1998), do vậy, các đặc điểm của con người như: sự sẵn sàng tham gia; động lực; kinh nghiệm; nhu cầu; năng lực kỹ thuật; văn hóa; chính sách của tổ chức; đặc

điểm xã hội là những khía cạnh tạo nên hành vi của con người trong quá trình trực tuyến.

Người học có tác động lớn đến chất lượng đào tạo trực tuyến do họ là đối tượng chính trong quá trình học tập này. Một nhóm người học được cung cấp cùng một hệ thống quản lý học tập và học trong cùng một khóa học trực tuyến, nhưng không phải ai cũng có cùng đánh giá về một khía cạnh cụ thể đối với khóa học. Các đặc điểm cá nhân người học như giới tính, hoàn cảnh gia đình, kinh nghiệm học tập và rèn luyện, tuổi tác của người học có vai trò quan trọng trong việc ảnh hưởng đến những nhận thức của người học trong quá trình học tập, dẫn đến sự khác biệt về sự hài lòng với việc học (Lim và cộng sự, 2009; Wu và Liu, 2013). Bên cạnh đó, người dạy là đối tượng quan trọng góp phần tạo nên chất lượng đào tạo. Thách thức lớn của các cơ sở giáo dục là phải tuyển dụng được người dạy có năng lực giảng dạy trực tuyến gồm năng lực chuyên môn và kỹ năng, làm tăng chi phí liên quan đến đào tạo người dạy, lương thưởng, đánh giá và động viên người dạy khi so sánh khối lượng công việc theo giảng dạy truyền thống với trực tuyến (Annika Andersson & Ake Gronlund, 2009).

Sự tương tác: cho dù đào tạo trực tuyến tồn tại khoảng cách không gian giữa người học và người dạy nhưng để đảm bảo thực hiện đúng phương pháp trực tuyến, cần đảm bảo sự tương tác, trao đổi thông tin giữa những người học với nhau, giữa người học với người dạy và chuyên viên quản lý, chuyên viên kỹ thuật, đồng thời đảm bảo chất lượng của các công cụ tương tác trong quá trình trực tuyến. Một hệ thống đào tạo trực tuyến thành công ít nhất phải cho phép người dùng tham gia nhiều vào môi trường học tập (Lim và cộng sự, 2013).

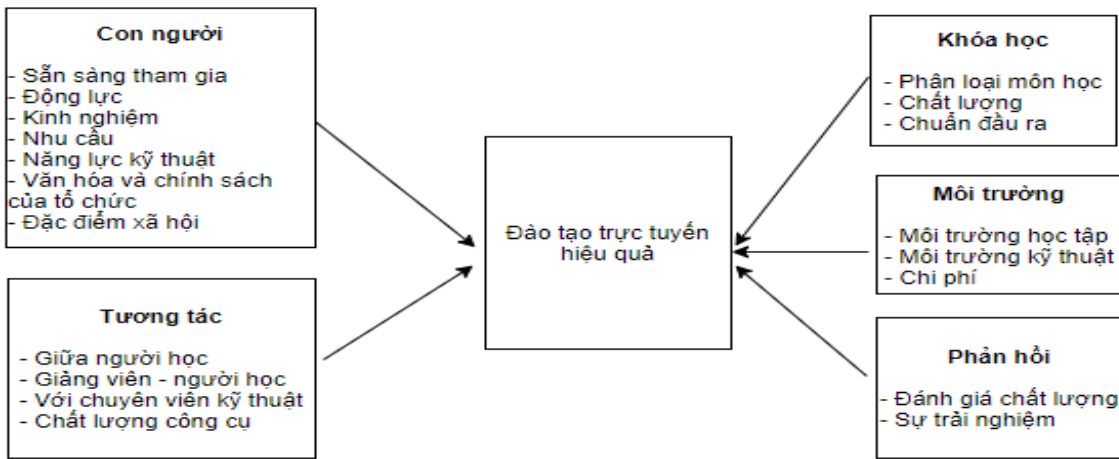
Các khóa học trực tuyến cần phân loại và xác định yêu cầu, chuẩn đầu ra để đo lường chất

lượng đào tạo được chính xác. Một chương trình đào tạo trực tuyến thành công ít nhất phải có chương trình được thiết kế tốt, đầy đủ phương pháp giảng dạy, nội dung, các hoạt động dạy – học, cũng như các hoạt động hỗ trợ, tư vấn học tập (Annika Andersson & Ake Gronlund, 2009).

Môi trường học trực tuyến bao gồm công nghệ, kỹ thuật, các công cụ và chi phí dạy - học. Hệ thống học tập tốt cần hỗ trợ cho người dạy trình bày bài giảng tốt và tăng cường sự trải nghiệm trong lớp học theo nhu cầu người học, giúp người học có thể truy cập dễ dàng để sử dụng tài nguyên và tương tác (Lim và cộng sự, 2013; Sanchez-Franco, 2010).

Đối với việc áp dụng công nghệ thông tin vào đào tạo trực tuyến, việc truy cập vào công nghệ trở thành yếu tố quan trọng cho phép hoặc vô hiệu hóa hoạt động đào tạo. Quyền truy cập không chỉ liên quan đến quyền truy cập vật lý vào máy tính và kết nối Internet, mà còn liên quan đến độ tin cậy của kết nối và băng thông vào toàn bộ nội dung cần thiết. Một yếu tố thứ hai là chi phí của các công nghệ này. Ở các nước đang phát triển, việc lựa chọn nền tảng công nghệ phù hợp với chi phí thấp cần phải cân nhắc. Yếu tố thứ ba tương ứng với công nghệ là phần mềm và thiết kế giao diện. Hệ thống quản lý hoạt động học tập cần đáp ứng được các yêu cầu của người dạy để triển khai được phương pháp giảng dạy và phần mềm cần để sử dụng nhằm tạo thuận lợi trong tương tác giữa người dùng và máy tính. Cuối cùng là vấn đề nội địa hóa; công nghệ và phần mềm nên được điều chỉnh cho phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ địa phương. Hầu hết các nghiên cứu cho thấy rằng nội địa hóa hệ thống và ngôn ngữ địa phương sẽ có lợi cho người dùng và là một yếu tố dự báo tốt về kết quả.

Phản hồi: đánh giá chất lượng và sự trải nghiệm của người dùng về môi trường trực tuyến.

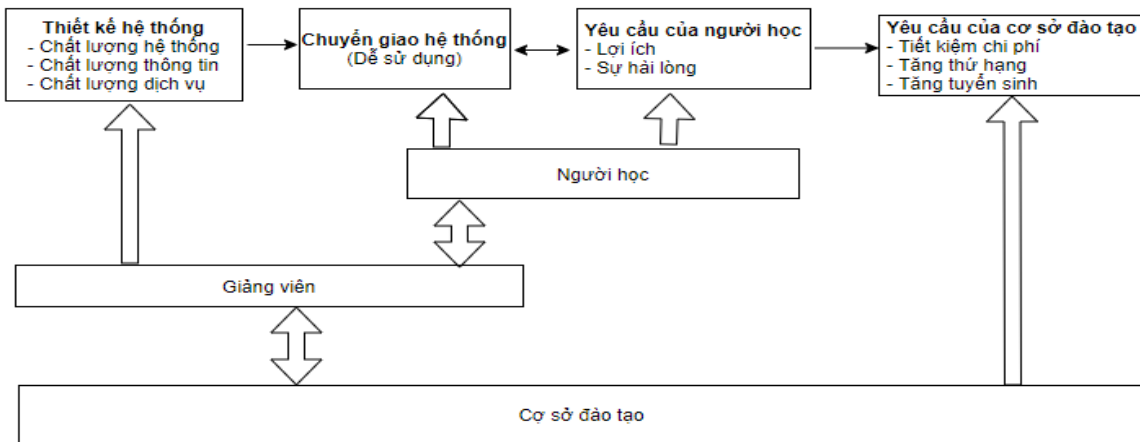


Hình 2. Mô hình “Success factor model for E-learning” (Bani-Salameh và cộng sự, 2015)

3.3. Mô hình “Extended E-learning success”

Mô hình “Extended E-learning success” do Anita Lee-Post (2009) đề xuất, cung cấp một cái nhìn toàn diện hơn về sự thành công trong đào tạo trực tuyến khi đề cập đến vai trò của nhà quản trị trong việc thiết lập các chính sách và hệ thống hỗ trợ cho người dạy, ngoài các yếu tố về người học, người dạy. Một số hỗ trợ quan trọng hàng đầu bao gồm cơ sở hạ tầng kỹ thuật hợp lý

như tốc độ truy cập Internet cao trong toàn trường và hệ thống quản lý đào tạo đầy đủ năng lực. Thêm vào đó, các ưu đãi như tài trợ, giải thưởng và các hình thức công nhận khác nên được đặt để khuyến khích người dạy và người học sử dụng phương pháp dạy-học trực tuyến. Ngoài ra, mô hình mở rộng cũng đề cập đến việc đánh giá kết quả hoạt động của cơ sở giáo dục thông qua các tiêu chí như tiết kiệm chi phí, tăng tuyển sinh, xếp hạng cao hơn, tăng tài sản,...



Hình 3. Mô hình “Extended E-learning success” (Anita Lee-Post, 2009)

3.4. Mô hình “Measuring E-learning systems success”

Mô hình “Measuring E-learning systems success” do Hassanzadeh, Kanaani & Elahi (2012) đề xuất. Các tác giả cho rằng: chất lượng hệ thống kỹ thuật; chất lượng nội dung và thông

tin; chất lượng hệ thống đào tạo tác động đến nhận thức về sự hài lòng của người dùng khi sử dụng hệ thống trực tuyến. Chất lượng hệ thống kỹ thuật là mức độ mà người dùng, bao gồm cả người dạy lẫn người học, nhận thấy nền tảng cộng đồng trực tuyến dễ sử dụng và tương tác.

Chất lượng nội dung và thông tin được phản ánh qua chất lượng đầu ra của hệ thống (Petter & McLean, 2009; Wang & Wang, 2009) và đo lường bằng sự thành công về mặt ngữ nghĩa (DeLone & McLean, 2003), hay nói cách khác, chất lượng thông tin là mức độ mà người dùng nhận thấy rằng thông tin được cung cấp trong cộng đồng trực tuyến là chính xác, phù hợp, đầy đủ và theo định dạng họ yêu cầu.

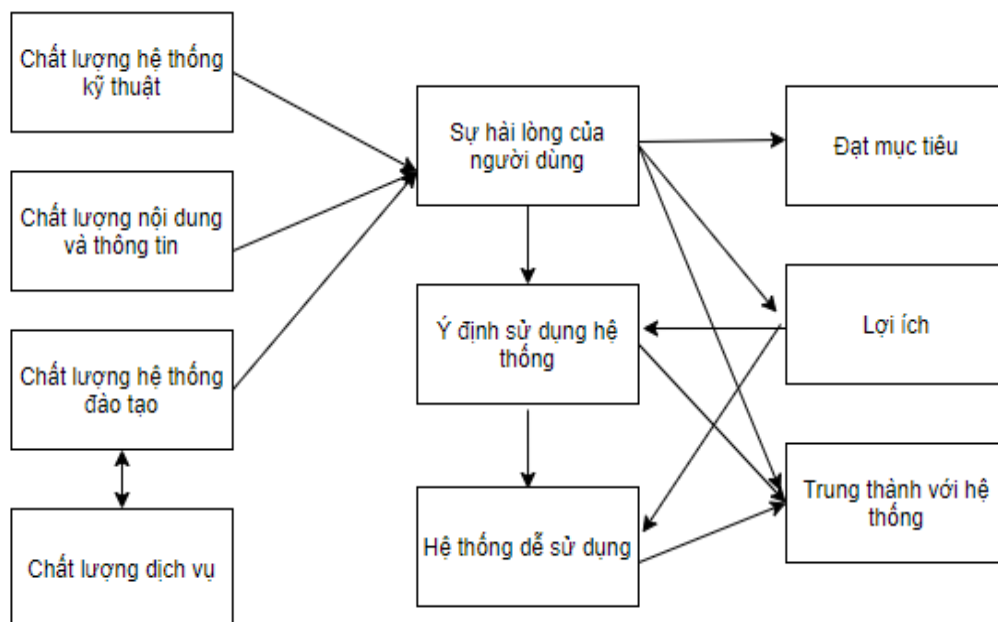
Chất lượng hệ thống đào tạo: các bên liên quan đến hoạt động đào tạo gồm người dạy và bộ phận quản lý đào tạo cần tập trung cải thiện liên tục các yếu tố chất lượng như cải tiến phương pháp, chú trọng các hoạt động trong lớp học, cho phép người dùng thấy được kết quả học tập, phương tiện giao tiếp dễ dàng và thuận tiện cho người dùng học tập điện tử. Ngoài ra, bộ phận quản lý phải luôn duy trì chất lượng hệ thống kỹ thuật với việc dễ dàng tìm kiếm thông tin, dễ tích hợp với các hệ thống khác và độ tin cậy cao. Để cải thiện quản lý người dùng học tập điện tử cần chú ý đến các yếu tố người dùng cảm

nhận được sự hài lòng và các yếu tố chất lượng nội dung và thông tin.

Chất lượng dịch vụ: là những hoạt động hỗ trợ người dùng như hệ thống cố vấn học tập, hỗ trợ kỹ thuật (Petter & McLean, 2009; Wang & Wang, 2009; Wang & Liao, 2008).

Sự hài lòng của người dùng và ý định sử dụng hệ thống: Sự hài lòng của người dùng là đánh giá chung của người dùng về hệ thống (Wang & Wang, 2009), thường được sử dụng để đo lường thái độ của người học (Wu, Tennyson & Hsia, 2010). Thành phần này còn được sử dụng để đánh giá sự tương tác giữa người dùng và hệ thống học trực tuyến (Rabaa'i, 2009).

Sự hài lòng của người dùng có tác động tích cực đến nhận thức của họ nếu họ cảm thấy được lợi ích sử dụng hệ thống. Vì vậy, sự hài lòng càng cao sẽ tác động càng lớn đến ý định, hành vi của người dùng tiếp tục sử dụng hệ thống. Bên cạnh đó, các cơ sở đào tạo cũng tiếp tục duy trì áp dụng hệ thống học tập trực tuyến nếu họ nhận thức được lợi ích và đạt được mục tiêu của đơn vị.



Hình 4. Mô hình “Measuring E-learning systems success” (Hassanzadeh, Kanaani & Elahi, 2012)

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này tổng quát hóa một số mô hình đào tạo trực tuyến đang áp dụng trong các cơ sở giáo dục. Các mô hình này đưa ra các thành phần chính tác động đến chất lượng đào tạo trực tuyến bao gồm: chất lượng hệ thống;

chất lượng thông tin; chất lượng dịch vụ; yếu tố con người và vai trò của lãnh đạo cơ sở giáo dục. Theo các mô hình này, các cơ sở giáo dục có thể vận dụng vào bối cảnh cụ thể và cải tiến các điều kiện để nâng cao chất lượng đào tạo trực tuyến và đảm bảo hiệu quả hoạt động của cơ sở.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Annika Andersson and Ake Gronlund (2009), *A conceptual framework for e-learning in developing countries: a critical review of research challenges*, The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries.
2. Anita Lee-Post (2009), *E-Learning Success Model: an Information Systems Perspective*, *Electronic Journal of E-Learning*.
3. Bani-Salameh, H., & Fagher, S. A. (2015), *E-Learning Critical Success Factors Model: Empirical Investigation*, *Proceedings of the International Conference on Intelligent Information Processing*.
4. Bùi Phương Dung (2017), *Mô hình đào tạo trực tuyến được ứng dụng trong các trường đại học Việt Nam, Kỳ yếu hội thảo khoa học quốc gia “Đào tạo trực tuyến trong thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0”*, Nxb Kinh tế Quốc dân.
5. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2002), *Information systems success revisited*, *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, IEEE, Hawaii, USA.
6. Hassanzadeh, A., Kanaani, F., & Elahi, S. (2012), *A model for measuring E-learning systems success in universities*. *Expert Systems with Applications*, 39(12).
7. Lee, J. K., & Lee, W. K. (2008), *The relationship of e-Learner's self-regulatory efficacy and perception of e-Learning environmental quality*, *Computers in Human Behavior*, 24.
8. Rabaa'i, A. A. (2009), *Assessing information systems success models: Empirical comparison (Research in Progress)*, *In 20th Australian Conference on Information Systems*, Melbourne.
9. Uppal, M. A., Ali, S., & Gulliver, S. R. (2017), *Factors determining e-learning service quality*. *British Journal of Educational Technology*.