

ỨNG DỤNG WHATSAPP HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG GIAO TIẾP TIẾNG ANH ĐỐI VỚI SINH VIÊN NGÀNH NGÔN NGỮ ANH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ YÊN

Châu Văn Đôn^{1,*}, Nguyễn Viết Trình²

¹Trường Đại học Phú Yên

²Trung tâm Anh ngữ Thế Giới Mới, Phú Yên

Ngày nhận bài: 04/10/2021; Ngày nhận đăng: 26/10/2021

Tóm tắt

Nghiên cứu này nhằm đánh giá ý kiến phản hồi của sinh viên đối với ứng dụng WhatsApp như một nền tảng công nghệ hỗ trợ và phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh như một ngoại ngữ (EFL). Kết quả nghiên cứu cho thấy sinh viên rất quan tâm và ủng hộ ứng dụng phần mềm WhatsApp trong các hoạt động học tập và rèn luyện kỹ năng giao tiếp tiếng Anh trên lớp cũng như trong các hoạt động tự học. Khả năng tích hợp nhiều ứng dụng công nghệ trong phần mềm WhatsApp để truy cập, tiếp cận các nguồn học liệu, tham gia các hoạt động tương tác, thực hiện các bài tập, bài kiểm tra... thật sự đã mang lại nhiều trải nghiệm có ý nghĩa đối với sinh viên. Về mặt giáo dục, nghiên cứu này đã khẳng định tính hiệu quả và ứng dụng tiềm năng của phần mềm WhatsApp để rèn luyện và phát triển năng lực giao tiếp tiếng Anh cho sinh viên.

Từ khóa: WhatsApp, giao tiếp, ngôn ngữ Anh, Trường Đại học Phú Yên

1. Mở đầu

Trong xu hướng toàn cầu hóa giáo dục hiện nay, đặc biệt với bối cảnh dạy học trực tuyến như một giải pháp hữu hiệu ứng phó với đại dịch Covid-19, ứng dụng các tính năng công nghệ thông tin vào hoạt động dạy học tiếng Anh trực tuyến ngày càng phát triển đa dạng. Tại Trường Đại học Phú Yên (ĐHPY), đội ngũ giảng viên và sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh, Khoa Ngoại ngữ đã và đang ứng dụng một số nền tảng dạy học trực tuyến như Google Meet, Microsoft Team, Zoom, WhatsApp... và đã nhận được nhiều thông tin phản hồi rất tích cực từ phía người dạy lẫn người học.

Thực tiễn cho thấy ngày càng có nhiều sinh viên sử dụng điện thoại thông minh (smart phone) trong các hoạt động học

tập. Điều này chứng tỏ điện thoại thông minh đã và đang trở thành công cụ điện tử phổ biến, hữu hiệu trong phong cách học tập công nghệ của sinh viên đại học trong thời kỳ Cách mạng công nghiệp 4.0. Ngoài việc sử dụng kết nối hệ thống wifi có sẵn và miễn phí tại khuôn viên trường ĐHPY hoặc ở nhà, sinh viên có thể đăng ký sử dụng các dịch vụ 4G, 5G... với các gói dữ liệu không giới hạn, sử dụng kết nối Wi-Fi tốc độ cao ở mọi lúc mọi nơi. Các hoạt động truy cập Internet thông qua điện thoại thông minh cho phép sinh viên khám phá và trải nghiệm nhiều ứng dụng đa dạng như WhatsApp, Facebook, Skype, Instagram... Các hoạt động tương tác với giáo viên, bạn bè, người thân... đều có thể được thực hiện thông qua các ứng dụng giao tiếp khác nhau như Viber, Messenger, Skype, Twitter và WhatsApp.

Thiết bị điện tử di động đã đem đến

*Email: chaudondhpy@gmail.com

hiệu quả triển vọng cho các hoạt động dạy học bằng cách cho phép sinh viên truy cập nội dung liên quan đến chương trình học và trao đổi thông tin với đội ngũ giảng viên và bạn bè trong các nhóm lớp. Ứng dụng nhắn tin tức thời trên thiết bị di động (Mobile Instant Messages, gọi tắt là MIM) tích hợp trong điện thoại thông minh có thể hỗ trợ hiệu quả các hoạt động học tập và thực sự đã tạo ra một nền tảng học tập cho cả người dạy lẫn người học. Nhà nghiên cứu Rambe (2013) cho rằng cần có thêm các nghiên cứu về ứng dụng MIM trong điện thoại thông minh cho các hoạt động dạy học ngôn ngữ ở bậc đại học. Bởi vì việc bổ sung các thiết bị công nghệ trên vào chương trình giảng dạy ở đại học vẫn đang là một thách thức đối với đội ngũ giảng viên và sinh viên, những người đang khám phá và trải nghiệm các hoạt động dạy học thông qua các thiết bị di động.

Việc xác lập các lợi ích thực tiễn trong quá trình hình thành và phát triển năng lực giao tiếp tiếng Anh của sinh viên thông qua các nguồn ứng dụng công nghệ giao tiếp hiện đại đã được chứng minh bởi nhóm các nhà nghiên cứu **Jadhav, Bhutkar, và Mehta (2013)**. Theo đó, WhatsApp được khẳng định là ứng dụng nhắn tin giao tiếp được rất nhiều sinh viên sử dụng. Sự ưa chuộng của nhiều thế hệ sinh viên đối với các nền tảng dựa trên mạng xã hội như WhatsApp để hỗ trợ thực hành các hoạt động phát triển kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ.

Do vậy, đối với các cơ sở giáo dục đại học, sẽ rất hữu ích khi nắm bắt và đánh giá được tính hiệu quả trong ứng dụng phần mềm WhatsApp để rèn luyện và phát triển năng lực giao tiếp của sinh viên. Theo trang tin “Giới thiệu về WhatsApp” (2018), hiện nay có gần 2 tỷ người sử dụng WhatsApp ở khoảng 180 quốc gia trên thế giới. Do đó, xét về thực tế liên quan đến nhiều người dùng phần mềm WhatsApp thì có phải đây

là một nền tảng dạy học tiếng Anh hiệu quả cho sinh viên ở bậc đại học không? Thông tin phản hồi từ các sinh viên đang học tiếng Anh tại Khoa Ngoại ngữ, trường ĐHPY về việc sử dụng WhatsApp để rèn luyện và phát triển các kỹ năng giao tiếp là gì? Ứng dụng WhatsApp có thể thực sự hỗ trợ sinh viên phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh hiệu quả hay không?

Nói cách khác, nghiên cứu này kiểm chứng sinh viên có thật sự xem phần mềm WhatsApp là một nền tảng trực tuyến hiệu quả để có thể hỗ trợ phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Nghiên cứu này cũng nhằm khẳng định một số đóng góp tiềm năng ứng dụng phần mềm WhatsApp trong các hoạt động dạy học phát triển năng lực giao tiếp tiếng Anh như một ngoại ngữ. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu cũng đề xuất một số giải pháp giúp sinh viên ngoại ngữ có thể tăng cường kỹ năng giao tiếp thông qua ứng dụng phần mềm WhatsApp, chủ yếu là trong các lĩnh vực phát triển kỹ năng nói, trau dồi từ vựng, diễn đạt viết và đọc hiểu. Từ thu thập, phân tích và thống kê thông tin phản hồi thu được, nghiên cứu này được thiết kế để trả lời 02 câu hỏi khảo sát:

1. Sinh viên thường dùng phần mềm WhatsApp vào các hoạt động nào trong các giờ học ngôn ngữ?
2. Sinh viên có nhìn nhận phần mềm WhatsApp như một nền tảng trực tuyến hỗ trợ các hoạt động học tập, rèn luyện và phát triển các kỹ năng giao tiếp hiệu quả hay không?

2. Lược sử nghiên cứu

2.1. WhatsApp như một nền tảng dạy học trực tuyến để phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh

Bên cạnh các phần mềm ứng dụng phổ biến như Google Meet, Microsoft Team và Zoom, WhatsApp được xem là một nền tảng công nghệ có khả năng tạo nhiều điều

kiện thuận lợi để tổ chức thực hiện các hoạt động dạy học trực tuyến. Tính năng phối kết hợp đồng bộ nhiều nguồn học liệu trực tuyến cùng lúc đã hiện thực hóa việc sử dụng phần mềm WhatsApp trong các hoạt động dạy học phát triển kỹ năng giao tiếp, tương tác đối với người học tiếng Anh như một ngoại ngữ. Đồng thời, khả năng liên kết và truy xuất các nguồn tài liệu tham khảo, các trang nhật ký mạng, cũng như các địa chỉ website tổng hợp phong phú có thể được xem là một số ưu điểm nổi trội liên quan đến tiện ích của WhatsApp trong học tập và giảng dạy thông qua các ứng dụng đặc biệt như nhóm trò chuyện, các hiệu ứng âm thanh, hình ảnh và đồ họa. Chính các tính năng này đã tạo điều kiện tăng cường hiệu quả giao tiếp thời gian thực giữa giảng viên và sinh viên, cho phép sinh viên tiếp tục duy trì quy trình tự học ngoài thời gian tham gia các bài học trực tuyến trên lớp. Các tính năng vượt trội của phần mềm WhatsApp đã khuyến khích sinh viên kết nối và thực hiện đa dạng các hoạt động giao tiếp và tương tác. Ngoài ra, một điểm khác biệt nổi bật giữa phần mềm này với các nền tảng trực tuyến khác là phần mềm này chỉ sử dụng một ngôn ngữ hiệu lệnh duy nhất là tiếng Anh. Do vậy, sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh nói riêng, và những người học tiếng Anh nói chung, chính là các đối tượng thụ hưởng tốt nhất các hoạt động dạy học giao tiếp tiếng Anh trên nền tảng công nghệ này. Từ các phân tích trên, phần mềm WhatsApp có thể được khẳng định là phương tiện dạy học tiếng Anh hiệu quả và tiềm năng ở bậc đại học.

Tác giả [Samaie và cộng sự \(2018\)](#) đã thiết lập các ý tưởng nền móng chứng minh phần mềm WhatsApp, công cụ dựa trên nền tảng công nghệ trực tuyến, có khả năng tăng cường các hoạt động giao tiếp, tương tác giữa các đối tượng cùng học ngôn ngữ với nhau. Tác giả cũng khẳng định WhatsApp là

một nền tảng công nghệ hiện đại và thuận tiện cho các hoạt động dạy học ngôn ngữ và thông qua ứng dụng WhatsApp, giáo viên có thể thực hiện các hoạt động giảng dạy của mình ở bất cứ nơi đâu và vào bất cứ lúc nào. Phần mềm WhatsApp có thể được sử dụng như một phương tiện nâng cao kỹ năng sử dụng ngôn ngữ cho sinh viên, tạo cơ hội cho sinh viên trình bày, diễn đạt quan điểm trong một nền tảng công nghệ mở. Các tính năng đặc biệt có sẵn trong WhatsApp có khả năng thúc đẩy sự tham gia sôi nổi của sinh viên trong các lớp học Tiếng Anh như một ngoại ngữ và truyền cảm hứng cho người cùng học ngôn ngữ tham gia vào các hoạt động giao tiếp có mục đích, đặc biệt nhấn mạnh kết quả học tập hiệu quả.

Sharma và Shukla (2016) trong một nghiên cứu xã hội học về ứng dụng phần mềm WhatsApp của sinh viên liên quan đến tần suất, lý do, nhu cầu học tập cá nhân, các tính năng được sử dụng nhiều nhất và ảnh hưởng của công nghệ này đối với thành tích học tập để nhận diện các tiện ích của WhatsApp được các thế hệ trẻ sử dụng. Trước đó, Ngaleka (2013) cũng đã nghiên cứu việc triển khai ứng dụng WhatsApp thông qua nhóm sinh viên đang theo học chương trình ngôn ngữ ở bậc đại học. Ông đã nghiên cứu phạm vi ảnh hưởng của WhatsApp như một công cụ để quản lý lớp học liên quan đến thành tích của sinh viên và các hành vi ứng xử thể hiện trong các hoạt động học tập trên lớp. Nghiên cứu sử dụng các nhóm thực nghiệm - đối chứng và kết quả đã chứng minh rằng WhatsApp đã có ảnh hưởng tích cực đến giảm thiểu số sinh viên vắng mặt trong các buổi học trực tuyến và không giao nộp bài tập, một dấu hiệu tích cực liên quan đến hành vi tham gia học tập trên lớp.

Trên bình diện dạy và học ngôn ngữ, Alsaleem (2014) khẳng định ứng dụng

WhatsApp như một nền tảng đáng tin cậy để nâng cao năng lực diễn đạt viết, trau dồi từ vựng, lựa chọn từ ngữ và giao tiếp bằng tiếng Anh. Các đối tượng tham gia nghiên cứu đều đáp ứng được các mục tiêu từ vựng, ngữ pháp và chức năng giao tiếp của khóa học ngôn ngữ. Ông đã nghiên cứu các ảnh hưởng, ưu điểm, cũng như hạn chế của phần mềm WhatsApp phát triển kỹ năng viết của sinh viên; đồng thời, khám phá tính hiệu quả của WhatsApp trong việc nâng cao kỹ năng viết tiếng Anh cơ bản của sinh viên đại học, khảo sát mức độ hứng thú học tập đối với kỹ năng viết của sinh viên thông qua ứng dụng WhatsApp.

Nghiên cứu của Aburezeq (2013) nhằm khảo nghiệm hiệu quả ứng dụng phần mềm WhatsApp để tăng cường mức độ tương tác giữa các cá nhân và nhóm sinh viên trong một chương trình dạy tiếng Ả Rập. Kết quả nghiên cứu cho thấy phần mềm WhatsApp đã phát triển đa dạng ba hình thức tương tác: tương tác giữa sinh viên với nội dung (54%), tương tác giữa sinh viên với sinh viên (71%) và tương tác giữa sinh viên với giảng viên (42%). Ngoài ra, nghiên cứu cũng công nhận ứng dụng công nghệ WhatsApp đã cung cấp một không gian ảo thuận lợi để sinh viên trình bày ý tưởng, giao tiếp cá nhân và trao đổi thông tin thông qua kỹ năng nói tiếng Anh. Một nghiên cứu khác của Han & Keskin (2016) quan sát ảnh hưởng của các bài tập ngôn ngữ được giao trên nền tảng ứng dụng WhatsApp liên quan đến tâm lý lo âu trong các hoạt động rèn luyện phát triển kỹ năng nói tiếng Anh của sinh viên ở bậc đại học. Kết quả nghiên cứu cho thấy trạng thái lo âu trong các hoạt động luyện nói tiếng Anh như một ngoại ngữ của sinh viên đã giảm đáng kể thông qua ứng dụng WhatsApp trong quá trình rèn luyện và thực hành ngôn ngữ. Ngoài ra, nghiên cứu của tác giả Samaie và cộng sự (2018) về tính

hiệu quả của ứng dụng phần mềm WhatsApp đối với các bài kiểm tra đánh giá đồng đẳng và tự đánh giá về mức độ thông thạo ngôn ngữ nói tiếng Anh như một ngoại ngữ, nhằm mục đích tìm hiểu những khác biệt giữa hoạt động tự đánh giá bản thân và đánh giá năng lực của những người khác được hỗ trợ bởi một số ứng dụng trên thiết bị di động; những khác biệt thể thức giữa quy trình tự đánh giá có hỗ trợ của thiết bị công nghệ di động và quy trình đánh giá khách quan bên ngoài, các dấu hiệu thay đổi thái độ của người tham gia đối với cả hai quy trình đánh giá nêu trên và nguyên nhân của các biểu hiện thay đổi thái độ như vậy.

2.2. Các lý thuyết dạy học trên nền tảng công nghệ WhatsApp

Nghiên cứu này áp dụng các lý thuyết dạy học như học tập hợp tác, học tập tích cực, các hoạt động chia sẻ cộng đồng và học tập cộng đồng... Điểm chung giữa các lý thuyết này là khuyến khích các yếu tố tương tác, giao tiếp, hợp tác trong các hoạt động dạy học ngôn ngữ. Ứng dụng WhatsApp giúp tạo lập các nhóm trực tuyến để dạy và học ngôn ngữ, trong đó sinh viên cùng nhau thực hiện các hoạt động tương tác sử dụng ngôn ngữ; đồng thời giải quyết các vấn đề ngôn ngữ được giao từ các hoạt động và bài tập được thiết kế trong chương trình học. WhatsApp được xem là một phương tiện thúc đẩy sự phát triển năng lực sử dụng ngôn ngữ và truyền đạt thông tin giữa các sinh viên tham gia thực hiện các hoạt động giao tiếp thông qua các hoạt động học tập hợp tác. Việc ứng dụng nền tảng công nghệ WhatsApp yêu cầu sinh viên đặt ra những câu hỏi phải được giải quyết tức thời trên cơ sở hợp tác giao tiếp với thái độ và hứng thú học tập tích cực đồng bộ với các thành viên trong nhóm học tập.

Có nhiều nghiên cứu đã được thực hiện về các nền tảng trực tuyến ứng dụng

trong lĩnh vực giáo dục; đặc biệt, công trình nghiên cứu liên quan đến phát triển kỹ năng đọc hiểu thông qua năng lực lĩnh hội từ vựng, sử dụng các khái niệm liên quan đến các hoạt động hợp tác để giải thích các kiểu phong cách và hành vi học tập khác nhau. Hoạt động học tập hợp tác có thể đạt được hiệu quả cao thông qua các bài tập giải quyết vấn đề, tương tác xã hội, quan sát và làm theo và đặc biệt khi các nhiệm vụ học tập được thực hiện trong môi trường dạy học trực tuyến. Các nhà nghiên cứu Holzinger, Pichler, Almer và Maurer (2001) lập luận phương pháp học tập hợp tác trên quan điểm giáo dục và công nghệ sẽ kết hợp chặt chẽ với lý thuyết của Ross- Gordon & Dowling (1995), cho rằng các hoạt động học tập diễn ra từ chuỗi thực hành – mắc lỗi – tương tác – thực nghiệm giao tiếp – điều chỉnh giữa các cá nhân người học. Tương tự, nhà nghiên cứu Motteram (2013) cho rằng sự kết hợp giữa công nghệ và giáo dục có thể đem lại các kết quả thành công hoặc thất bại. Do đó, việc sử dụng các công nghệ trực tuyến trong giáo dục có thể tác động theo chiều hướng tích cực hoặc ngược lại đối với người học.

Theo Rambe & Bere (2013), học tập hợp tác xảy ra trong một cộng đồng có chung mục đích hoạt động và trọng tâm phải hướng về mối quan hệ giữa các cá nhân trong cộng đồng để cùng nhau xây dựng và giao kết xã hội như những phương thức học tập, quan sát và trải nghiệm. Những hoạt động như vậy diễn ra khi những người có sở thích tương đồng với nhau cùng sử dụng WhatsApp. Trong môi trường học tập, các thành viên của nhóm có thể tiếp tục duy trì những trải nghiệm giáo dục năng động và có ý nghĩa.

Thực tiễn nghiên cứu cho thấy phần mềm WhatsApp có nhiều tính năng hỗ trợ phát triển năng lực giao tiếp cho người dùng như giúp tăng cường cơ hội giao tiếp giữa

người dạy và người học, xây dựng và củng cố hứng thú học tập học tập của sinh viên, tạo ra các mối quan hệ gần gũi và hiểu biết lẫn nhau giữa các thành viên trong các nhóm học tập, tiếp cận nhiều nguồn tài liệu học tập phong phú và đa dạng...

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu của chúng tôi xuất phát từ khảo sát theo mô hình nghiên cứu định lượng thực hiện tại Khoa Ngoại ngữ, Trường Đại học Phú Yên. Mục tiêu nghiên cứu trọng tâm là khảo sát tình hình thực tiễn hoặc mục đích sử dụng thông thường của sinh viên đối với ứng dụng công nghệ WhatsApp và thu thập ý kiến phản hồi của sinh viên về ứng dụng phần mềm WhatsApp như một nền tảng giáo dục trực tuyến. Nghiên cứu này giúp nhận diện và giải quyết một số vấn đề cơ bản mà sinh viên quan tâm khi sử dụng phần mềm WhatsApp để rèn luyện và phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Nghiên cứu chọn ngẫu nhiên 30 sinh viên đang theo học ngành Ngôn ngữ Anh tại trường Đại học Phú Yên trên cơ sở tự nguyện tham gia khảo sát, trong đó có 18 sinh viên năm ba và 12 sinh viên năm cuối, năm học 2020-2021.

3.2. Công cụ nghiên cứu và quy trình phân tích dữ liệu

Trong nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng một bảng câu hỏi khảo sát gồm hai phần. Ngoài phần giới thiệu chung về khách thể nghiên cứu và năng lực sử dụng tiếng Anh như một ngoại ngữ của các đối tượng tham gia, Phần I thu thập các thông tin liên quan đến ứng dụng WhatsApp của sinh viên trong rèn luyện và phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh và Phần II là các dữ liệu liên quan đến các hoạt động rèn luyện và phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh thông qua ứng dụng nền tảng công nghệ WhatsApp. Các thành tố khảo sát trong Phần II được mô phỏng từ **nghiên cứu của Hamad**

(2017). Các yếu tố đã được hiệu chỉnh dựa trên những phân tích nhu cầu, trải nghiệm và quan sát của sinh viên sử dụng phần mềm WhatsApp. Thang điểm Likert 5 điểm từ “hoàn toàn không đồng ý” đến “hoàn toàn đồng ý” được áp dụng để thu thập và thống kê thông tin phản hồi của sinh viên. Các mục trong phần này tập trung vào các chủ điểm thực hành kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ, sự tự tin, hứng thú học tập và thái độ học tập phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh của sinh viên. Để thống kê và phân tích các dữ liệu về khách thể sử dụng phần mềm WhatsApp trong Phần giới thiệu và phần I, nghiên cứu sử dụng các phép tính tỷ lệ phần trăm và tần suất. Để mô tả các yếu tố trong phần II, nghiên cứu sử dụng phần mềm thống kê SPSS để mô tả và thống kê các chỉ số giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, hệ số tương quan... để phản ánh những quan điểm chung hoặc cá nhân của sinh viên trong ứng dụng phần mềm WhatsApp như một nền tảng thực hành phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh.

3.3. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

Các phần tiếp theo là nội dung bàn luận về kết quả của nghiên cứu này. Trước hết là một số thông tin khái quát về đối tượng và khách thể nghiên cứu; phần tiếp theo tóm tắt một số kết quả nghiên cứu liên quan đến thực tiễn và mục đích sử dụng của các khách thể nghiên cứu đối với phần mềm WhatsApp. Sau cùng là một số ưu nhược điểm về tính năng của phần mềm WhatsApp như một nền tảng nền tảng trực tuyến giúp sinh viên thực hành phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh; đây cũng chính là câu trả lời cho câu hỏi “liệu phần mềm WhatsApp có tác động tích cực đến (1) việc nâng cao kỹ năng giao tiếp tiếng Anh của sinh viên, (2) thái độ tự tin của sinh viên và hứng thú học tập của sinh viên.

3.3.1. Thông tin khái quát về khách thể nghiên cứu

Trong tất cả 30 sinh viên tình

nguyện tham gia vào nghiên cứu này, 6 sinh viên nam (20%) và 24 (80%) sinh viên nữ. Trong số này, có 21 sinh viên (70%) thường sử dụng tiếng Anh để trò chuyện qua ứng dụng WhatsApp trong khi 9 sinh viên (30%) sinh viên sử dụng cả tiếng Việt và tiếng Anh.

3.3.2. Mục đích sử dụng phần mềm WhatsApp

Tất cả 30 sinh viên tham gia nghiên cứu này đều sử dụng WhatsApp; nhóm nghiên cứu mong muốn việc ứng dụng phần mềm WhatsApp trong các hoạt động giao tiếp hàng ngày đã, đang và sẽ trở thành một phần của thói quen giao tiếp của sinh viên trong thời kỳ Cách mạng công nghệ 4.0 hiện nay. Sau thời gian 3 tháng triển khai nghiên cứu, 26 sinh viên (86,7%) cho biết đã tham gia vào ít nhất từ một đến 3 nhóm trên WhatsApp và 4 sinh viên còn lại (13,3%) phản hồi là chỉ kết bạn và thực hiện các hoạt động giao tiếp tiếng Anh thông thường với các thành viên trong danh bạ chứ không tham gia nhóm trên WhatsApp.

3.3.3. WhatsApp như một nền tảng trực tuyến phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh

Thông qua các phép tính giá trị trung bình của toàn bộ 15 quan điểm trình bày ở Bảng 1, hầu hết các sinh viên tham gia nghiên cứu đều trả lời đồng ý với quan điểm chung rằng phần mềm WhatsApp có thể làm nền tảng công nghệ trực tuyến tạo điều kiện cho sinh viên thực hành và phát triển năng lực giao tiếp tiếng Anh như một ngoại ngữ, liên quan đến các lĩnh vực nâng cao (1) kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ và (2) tinh thần tự tin, thái độ và hứng thú học tập đối với việc học tiếng Anh. Nhìn chung, nhóm sinh viên tham gia nghiên cứu đã cung cấp các thông tin phản hồi tích cực như phần mềm WhatsApp giúp hình thành nhận thức tốt hơn đối với các hoạt động rèn luyện phát triển kỹ năng giao tiếp (giá trị trung bình =

3,65), cải thiện kỹ năng giao tiếp tiếng Anh (giá trị trung bình = 3,88), nâng cao kỹ năng đọc hiểu (3,85), cải thiện kỹ năng viết (3,82), học tốt các từ vựng mới (3,81) và nâng cao sự tự tin trong quá trình rèn luyện các kỹ năng ngôn ngữ viết, đọc và nghe nói (giá trị trung bình theo thứ tự tương ứng 3,78, 3,65 và 3,75). Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng các nền tảng trực tuyến nếu ứng dụng đúng mục đích và phương pháp, đó sẽ là môi trường dạy học và thực hành các kỹ năng giao tiếp hiệu quả, có độ tin cậy cao. Đối với phần mềm WhatsApp, những quan điểm tích cực nêu trên đã được khẳng định qua nghiên cứu này như một nền tảng công nghệ trực tuyến tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên rèn

luyện, thực hành và phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh như một ngoại ngữ. Những trải nghiệm và ý kiến phản hồi tích cực của nhóm sinh viên tham gia nghiên cứu đã cho thấy ứng dụng phần mềm WhatsApp có thể giúp cải thiện kỹ năng giao tiếp tiếng Anh, cũng như mở rộng hiểu biết của sinh viên về các nội dung kiến thức và chủ điểm của các bài học. Rõ ràng việc ứng dụng WhatsApp đã tạo ra một môi trường dạy học ngôn ngữ phù hợp, khuyến khích các hoạt động tương tác, giao tiếp với các tiêu chí rõ ràng về nội dung, khách quan trong đánh giá và phù hợp với dạy học ngôn ngữ (Mwakapina, Mhandeni và Nyinondi, 2016).

Bảng 1. Đánh giá của sinh viên về ứng dụng phần mềm WhatsApp như một nền tảng nền tảng trực tuyến tạo điều kiện phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh

Quan điểm		SD (1) %	D (2) %	SLA (3) %	A (4) %	SA (5) %	M
01	WhatsApp giúp tôi cải thiện kỹ năng giao tiếp tiếng Anh	3	11	18	42	26	3.88
02	WhatsApp giúp tôi cải thiện kỹ năng viết tiếng Anh	6	12	18	51	13	3.82
03	WhatsApp giúp tôi cải thiện kỹ năng đọc hiểu tiếng Anh	4	10	19	41	26	3.85
04	WhatsApp nâng cao sự tự tin của tôi khi viết tiếng Anh	9	15	19	34	23	3.78
05	WhatsApp nâng cao sự tự tin của tôi khi đọc các tài liệu tiếng Anh	8	14	16	40	22	3.65
06	WhatsApp nâng cao sự tự tin của tôi trong giao tiếp tiếng Anh	10	12	26	29	23	3.75
07	WhatsApp khuyến khích tôi giao tiếp bằng tiếng Anh	3	17	18	26	36	3.75
08	WhatsApp khuyến khích tôi đọc hiểu bằng tiếng Anh	5	12	27	30	26	3.64
09	WhatsApp khuyến khích tôi viết bằng tiếng Anh	4	17	19	38	22	3.62
10	WhatsApp làm cho việc học của tôi trở nên thú vị hơn	13	7	18	27	35	3.55
11	WhatsApp cung cấp nền tảng công nghệ trực tuyến để học tiếng Anh	2	12	19	36	31	3.68

12	WhatsApp giúp tôi học tốt các từ vựng mới	7	11	22	27	33	3.81
13	WhatsApp giúp tôi phát triển thái độ tích cực hơn đối với việc học tiếng Anh như một ngoại ngữ	4	8	26	38	24	3.65
14	WhatsApp giúp việc học ngoại ngữ của tôi dễ dàng hơn	5	16	20	34	25	3.69
15	WhatsApp giúp tôi nhìn nhận và khắc phục những lỗi ngôn ngữ	4	13	22	29	32	3.52

(SD: Hoàn toàn không đồng ý; D: Không đồng ý; SLA: Hơi đồng ý; A: Đồng ý và SA: Hoàn toàn đồng ý)

3.3.4. Cải thiện kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ

Theo Bảng 1, mặc dù giá trị trung bình của phần lớn các mục khảo sát đều dưới 4,0, nhưng có thể thấy tổng tỷ lệ sinh viên đồng ý và hoàn toàn đồng ý đối với tất cả các quan điểm đều trên 60%. Do đó, thực tiễn sinh viên nhìn nhận WhatsApp là một nền tảng học tập trực tuyến hiệu quả là kết quả hiển nhiên được ghi nhận trong nghiên cứu này. Tỷ lệ phần trăm và giá trị trung bình thống kê nhằm giúp hình dung tốt hơn quan điểm của sinh viên đối với các hoạt động và thói quen sử dụng WhatsApp thực hành và phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh.

Trong nghiên cứu này, sinh viên phản hồi WhatsApp có thể là một nền tảng trực tuyến hiệu quả để phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Gần 68% sinh viên tham gia nghiên cứu cho thấy WhatsApp đã hỗ trợ phát triển kỹ năng giao tiếp (giá trị trung bình = 3,88). Giao tiếp dựa trên các ngôn bản thiết kế trong chương trình dẫn đến hiệu suất tương tác đa chiều tăng đáng kể. Từ đó, thu hẹp và loại bỏ dần các rào cản giao tiếp như cảm giác ngại giao tiếp, khó bắt chuyện, khác biệt văn hóa, hạn chế thời gian và các vấn đề giao tiếp khác mà sinh viên thường gặp trong các bài học phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh.

Thông qua phần mềm WhatsApp, sinh viên có rất nhiều cơ hội chia sẻ suy nghĩ

về các chủ điểm văn hóa – xã hội, đặc biệt đối với những sinh viên có xu hướng ít hoặc không muốn tham gia các hoạt động hội thoại, thảo luận trên lớp, hoặc những sinh viên có thói quen cần thời gian để suy nghĩ, lập kế hoạch, rồi mới diễn đạt nội dung trả lời. Khi phát triển kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ thông qua nền tảng công nghệ WhatsApp, tính ẩn danh cũng có thể góp phần hỗ trợ phát triển các hoạt động và nội dung giao tiếp của sinh viên (Aburezaq & Ishtaiwa (2013). Khoảng 64% sinh viên cho thấy có thể viết tốt hơn sau khi bắt đầu sử dụng WhatsApp cho mục đích nhắn tin trao đổi (giá trị trung bình = 3,82). Theo Alsaleem (2014), chuyên mục viết học thuật điện tử thông qua ứng dụng WhatsApp cho phép giảng viên đưa các bài viết mẫu của mình vào từng chủ điểm trong toàn bộ giáo trình luyện viết để hỗ trợ sinh viên nâng cao kỹ năng viết.

Ngoài ra, 67% sinh viên cảm thấy rằng kỹ năng đọc hiểu được cải thiện đáng kể khi sử dụng WhatsApp (giá trị trung bình = 3,85). Kỹ năng đọc trong nghiên cứu này hiển thị kết quả tương đồng với nghiên cứu của Hamad (2017), với nghiên cứu thực nghiệm khám phá ảnh hưởng công nghệ di động phát triển kỹ năng đọc của sinh viên. Kết quả của nghiên cứu của họ cho thấy nhóm đối tượng tham gia nghiên cứu đã tiến

bộ rất nhiều trong các kỹ năng giải mã, sử dụng, phân tích và biên soạn ngôn bản thông qua ứng dụng WhatsApp. Các đối tượng tham gia nghiên cứu này cũng có chung nhận định ứng dụng WhatsApp thật sự tạo nhiều cơ hội và phạm vi thực hành kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ.

3.3.5. Tự tin trong giao tiếp

Là một công cụ thực hành phát triển các kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ, ứng dụng WhatsApp giúp sinh viên ngày càng tự tin vào năng lực giao tiếp (Hamad, 2017). Hồi đáp về nội dung nâng cao mức độ tự tin, gần 60% sinh viên cho biết phần mềm WhatsApp có thể tăng cường mức độ tự tin trong các hoạt động luyện viết tiếng Anh (giá trị trung bình = 3,78). Ngoài ra, 62% đối tượng tham gia nghiên cứu này cũng cho biết họ trở nên tự tin hơn trong các hoạt động đọc hiểu với hỗ trợ của WhatsApp (giá trị trung bình = 3,65).

Đối với kỹ năng giao tiếp nghe nói tiếng Anh, 52% sinh viên cho rằng mức độ tự tin của họ đã được cải thiện đáng kể (3,75). Theo Kumar, Lian, & Vasudevan (2016), ứng dụng WhatsApp có thể cải thiện mức độ tự tin của sinh viên và quá trình phát triển kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ liên quan đến các kỹ năng nói và viết. Motteram (2013) lý luận kỹ năng đọc của sinh viên có thể được phát triển thông qua WhatsApp vì phần mềm này đem lại nhiều cơ hội trao đổi thông tin với nhiều người khác nhau từ nhiều môi trường sử dụng tiếng Anh. Yunus & Chenzi (2012) khẳng định các hoạt động dựa trên nền tảng công nghệ sẽ làm tăng mức độ tự tin của sinh viên và phát triển thái độ học tập tích cực. Nói cách khác, có thể khẳng định ứng dụng phần mềm WhatsApp giúp sinh viên tự tin và phát triển kỹ năng đọc tốt hơn.

3.3.6. Động cơ học tập

Về động cơ học tập, 64% sinh viên cho thấy có động lực tích cực và yêu thích tham gia

các hoạt động thực hành giao tiếp tiếng Anh (giá trị trung bình = 3,75). Gần 56% sinh viên cảm thấy có động lực với các hoạt động đọc hiểu tiếng Anh (giá trị trung bình = 3,64). Ngoài ra, trên 50% sinh viên cảm thấy có hứng thú học tập với các hoạt động luyện viết tiếng Anh (giá trị trung bình = 3,62). Tác giả Allagui (2014) khẳng định ưu điểm của việc nhắn tin nhanh với ứng dụng WhatsApp ở cấp đại học đối với sinh viên và nhận thấy hứng thú học tập đối với các hoạt động luyện viết của sinh viên tăng đáng kể lên khi phần mềm WhatsApp được triển khai trong lớp học. Theo Awada (2016), phần mềm WhatsApp đã tỏ ra rất hữu ích trong việc phát triển rèn luyện kỹ năng viết đối với các thể loại phê bình và nghị luận ở bậc đại học. Nghiên cứu của chúng tôi cũng giới thiệu các giảng viên nên sử dụng các ứng dụng điện tử và công nghệ để tăng cường động cơ học tập trong các hoạt động luyện viết tiếng Anh. Các nghiên cứu nói trên phù hợp với kết quả của nghiên cứu này, cho thấy phần mềm WhatsApp có vai trò ảnh hưởng rất đáng kể trong lĩnh vực tạo nên động cơ học tập của sinh viên đối với các hoạt động phát triển các kỹ năng giao tiếp như luyện nói, luyện đọc và luyện viết.

3.3.7. Thái độ học tập

Với giá trị trung bình là 3,68, gần 70 % sinh viên tin tưởng rằng WhatsApp cung cấp một nền tảng công nghệ tốt để phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Tác giả So (2016) nhấn mạnh WhatsApp có thể mang lại những cơ hội đổi mới để tăng cường hiệu quả các hoạt động giao tiếp ngôn ngữ, là kênh quan trọng để tiếp nhận ý kiến phản hồi của người học và người dạy, và hỗ trợ hiệu quả các hoạt động học tập hợp tác. Điều này khẳng định WhatsApp đã tạo được môi trường học tập và rèn luyện kỹ năng ngôn ngữ thuận lợi cho sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh. Hơn 60% sinh viên thống nhất quan

điểm WhatsApp hỗ trợ hiệu quả học từ vựng mới (giá trị trung bình = 3,81). Đồng quan điểm với nghiên cứu của chúng tôi, Gürocak (2016) đã khảo sát ảnh hưởng của hoạt động học tập trên thiết bị di động và thái độ của sinh viên đối với công nghệ trực tuyến đã kết luận các tình huống học ngôn ngữ trên thiết bị di động có thể làm tăng kiến thức về từ vựng của sinh viên và hỗ trợ ghi nhớ các từ cần học. Điều này cho thấy thông qua điện thoại di động việc học từ vựng có thể thu được những thành quả tích cực. Lu (2008) cũng nhấn mạnh thêm nhìn chung sinh viên có thái độ tích cực đối với việc học từ vựng qua điện thoại di động. 62% sinh viên có thái độ ủng hộ sử dụng WhatsApp để thực hiện các hoạt động giao tiếp tiếng Anh (giá trị trung bình = 3,65). Kết quả nghiên cứu này trùng khớp với nhiều nghiên cứu trước đây khẳng định đa số lãnh đạo các cơ sở giáo dục đều có thái độ lạc quan về tiềm năng ứng dụng công nghệ di động vào các hoạt động dạy học ở nhà trường.

Ngoài ra, khoảng 60% sinh viên tham gia khảo sát quan niệm phần mềm WhatsApp giúp các hoạt động giao tiếp ngôn ngữ ngày càng trở nên dễ dàng hơn (giá trị trung bình = 3,69). Quan niệm này được ủng hộ bởi nghiên cứu của tác giả Amry (2014), theo đó thái độ của sinh viên phản hồi hoàn toàn tích cực đối với nền tảng công nghệ WhatsApp tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động học tập trực tuyến. Trên 60% sinh viên cảm thấy rằng WhatsApp giúp họ tránh mắc một số lỗi sai khi sử dụng ngôn ngữ ngôn ngữ để thực hiện các hoạt động giao tiếp được giao (giá trị trung bình = 3,52). Quan điểm này tương tự với quan điểm được phát hiện và bàn luận bởi các tác giả Mwakapina, Mhandeni và Nyinondi

(2016) với kết luận WhatsApp đã tạo ra một nền tảng hỗ trợ và an toàn cho các hoạt động dạy học. Sinh viên thường lo ngại mắc lỗi khi học ngoại ngữ và WhatsApp có thể giúp hình thành thái độ tích cực và cảm giác thoải mái trong các nhóm thảo luận hoặc tương tác. Rõ ràng rằng sinh viên càng có thái độ tích cực, thoải mái trong các hoạt động giao tiếp ngôn ngữ, thì càng có nhiều khả năng tham gia tương tác, thảo luận, trình bày quan điểm mà không cần quan tâm nhiều đến việc mắc phải một số lỗi ngôn ngữ và càng thực hành nhiều thì quá trình tự sửa lỗi và được sửa lỗi sẽ được tăng cường.

4. Kết luận và khuyến nghị

Trong nghiên cứu này, chúng tôi đã cố gắng khảo sát ý kiến phản hồi và thực tiễn của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh của Trường ĐHPY về ứng dụng WhatsApp như một nền tảng công nghệ trực tuyến để rèn luyện và phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Kết quả nghiên cứu cho thấy ứng dụng WhatsApp cung cấp các cơ hội thực hành giao tiếp và có thể đem đến nhiều cơ hội trải nghiệm học tập trong cũng như ngoài thời gian học tập ở lớp. Để khai thác các mặt tích cực của phần mềm WhatsApp phục vụ hiệu quả cho các hoạt động dạy học, cần thiết phải khuyến khích sinh viên nhận thức đầy đủ, nắm bắt và tham gia các cơ hội học tập thông qua ứng dụng WhatsApp. Điều này sẽ giúp sinh viên nâng cao mức độ tự tin, tăng cường động cơ và hứng thú học tập, phát triển các kỹ năng giao tiếp tiếng Anh. Theo quan điểm này, giáo viên có thể triển khai các nhiệm vụ dạy-học sử dụng phần mềm WhatsApp vừa làm nền tảng để nghiên cứu vừa là một cách để xã hội hóa các hoạt động dạy học □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Aburezeq, I. M., & Ishtaiwa, F. F. (2013). The impact of WhatsApp on interaction in an Arabic language teaching course. *International Journal of Arts & Sciences*, 6(3), 165.
- Allagui, B. (2014). Writing through WhatsApp: an evaluation of students writing performance. *International Journal of Mobile Learning and Organisation*, 8(3-4), 216-231.
- Alsaleem, B. I. A. (2014). The Effect of " WhatsApp" Electronic Dialogue Journaling on Improving Writing Vocabulary Word Choice and Voice of EFL Undergraduate Saudi Students. *Arab World English Journal*, 4(3).
- Amry, A. B. (2014). The impact of whatsapp mobile social learning on the achievement and attitudes of female students compared with face to face learning in the classroom. *European Scientific Journal, ESJ*, 10(22).
- Awada, G. (2016). Effect of WhatsApp on critique writing proficiency and perceptions toward learning. *Cogent Education*, 3(1), 1264173.
- Jadhav, D., Bhutkar, G., & Mehta, V. (2013, September). Usability evaluation of messenger applications for Android phones using cognitive walkthrough. In *Proceedings of the 11th Asia Pacific Conference on Computer Human Interaction*(pp. 9-18). ACM.
- Hamad, M. M. (2017). Using WhatsApp to Enhance Students' Learning of English Language "Experience to Share". *Higher Education Studies*, 7(4), 74.
- Holzinger, A., Pichler, A., Almer, W., & Maurer, H. (2001). TRIANGLE: A Multi-Media test-bed for examining incidental learning, motivation and the Tamagotchi-Effect within a Game-Show like Computer Based Learning Module. In *EdMedia: World Conference on Educational Media and Technology* (pp. 766-771). Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
- Kumar, V. S., Lian, T. Y., & Vasudevan, H. (2016). UNiKL RCMP Undergraduates Perception on Using WhatsApp as a Tool for Mandarin Language Teaching and Learning.
- Mwakapina, J. W., Mhandeni, A. S., & Nyinondi, O. S. (2016). Whatsapp mobile tool in second language learning: opportunities, potentials and challenges in higher education settings in Tanzania.
- Motteram, G. (2013). *Innovations in learning technologies for English language teaching*. British Council.
- Ngaleka, A., & Uys, W. (2013, June). M-learning with whatsapp: A conversation analysis. In *International Conference on e-Learning* (p. 282). Academic Conferences International Limited.
- Rambe, P., & Bere, A. (2013). Using mobile instant messaging to leverage learner participation and transform pedagogy at a South African University of Technology. *British Journal of Educational Technology*, 44(4), 544-561.
- Ross-Gordon, J. M., & Dowling, W. D. (1995). Adult learning in the context of African-American women's voluntary organizations. *International Journal of Lifelong Education*, 14(4), 306-319.
- Samaie, M., Mansouri Nejad, A., & Qaracholloo, M. (2018). An inquiry into the efficiency of WhatsApp for self-and peer-assessments of oral language proficiency. *British Journal of Educational Technology*, 49(1), 111-126.
- Sharma, A., & Shukla, A. K. (2016). Impact of Social Messengers Especially WhatsApp on Youth-A Sociological Study. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 2(5), 367-375.

Yunus, M. M., Salehi, H., & Chenzi, C. (2012). Integrating social networking tools into ESL writing classroom: Strengths and weaknesses. *English Language Teaching*, 5(8), 42.

APPLYING WHATSAPP TO PROMOTE ENGLISH COMMUNICATIVE SKILLS FOR STUDENTS MAJORED IN LINGUISTICS AT PHU YEN UNIVERSITY

Chau Van Don^{1,*}, Nguyen Viet Trinh²

¹Phu Yen University

² Phu Yen New World English Center

*Email: chaudondhpy@gmail.com

Received: October 04, 2021; Accepted: October 26, 2021

Abstract

This research aims at evaluating students' feedback on applying WhatsApp as an online learning platform for promoting EFL students' communicative skills. The findings revealed that students showed great interest and support on this WhatsApp application in their classroom activities for communicative-skill development as well as in their self-study work. The integration of multi technological applications in WhatsApp for retrieving and accessing tremendous learning material resources, participating in interactive activities, performing assignments and tests... all has indeed brought about a huge range of significant academic experiences to the students. In the field of education, this study confirms the effectiveness and potential applications of WhatsApp in training and developing English communicative skills for EFL students.

Keywords: WhatsApp, giao tiếp, communication, English, Phu Yen university