



DOI: <https://doi.org/10.52714/dthu.15.01S.2026.1776>

TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU VỀ GIAO TIẾP SỐ TRONG GIÁO DỤC

Lê Thụy Đoàn Trang

Trường Cao đẳng Công nghệ thông tin Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Email: trangw3b@gmail.com

Lịch sử bài báo

Ngày nhận: 06/3/2026; Ngày nhận chỉnh sửa: 19/3/2026; Ngày duyệt đăng: 23/3/2026

Tóm tắt

Trong kỷ nguyên số, các nền tảng công nghệ số ngày càng phát triển thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số mạnh mẽ tạo nên sự thay đổi trong giao tiếp từ trực tiếp sang gián tiếp thông qua nền tảng công nghệ, làm thay đổi cách chúng ta giao tiếp đến cách chúng ta làm việc và học tập, mang đến những cơ hội mới cho sự tham gia, hợp tác và học tập của người học vượt qua rào cản địa lý. Bài viết tìm hiểu một số vấn đề liên quan đến giao tiếp số trong giáo dục như các loại giao tiếp số, ưu điểm và nhược điểm của giao tiếp số, phương thức của giao tiếp số trong giáo dục nhằm định hình một số khía cạnh nghiên cứu về giao tiếp số và cung cấp thông tin cho các nghiên cứu tiếp theo.

Từ khóa: *AI, giao tiếp, giao tiếp số, tương tác.*

Trích dẫn: Lê, T. Đ. T. (2026). Tổng quan nghiên cứu về giao tiếp số trong giáo dục. *Tạp chí Khoa học Đại học Đồng Tháp*, 15(01S), 166-174. <https://doi.org/10.52714/dthu.15.01S.2026.1776>

Copyright © 2026 The author(s). This work is licensed under a CC BY-NC 4.0 License.

A LITERATURE REVIEW ON DIGITAL COMMUNICATION IN EDUCATION

Le Thuy Doan Trang

Information Technology College Ho Chi Minh City, Vietnam

Email: trangw3b@gmail.com

Article history

Received: 06/3/2026; Received in revised form: 19/3/2026; Accepted: 23/3/2026

Abstract

In the digital age, the rapid development of digital technology platforms is driving a powerful digital transformation, shifting communication from direct to indirect methods through technology. This, therefore, has changed how we communicate, work, and learn, creating new opportunities for student engagement, collaboration, and learning while overcoming geographical barriers. This article examines various aspects of digital communication in education, including the different types of digital communication, their advantages and disadvantages, and the methods used in educational contexts. It clarifies important elements of digital communication research and provide valuable information for future studies.

Keywords: *AI, communication, digital communication, interaction.*

1. Giới thiệu

Trong kỷ nguyên số, công nghệ thông tin và truyền thông ảnh hưởng đáng kể đến các hoạt động trong xã hội, là một phần quan trọng đối với mỗi cá nhân trong cuộc sống hàng ngày khi trao đổi và tương tác thông tin trên nền tảng số; giao tiếp đa văn hóa trên môi trường số đối mặt với những cơ hội và thách thức (Abugre & Debrah, 2019) về công nghệ, năng lực, ngôn ngữ, văn hóa,... do vậy, sự khác biệt văn hóa và chuẩn mực giáo dục đòi hỏi sự hiểu biết sâu sắc về môi trường đang tiếp cận/tham gia. Các nền tảng công nghệ số ngày càng phát triển thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số mạnh mẽ tạo nên sự thay đổi trong giao tiếp từ trực tiếp sang gián tiếp thông qua nền tảng công nghệ, giúp việc trao đổi thông tin trở nên nhanh chóng và dễ dàng hơn giữa các cá nhân, tổ chức, mở ra cơ hội hợp tác xuyên biên giới. Sự phát triển của công nghệ số đã thay đổi nhiều khía cạnh của cuộc sống con người, từ cách chúng ta giao tiếp đến cách chúng ta làm việc và học tập. Các phương tiện truyền thông, ứng dụng công nghệ cho phép mọi người kết nối, chia sẻ thông tin và tương tác trên toàn cầu như trao đổi, tư vấn, thu thập thông tin, mua bán trực tuyến, giải trí,.. đều có sự hiện diện của giao tiếp số. Việc áp dụng rộng rãi các ứng dụng công nghệ số như mạng xã hội, nhắn tin và nền tảng học trực tuyến đã làm thay đổi bối cảnh giáo dục, mang đến những cơ hội mới cho sự tham gia, hợp tác và học tập của sinh viên (Obasi, 2025).

Kỷ nguyên số không chỉ cung cấp các phương tiện kết nối toàn cầu mà còn mở ra cơ hội thay đổi mô hình giao tiếp của con người. Sự chuyển đổi của phương tiện truyền thông không chỉ đóng vai trò trung gian mà còn là chất xúc tác cho những thay đổi cơ bản trong động lực giao tiếp của con người. Thông qua các nền tảng xã hội, diễn đàn trực tuyến và ứng dụng giao tiếp, các cá nhân có thể trao đổi ý tưởng, chia sẻ kinh nghiệm và xây dựng các mối quan hệ trực tuyến. Mục đích của bài viết là tổng quan các nghiên cứu liên quan đến giao tiếp số trong giáo dục nhằm định hình một số khía cạnh nghiên cứu về giao tiếp số trong giáo dục, làm cơ sở xây dựng khung chỉ số đo lường năng lực giao tiếp số cho các nghiên cứu tiếp theo.

2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu tài liệu được sử dụng để triển khai tổng quan các nghiên cứu liên quan đến giao tiếp số trong giáo dục.

Cách thức tiến hành: tìm kiếm, chọn lọc các tài liệu có nguồn gốc rõ ràng và sử dụng nguồn tài liệu cấp 1 thuộc lĩnh vực khoa học giáo dục, văn hóa như tạp chí, sách. Trên cơ sở dữ liệu đã chọn lọc, tác giả phân tích, tổng hợp, đánh giá và hệ thống hóa các loại giao tiếp số, ưu điểm và nhược điểm của giao tiếp số, và tích hợp của giao tiếp số trong giáo dục từ các công trình khoa học được công bố.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Khái niệm về giao tiếp số

Kiến thức không thể duy trì và phát triển nếu thiếu sự giao tiếp hiệu quả. Giao tiếp là một quá trình phát triển gắn bó mật thiết với sự phát triển của loài người, một quá trình thiết yếu để duy trì các mối quan hệ giữa người với người, sự trao đổi thông tin, ý tưởng, cảm xúc, những kết nối tạo nên nền tảng của tổ chức xã hội (Manea, 2020); là một chuỗi các quá trình truyền tải và trao đổi thông điệp, là nền tảng chính cho sự tương tác của con người trong nhiều khía cạnh của cuộc sống hàng ngày (Putro, 2023). Do vậy, giao tiếp là việc trao đổi thông tin, xử lý thông điệp hoặc văn hóa tạo ra thông điệp, cách sử dụng thông điệp hay thông tin, tùy thuộc vào góc nhìn của cá nhân.

Thuật ngữ “giao tiếp kỹ thuật số” hoặc “giao tiếp trên nền tảng công nghệ số” (Digital communication) được bài viết đề xuất sử dụng cụm từ “giao tiếp số”. Tagg (2015) định nghĩa

giao tiếp số là sự tương tác giữa con người qua trung gian công nghệ giao tiếp số (các công cụ truyền tải thông tin dưới nhiều hình thức khác nhau). Giao tiếp số như một quá trình, trong đó việc giao tiếp diễn ra từ xa giữa hai hoặc nhiều bên trao đổi thông tin, thông tin này được mã hóa và xử lý thông qua các hệ thống kỹ thuật số, sau đó việc truyền và nhận diễn ra bằng các thiết bị truyền thông kỹ thuật số (Lee & cs., 2021); là một hình thức tương tác sử dụng công nghệ để giao tiếp mà không cần sự hiện diện trực tiếp về mặt vật lý (Putro, 2023). Như vậy, Giao tiếp số trong giáo dục được hiểu là việc truyền tải thông tin thông qua việc sử dụng tất cả các kênh và hệ thống kỹ thuật số để giao tiếp giữa các thành viên (kể cả người học) trong cơ sở giáo dục, giữa các thành viên trong cơ sở giáo dục với ứng dụng công nghệ. Giao tiếp số là một thành tố của năng lực số và cũng là một thành tố của văn hóa số, do vậy, quá trình giao tiếp số có sự hiện diện của năng lực số và văn hóa số.

3.2. Các loại giao tiếp số trong giáo dục

So với giao tiếp truyền thống, giao tiếp số có những đặc điểm như sự thay đổi trong luồng thông tin, mật độ thông tin, thời điểm giao tiếp,... từ đó tác động đến hành vi giao tiếp. Có 02 dạng giao tiếp gồm giao tiếp 1-1 và giao tiếp 1-nhiều, giao tiếp 1-1 là giao tiếp trực tiếp giữa hai cá nhân được thực hiện thông qua các phương tiện như email, tin nhắn trò chuyện gửi đến một người nhận,...; giao tiếp 1-nhiều là một người gửi thông tin đến nhiều người nhận cùng một lúc như bài đăng trên mạng xã hội, email gửi đến nhiều người nhận,... (Strauss & cs., 2025). Song song đó, có 02 loại giao tiếp gồm giao tiếp một chiều tập trung chia sẻ thông tin đến đối tượng của mình (trang web, hệ thống thông báo, bản tin, thư từ, thông tin liên lạc gửi người học,...) và giao tiếp hai chiều cho phép đối tượng của mình phản hồi lại thông tin được chia sẻ (ứng dụng di động, mạng xã hội, cuộc họp, họp phụ huynh,...).

Trong giáo dục, Manea (2020) phân biệt ba loại giao tiếp sử dụng đồng thời trong môi trường trường học và xã hội gồm giao tiếp giữa người với người, giao tiếp giáo dục và giao tiếp sư phạm. (1) Giao tiếp giữa người với người là một phương pháp tương tác tâm lý xã hội cơ bản giữa các cá nhân, diễn ra trong các hệ thống và ngôn ngữ phức tạp, (2) Giao tiếp giáo dục là nền tảng của mọi quá trình giáo dục, ở mọi cấp độ, bất kể nội dung và độ phức tạp, hình thức hay các bên tham gia vào quá trình đó (giao tiếp giữa giáo viên và phụ huynh trong các hoạt động ngoại khóa, cuộc họp, hội nghị,...) và (3) Giao tiếp sư phạm, một hình thức giao tiếp giáo dục đặc thù, gắn liền với các hoạt động và nỗ lực sư phạm nhằm mục đích học tập có hệ thống và được hỗ trợ. Giao tiếp giáo dục và giao tiếp mang tính sư phạm có thể được coi là những hình thức chuyên biệt của hiện tượng giao tiếp giữa các cá nhân, vốn vô cùng phức tạp và năng động. Trong bối cảnh giáo dục hiện nay, ba loại hình giao tiếp nêu trên cũng có thể được bổ sung thêm giao tiếp số, giao tiếp số đề cập đến sự tương tác diễn ra trong môi trường số và đòi hỏi việc chia sẻ thông điệp (có thể là biểu tượng cảm xúc, email, tin nhắn SMS, bài đăng,...) giữa người gửi và người nhận thông qua các thiết bị kỹ thuật số. Giao tiếp số theo Urbanek & cs. (2023) có 2 loại gồm (1) Trực tiếp và tương tác và (2) Gián tiếp và thụ động.



Hình 1. Các loại giao tiếp số trong giáo dục

Nguồn: Urbanek & cs. (2023)

Tóm lại, giao tiếp số cũng như giao tiếp truyền thống có 2 loại giao tiếp trực tiếp và gián tiếp. Giao tiếp truyền thống ít để lại minh chứng so với giao tiếp số và giao tiếp trực tiếp ít để lại minh chứng so với giao tiếp gián tiếp. Vì vậy, giao tiếp số có tác động tích cực trong việc thúc đẩy cá nhân tuân thủ và bảo đảm mức độ chuẩn mực "đạo đức số" khi giao tiếp, một tiêu chuẩn trong văn hóa số khi tham gia vào môi trường số.

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng của giao tiếp số trong giáo dục

Về ưu điểm: Công cụ giao tiếp số có tác động đáng kể đến sự tham gia của sinh viên, cung cấp cho sinh viên cơ hội trải nghiệm học tập tương tác và nhập vai hơn, tăng cường sự tham gia và động lực của sinh viên (Kirschner & Karpinski, 2010). Putro (2023) chỉ ra 06 lợi thế của giao tiếp số: (1) Trao đổi thông tin nhanh chóng, (2) Phối hợp hiệu quả, (3) Tăng cường mạng lưới nội bộ, (4) Tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin, (5) Vượt qua rào cản địa lý, và (6) Tăng cường sự tham gia của các thành viên trong tổ chức. Giao tiếp số có ưu điểm so với phương thức giao tiếp truyền thống vì nó cho phép trao đổi thông tin trực tuyến nhanh chóng và cung cấp phản hồi tức thì cho giáo viên và phụ huynh (Khoo & cs., 2024). Đối với cá nhân, giao tiếp số có thể cung cấp hoặc trao đổi thông tin tức thì với một hoặc nhiều cá nhân khác (nhóm trên ứng dụng công nghệ) khi tiếp nhận được thông tin từ các kênh thông tin trực tiếp hoặc trực tuyến. Chẳng hạn, một cá nhân đang đọc/tìm hiểu thông tin trên nền tảng mạng xã hội, trò chuyện trên nền tảng xã hội hoặc trò chuyện trực tiếp,... họ nhận được thông tin nào đó cần thông tin đến cá nhân/nhóm khác hoặc kiểm chứng thông tin,... họ cung cấp hoặc trao đổi thông tin tức thì để xử lý, thông báo hoặc làm rõ,... thông tin họ nhận được; có thể thể hiện quan điểm, suy nghĩ của mình trong khi không thể nói trực tiếp bằng lời nói. Kết quả nghiên cứu của Obasi (2025) chỉ ra 05 lợi ích của giao tiếp số: (1) Nâng cao sự tham gia và động lực học tập của sinh viên, (2) Cải thiện mối quan hệ và sự giao tiếp giữa giảng viên và sinh viên, (3) Tăng cường khả năng tiếp cận thông tin và nguồn lực, (4) Khả năng phản hồi kịp thời và hiệu quả hơn và (5) Cơ hội để giao tiếp thường xuyên và thân mật hơn.

Về nhược điểm: Giao tiếp số trong môi trường giáo dục có khả năng gây xao nhãng, làm mờ ranh giới giữa giáo viên và sinh viên (Hew & Cheung, 2013), giảm khả năng tập trung, giảm hiệu quả học tập (Kirschner & Karpinski, 2010). Việc sử dụng các nhóm WhatsApp giữa giáo viên với phụ huynh kéo dài thời gian làm việc của giáo viên, ảnh hưởng đến quyền riêng tư của giáo viên và những câu hỏi không cần thiết/không quan trọng của phụ huynh (Khoo & cs., 2024). Kết quả nghiên cứu của Obasi (2025) chỉ ra 03 hạn chế của giao tiếp số gồm (1) Các vấn đề kỹ thuật và kết nối, (2) Sự xao nhãng và giảm khả năng tập trung và (3) Bất bình đẳng trong việc tiếp cận các công cụ truyền thông số và kết nối Internet. Ngoài ra, câu, từ, chữ viết hoa, viết thường trong giao tiếp số cũng là nhược điểm khi trao đổi thông tin đối với các đối tượng ở các độ tuổi khác nhau.

Về thách thức: 06 yếu tố được Putro (2023) chỉ ra gồm (1) Cơ sở hạ tầng công nghệ, (2) Kiến thức kỹ thuật số, (3) Chính sách và quy trình, (4) Lãnh đạo và văn hóa tổ chức, (5) Bối cảnh và mục đích của giao tiếp, và (6) Bảo mật thông tin. Thách thức và trở ngại trong giao tiếp số dựa trên AI. Lakna (2025) đưa ra 08 thách thức: (1) Hiểu ngữ cảnh, (2) Trí tuệ cảm xúc hạn chế, (3) Định kiến và sự công bằng, (4) Sự phụ thuộc quá mức vào AI, (5) Mất đi kỹ năng tư duy phân biện, (6) Bảo vệ dữ liệu sinh viên, (7) Kiến thức công nghệ và (8) Tính minh bạch và khả năng giải thích. Khoo & cs. (2024) đề xuất cách giáo viên tối ưu hóa việc sử dụng nhóm WhatsApp với phụ huynh: (1) Giáo viên làm quản trị viên (chỉ giáo viên mới có thể là quản trị viên và giáo viên cần phải khéo léo trong việc xử lý bất kỳ tình huống nào có thể xảy ra trong nhóm) và (2) Thiết lập các quy tắc (giáo viên mới được gửi thông tin trong nhóm, các cuộc thảo luận trong nhóm phải liên quan đến chủ đề hiện tại và thiết lập ngày nghỉ cho nhóm WhatsApp).

Trong giao tiếp số, AI có thể điều chỉnh nội dung phù hợp với sở thích cá nhân, dẫn đến

các tương tác hấp dẫn và phù hợp hơn. Sự phát triển của AI ngày càng lớn mạnh sẽ liên tục tác động đến giao tiếp hằng ngày trên môi trường số và sẽ liên tục định hình lại cách chúng ta kết nối và tương tác trong môi trường số. Nhìn chung, giáo dục thiếu đi yếu tố con người khó có thể khơi dậy tình yêu học tập ở mỗi cá nhân và AI có thể gây ra mối đe dọa nếu bị lạm dụng (Lakna, 2025). Các ưu điểm, nhược điểm và thách thức nhấn mạnh tầm quan trọng của giao tiếp số trên môi trường số; việc phát triển và triển khai các nền tảng giao tiếp dựa trên AI một cách có đạo đức và trách nhiệm vì các công cụ AI đều dựa vào dữ liệu nguồn sẵn có, chất lượng dữ liệu có ý nghĩa và tầm quan trọng đối với mỗi nền tảng giao tiếp số. Tuy vậy, quá trình giao tiếp số có những lo ngại về quyền riêng tư, bảo mật dữ liệu và khả năng các thuật toán AI duy trì định kiến hoặc thông tin sai lệch so với quan điểm, ý tưởng của đối tượng tương tác.

3.4. Tiếp cận giao tiếp số trong giáo dục

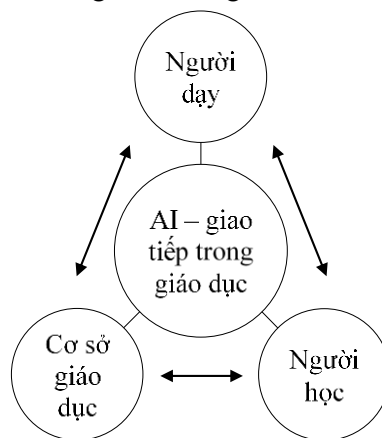
Nhiều tổ chức giáo dục, trường đại học sử dụng chatbot/trợ lý ảo AI như công cụ giao tiếp số cung cấp dịch vụ khách hàng, tư vấn, trao đổi và hướng dẫn các hoạt động giáo dục thay cho hoạt động tư vấn, trao đổi với tư vấn viên theo cách truyền thống.

Sử dụng công cụ số trong giao tiếp: Zoom là một nền tảng để thực hiện các cuộc họp video, là một công cụ tự trình bày của con người, sự hiện diện của giáo viên tham gia với tư cách là những cá nhân có sự hiện diện gần như vật lý; ở khía cạnh quá trình giáo dục và trao đổi, làm giàu tri thức: Quá trình tạo ra kiến thức cá nhân được thực hiện bởi các cá nhân tham gia tại thời điểm kết nối, thông qua các công cụ giao tiếp số, các cá nhân khác nhau với nền tảng số của họ sẽ giúp đỡ sinh viên trong các quá trình làm giàu tri thức; việc học có thể được xây dựng hiệu quả bằng cách sử dụng các công cụ giao tiếp và tương tác kỹ thuật số (mạng xã hội, ứng dụng nhắn tin và mở rộng) (Scouler & Care, 2020). Ở khía cạnh giao thoa giữa công nghệ và giáo dục: Công cụ nhắn tin triển khai như một công cụ hội nhập xã hội của sinh viên, cho phép giao tiếp giữa sinh viên với nhau và giữa sinh viên với giáo viên để tương tác và mở rộng các hoạt động học tập với nhiều khía cạnh khác nhau (Pokrovskaja & cs., 2021). Sử dụng các nhóm WhatsApp trao đổi thông tin giữa giáo viên với phụ huynh (Khoon & cs., 2024) giúp chuyển giao thông tin nhanh chóng và dễ dàng, tiếp cận thông tin mọi lúc mọi nơi, tương tác kịp thời giữa phụ huynh và giáo viên, thúc đẩy sự hợp tác giữa phụ huynh và giáo viên. Việc sử dụng các công cụ giao tiếp số trong giáo dục ngày càng trở nên phổ biến, nhiều nhà giáo dục và tổ chức giáo dục tích hợp các công cụ này vào thực tiễn giảng dạy, các nền tảng mạng xã hội (Facebook, Zalo, YouTube, Instagram,...) được sử dụng để tạo điều kiện thuận lợi cho giao tiếp, hợp tác và phản hồi giữa sinh viên, giáo viên và bạn bè, các ứng dụng nhắn tin như Zalo, Messenger, Telegram, WhatsApp; được sử dụng để tạo điều kiện thuận lợi cho các cuộc thảo luận nhóm, chia sẻ tài nguyên và cung cấp hỗ trợ ngoài lớp học, các nền tảng học trực tuyến như hệ thống quản lý học tập (LMS) và các khóa học trực tuyến mở quy mô lớn (MOOC) được sử dụng để cung cấp nội dung khóa học, tạo điều kiện thuận lợi cho các cuộc thảo luận và đánh giá việc học của sinh viên (Obasi, 2025).

Giao tiếp số trong giáo dục xuyên biên giới: Mô tả của Odeba & cs. (2022) về giao tiếp xuyên biên giới được hỗ trợ bởi công nghệ thông tin và truyền thông đã biến thế giới thành "lớp học toàn cầu hóa". Do đó, sự di chuyển quốc tế của sinh viên và giáo viên là một trong những đặc điểm nổi bật của giao tiếp số (giao tiếp không biên giới) trong thế kỷ XXI, lợi ích của của giao tiếp số và học tập xuyên quốc gia gồm: (1) Công nghệ mới, nguồn tài chính, sự cạnh tranh sinh viên và các cơ hội tuyển sinh thích hợp cho hình thức học tập từ xa xuyên quốc gia sử dụng giao tiếp số, (2) Các doanh nghiệp và quốc gia cần nhiều hơn nữa lực lượng lao động có kỹ năng cần thiết cho nền kinh tế quốc tế. Giao tiếp số và học tập xuyên quốc gia là những cách hiệu quả để đào tạo những người lao động trong thế kỷ 21, (3) Mở ra các thị trường mới bằng cách mở rộng số lượng sinh viên theo học tại các trường đại học trên toàn thế giới,

(4) Ngày càng trở thành một phần quan trọng trong cách tiếp cận chiến lược đối với quốc tế hóa giáo dục đại học trên toàn cầu, (5) Mở ra cơ hội cho những sinh viên không có điều kiện theo học tại các trường đại học nước ngoài, (6) Tăng cường cơ hội kết nối giữa công dân cùng một quốc gia ở các khu vực khác trên thế giới, (7) Tăng cường mối quan hệ trên nền tảng số, mối quan hệ đối tác quốc tế, nâng cao thương hiệu, uy tín và vị thế quốc tế của các tổ chức, (8) Tạo ra con đường cho sinh viên học tập tại các quốc gia khác, hỗ trợ tuyển sinh quốc tế và tạo nguồn thu cho cơ sở giáo dục nước nhà, (9) Tạo cơ hội hoặc tiềm năng cho cựu sinh viên gắn kết với các trường đại học họ đã học và thúc đẩy quá trình quốc tế hóa các trường đó, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên tốt nghiệp tiếp tục học lên bậc sau đại học, (10) Giao tiếp số giữa sinh viên và các tổ chức cũng như sinh viên tốt nghiệp xuyên quốc gia cảm thấy được trang bị tốt hơn so với sinh viên tốt nghiệp được đào tạo trong nước về kỹ năng, tầm nhìn quốc tế, khả năng ngôn ngữ, tư duy phân tích, khả năng thích ứng với sự thay đổi và sự hiện diện trên không gian mạng và (11) Nâng cao kỹ năng, khả năng tìm việc làm của sinh viên, cải thiện triển vọng nghề nghiệp của sinh viên tốt nghiệp xuyên quốc gia và có thể hầu hết các nhà tuyển dụng đều coi bằng cấp nước ngoài có lợi thế hơn bằng cấp trong nước.

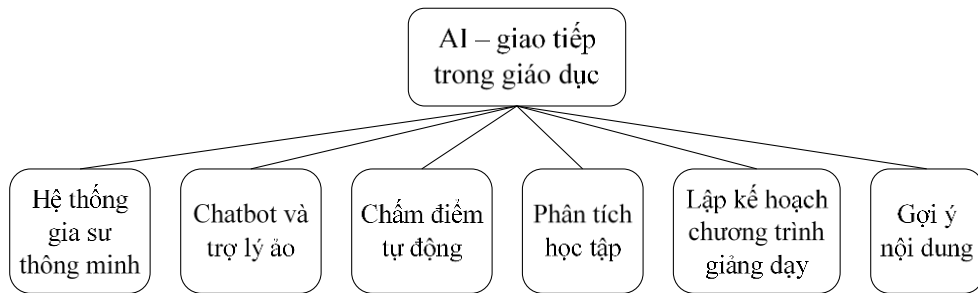
Giao tiếp số dựa trên trí tuệ nhân tạo (AI): Trong môi trường giáo dục hiện nay, các nền tảng giao tiếp số dựa trên AI đã trở nên phổ biến đến mức cả người dạy và người học đều sử dụng công nghệ AI để giảng dạy và học tập, làm thay đổi tương tác giữa người dạy và người học trở nên thú vị, cá nhân hóa và hiệu quả hơn, tạo ra một môi trường học tập tương tác, tạo điều kiện cho việc học tập theo tốc độ riêng và là công cụ mạnh mẽ để chia sẻ ý tưởng và thúc đẩy hành động. Giao tiếp số dựa trên AI trong giáo dục có khả năng cách mạng hóa sự tương tác giữa sinh viên và giáo viên, nâng cao trải nghiệm học tập bằng cách làm cho chúng trở nên tương tác hơn, phù hợp hơn và hiệu quả hơn (Lakna, 2025). Giao tiếp số trong giáo dục không chỉ tối ưu hóa chất lượng giảng dạy, học tập và thúc đẩy đánh giá công bằng mà còn thúc đẩy sự hợp tác hiệu quả giữa sinh viên và giáo viên, đồng thời cải thiện quy trình học tập; đang làm thay đổi cách học tập của người học, cách giảng dạy của người dạy và cách thức hoạt động của các cơ sở giáo dục (Hình 2) thông qua việc cá nhân hóa việc học, tự động hóa các nhiệm vụ hành chính và cung cấp phản hồi tức thì, AI đang thay đổi triển vọng giáo dục, thu hẹp khoảng cách và khuyến khích một môi trường học tập toàn diện và hiệu quả hơn.



Hình 2. Tích hợp của AI trong giáo dục Lakna, 2025)

Lợi ích của AI trong học tập cá nhân hóa (Hình 3) mô tả (1) Học tập cá nhân hóa: AI có thể thay đổi cách thức giáo dục hoạt động và cung cấp cho sinh viên những trải nghiệm học tập cá nhân hóa hoàn toàn dựa trên những điểm cần cải thiện, phương pháp học tập hoặc tiến độ của sinh viên. Các giải pháp cho phép hệ thống điều chỉnh tốc độ học tập hoặc độ phức tạp của nội dung cho từng sinh viên dựa trên kết quả học tập, đảm bảo rằng mỗi sinh viên đều nhận được sự hỗ trợ cần thiết, (2) Hệ thống gia sư thông minh: Các hệ thống gia sư dựa trên AI có thể cung cấp hướng dẫn, phản hồi và giải thích cá nhân theo hình thức một kèm một cho người học trong thời gian thực, giúp họ vượt qua những khó khăn và tiến bộ hoặc nắm bắt các khái niệm hoặc kỹ năng theo tốc độ của riêng mình. Những gia sư trực tuyến dựa trên AI này cũng hoạt động 24/7 và có thể điều chỉnh khi cần thiết để hỗ trợ, (3) Tự động hóa các nhiệm vụ hành chính: Hệ thống AI có thể tự động hóa nhiều nhiệm vụ hành chính mà các trường học phải xử lý hàng ngày, chẳng hạn như chấm điểm, theo dõi điểm danh, quản lý thông tin sinh viên,..., cho phép giáo viên dành nhiều thời gian hơn cho việc giảng dạy, thiết kế bài học và cung cấp hỗ trợ cá nhân hóa phù hợp cho sinh viên, (4) Phân tích dữ liệu và phân tích dự đoán:

AI có thể sử dụng khối lượng lớn dữ liệu học thuật để phát hiện các xu hướng và mô hình, cũng như xác định các lĩnh vực cần cải thiện. Sử dụng AI để dự báo tiến độ học tập và các vấn đề tiềm ẩn của sinh viên, các nhà giáo dục và quản trị viên có thể xây dựng các chiến lược và biện pháp can thiệp mục tiêu nhằm cải thiện trải nghiệm học tập và kết quả học tập và (5) Khả năng tiếp cận và hòa nhập: Các công cụ hỗ trợ bởi AI có thể giúp giáo dục trở nên dễ tiếp cận hơn bằng cách cung cấp các tính năng như chuyển văn bản thành giọng nói, chuyển giọng nói thành văn bản và khả năng dịch thuật. Điều này giúp đảm bảo rằng sinh viên khuyết tật hoặc gặp rào cản ngôn ngữ có thể tham gia đầy đủ vào quá trình học tập.



Hình 3. Lợi ích của AI trong học tập cá nhân hóa

Nguồn: Lakna (2025)

4. Kết luận

Bài viết cung cấp một số vấn đề liên quan đến giao tiếp số trong giáo dục từ các nghiên cứu về giao tiếp số. So với phương thức giao tiếp truyền thống, giao tiếp số có các loại, ưu điểm và nhược điểm, phương thức giao tiếp gắn liền với công nghệ số, kỹ thuật số, năng lực số và văn hóa số của cá nhân, tập thể và cả hệ thống trong tổ chức, trong đó trách nhiệm và đạo đức có vai trò cốt lõi trong giao tiếp số, tương tác trên môi trường số. Nghiên cứu trình bày cơ bản 02 loại giao tiếp số; ưu điểm, nhược điểm và thách thức trong giao tiếp số; giao tiếp số trong đào tạo xuyên quốc gia và tiếp cận giao tiếp số trong giáo dục như một bức tranh cơ bản định hướng cho các nghiên cứu tiếp theo; là nguồn tư liệu cho các nghiên cứu liên quan đến giáo dục số. Từ tổng quan nghiên cứu về giao tiếp số trong giáo dục, thiết nghĩ các nhà giáo dục, cơ quan quản lý giáo dục nghiên cứu xây dựng và ban hành khung giao tiếp số trong giáo dục làm cơ sở đo lường và đánh giá năng lực giao tiếp số của các thành viên trong cơ sở giáo dục.

Tài liệu tham khảo

- Abugre, J. B., & Debrah, Y. A. (2019). Assessing the impact of cross-cultural communication competence on expatriate business operations in multinational corporations of a Sub-Saharan African context, *International Journal of Cross Cultural Management*, 19(1), 85-104. <https://doi.org/10.1177/1470595819839739>
- Hew, K. F., & Cheung, W. S. (2013). Use of Web 2.0 technologies in K-12 and higher education: The search for evidence-based practice. *Educational Research Review*, 9, 47-64. <http://dx.doi.org/10.1016/j.edurev.2012.08.001>.
- Khoo, N. A. K. A. F., Osman, S., Daud, M. F., Kumar, J. A., & Kurniati, D. (2024). The implications of digital communication between parents and teachers from a teachers' point of view. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 24(1), 184-195. <https://doi.org/10.69598/hasss.24.1.261660>
- Kirschner, P., & Karpinski, A. C. (2010). Facebook (R) and academic performance.

- Computers in Human Behavior*, 26(6), 1237-1245. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.024>.
- Lakna, J. (2025). I-Powered Digital Communication: Trends, Challenges, and Opportunities in Education. *Postmodernism Problems*, 15(1), 40-60. <https://doi.org/10.46324/PMP2501040>.
- Lee, F. L. F., Liang, H., Cheng, E. W., Tang, G. K. Y., & Yuen, S. (2021). Affordances, movement dynamics, and a centralized digital communication platform in a networked movement. *Information, Communication & Society*, 1-18. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1877772>.
- Manea, A. D. (2020). Educational Communication under the Influence of Digital Changes. *Educatia 21 Journal*, 18, 154-157. <https://doi.org/10.24193/ed21.2020.18.16>
- Obasi, H. U., & Madumere, R. (2025). Digital Communication and Student Learning: Exploring the Impact of Digital Tools on Educational Experiences and Teacher-Student Relationships. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 6(1), 663-668. https://www.allmultidisciplinaryjournal.com/uploads/archives/20250113192338_F-24-247.1.pdf.
- Odeba, B., Bello M. D., & Onah, L. (2022). Digital Communication and Transnational Learning in the 21st Century: An Overview of Its Benefits and Challenges. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, VI(II), 61-67. <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2022.6204>
- Pokrovskaja, N. N., Leontyeva, V. L., Ababkova, M. Y., Cappelli, L., & D'Ascenzo, F. (2021). Digital Communication Tools and Knowledge Creation Processes for Enriched Intellectual Outcome— Experience of Short-Term E-Learning Courses during Pandemic. *Future Internet* 2021, 13(43), 1-22. <https://doi.org/10.3390/fi13020043>
- Putro, H. P. (2023). Digital Communication as a Tool for Improving Organizational Performance. *Jurnal Info Sains: Informatika dan Sains*, 13(3), 941-947. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/InfoSains/article/view/3542/2797>
- Scoular, C., & Care, E. (2020). Monitoring patterns of social and cognitive student behaviors in online collaborative problem solving assessments. *Computers in Human Behavior*, 104, 105874. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.01.007>
- Strauss, C., Harr, M. D., & Pieper, T. M. (2025). Analyzing digital communication: a comprehensive literature review. *Management Review Quarterly*, 75, 3119-3157. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00455-8>.
- Tagg, C. (2015). *Exploring digital communication: Language in action*. London and New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315727165>.
- Urbanek, A., Losa, A., Wiczorek-Kosmala, M., Hlaváček, K., & Lokaj, A. (2023). Did the Quality of Digital Communication Skills in Education Improve after the Pandemic? Evidence from HEIs. *Sustainability*, 15(15), 1-22. <https://doi.org/10.3390/su151511878>.