

# ĐỔI MỚI HỖ TRỢ HỌC TẬP CHO NGƯỜI HỌC TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ TOÀN DIỆN Ở GIÁO DỤC ĐẠI HỌC

Thái Thanh Tùng<sup>1</sup>, Lê Quốc Thắng<sup>1</sup>

Email: tttung@hou.edu.vn; ORCID: 0009-0004-2910-568X

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 16/02/2026

Ngày phản biện đánh giá: 17/04/2026

Ngày bài báo được duyệt đăng: 14/05/2026

DOI: 10.59266/houjs.2026.1213

**Tóm tắt:** Chuyển đổi số đang làm thay đổi môi trường học tập và cách hỗ trợ người học trong giáo dục đại học. Vì vậy, hỗ trợ học tập không nên chỉ dừng ở thủ tục hành chính mà cần được tổ chức như một hệ sinh thái tích hợp, gồm hạ tầng số, học liệu số, tư vấn học tập, phát triển năng lực số, hỗ trợ tâm lý và kết nối nghề nghiệp. Bài viết làm rõ cơ sở lý luận, phân tích bối cảnh chính sách và đề xuất định hướng đổi mới hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học. Nghiên cứu sử dụng các phương pháp phân tích tài liệu, tổng quan, so sánh và tổng hợp trên cơ sở văn bản chính sách của Việt Nam, khung tham chiếu quốc tế và một số công trình tiêu biểu. Kết quả cho thấy đổi mới hỗ trợ học tập cần theo hướng tích hợp, chủ động, cá thể hóa, dựa trên dữ liệu, đồng thời bảo đảm đạo đức số, công bằng số và sự tham gia của người học. Từ đó, bài viết kiến nghị phát triển mô hình hỗ trợ học tập số liên thông, lấy năng lực số và năng lực tự học làm trung tâm.

**Từ khóa:** chuyển đổi số, giáo dục đại học, hỗ trợ học tập, kỹ năng số, người học

## I. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong giáo dục đại học không chỉ là việc ứng dụng công nghệ mà là quá trình tái cấu trúc toàn diện hoạt động dạy học, quản trị và hỗ trợ người học theo logic số (OECD, 2023). Trong bối cảnh đó, hiệu quả của chuyển đổi số cần được đánh giá thông qua khả năng nâng cao chất lượng học tập, tính chủ động và sự an toàn của người học.

Tại Việt Nam, các chính sách như Quyết định số 131/QĐ-TTg (Thủ tướng

Chính phủ, 2022) và Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2025) đã tạo nền tảng quan trọng cho chuyển đổi số giáo dục, đặc biệt nhấn mạnh phát triển hạ tầng số, học liệu số và năng lực số của người học. Tuy nhiên, trong thực tiễn triển khai, hoạt động hỗ trợ học tập tại nhiều cơ sở giáo dục đại học vẫn còn phân tán, chủ yếu tập trung vào cung cấp công cụ thay vì thiết kế hệ thống hỗ trợ học tập toàn diện.

<sup>1</sup> Trường Đại học Mở Hà Nội, Hà Nội, Việt Nam

Các nghiên cứu hiện nay chủ yếu tiếp cận chuyển đổi số giáo dục theo từng thành phần riêng lẻ như hệ thống quản lý học tập (LMS), học liệu số, năng lực số hoặc ứng dụng trí tuệ nhân tạo. Mặc dù các hướng tiếp cận này có giá trị nhất định, nhưng còn thiếu một khung tích hợp có khả năng kết nối các yếu tố công nghệ, dữ liệu và dịch vụ hỗ trợ trong một hệ thống thống nhất. Do đó, khái niệm “hệ sinh thái hỗ trợ học tập số” trong giáo dục đại học vẫn chưa được phát triển đầy đủ.

Từ khoảng trống này, bài viết tập trung trả lời ba câu hỏi: hỗ trợ học tập trong bối cảnh chuyển đổi số cần được tiếp cận trên nền tảng lý luận nào; bối cảnh chính sách hiện nay đặt ra những yêu cầu gì; và cần thiết kế hệ thống hỗ trợ học tập như thế nào để bảo đảm hiệu quả, công bằng và tính bền vững. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất khung phân tích hệ sinh thái hỗ trợ học tập số phù hợp với giáo dục đại học Việt Nam.

## **II. Cơ sở lý luận**

### ***2.1. Quan niệm về hỗ trợ học tập cho người học trong giáo dục đại học***

Trong giáo dục đại học hiện đại, học tập được nhìn nhận như một quá trình kiến tạo tri thức, trong đó người học đóng vai trò chủ thể tích cực thông qua tương tác với môi trường và xã hội (Piaget, 1970; Vygotsky, 1978). Theo lý thuyết học tập tự điều chỉnh, người học cần thiết lập mục tiêu, lựa chọn chiến lược và tự đánh giá tiến trình học tập (Zimmerman, 2002). Do đó, hỗ trợ học tập không chỉ mang tính hành

chính hay kỹ thuật mà là quá trình giúp người học phát triển năng lực tự học và tự điều chỉnh.

Trong bối cảnh giáo dục đại học Việt Nam, nhiều nghiên cứu đã nhấn mạnh vai trò của hệ thống hỗ trợ học tập trong việc nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Theo Trần, (2014), giáo dục đại học cần gắn với phát triển năng lực người học một cách toàn diện, trong đó các yếu tố hỗ trợ học tập đóng vai trò quan trọng trong việc tạo điều kiện cho người học tiếp cận tri thức và phát triển kỹ năng. Bên cạnh đó, các nghiên cứu về quản lý giáo dục cũng cho thấy hiệu quả đào tạo phụ thuộc vào mức độ tổ chức hệ thống hỗ trợ học tập, bao gồm tư vấn học tập, hỗ trợ học thuật và môi trường học tập tích cực Nguyễn, (2016).

Ngoài ra, trong xu hướng đổi mới giáo dục đại học, hỗ trợ học tập còn gắn với yêu cầu nâng cao năng lực nghiên cứu, khả năng học tập độc lập và hội nhập quốc tế của người học Đặng, (2021); Nguyễn, (2022). Như vậy, có thể hiểu hỗ trợ học tập là một hệ thống các hoạt động và dịch vụ có tổ chức nhằm giúp người học tiếp cận, duy trì và phát triển quá trình học tập một cách hiệu quả, bền vững và phù hợp với yêu cầu của xã hội tri thức.

### ***2.2. Chuyển đổi số toàn diện và yêu cầu tái cấu trúc hỗ trợ học tập***

Chuyển đổi số trong giáo dục đại học là quá trình tái cấu trúc toàn diện hoạt động dạy học và quản trị dựa trên logic số, vượt ra ngoài phạm vi ứng dụng công nghệ đơn thuần OECD, (2023). Trong môi trường học tập số, tri

thức được phân bố trong các mạng lưới thông tin, và học tập là quá trình kết nối các nguồn lực, công cụ và cộng đồng Siemens, (2005).

Trong bối cảnh này, hỗ trợ học tập cần được thiết kế lại theo ba định hướng chính: (i) chuyển từ hỗ trợ phản ứng sang hỗ trợ chủ động dựa trên dữ liệu; (ii) chuyển từ cung cấp dịch vụ sang thiết kế trải nghiệm học tập; và (iii) chuyển từ các hoạt động rời rạc sang hệ thống tích hợp. Đồng thời, UNESCO, (2023) nhấn mạnh rằng hiệu quả của công nghệ giáo dục phụ thuộc vào khả năng tiếp cận, năng lực sử dụng và cơ chế quản trị phù hợp.

Tại Việt Nam, các nghiên cứu chỉ ra rằng chuyển đổi số giáo dục đại học còn đối mặt với các thách thức như thiếu liên thông hệ thống, hạn chế về dữ liệu và năng lực số của đội ngũ Hoàng, (2024). Ngoài ra, nhiều nghiên cứu cho thấy việc triển khai vẫn còn mang tính phân tán, thiếu liên thông giữa các hệ thống và chưa gắn kết chặt chẽ với nhu cầu hỗ trợ người học Đặng, (2021). Điều này cho thấy nhu cầu cấp thiết phải tái cấu trúc hệ thống hỗ trợ học tập theo hướng tích hợp và lấy người học làm trung tâm.

### ***2.3. Lược khảo nghiên cứu liên quan và khung phân tích***

Các nghiên cứu gần đây cho thấy năng lực số và hỗ trợ học tập trong môi trường số đang được tiếp cận theo nhiều hướng và chủ yếu tập trung vào đổi mới giáo dục đại học và phát triển năng lực

người học trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số Đặng, (2021); Nguyễn, (2022); Trần, (2014). Tuy nhiên, các nghiên cứu này vẫn chưa hình thành một mô hình tích hợp toàn diện về hỗ trợ học tập trong môi trường số. Điều này cho thấy hỗ trợ người học trong môi trường số không thể tách rời năng lực thông tin, năng lực công nghệ và năng lực học tập trong xã hội số.

Ở góc độ hỗ trợ học tập dựa trên công nghệ, Jin và cộng sự, (2023) cho rằng các ứng dụng trí tuệ nhân tạo có thể hỗ trợ tự điều chỉnh học tập trực tuyến, nhất là khi giúp người học nhận diện tình trạng học tập, nhận phản hồi và được gợi ý hành động phù hợp. Tuy nhiên, hiệu quả của AI vẫn phụ thuộc nhiều vào thiết kế sư phạm và nhu cầu cụ thể của người học. Tại Việt Nam, An B. T. và cộng sự, (2024) đã đề xuất khung năng lực số cho sinh viên sư phạm, góp phần cụ thể hóa tiếp cận năng lực số trong đào tạo giáo viên. Dù vậy, nghiên cứu trong nước nhìn chung vẫn thiên về năng lực hoặc công cụ, chưa tập trung nhiều vào mô hình hỗ trợ học tập tổng thể ở cấp cơ sở giáo dục đại học.

Từ lược khảo trên, bài viết đề xuất khung phân tích hệ sinh thái hỗ trợ học tập số gồm bốn trụ cột: (i) hạ tầng và tài nguyên số; (ii) dữ liệu, điều phối và cảnh báo sớm; (iii) dịch vụ hỗ trợ học thuật và phát triển cá nhân; (iv) phát triển năng lực số, năng lực tự học và đạo đức số của người học.

Bảng 1. Khung phân tích hệ sinh thái hỗ trợ học tập số trong giáo dục đại học

Trụ cột	Nội dung chủ yếu	Mục tiêu hỗ trợ
Hạ tầng và tài nguyên số	LMS, thư viện số, học liệu số, thiết bị, kết nối	Bảo đảm khả năng tiếp cận học tập linh hoạt
Dữ liệu, điều phối và cảnh báo sớm	Liên thông dữ liệu, theo dõi tiến độ, học tập phân tích	Chuyển từ hỗ trợ phản ứng sang hỗ trợ chủ động
Dịch vụ hỗ trợ học thuật và phát triển cá nhân	Cố vấn học tập, hỗ trợ kỹ thuật, thư viện, tư vấn tâm lý, hỗ trợ nghề nghiệp	Hỗ trợ người học toàn diện trong quá trình học
Phát triển năng lực số và đạo đức số	Kỹ năng thông tin, an toàn số, sử dụng AI có trách nhiệm, tự học	Nâng cao năng lực học tập bền vững trong môi trường số

*Nguồn: Tác giả tổng hợp.*

### III. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này sử dụng cách tiếp cận định tính, kết hợp tổng quan tài liệu bán cấu trúc (semi-systematic literature review) với phân tích chính sách nhằm làm rõ cơ sở lý luận và định hướng đổi mới hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học. Cách tiếp cận này cho phép tích hợp linh hoạt các nguồn tài liệu học thuật và thực tiễn, đồng thời phù hợp với các nghiên cứu mang tính khái niệm và tổng hợp.

Dữ liệu nghiên cứu được thu thập từ ba nhóm nguồn chính. Thứ nhất là các văn bản chính sách của Việt Nam liên quan đến chuyển đổi số trong giáo dục và phát triển năng lực số của người học, tiêu biểu như Quyết định số 131/QĐ-TTg (Thủ tướng Chính phủ, 2022) và Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2025). Thứ hai là các tài liệu học thuật quốc tế, bao gồm bài báo khoa học và báo cáo của các tổ chức như OECD và UNESCO, tập trung vào chuyển đổi số giáo dục, hệ sinh thái học tập số và học tập tự điều chỉnh. Thứ ba là các nghiên cứu trong nước phản ánh thực tiễn triển khai giáo dục số tại Việt Nam.

Các tài liệu được lựa chọn dựa trên mức độ liên quan, độ tin cậy và tính cập nhật, với ưu tiên các công trình công

bố trong giai đoạn 2015-2025. Quá trình sàng lọc loại bỏ các tài liệu trùng lặp hoặc không liên quan trực tiếp đến chủ đề nghiên cứu.

Về phương pháp phân tích, nghiên cứu sử dụng kết hợp phân tích nội dung, tổng quan tài liệu và so sánh đối chiếu. Phân tích nội dung được áp dụng để xác định các khái niệm và luận điểm chính liên quan đến hỗ trợ học tập và chuyển đổi số. Trên cơ sở đó, phương pháp so sánh được sử dụng để đối chiếu giữa các khung lý thuyết quốc tế và bối cảnh chính sách tại Việt Nam, từ đó làm rõ khoảng trống nghiên cứu và đề xuất khung phân tích hệ sinh thái hỗ trợ học tập số. Do sử dụng dữ liệu thứ cấp, nghiên cứu chưa tiến hành khảo sát thực nghiệm tại các cơ sở giáo dục cụ thể. Vì vậy, các kết quả mang tính khái quát và định hướng, cần được kiểm chứng trong các nghiên cứu thực nghiệm tiếp theo.

### IV. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

#### 4.1. Bối cảnh chính sách và yêu cầu đổi mới hỗ trợ học tập

Kết quả phân tích cho thấy bối cảnh chính sách hiện nay đã tạo nền tảng quan trọng cho đổi mới hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học theo hướng chuyển đổi số.

Các chính sách như Quyết định số 131/QĐ-TTg và Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT không chỉ nhấn mạnh phát triển hạ tầng và học liệu số mà còn đặt trọng tâm vào năng lực số của người học Thủ tướng Chính phủ, (2022); Bộ Giáo dục và Đào tạo, (2025).

Ở bình diện quốc tế, OECD, (2023) và UNESCO, (2023) đều nhấn mạnh rằng chuyển đổi số hiệu quả đòi hỏi cách tiếp cận hệ sinh thái, trong đó công nghệ, dữ liệu và tổ chức hỗ trợ phải được tích hợp. Điều này cho thấy hỗ trợ học tập cần được tái cấu trúc như một thành tố chiến lược trong hệ sinh thái giáo dục số.

#### **4.2. Những vấn đề đặt ra đối với hỗ trợ học tập trong môi trường số**

Từ tổng hợp tài liệu, có thể nhận diện bốn vấn đề chính. Thứ nhất, hoạt động hỗ trợ học tập còn mang tính phân mảnh, thiếu liên thông giữa các hệ thống và dịch vụ, dẫn đến hạn chế trong việc theo dõi và hỗ trợ người học. Thứ hai, nhiều mô hình hỗ trợ vẫn dừng ở mức cung cấp công cụ thay vì thiết kế trải nghiệm học tập, khiến hiệu quả sử dụng học liệu số chưa cao. Thứ ba, sự phát triển của trí tuệ nhân tạo tạo ra cả cơ hội và rủi ro, đặc biệt liên quan đến tính tự chủ học tập và liêm chính học thuật. Thứ tư, bất bình đẳng về tiếp cận công nghệ và năng lực số tiếp tục là thách thức, có thể làm gia tăng khoảng cách giữa các nhóm người học UNESCO, (2023).

#### **4.3. Định hướng đổi mới hỗ trợ học tập cho người học**

##### **4.3.1. Chuyển từ hỗ trợ hành chính sang hỗ trợ học tập toàn diện**

Đổi mới đầu tiên là đổi mới tư duy. Cơ sở giáo dục đại học cần coi hỗ trợ

học tập là một thành tố của bảo đảm chất lượng, gắn trực tiếp với kết quả học tập, tỷ lệ duy trì học tập và mức độ phát triển năng lực của người học. Một mô hình “một cửa số” có thể là giải pháp phù hợp, nhưng điều cốt lõi không nằm ở giao diện công nghệ mà ở khả năng liên kết các dịch vụ hỗ trợ học thuật, tâm lý, kỹ thuật, thư viện và nghề nghiệp trong một hệ thống phối hợp.

##### **4.3.2. Phát triển học liệu số và tư vấn học tập theo hướng cá thể hóa**

Người học trong môi trường linh hoạt cần nhiều hơn các tài nguyên “sẵn có”; họ cần các gợi ý học tập phù hợp với tiến độ, năng lực và khó khăn của mình. Điều này đặt ra yêu cầu liên thông dữ liệu giữa LMS, cổng học vụ và các nền tảng hỗ trợ khác để tạo điều kiện cho cố vấn học tập và giảng viên nhận diện sớm nguy cơ học tập. Tuy nhiên, dữ liệu chỉ nên đóng vai trò gợi mở để con người can thiệp đúng lúc, đúng mức.

##### **4.3.3. Tích hợp phát triển năng lực số và đạo đức số vào hỗ trợ học tập**

Một hệ thống hỗ trợ học tập hiện đại phải góp phần hình thành năng lực số, chứ không chỉ tận dụng năng lực số sẵn có của người học. Trên cơ sở DigComp 2.2 Vuorikari và cộng sự, (2022) và Khung năng lực số cho người học của Việt Nam, các cơ sở giáo dục đại học cần tích hợp vào học phần và dịch vụ hỗ trợ những nội dung như: tìm kiếm và thẩm định nguồn tin; sử dụng thư viện số; an toàn dữ liệu; trích dẫn và liêm chính học thuật; sử dụng AI một cách minh bạch, có trách nhiệm và phục vụ học tập chứ không thay thế học tập.

#### 4.3.4. *Củng cố vai trò của các chủ thể hỗ trợ trong nhà trường*

Chuyển đổi số không làm suy giảm vai trò của con người trong hỗ trợ học tập; trái lại, nó làm tăng yêu cầu phối hợp liên chức năng. Giảng viên cần không chỉ truyền đạt tri thức mà còn hướng dẫn chiến lược học tập và sử dụng học liệu số. Cố vấn học tập cần được hỗ trợ bằng dữ liệu nhưng vẫn phải giữ vai trò đồng hành. Thư viện cần chuyển từ nơi lưu trữ tài nguyên sang trung tâm hỗ trợ năng lực thông tin và kỹ năng khai thác dữ liệu học thuật.

#### 4.3.5. *Bảo đảm công bằng số và trải nghiệm người học*

Đổi mới hỗ trợ học tập phải lấy trải nghiệm người học làm điểm xuất phát. Điều này bao gồm giao diện dễ dùng, quy trình rõ ràng, thông tin tập trung, hỗ trợ đa kênh và khả năng tiếp cận đối với người học có điều kiện khác nhau. Nhà trường cần có các phương án hỗ trợ thiết bị, hỗ trợ kết nối, thiết kế học liệu có khả năng truy cập tốt, cũng như cơ chế hỗ trợ đối với người học có hoàn cảnh khó khăn hoặc nhu cầu đặc thù.

#### 4.3.6. *Gắn hỗ trợ học tập với năng lực tự học và học tập suốt đời*

Đích đến của hỗ trợ học tập không phải là tạo ra sự lệ thuộc của người học vào dịch vụ hỗ trợ, mà là giúp họ ngày càng có khả năng tự học, tự điều chỉnh và tự chịu trách nhiệm với tiến trình học tập của mình. Hỗ trợ tốt là hỗ trợ giúp người học có chiến lược tìm kiếm thông tin, tự tổ chức học tập, tương tác học thuật và tận dụng công nghệ một cách đúng đắn.

#### 4.3.7. *Đổi mới kiểm tra đánh giá theo hướng hỗ trợ học tập*

Trong môi trường số, kiểm tra đánh giá không nên chỉ giữ vai trò xác nhận kết

quả cuối cùng, mà cần trở thành một cơ chế hỗ trợ học tập liên tục. Khi bài tập, bài kiểm tra ngắn, phản hồi nhanh và dữ liệu tiến độ được tổ chức hợp lý, người học có cơ hội điều chỉnh chiến lược học tập sớm hơn. Vì vậy, đổi mới hỗ trợ học tập cần gắn với đánh giá thường xuyên, phản hồi định dạng và các công cụ số giúp người học hiểu mình đang ở đâu, còn thiếu gì và cần cải thiện bằng cách nào.

#### 4.3.8. *Phát triển cộng đồng học tập số và hỗ trợ đồng đẳng*

Bên cạnh hỗ trợ từ giảng viên và đơn vị chức năng, người học còn cần được đặt trong các cộng đồng học tập số tích cực. Diễn đàn môn học, nhóm học tập trực tuyến, mô hình bạn học hỗ trợ bạn học, hệ thống trợ giảng sinh viên hay các câu lạc bộ học thuật trên nền tảng số đều có thể làm tăng cảm giác gắn kết và giảm tình trạng học tập đơn lẻ.

### 4.4. *Một số điều kiện thực hiện*

Để các định hướng trên vận hành hiệu quả, cần bảo đảm một số điều kiện cơ bản. Trước hết, cơ sở giáo dục đại học phải xây dựng chiến lược hỗ trợ người học gắn với chiến lược chuyển đổi số tổng thể. Tiếp đó, cần phát triển hạ tầng dữ liệu liên thông đi đôi với quy chế quản trị chặt chẽ, bảo đảm dữ liệu học tập được sử dụng để hỗ trợ người học tốt hơn mà không gây cảm giác bị giám sát hay xâm phạm riêng tư. Đồng thời, cần bồi dưỡng đội ngũ, bởi chuyển đổi số trong hỗ trợ học tập không thể chỉ giao cho bộ phận công nghệ. Bên cạnh đó, cần thiết lập cơ chế đánh giá thường xuyên dựa trên trải nghiệm người học và sự phát triển năng lực số, thay vì chỉ đo bằng số lượng nền tảng hay học liệu số hóa.

#### 4.4.1. Gợi ý chỉ báo đánh giá hiệu quả hỗ trợ học tập số

Để việc đổi mới hỗ trợ học tập không dừng ở khâu hiệu, cơ sở giáo dục đại học cần xây dựng bộ chỉ báo theo dõi

và đánh giá định kỳ. Bộ chỉ báo này nên kết hợp giữa chỉ báo đầu vào, chỉ báo quá trình và chỉ báo kết quả, đồng thời phản ánh được cả trải nghiệm người học lẫn hiệu quả học tập.

Bảng 2. Gợi ý nhóm chỉ báo đánh giá hiệu quả hỗ trợ học tập số

Nhóm chỉ báo	Biểu hiện gợi ý
Tiếp cận	Tỷ lệ người học có thể truy cập hệ thống, học liệu, dịch vụ hỗ trợ và thiết bị cần thiết
Mức độ sử dụng	Tần suất sử dụng LMS, thư viện số, tư vấn học tập, hỗ trợ kỹ thuật và các kênh phản hồi
Chất lượng hỗ trợ học thuật	Tốc độ phản hồi, mức độ phù hợp của tư vấn, khả năng phát hiện sớm khó khăn học tập
Phát triển năng lực số	Mức độ tiến bộ về tìm kiếm thông tin, an toàn số, liên chính học thuật và sử dụng AI có trách nhiệm
Kết quả và hài lòng	Tỷ lệ duy trì học tập, mức độ hài lòng, cảm nhận gắn kết học tập và hiệu quả tự học

*Nguồn: Tác giả đề xuất.*

#### 4.4.2. Tăng cường phối hợp với doanh nghiệp và mạng lưới bên ngoài

Hỗ trợ học tập trong bối cảnh chuyển đổi số cũng cần mở rộng ra ngoài phạm vi lớp học và nhà trường. Sự kết nối với doanh nghiệp công nghệ, tổ chức nghề nghiệp, nền tảng học tập mở và mạng lưới cựu sinh viên có thể giúp người học tiếp cận công nghệ mới, chuẩn nghề nghiệp và cơ hội thực hành. Đây là hướng quan trọng để hoạt động hỗ trợ học tập không tách rời nhu cầu xã hội.

#### 4.4.3. Hàm ý triển khai đối với cơ sở giáo dục đại học Việt Nam

Đối với các trường đại học ở Việt Nam, bài toán không chỉ là đầu tư thêm nền tảng số mà là tái thiết kế quy trình hỗ trợ người học theo hướng liên thông. Những trường có quy mô đào tạo lớn, nhiều hệ đào tạo hoặc có tỷ lệ học trực tuyến cao càng cần coi dữ liệu học tập, cố vấn học tập và thư viện số là ba điểm tựa chiến lược.

Việc xây dựng công hỗ trợ thống nhất, tích hợp hỏi đáp học vụ, hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn học tập và truy cập học liệu sẽ giúp giảm chi phí giao dịch cho người học và tăng tính minh bạch của dịch vụ.

Mặt khác, các trường không nên đồng nhất chuyển đổi số với việc giao toàn bộ trách nhiệm cho đơn vị công nghệ thông tin. Chính đội ngũ giảng viên, cố vấn học tập, cán bộ thư viện và công tác sinh viên mới là lực lượng quyết định chất lượng hỗ trợ. Vì vậy, hàm ý thực tiễn quan trọng là phải phát triển năng lực số cho đội ngũ theo hướng phục vụ người học, đồng thời xây dựng văn hóa phối hợp liên đơn vị trong toàn trường.

## V. Kết luận và kiến nghị

Kết quả nghiên cứu cho thấy đổi mới hỗ trợ học tập cho người học trong bối cảnh chuyển đổi số toàn diện là yêu cầu tất yếu của giáo dục đại học hiện nay. Hỗ trợ học tập cần được hiểu như một

hệ sinh thái tích hợp, trong đó hạ tầng số, học liệu số, dữ liệu học tập, cố vấn học tập, hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ nghề nghiệp và phát triển năng lực số của người học được kết nối với nhau. Chính sách của Việt Nam, đặc biệt là Quyết định số 131/QĐ-TTg và Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT, đã tạo ra khuôn khổ quan trọng cho quá trình này.

Từ đó, bài viết kiến nghị: (i) các cơ sở giáo dục đại học cần xây dựng mô hình hỗ trợ học tập số liên thông, lấy người học làm trung tâm; (ii) tích hợp rèn luyện năng lực số, năng lực thông tin và sử dụng AI có trách nhiệm vào dạy học và dịch vụ hỗ trợ; (iii) phát triển cơ chế cảnh báo sớm và tư vấn học tập cá thể hóa nhưng phải tôn trọng quyền riêng tư và đạo đức dữ liệu; (iv) tăng cường phối hợp giữa giảng viên, cố vấn học tập, thư viện, đơn vị công nghệ và trung tâm hỗ trợ sinh viên; (v) chú trọng công bằng số và thiết kế trải nghiệm học tập bao trùm. Trong nghiên cứu tiếp theo, có thể mở rộng theo hướng khảo sát thực tiễn tại các cơ sở giáo dục đại học cụ thể để lượng hóa nhu cầu hỗ trợ của người học và đánh giá hiệu quả của từng mô hình triển khai.

#### Tài liệu tham khảo

- An, B. T., Nguyễn, T. L. N., & Trịnh, T. P. T. (2024). Đề xuất khung năng lực số cho sinh viên sư phạm tại Việt Nam. *Tạp chí Giáo dục*, 24(22), 1-6.
- Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025). *Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 01 năm 2025 quy định Khung năng lực số cho người học*. <https://vanban.chinhphu.vn/?docid=212648&pageid=27160>
- Đặng, Ú. V. (2021). *Đổi mới giáo dục đại học: Từ ý tưởng đến thực tiễn*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Jin, S.-H., Im, K., Yoo, M., Roll, I., & Seo, K. (2023). Supporting students' self-regulated learning in online learning using artificial intelligence applications. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 20, Article 37. <https://doi.org/10.1186/s41239-023-00406-5>
- Hoàng, T. N. (2024). Chuyển đổi số trong giáo dục đại học Việt Nam. *Tạp chí Kinh tế và Dự báo*.
- Nguyễn, A. T. (2022). *Đánh giá về thực trạng và quy luật tự chủ đại học tại Việt Nam*. *Tạp Chí Giáo dục*, 22(3), 49-53. <https://tcgd.tapchigiaoduc.edu.vn/index.php/tapchi/article/view/342>
- Nguyễn, T. M. L. (2016). *Quản lý giáo dục đại học*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
- OECD. (2023). *OECD digital education outlook 2023: Towards an effective digital education ecosystem*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c74f03de-en>
- Piaget, J. (1970). *Science of education and the psychology of the child*. Orion Press.
- Siemens, G. (2005). Connectivism: A learning theory for the digital age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*, 2(1). <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>
- Thủ tướng Chính phủ. (2022). *Quyết định số 131/QĐ-TTg ngày 25/01/2022 phê duyệt Đề án “Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và Chuyển đổi số trong giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030”*. <https://vanban.chinhphu.vn>
- Trần, K. Đ. (2014). *Giáo dục và phát triển nguồn nhân lực trong thế kỷ XXI*. NXB Giáo dục Việt Nam.
- UNESCO. (2023). *Global education monitoring report 2023: Technology in education: A tool on whose terms?* UNESCO Publishing. <https://www.unesco.org/gem-report>

Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The digital competence framework for citizens*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.

Zimmerman, B. J. (2002). Becoming a self-regulated learner: An overview. *Theory Into Practice*, 41(2), 64-70. [https://doi.org/10.1207/s15430421tip4102\\_2](https://doi.org/10.1207/s15430421tip4102_2).

## INNOVATING LEARNING SUPPORT FOR LEARNERS IN THE CONTEXT OF COMPREHENSIVE DIGITAL TRANSFORMATION IN HIGHER EDUCATION

Thai Thanh Tung<sup>1</sup>, Le Quoc Thang<sup>1</sup>

**Abstract:** *Digital transformation is reshaping learning environments and the ways learners are supported in higher education. In this context, learner support should not be limited to administrative procedures but should be organized as an integrated ecosystem, including digital infrastructure, digital learning resources, academic advising, digital competence development, psychological support, and career connection. This article clarifies the theoretical foundations, analyzes the policy context, and proposes directions for innovating learner support in higher education. The study employs document analysis, literature review, comparison, and synthesis based on Vietnamese policy documents, international reference frameworks, and selected relevant studies. The findings show that learner support innovation should be integrated, proactive, personalized, and data-informed, while ensuring digital ethics, digital equity, and learner participation. Accordingly, the article recommends developing interconnected digital learner support models that place digital competence and self-directed learning at the center.*

**Keywords:** *digital competence, digital transformation, higher education, learner support, learners*

---

<sup>1</sup> Hanoi Open University, Hanoi, Vietnam