

# PHÁT TRIỂN HỆ SINH THÁI HỖ TRỢ HỌC TẬP SỐ CHO NGƯỜI HỌC TRONG GIÁO DỤC ĐẠI HỌC VIỆT NAM

Đặng Thùy Linh<sup>1</sup>

Email: thuylinhdang@hou.edu.vn; ORCID: 0009-0007-3140-6678

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.2026.1214

**Tóm tắt:** Chuyển đổi số đang làm thay đổi môi trường học tập, buộc hỗ trợ người học phải chuyển từ cách tiếp cận hành chính sang cách tiếp cận hệ sinh thái, linh hoạt và dựa trên dữ liệu. Bài viết phân tích cơ sở lý thuyết của hỗ trợ học tập trong môi trường số, làm rõ khái niệm hệ sinh thái hỗ trợ học tập số và đề xuất mô hình 5 lớp cùng lộ trình triển khai ở cơ sở giáo dục đại học Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng phân tích tài liệu, lược khảo nghiên cứu và so sánh đối chiếu trên cơ sở các nguồn học thuật, chính sách và tư liệu thực tiễn được chọn lọc theo tiêu chí cập nhật, tin cậy và liên quan. Kết quả cho thấy hỗ trợ học tập số chỉ hiệu quả khi được tổ chức như một hệ sinh thái liên thông giữa hạ tầng, học liệu, hỗ trợ học thuật, hỗ trợ năng lực số và cơ chế dữ liệu - phản hồi. Từ đó, bài viết kiến nghị tích hợp hỗ trợ học tập vào chiến lược chuyển đổi số và bảo đảm chất lượng của nhà trường.

**Từ khóa:** chuyển đổi số, giáo dục đại học, hệ sinh thái hỗ trợ học tập số, người học, hỗ trợ học tập

## I. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đang tác động mạnh mẽ đến giáo dục đại học, làm thay đổi không chỉ phương thức dạy học mà còn cả cách thức tổ chức hỗ trợ người học. Nếu trước đây hỗ trợ học tập chủ yếu được hiểu là giải đáp học vụ, cung cấp giáo trình hoặc tư vấn khi người học gặp khó khăn, thì trong bối cảnh hiện nay, hỗ trợ học tập cần được nhìn nhận như một cấu phần của bảo đảm chất lượng giáo dục, gắn trực tiếp với khả năng tiếp cận, duy trì,

điều chỉnh và hoàn thành quá trình học tập của người học (Tait, 2000; Tinto, 2012; OECD, 2023).

Ở Việt Nam, yêu cầu này ngày càng rõ khi Quyết định số 131/QĐ-TTg đặt trọng tâm vào hạ tầng số, học liệu số, quản trị số và dữ liệu giáo dục; Thông tư số 30/2023/TT-BGDĐT tạo hành lang pháp lý cho đào tạo trực tuyến; Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT xác lập khung năng lực số cho người học. Dù vậy, ở nhiều cơ sở giáo dục đại học, đầu tư công nghệ vẫn

---

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

đi nhanh hơn đổi mới cách tổ chức hỗ trợ học tập.

Khoảng trống đó cho thấy cần chuyển từ việc xem hỗ trợ học tập là tập hợp dịch vụ rời rạc sang xem đó là một hệ sinh thái số liên thông giữa hạ tầng, học liệu, chủ thể hỗ trợ, dữ liệu và cơ chế phản hồi.

Bài viết tập trung trả lời ba vấn đề: (i) hỗ trợ học tập trong bối cảnh chuyển đổi số cần được tiếp cận trên cơ sở lý thuyết nào; (ii) vì sao cần phát triển hệ sinh thái hỗ trợ học tập số thay cho mô hình truyền thống; và (iii) các trường đại học nên đổi mới theo những phương diện nào để nâng cao chất lượng hỗ trợ người học.

## II. Cơ sở lý thuyết

### 2.1. Khái niệm hỗ trợ học tập trong môi trường số

Hỗ trợ học tập có nội hàm rộng hơn hỗ trợ hành chính hay cung cấp tài liệu. Tait (2000) xem đây là hệ thống dịch vụ và tương tác giúp người học tham gia, duy trì động lực và đạt kết quả học tập; Simpson (2012) nhấn mạnh thêm chức năng hỗ trợ kỹ năng học tập, động lực và mức độ gắn kết với cơ sở giáo dục. Từ đó, có thể hiểu hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học là tổng thể hoạt động, dịch vụ, nguồn lực và cơ chế đồng hành do nhà trường tổ chức để người học tiếp cận, lĩnh hội và vận dụng tri thức hiệu quả.

Trong bối cảnh chuyển đổi số, bài viết xác định “hệ sinh thái hỗ trợ học tập số” là cấu trúc liên kết giữa nền tảng công nghệ, học liệu số, dịch vụ hỗ trợ, chủ thể hỗ trợ, dữ liệu học tập và cơ chế phản hồi nhằm đồng hành với người học trong suốt

quá trình học tập. Khái niệm này rộng hơn “hệ thống” vì nhấn mạnh tính tương tác và điều chỉnh liên tục, rộng hơn “mô hình” vì không chỉ mô tả cấu trúc mà còn phản ánh cơ chế vận hành. Cách hiểu này phù hợp với định hướng của OECD (2023) và UNESCO (Global Education Monitoring Report Team, 2023) về hệ sinh thái giáo dục số lấy người học làm trung tâm.

### 2.2. Sự thay đổi của người học trong kỷ nguyên số

Người học trong kỷ nguyên số không còn tiếp nhận tri thức theo tuyến tính như trong mô hình truyền thống. Với internet, thiết bị di động và nền tảng học tập số, họ tiếp cận thông tin qua nhiều kênh, nhiều định dạng và nhiều tốc độ khác nhau. Vì vậy, năng lực số của người học không chỉ là sử dụng công cụ mà còn bao gồm xử lý thông tin, tư duy phản biện và tự định hướng việc học (Ng, 2012; Vuorikari và cộng sự, 2022).

Người học ngày càng có xu hướng học tập linh hoạt, đa nền tảng và cá nhân hóa cao. Họ mong muốn được lựa chọn lộ trình, tốc độ và hình thức tiếp cận phù hợp với nhu cầu riêng. Tuy nhiên, cơ hội đó đi kèm các thách thức như quá tải thông tin, khó chọn lọc nguồn học liệu, nguy cơ lệ thuộc vào công nghệ và áp lực tự quản lý việc học. Điều này cho thấy hỗ trợ học tập số phải đồng thời giải quyết cả nhu cầu học thuật lẫn năng lực số của người học.

### 2.3. Nghiên cứu liên quan và khung phân tích

Các nghiên cứu về hỗ trợ học tập và giáo dục đại học thường tập trung vào ba hướng. Thứ nhất, xem hỗ trợ học tập như

hệ thống dịch vụ duy trì sự tham gia và thành công của người học, tiêu biểu là Tait (2000), Simpson (2012) và Tinto (2012). Thứ hai, nhấn mạnh năng lực số và đặc điểm của người học trong môi trường số, tiêu biểu là Ng (2012), Audrin và Audrin (2022), Vuorikari và cộng sự (2022). Thứ ba, tiếp cận giáo dục số như một hệ sinh thái liên thông giữa công nghệ, dữ liệu, quản trị và công bằng số, tiêu biểu là OECD (2023) và UNESCO (2023). Ở Việt Nam, một số nghiên cứu đã bàn về chuyển

đổi số giáo dục đại học, LMS và năng lực số, nhưng chủ yếu đi theo hướng quản trị, công nghệ hoặc dạy học trực tuyến như là Trần (2021), Bùi (2024) và Dương (2025); việc tiếp cận hỗ trợ học tập như một hệ sinh thái vẫn còn ít được khai thác.

Trên cơ sở lược khảo trên, bài viết đề xuất khung phân tích gồm bốn phương diện: tư duy hỗ trợ học tập, nội dung hỗ trợ, phương thức hỗ trợ và chủ thể tham gia hỗ trợ. Đây là khung để phân tích và đề xuất giải pháp trong phần sau.

Bảng 1. So sánh mô hình hỗ trợ học tập truyền thống và mô hình hỗ trợ học tập số

Tiêu chí	Mô hình truyền thống	Mô hình hỗ trợ học tập số
Mục tiêu hỗ trợ	Giải quyết nhu cầu học vụ và học thuật theo tình huống	Đồng hành liên tục, dự báo sớm và hỗ trợ cá thể hóa
Nguồn học liệu	Giáo trình in, tài liệu tĩnh	Học liệu số, tài nguyên mở, đa phương tiện, cập nhật thường xuyên
Phương thức hỗ trợ	Trực tiếp, theo giờ cố định, phản ứng sau nhu cầu	Kết hợp trực tiếp - trực tuyến, linh hoạt, đa kênh, chủ động
Chủ thể hỗ trợ	Chủ yếu là giảng viên	Giảng viên, cố vấn, thư viện, bộ phận công nghệ, người học, cộng đồng học tập
Vai trò người học	Tiếp nhận tương đối thụ động	Chủ động, tự quản lý, tự học, tương tác và đồng kiến tạo

*Nguồn: Tác giả tổng hợp từ Tait (2000), Simpson (2012), OECD (2023), Global Education Monitoring Report Team (2023).*

### III. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính theo hướng phân tích tài liệu và lược khảo nghiên cứu. Nguồn dữ liệu gồm ba nhóm: (i) văn bản chính sách của Việt Nam liên quan đến chuyển đổi số giáo dục và năng lực số của người học; (ii) các khung tham chiếu, báo cáo quốc tế về hệ sinh thái giáo dục số, công bằng số và learning analytics; (iii) các công trình học thuật tiêu biểu về hỗ trợ người học, học tập cá thể hóa và năng lực số. Tài liệu được lựa chọn theo ba tiêu chí: tính cập nhật, độ tin cậy của

nguồn và mức độ liên quan trực tiếp đến vấn đề nghiên cứu.

Nghiên cứu kết hợp bốn thao tác: phân tích nội dung để xác định các luận điểm cốt lõi; lược khảo nghiên cứu để nhận diện các hướng tiếp cận và khoảng trống; so sánh đối chiếu giữa mô hình truyền thống và mô hình số; và tổng hợp hệ thống để hình thành khung phân tích, mô hình 5 lớp và lộ trình triển khai.

Phạm vi nghiên cứu tập trung vào hỗ trợ học tập trong giáo dục đại học, không đi sâu vào từng ngành đào tạo hay đánh giá một phần mềm riêng lẻ. Hạn chế của

ngiên cứu là chưa khảo sát trường hợp cụ thể; vì vậy, các đề xuất trong bài mang tính khung tham chiếu và gợi ý triển khai.

#### **IV. Phân tích và đề xuất**

##### **4.1. Những bất cập của mô hình hỗ trợ học tập truyền thống**

Phân tích tài liệu cho thấy mô hình hỗ trợ học tập truyền thống bộc lộ bốn bất cập chính trong bối cảnh chuyển đổi số. Thứ nhất, dịch vụ hỗ trợ thường được thiết kế theo một mẫu chung, trong khi người học có năng lực, mục tiêu và khó khăn khác nhau. Thứ hai, hỗ trợ phụ thuộc nhiều vào không gian và thời gian cố định nên khó đáp ứng nhu cầu tức thời. Thứ ba, học liệu còn tương đối tĩnh, chậm cập nhật và ít tương tác. Thứ tư, mô hình này thiếu dữ liệu để phát hiện sớm khó khăn học tập.

Khi không có dữ liệu về mức độ tham gia, tiến độ học tập hay phản hồi của người học, giảng viên và nhà trường khó đưa ra can thiệp phù hợp. OECD (2023) vì vậy nhấn mạnh năng lực sử dụng dữ liệu và khả năng kết nối hệ thống là điều kiện quan trọng của hệ sinh thái giáo dục số.

##### **4.2. Đổi mới tư duy hỗ trợ học tập**

Đổi mới hỗ trợ học tập trước hết phải bắt đầu từ tư duy. Cần chuyển từ tư duy “cung cấp kiến thức” sang tư duy “đồng hành với quá trình học tập”. Trong mô hình mới, hỗ trợ học tập phải được xem là một bộ phận của thiết kế dạy học và bảo đảm chất lượng, chứ không phải phần việc phát sinh sau giảng dạy.

Đồng thời, cần chuyển từ tư duy đồng loạt sang tư duy cá thể hóa. Điều này đòi hỏi nhà trường tổ chức dịch vụ và nguồn

lực theo hướng phân tầng, linh hoạt và mở, để mỗi người học có thể nhận mức hỗ trợ phù hợp với giai đoạn và vấn đề của mình.

##### **4.3. Đổi mới nội dung hỗ trợ học tập**

Nội dung hỗ trợ học tập trong môi trường số không thể chỉ là số hóa tài liệu sẵn có. Điều cốt lõi là xây dựng hệ thống học liệu số có khả năng cập nhật, tương tác và thích ứng với nhu cầu người học. Nội dung hỗ trợ nên bao gồm bốn hợp phần: học liệu số; hướng dẫn phương pháp học; phát triển năng lực số; và hỗ trợ phát triển cá nhân.

Nội dung cần được tổ chức theo các đơn vị rõ mục tiêu, dễ truy cập và dễ tích hợp vào tiến trình học tập. Tuy nhiên, đổi mới nội dung không nên bị giản lược thành chạy theo hình thức “ngắn” hay “bắt mắt”; giá trị cốt lõi vẫn là giúp người học hiểu sâu hơn và tự quản lý việc học tốt hơn.

##### **4.4. Đổi mới phương thức hỗ trợ học tập**

Phương thức hỗ trợ học tập trong bối cảnh chuyển đổi số cần chuyển từ đơn tuyến sang đa chiều, từ phản ứng sang chủ động và từ phân mảnh sang tích hợp.

Người học cần có thể nhận hỗ trợ qua lớp học trực tiếp, LMS, email, diễn đàn học tập, thư viện số hoặc chatbot ở mức phù hợp. Quan trọng hơn, hỗ trợ phải dựa trên dữ liệu tham gia học tập, kết quả học tập và phản hồi của người học để phát hiện sớm nguy cơ và đưa ra can thiệp. UNESCO nhấn mạnh công nghệ chỉ thực sự có ý nghĩa khi gắn với quản trị, công bằng và cơ chế hỗ trợ phù hợp cho người học (Báo nhân dân, 2026).

#### 4.5. **Đổi mới chủ thể tham gia hỗ trợ học tập**

Trong mô hình truyền thống, giảng viên gần như là chủ thể hỗ trợ trung tâm. Tuy nhiên, trong môi trường số, trách nhiệm hỗ trợ cần được phân bổ theo hướng đa chủ thể. Giảng viên vẫn giữ vai trò nòng cốt nhưng chuyển mạnh sang thiết kế hoạt động học tập, phản hồi và định hướng phương pháp học; cố vấn học tập theo dõi tiến độ; thư viện hỗ trợ năng lực thông tin; bộ phận công nghệ bảo đảm nền tảng và hỗ trợ kỹ thuật.

Người học không chỉ là đối tượng nhận hỗ trợ mà còn là chủ thể tham gia đồng kiến tạo hệ sinh thái thông qua nhóm học tập, cộng đồng học thuật và phản hồi trải nghiệm. Sự tham gia của doanh nghiệp, tổ chức nghề nghiệp và cựu người học cũng giúp tăng tính gắn kết với thực tiễn nghề nghiệp.

#### 4.6. **Điều kiện bảo đảm thực hiện**

Để triển khai hiệu quả, cần bảo đảm một số điều kiện then chốt. Trước hết là chiến lược chuyển đổi số cấp cơ sở giáo dục; nếu hỗ trợ học tập chỉ được triển khai như những sáng kiến rời rạc thì hiệu quả khó bền vững. Thứ hai là hạ tầng công nghệ,

LMS, thư viện số và kho học liệu có tổ chức.

Thứ ba là năng lực số của giảng viên và người học. Thứ tư là quản trị dữ liệu và đánh giá hiệu quả hỗ trợ học tập. Khi hoạt động hỗ trợ ngày càng dựa vào dữ liệu, nhà trường cần có quy trình thu thập, sử dụng và bảo vệ dữ liệu minh bạch, có trách nhiệm.

#### 4.7. **Mô hình hệ sinh thái hỗ trợ học tập số ở cơ sở giáo dục đại học**

Từ các phân tích trên có thể thấy hỗ trợ học tập trong bối cảnh chuyển đổi số cần được tổ chức như một hệ sinh thái thay vì tập hợp rời rạc của các dịch vụ. Hệ sinh thái này gồm năm lớp liên kết: hạ tầng công nghệ; học liệu và tài nguyên số; hỗ trợ học thuật và cố vấn; hỗ trợ kỹ năng số và kỹ năng tự học; cơ chế phản hồi, cảnh báo sớm và cải tiến liên tục. Tất cả đều xoay quanh trải nghiệm học tập của người học.

Trong mô hình đó, LMS và cổng học tập là điểm chạm trung tâm; thư viện số và kho học liệu mở là nguồn lực học thuật; giảng viên và cố vấn học tập là lực lượng định hướng; bộ phận công nghệ bảo đảm khả năng truy cập và hỗ trợ kỹ thuật; còn dữ liệu học tập giúp nhà trường nhận diện sớm khó khăn của người học.

**Mô hình hệ sinh thái hỗ trợ học tập số lấy người học làm trung tâm**



Hình 1. Mô hình hệ sinh thái hỗ trợ học tập số lấy người học làm trung tâm

Nguồn: Tác giả xây dựng trên cơ sở tổng hợp lý thuyết và đề xuất nghiên cứu.

Bảng 2. Thành tố cơ bản của hệ sinh thái hỗ trợ học tập số

Thành tố	Chức năng chính	Điểm cần ưu tiên
Hạ tầng và nền tảng số	Tạo môi trường truy cập, học tập, tương tác và lưu trữ dữ liệu	Ổn định, dễ dùng, hỗ trợ đa thiết bị
Học liệu và tài nguyên số	Cung cấp nội dung học tập, tài nguyên mở và học liệu hỗ trợ	Cập nhật, có kiểm chứng, dễ truy cập
Hỗ trợ học thuật và cố vấn	Theo dõi tiến độ, phản hồi, định hướng phương pháp học	Kịp thời, cá thể hóa, có tính dự báo
Hỗ trợ kỹ năng số	Bồi dưỡng kỹ năng thông tin, an toàn số, tự học	Tích hợp vào học phần và dịch vụ hỗ trợ
Cơ chế phản hồi và cải tiến	Thu thập dữ liệu, đánh giá trải nghiệm người học, điều chỉnh dịch vụ	Minh bạch, có tiêu chí, bảo vệ dữ liệu

*Nguồn: Tác giả đề xuất.*

#### 4.8. Minh họa kinh nghiệm và lộ trình triển khai đối với các trường đại học Việt Nam

Minh họa thực tiễn cho hướng tiếp cận hệ sinh thái có thể thấy ở cả trong nước và quốc tế. Tại Đại học Bách khoa Hà Nội, định hướng đổi mới đào tạo gắn với tăng cường nền tảng số, dữ liệu học tập và hỗ trợ người học. Tại Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh, chuyển đổi số được đặt trong gắn kết giữa quản trị, đào tạo và người học. Ở bình diện quốc tế, Open University là trường hợp tiêu biểu

về khai thác learning analytics để nhận diện sớm rủi ro và tăng cường hỗ trợ cá thể hóa cho người học.

Từ các kinh nghiệm trên, có thể hình dung lộ trình triển khai hệ sinh thái hỗ trợ học tập số tại cơ sở giáo dục đại học Việt Nam theo ba giai đoạn: chuẩn bị, thí điểm và mở rộng - đánh giá. Mỗi giai đoạn cần gắn với mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm và chỉ số theo dõi như tỷ lệ hoàn thành tín chỉ, tỷ lệ bỏ học, mức độ sử dụng học liệu số và mức độ hài lòng của người học.

Bảng 3. Lộ trình triển khai hệ sinh thái hỗ trợ học tập số tại cơ sở giáo dục đại học Việt Nam

Giai đoạn	Thời gian	Nội dung trọng tâm	Chỉ số theo dõi/KPI
Giai đoạn 1 Chuẩn bị	12-18 tháng	Xây dựng chiến lược; rà soát hạ tầng và học liệu; chuẩn hóa đầu mối hỗ trợ; bồi dưỡng năng lực số cơ bản cho giảng viên, cố vấn và người học.	Tỷ lệ học phần có học liệu số; tỷ lệ giảng viên/cố vấn được tập huấn; mức độ sẵn sàng của LMS.
Giai đoạn 2 Thí điểm	12 tháng	Triển khai tại 1-2 khoa hoặc chương trình; tích hợp công hỗ trợ học tập, thư viện số, cố vấn học tập và cảnh báo sớm ở mức cơ bản.	Tỷ lệ tham gia LMS; số ca hỗ trợ được xử lý; mức độ hài lòng của người học; tỷ lệ hoàn thành học phần thí điểm.
Giai đoạn 3 Mở rộng và đánh giá	Liên tục	Mở rộng toàn trường; phát triển learning analytics, cơ chế phản hồi định kỳ, đánh giá công bằng số và cải tiến quy trình hỗ trợ.	Tỷ lệ hoàn thành tín chỉ; tỷ lệ bỏ học/chậm tiến độ; thời gian phản hồi hỗ trợ; chỉ số hài lòng và khả năng duy trì học tập.

Đổi mới hỗ trợ học tập cũng phải gắn với trách nhiệm học thuật và đạo đức số. Khi trí tuệ nhân tạo tạo sinh ngày càng phổ biến, người học cần được hướng dẫn cách sử dụng công nghệ đúng mục đích, biết kiểm chứng thông tin, trích dẫn nguồn và tránh lệ thuộc vào công cụ.

## V. Kết luận và kiến nghị

Phát triển hệ sinh thái hỗ trợ học tập số cho người học là yêu cầu tất yếu của giáo dục đại học trong bối cảnh chuyển đổi số. Trên cơ sở lược khảo lý thuyết, chính sách và tư liệu thực tiễn, bài viết đã làm rõ khái niệm trung tâm, chỉ ra hạn chế của mô hình truyền thống, đồng thời đề xuất mô hình 5 lớp và lộ trình triển khai phù hợp với cơ sở giáo dục đại học Việt Nam.

Từ kết quả nghiên cứu, bài viết kiến nghị: các trường đại học cần tích hợp hỗ trợ học tập vào chiến lược chuyển đổi số và bảo đảm chất lượng; phát triển học liệu số và cơ chế hỗ trợ đa kênh; bồi dưỡng năng lực số cho giảng viên và người học; xây dựng cơ chế phối hợp liên đơn vị; và thiết lập hệ thống đánh giá hiệu quả hỗ trợ học tập trên cơ sở dữ liệu, đồng thời bảo đảm quyền riêng tư và công bằng số. Nghiên cứu tiếp theo nên đi theo hướng khảo sát trường hợp cụ thể để kiểm chứng mô hình đề xuất.

## Tài liệu tham khảo

Audrin, C., & Audrin, B. (2022). Key factors in digital literacy in learning and education: A systematic literature review using text mining. *Education and Information Technologies*, 27(6), 7395-7419. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10832-5>

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2023). *Thông tư số 30/2023/TT-BGDĐT ngày 29/12/2023 quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong đào tạo trực tuyến đối với giáo dục đại học*.

Bộ Giáo dục và Đào tạo. (2025). *Thông tư số 02/2025/TT-BGDĐT ngày 24/01/2025 quy định khung năng lực số cho người học*. <https://vanban.chinhphu.vn/?docid=212648&pageid=27160>

Bùi, T. T. L. (2024). Giải pháp thúc đẩy giáo dục đại học ở Việt Nam trong bối cảnh toàn cầu hoá. *Tạp chí Thiết bị Giáo dục*, 2(309), 203-205.

Đại học Bách khoa Hà Nội. (2025, June 12). *Bách khoa Hà Nội đột phá để đổi mới và nâng cao chất lượng đào tạo*. <https://hust.edu.vn/vi/news/tuyen-sinh-dao-tao-cong-tac-sinh-vien/bach-khoa-hanoi-dot-pha-de-doi-moi-va-nang-cao-chat-luong-dao-tao-655484.html>

Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh. (2026, January 7). *Định hướng hoạt động đào tạo năm 2026*. <https://vnuhcm.edu.vn/bai-viet/dinh-huong-hoat-dong-dao-tao-nam-2026>

Dương, V. Đ. (2025). Chuyển đổi số giáo dục đại học: Yêu cầu năng lực số và những thách thức đối với đội ngũ quản lý và giảng viên. *Tạp chí Giáo dục*, 25(Số đặc biệt 9), 49-54.

Global Education Monitoring Report Team. (2023). *Global education monitoring report 2023: Technology in education: A tool on whose terms?*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385723>

Khải Hoàn, & Trung Hưng. (2026). AI và bài toán công bằng xã hội trong kỷ nguyên số. *Báo nhân dân*. <https://nhandan.vn/ai-va-bai-toan-cong-bang-xa-hoi-trong-ky-nguyen-so-post960308.html>

Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education*, 59(3), 1065-1078. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>

OECD. (2023). *OECD digital education outlook 2023: Towards an effective digital education ecosystem*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/c74f03de-en>

- Open University. (n.d.). *Learning analytics*. <https://help.open.ac.uk/learning-analytics>
- Simpson, O. (2012). *Supporting students in online, open and distance learning*. Routledge.
- Tait, A. (2000). Planning student support for open and distance learning. *Open Learning*, 15(3), 287-299. <https://doi.org/10.1080/713688410>
- 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 giáo dục và đào tạo giai đoạn 2022-2025, định hướng đến năm 2030'*. <https://vanban.chinhphu.vn/?classid=0&docid=205236&pageid=27160>
- Tinto, V. (2012). *Completing college: Rethinking institutional action*. The University of Chicago Press.
- Trần, Q. T. (2021). Hệ thống quản lý học tập trực tuyến trong giáo dục đại học. *Tạp chí Khoa học Giáo dục Việt Nam*, (Số đặc biệt tháng 01), 66-72.
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The digital competence framework for citizens: With new examples of knowledge, skills and attitudes*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/115376>

## DEVELOPING A DIGITAL LEARNING SUPPORT ECOSYSTEM FOR LEARNERS IN VIETNAMESE HIGHER EDUCATION

Dang Thuy Linh<sup>1</sup>

**Abstract:** *Digital transformation is reshaping learning environments and requires learner support to move beyond an administrative model toward an ecosystem-based, flexible, and data-informed approach. This article clarifies the theoretical foundation of learner support in digital environments, defines the concept of a digital learning support ecosystem, and proposes a five-layer model with an implementation roadmap for Vietnamese higher education institutions. Using document analysis, literature review, and comparative methods, the study shows that digital learner support is effective only when it connects infrastructure, learning resources, academic support, digital competence support, and feedback-data mechanisms. The article recommends integrating learner support into institutional digital transformation and quality assurance strategies.*

**Keywords:** *digital transformation, higher education, digital learning support ecosystem, learner, learning support*

---

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