

NGHIÊN CỨU KHẢ NĂNG PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG DỊCH VỤ HỌC THUẬT SỐ TẠI ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH¹

TS Nguyễn Hồng Sinh, TS Ngô Thị Huyền, TS Ninh Thị Kim Thoa
Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, ĐHQG Tp. Hồ Chí Minh

Tóm tắt: Phát triển học thuật số là yêu cầu đặt ra với các cơ sở giáo dục đại học trong bối cảnh chuyển đổi số. Với định hướng trở thành trường đại học nghiên cứu chất lượng cao, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh đã xây dựng kế hoạch chiến lược tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của học thuật số. Việc xây dựng hệ thống dịch vụ học thuật số là cần thiết để thúc đẩy sự phát triển của học thuật số. Dựa trên các cuộc phỏng vấn sâu với lãnh đạo các trường thành viên, quản lý thư viện, giảng viên, và người học, bài viết này trình bày kết quả nghiên cứu về khả năng phát triển hệ thống dịch vụ học thuật số tại Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh. Kết quả nghiên cứu cho thấy quan điểm của cộng đồng về các thách thức, mô hình quản trị và nguồn lực để phát triển hệ thống dịch vụ học thuật số. Đây được coi là cơ sở giúp đề xuất một mô hình dịch vụ học thuật số cho bối cảnh của Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.

Từ khóa: Học thuật số; dịch vụ học thuật số; Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh.

RESEARCH ON THE POSSIBILITY OF DEVELOPING A DIGITAL ACADEMIC SERVICE SYSTEM AT VIETNAM NATIONAL UNIVERSITY, HO CHI MINH CITY

Abstract: Digital academic development is a requirement for higher education institutions in the context of digital transformation. With the orientation to become a high-quality research university, Vietnam National University, Ho Chi Minh City has developed a strategic plan to facilitate the development of digital learning. Building a digital academic service system is necessary to promote the development of digital scholarship. Based on in-depth interviews with leaders of member universities, library managers, lecturers, and learners, this article presents research results on the possibility of developing a digital academic service system at the Vietnam National University Ho Chi Minh City. The research results show the community's views on challenges, governance models, and resources for developing a digital scholarship service system. This is considered as the basis to help propose a digital scholarship service model for the context of Vietnam National University Ho Chi Minh City.

Keywords: Digital scholarship; digital scholarship services; Vietnam National University Ho Chi Minh City.

GIỚI THIỆU

Trước các yêu cầu của Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh (ĐHQG-HCM) đã xây dựng kế hoạch chiến lược giai đoạn 2021-2025, với tầm nhìn đến 2030 trở thành đại học nghiên cứu trong топ đầu châu Á [ĐHQG-HCM, 2021]. Kế hoạch này xác định sáu nhóm chiến lược, hầu hết đều liên quan đến chuyển đổi số. Trong đó, các nhóm chiến lược về: Nâng cao hiệu quả, hiệu lực quản trị đại học; Đào tạo nguồn nhân lực trình độ quốc tế, Phát triển khoa học và công nghệ, đổi mới sáng tạo; Tăng cường hợp tác và chủ động hội nhập - đang vừa đòi hỏi vừa tạo điều kiện thúc đẩy sự phát triển của học thuật số (HTS). Một cách khái quát, HTS

là các hoạt động có sử dụng công cụ số và phương pháp số để phục vụ các hoạt động học thuật bao gồm nghiên cứu, giảng dạy, và học tập [Roemer, 2019]; và dịch vụ học thuật số (DVHTS) là việc cung cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, các không gian số và không gian vật lý, các hỗ trợ như tư vấn, tra cứu, quản lý vòng đời dữ liệu, để triển khai quá trình thực hiện cũng như hợp tác trong nghiên cứu, giảng dạy, và học tập [Hannah, Heyns, & Mulligan, 2020; Zhou, Huang, & Zijlstra, 2019].

Trong nỗ lực ban đầu nhằm góp phần phát triển HTS, dự án nghiên cứu *Phát triển mô hình dịch vụ học thuật số cho các trường đại học thuộc Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh* đã được thực hiện. Dự án này nhằm tìm hiểu (1) thực trạng, (2) nhu cầu, và (3) khả năng phát triển hệ thống DVHTS; trên

¹ Nghiên cứu được tài trợ bởi Đại học Quốc gia Tp. Hồ Chí Minh (ĐHQG-HCM) trong khuôn khổ Đề tài mã số B2020-18b-01/HĐ-KHCN.

cơ sở đó, đề xuất mô hình phù hợp cho việc tổ chức cung cấp hệ thống DVHTS phục vụ cộng đồng học thuật tại ĐHQG-HCM.

Là một phần của dự án, bài viết này trình bày kết quả nghiên cứu về khả năng phát triển hệ thống DVHTS. Kết quả nghiên cứu cho thấy quan điểm của cộng đồng ĐHQG-HCM về các thách thức, mô hình quản trị và nguồn lực để phát triển hệ thống DVHTS. Đây được coi là cơ sở để đề xuất một mô hình DVHTS cho bối cảnh của ĐHQG-HCM.

Việc tìm hiểu về các thách thức, mô hình quản trị và nguồn lực cho DVHTS đã được thực hiện trong một số nghiên cứu như của Lippincott & Goldenberg-Hart (2014), Maron (2014), Mitchem & Rice (2017), Hensley & Bell (2017), Hurrell (2019), Smithies, Westling, Sichani, Mellen, & Ciula (2019), và Wang Z. & Wang X. (2020). Tuy nhiên, những vấn đề xoay quanh DVHTS trong bối cảnh các cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam còn bị bỏ ngỏ. Vì vậy, kết quả nghiên cứu được trình bày trong bài viết này góp phần cung cấp sự hiểu biết về sự phát triển của DVHTS tại một cơ sở giáo dục đại học tại Việt Nam, cụ thể là ĐHQG-HCM.

1. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1.1. Mẫu phỏng vấn

ĐHQG-HCM gồm sáu trường đại học thành viên: Bách khoa, Công nghệ thông tin, Khoa học Tự nhiên, Khoa học Xã hội và Nhân văn, Kinh tế-Luật, và Quốc tế. Mỗi đây, Trường Đại học An Giang trở thành trường thành viên thứ bảy và dự kiến đến năm 2022 sẽ hoàn tất lộ trình sát nhập toàn diện vào ĐHQG-HCM. Ngoài các trường thành viên, ĐHQG-HCM còn có các viện nghiên cứu và các đơn vị trực thuộc khác, trong đó Thư viện Trung tâm là đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm điều phối hoạt động của hệ thống thư viện các trường đại học thành viên. Vì Trường Đại học An Giang chưa hoàn tất lộ trình sát nhập nên nghiên cứu này chỉ tiến hành thu thập dữ liệu tại sáu trường thành viên và Thư viện Trung tâm.

Mẫu mục tiêu đã được sử dụng nhằm tìm kiếm những cá nhân có sự hiểu biết và trải nghiệm về hoạt động học thuật trong bối cảnh của ĐHQG-HCM. Phỏng vấn sâu đã được thực hiện với năm nhóm đối tượng gồm: lãnh đạo các trường thành viên, quản lý các thư viện trường thành viên và Thư viện Trung tâm, giảng viên, học viên sau đại học, sinh viên. Đối với giảng viên, học viên sau đại học, và sinh viên, nghiên cứu tuyển chọn những cá nhân đã có kinh nghiệm nghiên cứu, cụ thể là tham gia ít nhất một đề tài nghiên cứu khoa học các cấp. Đồng thời những người này cần có trải nghiệm nhất định đối với hoạt động giảng dạy và học tập tại ĐHQG-HCM, cụ thể là kinh nghiệm giảng dạy từ năm năm trở lên đối với giảng viên, và hoàn thành ít nhất một học kỳ đối với hai nhóm người học.

Với mỗi nhóm đối tượng tại từng trường, có một người được mời tham gia nghiên cứu (6 trường x 5 đối tượng). Một người quản lý Thư viện Trung tâm cũng được mời. Kết quả, mẫu phỏng vấn sâu gồm 31 cá nhân.

1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu

Phỏng vấn sâu đã được sử dụng trong nghiên cứu này để thu thập dữ liệu định tính. So với các phương pháp thu thập dữ liệu khác, phỏng vấn sâu cho phép thu thập ý kiến của người tham gia nghiên cứu dựa trên những trải nghiệm của họ đối với các vấn đề xoay quanh đối tượng nghiên cứu [Pickard, 2013]. Điều này giúp nghiên cứu nhận diện được khả năng phát triển DVHTS tại ĐHQG-HCM thông qua quan điểm của nhiều bên từ các cấp lãnh đạo đến cộng đồng người sử dụng dịch vụ.

Để tìm hiểu khả năng phát triển hệ thống DVHTS tại ĐHQG-HCM, mẫu phỏng vấn tập trung vào hai nội dung: các thách thức và mô hình quản trị phù hợp cho DVHTS tại ĐHQG-HCM. Ngoài ra, nội dung thứ ba xoay quanh các vấn đề về nguồn lực tại ĐHQG-HCM để phát triển hoạt động học thuật trong bối cảnh số chỉ được chú trọng phỏng vấn những người lãnh đạo và quản lý thư viện vì đây là những người hiểu rõ và toàn diện nguồn lực của nhà trường.

Việc phỏng vấn hoàn toàn dựa trên sự tự nguyện của người tham gia nghiên cứu. Đồng thời, việc trình bày kết quả nghiên cứu cũng tuân thủ theo quy tắc ẩn danh.

1.3. Phân tích dữ liệu

Nghiên cứu đã sử dụng phương pháp phân tích nội dung cho dữ liệu định tính. Quy trình phân tích dữ liệu:

(1) Bước 1: Sau quá trình tháo băng, các bài phỏng vấn đã được làm sạch và hiệu chỉnh để đảm bảo có bộ dữ liệu đầy đủ và phù hợp cho việc phân tích. Để đảm bảo ẩn danh, việc mã hoá tên người tham gia nghiên cứu đã được thực hiện theo quy tắc sau:

- Mã hoá tên gồm ba ký tự trong đó có hai ký tự chữ cái và một ký tự số tự nhiên;

- Hai ký tự chữ cái là viết tắt của năm nhóm tham gia nghiên cứu gồm lãnh đạo nhà trường (LĐ), quản lý thư viện (TV), giảng viên (GV), học viên sau đại học (HV), và sinh viên (SV);

- Ký tự số tự nhiên trải dài từ 1 đến 7 đại diện cho sáu trường thành viên và Thư viện Trung tâm mà nghiên cứu tiến hành thu thập dữ liệu.

(2) Bước 2: Ba hạng mục nội dung đã được xác định để tiến hành phân tích gồm thách thức, mô hình quản trị, và nguồn lực để phát triển DVHTS. Sau đó, nghiên cứu áp dụng quy trình mã hoá mở để nhận diện các chủ đề toát lên từ dữ liệu.

(3) Bước 3: Tổng hợp dữ liệu từ toàn bộ người được phỏng vấn.

2. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

2.1. Các thách thức khi tổ chức và quản lý dịch vụ học thuật số

Để phát triển hệ thống DVHTS tại ĐHQG-HCM, những vấn đề cần quan tâm đã được nhận diện như sau:

Nhận thức và năng lực số của cộng đồng đại học

Nhiều người cho biết, sự nhận biết và thói quen sử dụng các dịch vụ hỗ trợ học thuật chưa là thói quen của cộng đồng học

thuật, do đó cần có biện pháp tác động đến sự quan tâm sử dụng DVHTS. Ví dụ, một giảng viên nêu ý kiến: *Có nhiều người cảm thấy việc sử dụng dịch vụ là không quan trọng, nhưng khi tham gia họ lại thấy các lợi ích, nên tôi nghĩ ở giai đoạn đầu thì cần có những chiến lược thông tin hoặc là có những hỗ trợ và có những yêu cầu (GV4).* Cùng với đó là yêu cầu nâng cao năng lực số đối với cộng đồng học thuật. Nhiều ý kiến đề cập việc này, như *Vẫn còn nhiều nhà nghiên cứu hạn chế về công nghệ. Vì vậy, để sử dụng DVHTS thì những người này phải được trang bị kỹ năng về công nghệ (GV1).*

Yêu cầu chuyển đổi nhận thức và năng lực số đối với đội ngũ cung cấp dịch vụ cũng được nêu lên. Ý kiến sau nhận được sự đồng tình của nhiều người: *Nhân viên thư viện trong tương lai phải đảm nhận được nhiều chức năng và nhiệm vụ. Bản thân họ phải có một cái nhìn khác về nhiệm vụ của mình, phải đảm nhận được một vài chức năng hỗ trợ HTS (GV4).*

Chính sách hỗ trợ học thuật và sự phối hợp quản lý

Phần lớn giảng viên tin rằng, khi lãnh đạo nhà trường quyết tâm và trực tiếp tham gia thì quá trình phát triển hệ thống DVHTS sẽ thành công. Họ nói: *Lãnh đạo đóng vai trò quan trọng nhất vì họ sẽ điều tiết, triển khai, và phối hợp (GV5); hay có thể triển khai được nếu có sự chỉ đạo sâu sát của lãnh đạo trường, nếu lãnh đạo quyết tâm thì làm được (GV4).* Cùng với đó, sự hợp tác trong cộng đồng học thuật và sự phối hợp giữa các đơn vị liên quan được hầu hết người tham gia phỏng vấn đề cập. Họ nói: *Điều quan trọng là phải xem sự hợp tác của các thành viên giữa các bộ phận diễn ra như thế nào (GV1); và Nếu các đơn vị hoạt động rời rạc thì sẽ rất khó khăn (HV1).*

Sự thuận tiện cho người dùng

Hầu hết người tham gia phỏng vấn nhấn mạnh đến việc đảm bảo sự thuận tiện cho người dùng. Họ mong muốn có thể sử dụng được tất cả các dịch vụ thông qua một cửa hoặc một đầu mối. *Để giảng viên tiếp cận*

thuận lợi nhất thì là phù hợp,... làm sao để người dùng không cần phải di chuyển mà vẫn sử dụng được dịch vụ (GV6); và Khi cần một cái gì đó thì có thể đến thư viện trường mình tìm kiếm sự hỗ trợ. Trong trường hợp thư viện trường không có khả năng đáp ứng nhu cầu của mình thì họ sẽ liên hệ giúp mình đến các đơn vị khác mà không cần phải trực tiếp đi đến những cơ sở khác (SV1) là những ý kiến đại diện.

Ngoài ra, cho dù môi trường sống với khả năng tương tác trực tuyến thuận tiện thì không gian vật lý tốt vẫn là kỳ vọng của người dùng. Họ đã nêu: *Không gian ảo sẽ là rất quan trọng đối với HTS,... Nhưng nếu có điều kiện xây dựng trung tâm có không gian vật lý và các công cụ trang thiết bị thì rất tốt, thì quá lý tưởng* (GV6).

2.2. Quan điểm về mô hình quản lý hệ thống dịch vụ học thuật số

Hai mô hình chính và đơn vị chịu trách nhiệm quản lý hệ thống DVHTS đã được người tham gia phỏng vấn đề xuất.

Mô hình quản lý cấp ĐHQG-HCM

Một bộ phận giảng viên và người học đề xuất áp dụng mô hình quản lý tập trung phục vụ HTS cho toàn ĐHQG-HCM. Cụ thể, một trung tâm cấp ĐHQG-HCM sẽ chịu trách nhiệm quản lý nguồn lực và tổ chức cung cấp hệ thống DVHTS cho tất cả các trường thành viên. Nhiều lý giải được nêu lên để ủng hộ mô hình này. Có ý kiến cho rằng xét về bản chất, cộng đồng học thuật ở bất kỳ trường nào cũng có nhu cầu tương tự đối với DVHTS; do đó một trung tâm phục vụ HTS của ĐHQG-HCM là phù hợp. Hơn nữa, việc tập trung hóa giúp tập trung nguồn lực. Một vài ý kiến tiêu biểu: *một đơn vị như vậy phải mang tầm ĐHQG,... vì thực hiện hoạt động học thuật không mang tính khác biệt ở bất cứ một trường nào* (GV4); và *Mỗi trường thành lập một trung tâm,... thì sẽ gây tốn nguồn lực. Như vậy nên thành lập một trung tâm cung cấp dịch vụ của ĐHQG* (HV4).

Có ý kiến cho rằng, phục vụ HTS còn mới mẻ, đòi hỏi phải huy động được nguồn nhân lực mạnh, do đó, cần một đơn vị cấp ĐHQG-HCM có đủ thẩm quyền để tập hợp

nguồn lực. Để các dịch vụ đó thật sự hiệu quả thì thành lập ở các trường là khó vì nhân lực không có. Khi cung cấp các DVHTS thì người phục vụ phải có một kiến thức nhất định về các mảng nghiên cứu,... ở một trường thành viên thì thấy là khó,... tôi nghĩ nên có trung tâm cấp ĐHQG (GV4).

Ngoài ra, đặc điểm chức năng của ĐHQG-HCM cũng là một lý do góp phần ủng hộ mô hình quản lý tập trung. Mô hình ĐHQG được coi là một hệ thống, tập hợp một số trường đại học công lập, đóng vai trò tiên phong cho giáo dục đại học Việt Nam; chính vì vậy, một trung tâm tổ chức và quản lý hệ thống DVHTS cho toàn bộ các trường thành viên vừa là cách giúp tập trung nguồn lực của cả hệ thống, vừa là cách tiếp cận phù hợp với triết lý của mô hình quản trị ĐHQG-HCM. Một ý kiến tiêu biểu: *Việc tập trung cho phép chia sẻ tài nguyên dễ dàng hơn. Khi sử dụng mô hình phân tán thì vô tình các trường thành viên không gắn kết được với nhau* (GV2).

Ngoài ra, một số ý kiến bổ sung rằng, để đáp ứng các nhu cầu khác biệt tại từng trường thành viên cũng như tạo sự thuận tiện hơn cho người sử dụng, nên có chi nhánh trực thuộc tại từng trường. *Có thể theo mô hình là có một trung tâm chung và có trung tâm của mỗi trường để giúp sinh viên của các trường có thể kết nối với nhau dễ dàng hơn* (SV3).

Mô hình quản lý cấp trường thành viên

Đối với mô hình quản lý hệ thống DVHTS theo từng trường, không chỉ một bộ phận giảng viên, người học mà hầu hết lãnh đạo trường và quản lý thư viện ủng hộ. Với giảng viên và người học, các ý kiến ủng hộ tập trung vào hai lý do: sự thuận tiện và khả năng đáp ứng tốt hơn. Cụ thể, nhiều người nhấn mạnh rằng trung tâm DVHTS cần tọa lạc tại chính khuôn viên trường của họ. Một ý kiến đại diện: *Mỗi trường có một trung tâm HTS riêng thì sẽ phù hợp hơn. Tôi chủ yếu học và làm việc tại chi nhánh quận 5 và rất ít khi đi đến cơ sở ở Thủ Đức. Nếu một trung tâm mà đặt ở Thủ Đức thì sẽ mất nhiều thời gian đi lại* (HV3).

Ngoài lý do khoảng cách, một vài người còn cho biết, đặt tại từng trường sẽ giúp người dùng có cảm giác gần gũi, dễ tiếp cận với hệ thống DVHTS hơn. Có ý kiến cho rằng: *Đúng ở góc độ tâm lý của người học thì học trường nào thì hỏi trường đó. Ở trường nào thì họ tập trung vào đúng lĩnh vực mà trường đó đào tạo thì có thể đáp ứng được yêu cầu của người học (HV1).*

Bên cạnh đó, khả năng đáp ứng tốt hơn nhu cầu chuyên biệt cho cộng đồng học thuật đã được nhấn mạnh khi đề xuất mô hình quản lý cấp trường. Một giảng viên nói: *Mỗi trường thành viên đều có đặc thù riêng về lĩnh vực đào tạo và hoạt động tổ chức việc dạy và học có khác biệt,... mỗi trường nên triển khai hỗ trợ HTS riêng (GV5).*

Về phía các vị lãnh đạo và quản lý thư viện, phần lớn các ý kiến phản ánh khuyến khích hướng tổ chức phục vụ học thuật trong bối cảnh số tại cấp trường. Ví dụ, tại một trường, vị lãnh đạo chia sẻ kế hoạch xây dựng Trung tâm Thông tin và coi đó là một mô hình nhà trường sẽ triển khai để phục vụ học thuật; hoặc tại một trường khác, việc phát triển ba Trung tâm, gồm Đối mới sáng tạo, Khai thác và quan hệ với doanh nghiệp và Dịch vụ khoa học kỹ thuật và chuyển giao công nghệ tại trường được coi là phương thức tổ chức và quản lý hoạt động phục vụ học thuật trong bối cảnh số. Cần bổ sung rằng, với hai nhóm đối tượng này, không tìm thấy ý kiến đề xuất việc phát triển trung tâm DVHTS cấp ĐHQG-HCM. Ngoài ra, phân tích dữ liệu còn tìm thấy các bình luận phản ánh sự e ngại đối với phương án quản lý tập trung, ví dụ như sau: *Tập trung hay phân tán đều có cái lợi và bất lợi. Để mỗi trường tự đầu tư thì lại mạnh mún nhưng phù hợp với nhu cầu thực tế tại trường hơn. Hiện nay hạ tầng công nghệ của ĐHQG-HCM hay bị sự cố, chưa thể phục vụ tập trung được (TV3).*

Thư viện là đơn vị đảm nhận chức năng quản lý hệ thống dịch vụ

Dữ liệu cho thấy, bộ phận Quản lý khoa học và bộ phận Quản lý Công nghệ thông tin (CNTT) có được nhắc đến, nhưng đa số người tham gia phỏng vấn chọn thư viện là

đơn vị phù hợp hơn cả. Các ý kiến như: *thư viện hiện giúp cung cấp dịch vụ truy cập tài liệu cơ sở dữ liệu số, cũng như hỗ trợ nhà nghiên cứu trước khi xuất bản (HV4); thư viện giờ không chỉ dừng lại cung cấp tài nguyên thông tin mà có thể trở thành trung tâm cung cấp data (LĐ3); hay Thư viện là một nơi có vị trí công cộng, điều này khá là quan trọng, như vậy thư viện là nơi phù hợp (TV4) đã cho thấy thư viện vốn dĩ đang đảm nhận chức năng cung cấp các dịch vụ liên quan đến tài liệu số, thư viện đang có sẵn không gian phù hợp. Do đó, thư viện có thể mở rộng vai trò để trở thành trung tâm cung cấp DVHTS. Hơn nữa, nhiều nhà quản lý tin rằng thư viện có khả năng liên kết với các đơn vị khác để tổ chức cung cấp DVHTS, và nhất là chuyên viên thư viện là những người có kỹ năng trong việc phục vụ người dùng tin. Thư viện có thể đóng vai trò đó hoặc là thư viện có thể phối hợp với một số đơn vị của trường để thực hiện,... Thư viện có khả năng điều phối, huy động nguồn nhân lực để làm được việc hỗ trợ nghiên cứu,... Còn các phòng ban nếu không được thiết kế phù hợp thì sinh viên sẽ rất ngại tới và theo tôi thì nhân sự tại phòng ban không thể phục vụ khách hàng tốt như là thư viện (TV4). Ngoài ra, có ý kiến nêu rằng tại nhiều trường đại học trên thế giới, thư viện là đơn vị tổ chức và quản lý các DVHTS; do đó nên áp dụng kinh nghiệm này vào Việt Nam. Thường thì ở nước ngoài các trung tâm phục vụ HTS nằm ở trong thư viện, và chúng ta cũng nên làm những việc đó (TV7).*

2.3. Các nguồn lực có thể tận dụng cho việc thiết lập dịch vụ học thuật số

Dữ liệu phỏng vấn từ các vị lãnh đạo trường và quản lý thư viện cho thấy, mỗi trường đã có những kế hoạch phát triển và nguồn lực trong giai đoạn 2021-2025. Họ đã cung cấp thông tin về các nguồn lực, bao gồm nguồn lực từ các trung tâm hỗ trợ nghiên cứu, từ việc đầu tư cho hạ tầng công nghệ và trang thiết bị, khả năng tài chính và nhân sự. Đây được coi là nguồn lực nhà trường phục vụ hoạt động học thuật trong bối cảnh số.

Các trung tâm hỗ trợ nghiên cứu

Lãnh đạo từ nhiều trường đã cung cấp thông tin về các kế hoạch thành lập các trung tâm nhằm tăng cường hỗ trợ hoạt động học thuật. Cụ thể, một lãnh đạo cho biết nhà trường dự kiến xây dựng một điểm nghiên cứu nhằm tạo môi trường gia tăng nối kết, cũng như tạo điều kiện để cộng đồng học thuật quan tâm đến thực hành học thuật: *Trường có kế hoạch xây dựng một “research hub”. Hy vọng, tạo ra không gian nghiên cứu này sẽ thúc đẩy các nhóm nghiên cứu quan tâm đến sử dụng HTS (LĐ1).*

Tại một trường khác, vị lãnh đạo cho biết, trường đang xây dựng tòa nhà Trung tâm thông tin tập hợp các đơn vị nghiên cứu trong trường. Đây là một cách cung cấp địa điểm và không gian nghiên cứu và nguồn tài nguyên thông tin. *Trường đẩy mạnh ứng dụng CNTT cho mọi hoạt động, trong đó có phần xây dựng Trung tâm thông tin, trong đó có thư viện, đây là nơi giúp tiếp cận thông tin học liệu, dữ liệu nghiên cứu, có thể kết nối dữ liệu trong nước (LĐ5).*

Một lãnh đạo từ một trường khác cũng cho biết về kế hoạch phát triển nhiều trung tâm hỗ trợ học thuật, qua đó cho thấy nhà trường chuẩn bị nguồn lực để hỗ trợ khá toàn diện các hoạt động học thuật. Vị này nói: *Trường sẽ thành lập ba trung tâm mới, một là trung tâm Đổi mới sáng tạo, đối tượng nhắm tới thì nhiều, chủ yếu là sinh viên để tập huấn cho các em, và cả thầy cô. Thứ hai là Trung tâm khai thác và quan hệ với doanh nghiệp, công chúng bên ngoài. Trung tâm thứ ba là, thiên về dịch vụ khoa học kỹ thuật và chuyển giao công nghệ,... cũng là nơi chào bán những gì thầy cô chuyển giao được, hoặc những gì trường có thể làm dịch vụ cho bên ngoài (LĐ3).*

Hạ tầng công nghệ, trang thiết bị và tài nguyên thông tin số

Tại ĐHQG-HCM, trước yêu cầu của Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, việc xây dựng hạ tầng CNTT đã được chú trọng. Điều này được các vị lãnh đạo nêu lên như một nguồn lực cho phục vụ HTS. Một người đã nói: *để án bao gồm việc chuyển đổi số*

toàn diện hầu như tất cả hoạt động trong môi trường giáo dục,... Đây là nguồn lực mà các trường thành viên được thụ hưởng (LĐ6). Đối với riêng hoạt động thư viện, các vị quản lý thư viện cũng cho biết ĐHQG-HCM đang triển khai dự án phát triển hạ tầng CNTT cho hệ thống thư viện. Dự án này đầu tư phần mềm quản lý thư viện hiện đại hơn, cũng như cho phép trang bị các trang thiết bị số cho hoạt động thư viện. Một quản lý thư viện chia sẻ: *[...] dự án hiện tập trung đầu tư hạ tầng công nghệ,... Một số đầu tư hướng về thư viện thông minh, nhờ hạ tầng vừa được trang bị phù hợp nên có thể chuyển tiếp bước qua thư viện thông minh (TV7).*

Tại từng trường, cùng với hạ tầng, các nỗ lực xây dựng hệ thống thông tin tích hợp hỗ trợ quản lý đã được hầu hết các vị lãnh đạo đề cập. Họ tin rằng, một hệ thống tích hợp sẽ giúp cho quá trình kết nối học thuật, chia sẻ và sử dụng chung nguồn lực phục vụ HTS. Đây là ý kiến tiêu biểu: *Nhà trường đang có đề án số cho tất cả hoạt động, làm sao để hướng tới môi trường học tập, nghiên cứu có hệ thống số hóa hỗ trợ, có tính kết nối. Gồm hạ tầng CNTT và hệ thống dữ liệu, để thông tin được xuyên suốt trong quá trình hoạt động của trường (LĐ5).*

Phần lớn người tham gia phỏng vấn nhấn mạnh đến việc nhà trường nên tiếp tục đầu tư cho học liệu số. Một phát biểu đại diện: *Thư viện đang hướng đến là thư viện điện tử. Sinh viên có thể ở nhà mà vẫn đọc được tài liệu. Trường đang cố gắng đẩy mạnh học liệu số đó (LĐ4).* Bên cạnh đó, các trường thành viên hiện đang có những kế hoạch đẩy mạnh đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, các phần mềm phục vụ giảng dạy trực tuyến và các công cụ số hỗ trợ các hoạt động học thuật. Thậm chí, một vị lãnh đạo còn cho biết, trường của họ có khả năng đầu tư nhiều hơn nữa cho nghiên cứu: *Tương lai là trường sẽ đầu tư các phần mềm cần thiết (LĐ5).*

Các biện pháp nhằm gia tăng tính hiệu quả đầu tư, cũng như gia tăng sự phối hợp, kết nối học thuật thông qua quá trình sử dụng trang thiết bị nghiên cứu cũng đã được nêu lên. Các chia sẻ sau cho thấy điều này:

Đối với các phòng thí nghiệm, dự kiến có phòng thí nghiệm ảo, các thông tin về trang thiết bị, công cụ của phòng thí nghiệm có dữ liệu thì được phổ biến qua hệ thống dữ liệu của nhà trường (LĐ2); và Sẽ tích hợp dữ liệu trên hệ thống thông tin về tất cả các phòng thí nghiệm, tất cả các trạm thiết bị đang hoạt động tốt sẽ công bố để mọi người chia sẻ (LĐ3).

Tài chính

Phân tích dữ liệu đã giúp nhận diện khả năng cũng như các vấn đề đặt ra đối với nguồn tài chính có thể huy động để phát triển DVHTS. Có những ý kiến quan ngại về nguồn tài chính dành cho HTS, ví dụ như: *sử dụng tiện ích số phải từng bước không thể làm ngay được đâu vì dính nhiều thứ, thứ nhất là tài chính,... viễn cảnh đẹp nhưng thực thi khó* (TV2). Tuy nhiên, có khá nhiều ý kiến lạc quan cho thấy khả năng tận dụng được nguồn tài chính của nhà trường cho việc phát triển DVHTS. Với cơ chế tự chủ, các nguồn tài chính của nhà trường sẽ phong phú hơn. Nguồn thu từ các dịch vụ đào tạo và nghiên cứu, nguồn tài trợ của địa phương cho nghiên cứu và giáo dục, và nguồn vốn vay hoặc được cấp để triển khai các dự án trọng điểm phục vụ nghiên cứu và giáo dục đã được nhắc đến. Cụ thể, khi nói đến khả năng cung cấp học liệu số, một quản lý thư viện cho biết: *Trường đã bắt đầu tính định mức kinh tế kỹ thuật cho mức học phí, có thể tính luôn phần học liệu. Việc này hoàn toàn có thể làm được* (TV4). Khi nói đến đầu tư cho hạ tầng CNTT, một lãnh đạo cho rằng nguồn tài chính của nhà trường có khả năng này: *Tiền cho hạ tầng không phải là quá nhiều, mà cần lộ trình vì không thể ập một lúc làm nhiều việc* (LĐ2). Khi nói đến khả năng đầu tư cho các phần mềm hỗ trợ HTS, một lãnh đạo nhận định: *Khi chi phí được tính toán hợp lý thì hằng năm trường có thể bỏ ra chục ngàn đô để đầu tư là trong khả năng* (LĐ5).

Ngoài ra, khi đề cập đến khả năng tiếp cận các nguồn tài chính bên ngoài, có những ý kiến cho thấy tín hiệu khả quan, ví dụ: *Nếu muốn đề xuất kinh phí thì cần chứng minh sự cần thiết và dự kiến nguồn*

tài chính, và có thể đề xuất lên thành phố (LĐ1), hay Bây giờ không quá khó trong việc vay vốn để thực hiện các dự án (TV7).

Nhân sự

Những người tham gia phỏng vấn đã đề cập đến năng lực của các bên liên quan, bao gồm đội ngũ phục vụ và cộng đồng học thuật cũng như thái độ của họ trong việc hợp tác. Đây được coi như là nguồn lực và cũng là yếu tố tác động đến khả năng thiết lập và phát triển hệ thống DVHTS.

Về đội ngũ phục vụ, sự tin tưởng vào đội ngũ thư viện được phản ánh qua ý kiến của nhiều quản lý thư viện, ví dụ: *Thư viện có khả năng điều phối, huy động nguồn nhân lực để làm được việc hỗ trợ nghiên cứu,... Thư viện có thể thuê sinh viên để các bạn có thể vừa học và vừa làm ở thư viện để thực hiện những công tác đó* (TV4). Tuy nhiên, có không ít ý kiến quan ngại về năng lực phục vụ HTS bao gồm cả khả năng kết nối giữa nhân sự của các bộ phận liên quan trong nhà trường. Ví dụ như ý kiến sau: *Trình độ cán bộ thư viện để hiểu, biết, làm (xử lý dữ liệu) thì chưa được, cũng chưa biết cách làm DVHTS, chưa biết nhiều về dữ liệu* (TV1), hoặc *Theo tôi, trường không có sự phối hợp tốt. Có thể phối hợp những việc thường xuyên thôi nhưng để phối hợp làm cái mới thì cần vai trò của ban giám hiệu, cũng như các phòng ban phải thay đổi cách làm việc* (TV4).

Về cộng đồng học thuật, các ý kiến như: *Đa số thấy cô trẻ, du học về thì họ tiếp nhận được nền giáo dục tốt* (TV3); hay *Sau ảnh hưởng dịch Covid thì nhà trường và giảng viên có sự thay đổi quan điểm về việc học liệu số, họ quan tâm và mong muốn sử dụng tài liệu số hơn* (TV5) cho thấy, với cách nhìn tích cực, nhiều người cho rằng giảng viên sẽ quan tâm thực hành HTS. Tuy nhiên, khá nhiều người bày tỏ sự quan ngại về tinh thần hợp tác, thói quen kết nối còn rất hạn chế của cộng đồng học thuật; thậm chí có ý kiến cho rằng khó có khả năng chia sẻ dữ liệu nghiên cứu. Đây là ý kiến tiêu biểu: *Đối với dữ liệu nghiên cứu thì thấy cô không muốn nộp lên kho dữ liệu chung, giảng viên sẽ tự quản lý,... Họ không tin, họ cá nhân hóa việc lưu dữ liệu* (LĐ2).

3. THẢO LUẬN

Nghiên cứu đã cho thấy quan điểm của cộng đồng ĐHQG-HCM về những thách thức cần vượt qua khi phát triển hệ thống DVHTS. Các thách thức gồm: cần chuyển đổi ý thức và năng lực số của cộng đồng học thuật, cần sự quyết tâm của lãnh đạo, cần hệ thống chính sách phù hợp hỗ trợ, cần sự phối hợp giữa các đơn vị liên quan, cần gia tăng năng lực của đội ngũ chuyên viên phục vụ, và đảm bảo sự thuận tiện cho người sử dụng. Những thách thức trên cũng được thấy trong những nghiên cứu trước đây, chẳng hạn trong nghiên cứu của Mitchem & Rice (2017) về hạn chế trong nhận thức, trình độ công nghệ số và truyền thông học thuật; hay của Hurrell (2019) về năng lực nhân sự và khả năng của thư viện, về công nghệ. Tại Việt Nam, với xu hướng chuyển đổi số trong giáo dục đại học, việc cung cấp các DVHTS là một yêu cầu tất yếu và trở thành một thành tố tích hợp mật thiết trong hệ sinh thái của chuyển đổi số. Bên cạnh những cơ hội chuyển đổi số sẽ mang lại, việc triển khai quá trình này, trong đó có phát triển DVHTS, được xác định là sẽ gặp những thách thức về năng lực ứng dụng công nghệ, khả năng thay đổi nhận thức và các thức làm việc, cũng như tài chính [Bùi Thị Nga, Lê Vũ Toàn, & Lưu Đức Long, 2020]. Tuy nhiên, theo nhiều nghiên cứu, các DVHTS sẽ được triển khai và hoàn thiện theo thời gian. Các hoạt động đào tạo và huấn luyện để có thể giúp giải quyết các vấn đề phát sinh từ các thách thức trên [Mitchem & Rice, 2017]. Nhất là, đã có sự nhận thức, quyết tâm của các cấp lãnh đạo trong việc xác định lý do, khả năng và mục tiêu thì của quá trình triển khai HTS [Bùi Thị Nga và cộng sự, 2020].

Kết quả nghiên cứu đã cung cấp ý tưởng về hai mô hình quản lý: (1) tập trung tại cấp ĐHQG-HCM và (2) phân tán tại cấp trường. Những điểm ưu việt cũng như hạn chế của mỗi mô hình đã được nhận diện. Trong khi mô hình tập trung giúp tập hợp nguồn lực phục vụ HTS, giúp cho việc cung cấp dịch vụ được chuẩn hoá và phục vụ được tất cả

cộng đồng học thuật của ĐHQG-HCM; thì mô hình phân tán tại từng trường có khả năng mang đến sự phù hợp, thuận tiện và thân thiện hơn cho người dùng. Hầu hết các vị lãnh đạo và quản lý thư viện có khuynh hướng ủng hộ kiểu mô hình cấp trường, trong khi giảng viên, học viên, và sinh viên lại chia đều sự ủng hộ đối với cả hai kiểu mô hình. Kết quả này tương đồng với kinh nghiệm phát triển đa dạng mô hình các trung tâm HTS trên thế giới. Các nghiên cứu trước đây cũng cho thấy mô hình tập trung khó có thể đáp ứng tất cả các nhu cầu của người sử dụng [Hensley & Bell, 2017; Maron, 2014] trong khi mô hình phân tán có sự kết nối với các bộ phận chuyên môn khác nhau nhận được nhiều quan tâm ủng hộ [Mitchem & Rice, 2017]. Bên cạnh đó, dữ liệu cho thấy rõ, thư viện nhận được nhiều đề xuất giữ vai trò là đơn vị đảm nhận chức năng quản lý hệ thống DVHTS. Quan điểm lựa chọn thư viện này cũng là xu hướng chung hiện nay trên thế giới [Lippincott & Goldenberg-Hart, 2014; Wang Z. & Wang X., 2020].

Nghiên cứu cũng tìm thấy thông tin về các nguồn lực có thể tận dụng cho việc thiết lập các DVHTS. Đầu tư cho hạ tầng công nghệ trong kế hoạch chiến lược chuyển đổi số của ĐHQG-HCM và của từng trường thành viên là điều kiện tốt cho quá trình phát triển hệ thống DVHTS. Việc hoàn thiện hệ thống thông tin quản lý tích hợp tại từng trường thành viên cũng sẽ góp phần đáng kể cho quá trình nối kết học thuật cũng như chia sẻ và tận dụng nguồn lực hiện có. Đối với nguồn tài chính, có thể thấy, với cơ chế tự chủ, các trường sẽ chủ động hơn trong việc tìm kiếm kinh phí để đầu tư cho hoạt động học thuật. Như vậy, những nguồn lực quan trọng để phát triển DVHTS bao gồm công nghệ [Mitchem & Rice, 2017] và tài chính [Smithies et al., 2019] đã hiện hữu và có triển vọng được đầu tư tốt hơn tại ĐHQG-HCM. Tuy nhiên, các nguồn lực này đang được phân bố tại nhiều đơn vị trong các trường thành viên và chưa có sự kết nối hay phối hợp trong việc cung cấp các nguồn lực phục vụ HTS.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, để phát triển hệ thống DVHTS cần có một mô hình quản trị phù hợp với những nguồn lực tương ứng, cùng với sự tham gia của các bên liên quan, cần vượt qua những thách thức từ nhận thức đến hạn chế về nguồn lực. Phát triển hệ thống DVHTS là phù hợp với xu thế chung của thế giới, với chiến lược chuyển đổi số tại Việt Nam và cụ thể là với chiến lược chuyển đổi số trong giáo dục đại học, nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế số và xã hội số. Quá trình phát triển này phải được hoạch định một cách chiến lược để đảm bảo tính hệ thống và bền vững của hệ thống DVHTS.

KẾT LUẬN

Nghiên cứu đã cung cấp dữ liệu về khả năng phát triển hệ thống DVHTS tại ĐHQG-HCM từ quan điểm của các bên liên quan, bao gồm lãnh đạo nhà trường, quản lý thư viện, giảng viên, và người học. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy quan điểm của các bên liên quan về các mô hình quản lý hệ thống cung cấp DVHTS, những nhận định của các bên liên quan về những nguồn lực hiện có, cũng như giúp nhận diện những thách thức cần quan tâm khi triển khai các DVHTS. Nghiên cứu cho thấy, phát triển hệ thống DVHTS tại ĐHQG-HCM mang tính khả thi dựa trên nền tảng cơ sở hạ tầng sẵn có, kết hợp với khả năng đầu tư những nền tảng và nguồn lực mới. Trong quá trình phát triển, sự ủng hộ từ lãnh đạo đóng vai trò tiên quyết cùng với những yêu cầu thay đổi về nhận thức của các bên liên quan về HTS.

Phạm vi nghiên cứu bao gồm các trường thành viên của ĐHQG-HCM nên kết quả tìm được chưa hẳn đã đại diện phản ánh những khả năng và thách thức của các trường đại học Việt Nam trong việc phục vụ hoạt động học thuật trong bối cảnh số. Tuy nhiên, nghiên cứu này có thể được các trường đại học khác tham khảo, cũng như làm tiền đề cho những nghiên cứu với phạm vi rộng hơn để tìm hiểu sâu hơn các vấn đề liên quan đến phát triển DVHTS trong các trường đại học tại Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Thị Nga, Lê Vũ Toàn, & Lưu Đức Long (2020). Giáo dục đại học: cơ hội và thách thức trong chuyển đổi số. Thông Tin và Truyền Thông. Truy cập từ <https://ictvietnam.vn/giao-duc-dai-hoc-co-hoi-va-thach-thuc-trong-chuyen-doi-so-20200717145944811.htm>
2. ĐHQG-HCM (2021). Kế hoạch chiến lược 2021-2025. Truy cập từ https://vnuhcm.edu.vn/ve-dhgg-hcm_33396864/ke-hoach-chien-luoc-2021-2025/333730366864.html
3. Hannah, M., Heyns, E., & Mulligan, R. (2020). Inclusive infrastructure: digital scholarship centers and the academic library liaison. *Portal: Libraries and the Academy*, 20(4), 693-714.
4. Hensley, M. K., & Bell, S. J. (2017). Digital scholarship as a learning center in the library: building relationships and educational initiatives. *College & Research Libraries News*, 78(3), 155-158.
5. Hurrell, C. (2019). Aligning the stars: understanding digital scholarship needs to support the evolving nature of academic research. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 14(2), 1-17.
6. Lippincott, J. K., & Goldenberg-Hart, D. (2014). Digital scholarship centers: trends & good practice. Retrieved from https://www.cni.org/wp-content/uploads/2014/11/CNI-Digital-Schol.-Centers-report-2014.web_.pdf
7. Maron, N. L. (2014). Sustaining the digital humanities: host institution support beyond the start-up phase. *Ithaca Harbors, Inc.* Retrieved from <https://hcommons.org/deposits/objects/hc:12376/datastreams/CONTENT/content>
8. Mitchem, P. P., & Rice, D. M. (2017). Creating digital scholarship services at Appalachian State University. *Portal: Libraries and the Academy*, 17(4), 827-841.
9. Pickard, A. (2013). *Research methods in information* (2nd ed.). London: Facet.
10. Roemer, R. C. (2019). The culture of digital scholarship. In R. C. Roemer & V. Kern (Eds.), *The culture of digital scholarship in academic libraries* (pp. ix-xv). Chicago: ALA Editions.
11. Smithies, J., Westling, C., Sichani, A. M., Mellen, P., & Ciula, A. (2019). Managing 100 digital humanities projects: digital scholarship and archiving in King's Digital Lab. *Digital Humanities Quarterly*, 13(1). Retrieved from <http://www.digitalhumanities.org/dhq/vol/13/1/000411/000411.html>
12. Wang, Z., & Wang, X. (2020). From information, to data, to knowledge-digital scholarship centers: an emerging transdisciplinary digital knowledge and research methods integrator in academic and research libraries. *IFLA Journal*, 46(1), 5-14.
13. Zhou, L., Huang, R., & Zijlstra, T. (2019). Towards digital scholarship services in China's university libraries: establishing a guiding framework from literature. *Electronic Library*, 37(1), 108-126.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 15-02-2022; Ngày phản biện đánh giá: 12-3-2022; Ngày chấp nhận đăng: 15-5-2022).