

CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH ĐỐI VỚI SINH VIÊN ĐẠI HỌC CHÍNH QUY TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ, ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

NGUYỄN THỊ THANH HƯƠNG
Trường Đại học Ngoại ngữ,
Đại học Quốc gia Hà Nội

Nhận bài ngày 05/8/2026. Sửa chữa xong 07/9/2026. Duyệt đăng 11/9/2026.

Abstract

This study examines digital transformation in the administrative management of full-time undergraduate students at the University of Languages and International Studies, Vietnam National University, Hanoi (ULIS–VNU). Drawing on a synthesis of theoretical perspectives on digital transformation and student administration, the study focuses on the digitization of student information and records; the use of digital platforms for administrative procedures; data management, utilization, and interoperability; online interaction and student support; and the conditions required for digital transformation. The findings indicate that ULIS has established important foundations for digital transformation in university governance and student services. However, further improvements are needed in data integration, process standardization, staff digital competence, student experience, and information security. The article therefore proposes several directions and solutions for advancing digital transformation in an integrated and student-centered manner, thereby improving administrative efficiency and the quality of student services.

Keywords: Administrative management, digital transformation, full-time undergraduate students, student management, ULIS–VNU.

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số (CĐS) đang thúc đẩy đổi mới quản trị đại học, không chỉ ở việc ứng dụng công nghệ mà còn ở sự thay đổi đồng bộ về chiến lược, tổ chức, quy trình, dữ liệu và con người (Gkrimpizi et al., 2024). Tại Việt Nam, Quyết định số 749/QĐ-TTg năm 2020 xác lập Chương trình Chuyển đổi số quốc gia; Quyết định số 131/QĐ-TTg năm 2022 tiếp tục nhấn mạnh đổi mới quản lý, quản trị giáo dục dựa trên công nghệ và dữ liệu (Thủ tướng Chính phủ, 2020, 2022). Trong cơ sở giáo dục đại học, công tác sinh viên (SV) bao gồm các hoạt động giáo dục, quản lý, hỗ trợ và dịch vụ đối với SV (Bộ Giáo dục và Đào tạo, 2016). Các thủ tục về hồ sơ, thông tin, chế độ chính sách, xác nhận và yêu cầu hành chính có tần suất tương tác cao, vì vậy là lĩnh vực có nhu cầu CĐS rõ nét. Tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, nhiều nền tảng số đã được ứng dụng trong quản trị, đào tạo và phục vụ người học; Kế hoạch CĐS giai đoạn 2025–2030 tiếp tục định hướng chuyển đổi toàn diện trong đào tạo, nghiên cứu, quản trị và phát triển nguồn lực (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2022, 2025b). CĐS trong quản lý hành chính SV cần được đánh giá qua mức độ thay đổi quy trình, kết nối và khai thác dữ liệu, chất lượng tương tác, năng lực đội ngũ và trải nghiệm người học, thay vì chỉ qua số lượng phần mềm hay thủ tục trực tuyến (Gkrimpizi et al., 2024). Từ đó, nghiên cứu phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp thúc đẩy CĐS trong quản lý hành chính đối với SV đại học chính quy tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Email: thanhhuong.ulisvnu@gmail.com

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Nghiên cứu sử dụng các tài liệu trong và ngoài nước về CDS trong giáo dục đại học, quản trị đại học và quản lý SV. Một số văn bản chính cũng được tham khảo như Quyết định số 749/QĐ-TTg, Quyết định số 131/QĐ-TTg và Thông tư số 10/2016/TT-BGDĐT. Bên cạnh đó, nghiên cứu xem xét các tài liệu có liên quan của Đại học Quốc gia Hà Nội và Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội. Những tài liệu này là cơ sở để xác định các vấn đề lý luận và xây dựng nội dung nghiên cứu.

2.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Khảo sát được thực hiện trong tháng 5 và tháng 6/2026 với SV đại học chính quy đang học tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội. Tổng số 200 phiếu được phát ra và thu về đủ 200 phiếu hợp lệ để đưa vào phân tích. Mẫu được chọn theo phương pháp thuận tiện, đồng thời có sự tham gia của SV thuộc nhiều khóa học và ngành đào tạo khác nhau. Bảng hỏi tập trung vào một số nội dung chính như: số hóa thông tin và hồ sơ SV; thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số; khả năng tiếp cận và hiệu quả của dịch vụ; hoạt động tương tác, hỗ trợ; mức độ hài lòng cũng như những khó khăn và nhu cầu của SV. Phần lớn các câu hỏi đánh giá được thiết kế theo thang Likert 5 mức.

2.3. Phương pháp phỏng vấn

Phỏng vấn bán cấu trúc được sử dụng để tìm hiểu rõ hơn một số vấn đề từ kết quả khảo sát. Người tham gia phỏng vấn gồm 40 người, gồm 24 SV và 16 cán bộ đang trực tiếp làm công tác quản lý, hỗ trợ SV tại các khoa và đơn vị phục vụ đào tạo. Các câu hỏi chủ yếu xoay quanh trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ hành chính số, sự thuận tiện trong quá trình sử dụng, thời gian phản hồi, tính minh bạch và những khó khăn thường gặp. Người tham gia cũng được hỏi về mức độ đáp ứng của các nền tảng đang sử dụng và những điểm cần cải thiện. Các ý kiến sau phỏng vấn được sắp xếp theo từng nhóm vấn đề và dùng để làm rõ thêm kết quả thu được từ bảng hỏi.

2.4. Phương pháp xử lý dữ liệu

Dữ liệu từ bảng hỏi được xử lý bằng thống kê mô tả, chủ yếu dựa trên tần suất, tỷ lệ phần trăm và giá trị trung bình. Các ý kiến từ phỏng vấn được tổng hợp theo từng nhóm nội dung, sau đó đối chiếu với kết quả khảo sát để làm rõ hơn những vấn đề được nghiên cứu.

3. Nội dung nghiên cứu

3.1. Chuyển đổi số trong quản lý hành chính sinh viên ở cơ sở giáo dục đại học

3.1.1. Chuyển đổi số trong giáo dục đại học

CDS khác với số hóa đơn thuần: số hóa chuyển dữ liệu sang dạng số, còn CDS gắn công nghệ và dữ liệu với thay đổi quy trình, tổ chức và phương thức cung cấp dịch vụ (Gkrimpizi et al., 2024). Trong giáo dục đại học, CDS tác động đến đào tạo, nghiên cứu, quản trị và dịch vụ người học, đòi hỏi kết hợp công nghệ với thay đổi tổ chức (Gkrimpizi et al., 2024). Theo đó, CDS trong quản lý hành chính SV được hiểu là quá trình sử dụng công nghệ và dữ liệu số gắn với tái thiết kế quy trình quản lý và cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao hiệu quả, khả năng tiếp cận, tính minh bạch và trải nghiệm người học (Gkrimpizi et al., 2024; Moreira et al., 2019).

3.1.2. Nội dung chuyển đổi số trong quản lý hành chính sinh viên

Có thể xác định năm nhóm nội dung cơ bản của CDS trong quản lý hành chính SV (Gkrimpizi et al., 2024; Thủ tướng Chính phủ, 2022): 1) Số hóa và quản lý dữ liệu SV, bảo đảm dữ liệu có cấu trúc, chính xác và cập nhật. 2) Chuẩn hóa và số hóa thủ tục hành chính, ưu tiên thực hiện trực tuyến và giảm thao tác trực tiếp. 3) Kết nối và khai thác dữ liệu giữa các bộ phận theo phân quyền, hạn chế yêu cầu khai báo lặp lại. 4) Tổ chức tương tác và hỗ trợ SV trên môi trường số theo hướng kịp thời, dễ theo dõi (Moreira et al., 2019). 5) Bảo đảm hạ tầng, dữ liệu, nhân lực, quy trình quản trị, an toàn thông tin, năng lực và văn hóa số (Gkrimpizi et al., 2024).

3.2. Bối cảnh chuyển đổi số tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội

Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và CDS trong quản trị, đào tạo và phục vụ người học, tạo tiền đề cho quản trị đại học trên môi trường số (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2022, 2025b). Kế hoạch chuyển đổi số giai đoạn 2025–2030 theo Quyết định số 1813/QĐ-ĐHNN ngày 03/4/2025 định hướng chuyển đổi trong giảng dạy, nghiên cứu, quản trị và phát triển nguồn lực, chú trọng MIS, LMS và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2025b). Đơn vị phụ trách đào tạo và người học có nhiệm vụ quản lý, phát triển phần mềm quản lý đào tạo, người học và tham mưu giải pháp ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2025a).

3.3. Thực trạng chuyển đổi số trong quản lý hành chính đối với sinh viên đại học chính quy

3.3.1. Số hóa thông tin và hồ sơ sinh viên

Số hóa dữ liệu giúp giảm phụ thuộc hồ sơ giấy, tăng khả năng tìm kiếm, cập nhật và khai thác thông tin SV (Gkrimpizi et al., 2024). Tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, phần mềm quản lý đào tạo và người học là tiền đề xây dựng hồ sơ số trong toàn bộ vòng đời SV (Trường Đại học Ngoại ngữ – Đại học Quốc gia Hà Nội, 2025a). Hiệu quả số hóa phụ thuộc vào tính thống nhất, chính xác và liên thông của dữ liệu; nếu các đơn vị duy trì nguồn dữ liệu riêng, tình trạng phân mảnh vẫn có thể tồn tại.

TT	Nội dung đánh giá	Tỷ lệ đồng ý (%)	Thứ bậc
1	Thông tin, hồ sơ SV được số hóa đầy đủ	75	4
2	Thông tin trên hệ thống được cập nhật kịp thời	92	3
3	Thông tin trên hệ thống bảo đảm chính xác	98	2
4	SV dễ dàng tra cứu thông tin cá nhân	99	1
5	SV dễ tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính	69	5
6	Hệ thống hạn chế việc phải cung cấp lặp lại thông tin	48	6
Chung	Mức độ số hóa và khả năng tiếp cận thông tin, hồ sơ sinh viên	80,17%	—

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2026 (n = 200)

Kết quả tại bảng 1 cho thấy mức độ số hóa và khả năng tiếp cận thông tin, hồ sơ SV được đánh giá khá tích cực, với tỷ lệ chung đạt 80,17%. Trong đó, nội dung “SV dễ dàng tra cứu thông tin cá nhân” đạt tỷ lệ cao nhất (99%, xếp thứ 1), cho thấy việc ứng dụng các hệ thống số đã tạo thuận lợi rõ rệt cho SV trong việc chủ động tiếp cận thông tin. Tiếp theo là tính chính xác của thông tin trên hệ thống (98%, xếp thứ 2) và mức độ cập nhật kịp thời (92%, xếp thứ 3). Nội dung số hóa đầy đủ thông tin, hồ sơ SV đạt 75%, xếp thứ 4. Tuy nhiên, kết quả cũng cho thấy một số hạn chế cần được quan tâm. Khả năng tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính chỉ đạt 69%, xếp thứ 5; đặc biệt, nội dung hạn chế việc SV phải cung cấp lặp lại thông tin đạt thấp nhất, 48%, xếp thứ 6. Khoảng cách lớn giữa khả năng tra cứu thông tin (99%) và khả năng tái sử dụng dữ liệu (48%) cho thấy quá trình số hóa đã đạt kết quả rõ nét ở phương diện cung cấp và tra cứu thông tin, nhưng khả năng tích hợp, liên thông và khai thác dữ liệu giữa các quy trình hành chính còn hạn chế. Đây là vấn đề cần ưu tiên khắc phục để chuyển từ số hóa đơn lẻ sang chuyển đổi số đồng bộ trong quản lý hành chính SV.

3.3.2. Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số

Chuyển thủ tục hành chính lên môi trường số giúp giảm thời gian, đi lại và chi phí giao dịch; tuy nhiên, giá trị của CDS phụ thuộc vào mức độ trực tuyến toàn trình, không chỉ ở việc đưa biểu mẫu lên mạng (Thủ tướng Chính phủ, 2022). Vì vậy, cần đánh giá toàn bộ hành trình từ tiếp cận thông tin, nộp yêu cầu, xử lý, theo dõi trạng thái đến nhận kết quả và phản hồi.

TT	Nội dung đánh giá	Tỷ lệ đồng ý (%)	Thứ bậc
1	SV dễ dàng tìm kiếm và tiếp cận các thủ tục hành chính trực tuyến	68	4
2	Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến rõ ràng, dễ hiểu	92	3
3	SV có thể nộp hồ sơ/yêu cầu hành chính trên môi trường số	53	5
4	SV có thể theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu/hồ sơ trực tuyến	35	6
5	Kết quả giải quyết thủ tục được trả kịp thời trên môi trường số	98	2
6	Thực hiện thủ tục trực tuyến giúp giảm thời gian, đi lại và các thao tác trực tiếp	100	1
Chung	Mức độ thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số	74,33	—

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2026 (n = 200).

Kết quả tại bảng 2 cho thấy việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số được SV đánh giá tương đối tích cực, với tỷ lệ đồng ý chung đạt 74,33%. Trong đó, 100% SV đồng ý rằng thực hiện thủ tục trực tuyến giúp giảm thời gian, đi lại và các thao tác trực tiếp, xếp thứ nhất. Tiếp theo, 98% SV đánh giá kết quả giải quyết thủ tục được trả kịp thời trên môi trường số và 92% cho rằng quy trình thực hiện thủ tục trực tuyến rõ ràng, dễ hiểu. Kết quả này cho thấy chuyển đổi số bước đầu đã mang lại những lợi ích thiết thực về thời gian, sự thuận tiện và hiệu quả phục vụ người học. Tuy nhiên, một số khâu trong quy trình số vẫn còn hạn chế. Chỉ 68% SV cho rằng có thể dễ dàng tìm kiếm và tiếp cận các thủ tục hành chính trực tuyến; 53% đánh giá có thể nộp hồ sơ hoặc yêu cầu hành chính trên môi trường số. Đáng chú ý, khả năng theo dõi tiến độ xử lý yêu cầu/hồ sơ trực tuyến chỉ đạt 35%, thấp nhất trong sáu nội dung khảo sát. Điều này cho thấy mức độ số hóa giữa các khâu của quy trình chưa đồng đều, đặc biệt ở khả năng nộp hồ sơ và theo dõi trạng thái xử lý. Như vậy, kết quả khảo sát phản ánh một khoảng cách đáng lưu ý giữa lợi ích mà SV cảm nhận từ thủ tục trực tuyến (100%) và khả năng theo dõi toàn bộ quá trình xử lý trên môi trường số (35%). Đây là cơ sở thực tiễn cho thấy Nhà trường cần tiếp tục hoàn thiện quy trình theo hướng trực tuyến toàn trình, cho phép SV thực hiện, theo dõi trạng thái và nhận kết quả trên một môi trường số thống nhất.

3.3.3. Tích hợp, liên thông và khai thác dữ liệu

Liên thông dữ liệu giúp giảm nhập liệu lặp lại, tăng tính nhất quán và tạo nền tảng quản trị dựa trên dữ liệu. Hệ thống cần hướng tới nguyên tắc thông tin đã có và còn giá trị không phải cung cấp lại, đồng thời bảo đảm phân quyền khai thác phù hợp (Gkrimpizi et al., 2024).

3.3.4. Tương tác và hỗ trợ sinh viên trên môi trường số

Chuyển đổi số có thể cải thiện tương tác giữa SV và Nhà trường, nhưng nhiều kênh riêng lẻ dễ gây phân tán thông tin (Moreira et al., 2019). Vì vậy, cần hướng tới hỗ trợ đa kênh nhưng quản lý tập trung, trong đó yêu cầu được ghi nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi trạng thái.

Bảng 3: Kết quả khảo sát về tương tác và hỗ trợ SV trên môi trường số

TT	Nội dung đánh giá	Tỷ lệ đồng ý (%)	Thứ bậc
1	SV dễ dàng liên hệ với đơn vị/cán bộ phụ trách qua các kênh số	97	1
2	Thông tin hướng dẫn, hỗ trợ SV trên môi trường số rõ ràng, dễ hiểu	91	4
3	Các yêu cầu, thắc mắc của SV được tiếp nhận kịp thời qua các kênh số	95	2
4	Các yêu cầu, thắc mắc của SV được phản hồi và giải quyết kịp thời	86	6
5	Các kênh hỗ trợ số đáp ứng được nhu cầu của SV	87	5
6	SV hài lòng với hoạt động tương tác và hỗ trợ trên môi trường số	93	3
Chung	Mức độ tương tác và hỗ trợ SV trên môi trường số	91,5	—

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả, 2026 (n = 200).

Kết quả bảng 3 cho thấy tương tác và hỗ trợ SV trên môi trường số được đánh giá tích cực, với tỷ lệ đồng ý chung đạt 91,5%, cao hơn so với kết quả về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số ở bảng 2 (74,33%). Trong đó, 97% SV cho rằng có thể dễ dàng liên hệ với đơn vị/cán bộ phụ trách qua các kênh số, xếp thứ nhất; tiếp đến là khả năng tiếp nhận kịp thời các yêu cầu, thắc mắc của SV (95%, xếp

thứ 2). Mức độ hài lòng chung đối với hoạt động tương tác và hỗ trợ trên môi trường số cũng đạt tỷ lệ cao (93%, xếp thứ 3). Kết quả này cho thấy các kênh số đã phát huy hiệu quả trong việc tăng khả năng kết nối giữa SV với các đơn vị và cán bộ phụ trách. Kết quả khảo sát cũng cho thấy một điểm đáng chú ý. Có tới 95% SV đánh giá yêu cầu, thắc mắc của mình được tiếp nhận kịp thời qua các kênh số, nhưng tỷ lệ cho rằng những yêu cầu này được phản hồi và giải quyết kịp thời chỉ đạt 86%. Mức độ đáp ứng nhu cầu của các kênh hỗ trợ số đạt 87%, xếp thứ 5. Như vậy, việc tạo ra các kênh để SV liên hệ không phải là vấn đề lớn. Điều cần quan tâm hơn là thời gian và cách xử lý yêu cầu sau khi đã tiếp nhận.

Nhìn chung, các kênh số đang hỗ trợ khá tốt việc trao đổi giữa Nhà trường và SV. Tuy nhiên, quá trình từ tiếp nhận đến xử lý và phản hồi vẫn có thể được cải thiện. Mỗi đơn vị nên có thời gian xử lý rõ ràng, SV có thể biết yêu cầu của mình đang ở bước nào và khi nào dự kiến nhận được kết quả. Điều này sẽ giúp việc hỗ trợ thuận tiện và minh bạch hơn.

3.3.5. Điều kiện bảo đảm cho chuyển đổi số

CĐS muốn đạt hiệu quả cần có sự hỗ trợ của nhiều yếu tố, từ công nghệ, con người đến cách tổ chức công việc. Cán bộ không chỉ cần biết sử dụng các hệ thống đang có mà còn cần kỹ năng làm việc với dữ liệu và khả năng thích ứng khi quy trình thay đổi. Về phía SV, hướng dẫn rõ ràng và dễ tìm sẽ giúp các em sử dụng dịch vụ số thuận lợi hơn (Gkrimpizi et al., 2024). Một vấn đề khác cần được quan tâm là an toàn thông tin. Dữ liệu SV chứa nhiều thông tin cá nhân nên việc ai được quyền truy cập, dữ liệu được lưu giữ ra sao, sao lưu như thế nào và xử lý thế nào khi có sự cố đều cần được quy định rõ.

3.4. Đánh giá chung

3.4.1. Những kết quả đạt được

Kết quả nghiên cứu cho thấy Nhà trường đã có định hướng khá rõ về chuyển đổi số và đã từng bước xây dựng hạ tầng, các nền tảng phục vụ đào tạo và quản lý người học (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2022, 2025b). Nhiều thông tin và công việc liên quan đến SV hiện đã được thực hiện trên môi trường số. Nhờ đó, SV có thể tiếp cận một số dịch vụ thuận tiện hơn trước. Những thay đổi này cũng cho thấy việc phục vụ nhu cầu của người học đang được quan tâm nhiều hơn trong quá trình chuyển đổi số của Nhà trường (Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội, 2025a, 2025b).

3.4.2. Những vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, một số vấn đề vẫn cần được cải thiện. Dữ liệu giữa các hệ thống cần kết nối tốt hơn để SV không phải cung cấp lại những thông tin Nhà trường đã có. Một số thủ tục cũng cần được xem xét lại từ đầu, thay vì chỉ chuyển biểu mẫu giấy thành biểu mẫu điện tử. Trải nghiệm của SV nên được xem là một căn cứ quan trọng khi đánh giá hiệu quả của dịch vụ số. Bên cạnh đó, năng lực số của đội ngũ cũng cần được bồi dưỡng thường xuyên. Hiệu quả chuyển đổi số có thể được theo dõi qua những chỉ số cụ thể như thời gian giải quyết hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ đúng hạn, số lần SV phải bổ sung thông tin hay mức độ hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ.

4. Giải pháp thúc đẩy chuyển đổi số trong quản lý hành chính đối với sinh viên đại học chính quy

4.1. Hoàn thiện quản lý hành chính sinh viên theo nhu cầu của người học

Việc tổ chức các dịch vụ hành chính số nên bắt đầu từ nhu cầu và quá trình sử dụng thực tế của SV. Thay vì xây dựng từng hệ thống riêng theo chức năng của mỗi đơn vị, có thể xem xét toàn bộ quá trình mà SV phải thực hiện từ khi nhập học đến khi tốt nghiệp. Với mỗi thủ tục, cần xác định rõ SV phải cung cấp thông tin gì, đơn vị nào xử lý, mất bao lâu và kết quả được trả bằng hình thức nào. Qua đó, những bước không còn cần thiết có thể được lược bỏ trước khi đưa thủ tục lên môi trường số (Gkrimpizi et al., 2024).

4.2. Hoàn thiện hồ sơ số của sinh viên

Thông tin của mỗi SV nên được quản lý thống nhất và có thể sử dụng cho những nghiệp vụ khác nhau khi cần thiết. Mỗi SV có một định danh chung sẽ giúp liên kết dữ liệu giữa các hệ thống và hạn chế việc khai báo nhiều lần cùng một thông tin. Để thực hiện được điều này, Nhà trường cần xác định

rõ đơn vị chịu trách nhiệm cập nhật dữ liệu, cách thức chia sẻ, quyền truy cập và việc kiểm tra độ chính xác của thông tin.

4.3. Hoàn thiện các thủ tục hành chính trực tuyến

Kết quả khảo sát cho thấy SV đánh giá rất cao lợi ích của thủ tục trực tuyến, nhưng khả năng nộp hồ sơ và theo dõi tiến độ xử lý vẫn còn hạn chế. Vì vậy, trước mắt nên ưu tiên những thủ tục được SV sử dụng thường xuyên. SV cần có thể gửi yêu cầu, bổ sung giấy tờ, biết hồ sơ đang được xử lý đến đâu và nhận kết quả trực tuyến. Khi phù hợp với quy định, xác thực điện tử, chữ ký số và văn bản điện tử cũng nên được sử dụng nhiều hơn để giảm các bước xử lý trực tiếp.

4.4. Tạo một đầu mối số thuận tiện cho sinh viên

Việc phải sử dụng nhiều hệ thống hoặc tìm thông tin ở nhiều nơi có thể gây khó khăn cho SV. Một cổng dịch vụ chung sẽ thuận tiện hơn nếu SV có thể đăng nhập để xem thông tin cá nhân, học vụ, thủ tục hành chính, thông báo và các yêu cầu hỗ trợ tại cùng một nơi. Giao diện cũng nên đơn giản, dễ tìm kiếm và sử dụng tốt trên điện thoại, vì đây là thiết bị SV thường xuyên sử dụng.

4.5. Sử dụng dữ liệu nhiều hơn trong công tác quản lý

Dữ liệu sẽ có giá trị hơn khi được dùng để hỗ trợ công việc hằng ngày, thay vì chỉ được lưu trên hệ thống. Chẳng hạn, số lượng hồ sơ đang chờ xử lý, thời gian giải quyết trung bình, tỷ lệ đúng hạn hay mức độ hài lòng của SV có thể giúp đơn vị quản lý nhận ra những khâu đang gặp vướng mắc. Khi được sử dụng đúng mục đích và bảo đảm yêu cầu về dữ liệu cá nhân, các thông tin này còn có thể hỗ trợ phát hiện sớm những trường hợp SV cần được tư vấn hoặc hỗ trợ.

4.6. Bồi dưỡng kỹ năng số cho đội ngũ

Cán bộ trực tiếp làm việc với SV có vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số. Vì vậy, nội dung bồi dưỡng không nên chỉ dừng ở cách sử dụng phần mềm. Kỹ năng quản lý dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin, xử lý công việc trên môi trường số và cải tiến quy trình cũng cần được chú ý. Những sáng kiến xuất phát từ công việc thực tế của cán bộ nên được khuyến khích và chia sẻ trong đơn vị (Gkrimpizi et al., 2024).

4.7. Quan tâm hơn đến trải nghiệm của sinh viên

Phản hồi của SV là nguồn thông tin trực tiếp để biết một dịch vụ số có thực sự dễ dùng hay không. Sau khi thực hiện thủ tục, SV có thể được hỏi ngắn về mức độ hài lòng hoặc những khó khăn đã gặp. Các hướng dẫn cũng nên ngắn gọn, dễ tìm và có nhiều hình thức như văn bản, video hoặc mục hỏi – đáp. Chatbot và các công cụ AI có thể được sử dụng để hỗ trợ những câu hỏi thường gặp. Tuy nhiên, thông tin do các công cụ này cung cấp cần được kiểm soát. Với những vấn đề phức tạp hoặc liên quan đến quyền lợi cụ thể của SV, yêu cầu vẫn cần được chuyển tới cán bộ phụ trách để xử lý (Moreira et al., 2019).

4.8. Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu cá nhân

Cùng với việc đưa nhiều hoạt động lên môi trường số, vấn đề bảo vệ dữ liệu SV càng cần được chú ý. Quyền truy cập nên được giao theo đúng nhiệm vụ của từng vị trí. Dữ liệu cần được sao lưu và hệ thống cần được kiểm tra định kỳ. Việc thu thập thông tin cũng chỉ nên giới hạn ở những dữ liệu thực sự cần cho công tác quản lý, đồng thời phải quy định rõ thời gian lưu giữ và người được phép sử dụng.

4.9. Theo dõi kết quả chuyển đổi số bằng các chỉ số cụ thể

Để biết CĐS có thực sự mang lại thay đổi hay không, cần có những chỉ số có thể theo dõi qua từng năm. Một số chỉ số phù hợp với quản lý SV là tỷ lệ thủ tục được thực hiện trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ được xử lý hoàn toàn trên môi trường số, thời gian xử lý trung bình, tỷ lệ đúng hạn, số lần SV phải cung cấp lại thông tin và mức độ hài lòng. Số liệu này sẽ giúp Nhà trường nhìn thấy rõ hơn những mặt đã cải thiện và những khâu còn cần điều chỉnh.

Xem tiếp trang 31