

NĂNG LỰC KỸ THUẬT SỐ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

PHẠM THỊ HUYỀN TRANG
Trường Đại học Thủ đô Hà Nội

Nhận bài ngày 13/8/2026. Sửa chữa xong 05/9/2026. Duyệt đăng 10/9/2026.

Abstract

This study examines the digital competence of social workers employed at social service facilities in Hanoi, providing an empirical basis for strengthening their digital capabilities. A cross-sectional descriptive design was employed, with purposive and snowball sampling used to recruit 101 social workers. Digital competence was assessed using the 12-item Digital Competence Scale (DCS), covering six domains. Across all six domains, participants' self-reported mean scores fell within the "agree" range on a five-point Likert scale. Information and data literacy and communication and collaboration received the highest mean scores, whereas digital safety received the lowest. The findings highlight the need to strengthen social workers' competence across all six domains, particularly in evaluating information reliability, protecting data, and using technology safely.

Keywords: DCS, digital competence, DigComp, social workers.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, năng lực kỹ thuật số (KTS) trở thành yêu cầu bắt buộc đối với các nhân viên công tác xã hội (CTXH), bởi công nghệ thông tin và truyền thông ngày càng được ứng dụng rộng rãi trong việc cung cấp dịch vụ, quản lý hồ sơ, công tác hành chính, cũng như hợp tác và giao tiếp với thân chủ (Zhu & Andersen, 2022). Nhân viên CTXH cần nắm vững năng lực KTS như quản lý các công cụ trực tuyến để tương tác với thân chủ và các chuyên gia khác, cập nhật kịp thời các ứng dụng công nghệ số và sử dụng công nghệ số một cách có đạo đức vì mục đích nghề nghiệp (Taylor, 2017). Ở một số quốc gia như Na Uy hoặc tại nhiều xã hội phát triển dựa trên công nghệ, năng lực KTS hiện được xem là một thước đo năng lực chuyên môn của các nhân viên CTXH (Zhu & Andersen, 2022).

Khái niệm năng lực KTS đã trở thành một chủ đề được giới học thuật quan tâm và thảo luận rộng rãi trong các nghiên cứu cũng như hoạch định chính sách; đặc biệt trong vài thập kỷ qua, khái niệm này ngày càng được xem xét song hành với quá trình chuyển đổi số và sự phát triển của xã hội tri thức. Năng lực KTS được định nghĩa là tập hợp các khả năng sử dụng công nghệ để tối ưu hóa cuộc sống hàng ngày một cách hiệu quả (Ferrari & Punie, 2013). Ủy ban Châu Âu (European Commission, 2018, tr. 9) cho rằng "năng lực kỹ thuật số là việc sử dụng các công nghệ của xã hội thông tin một cách tự tin, có tư duy phản biện và có trách nhiệm cho các mục đích công việc, giải trí và giáo dục". Sau khi xác định năng lực KTS là một trong tám năng lực sống thiết yếu, Ủy ban châu Âu đã xây dựng khung tham chiếu DigComp để xác định và đánh giá năng lực KTS, gồm 21 năng lực thuộc 5 lĩnh vực, được cập nhật theo sự phát triển của công nghệ và xã hội (Ferrari, 2013; Vuorikari và cộng sự, 2016). Trong những năm gần đây, đã có nhiều nghiên cứu của các tác giả đề cập đến năng lực số cho các nhân viên khối ngành dịch vụ xã hội, CTXH như năng lực kỹ thuật số dành cho người hành nghề trong lĩnh vực dịch vụ xã hội của Yuen-Han Mo và cộng sự (2025), năng lực KTS thiết yếu đối với nhân viên CTXH trong lĩnh vực lão khoa của Li và cộng sự (2025), kỹ năng KTS trong dịch vụ xã hội phục vụ thực hành CTXH của Gómez-Rasco và cộng sự (2026)... Điểm chung của các thang đo trong các nghiên cứu này đều phát triển từ khung tham chiếu DigComp và từ đó thiết kế các thành tố năng lực số theo đặc thù của hoạt

Email: pthtrang@daihocthudo.edu.vn

động nghề nghiệp và cung cấp dịch vụ xã hội. Nhìn chung, các nghiên cứu này tập trung vào những nhóm năng lực cốt lõi như khai thác thông tin và dữ liệu, giao tiếp và hợp tác trên môi trường số, sáng tạo nội dung số, an toàn và bảo mật thông tin, giải quyết vấn đề và khả năng thích ứng với sự thay đổi của công nghệ. Schwarz và cộng sự (2024) đã phát triển thang đo năng lực KTS (Digital Competence Scale - DCS) gồm 12 mục dựa trên các nghiên cứu trước đó phù hợp với khung DigComp và được thiết kế để đo lường năng lực KTS của cá nhân hoặc phục vụ các trung tâm theo dõi, đánh giá năng lực của nhân viên trong khuôn khổ các sáng kiến chuyển đổi số. Kết quả nghiên cứu của Schwarz và cộng sự (2024) cho thấy, DCS là một công cụ đảm bảo các tiêu chuẩn về đo lường tâm lý học, cho phép tự đánh giá năng lực kỹ thuật số một cách hiệu quả và có độ giá trị xuất sắc. Do đó, công cụ này có thể được sử dụng như một giải pháp thay thế hiệu quả cho các phương pháp đánh giá năng lực KTS quy mô lớn và tốn kém hơn (ví dụ: đánh giá qua sản phẩm thực tế hoặc bài kiểm tra kiến thức) trong nhiều bối cảnh ứng dụng khác nhau.

Tại Việt Nam, chuyển đổi số đang tạo ra những thay đổi đáng kể trong phương thức cung cấp dịch vụ CTXH của các nhân viên CTXH trong thực hành, tuy nhiên các nghiên cứu để đánh giá năng lực KTS của nhân viên CTXH vẫn còn vắng bóng. Do đó, việc khảo sát năng lực KTS của nhân viên CTXH tại một địa phương có nhiều loại hình dịch vụ CTXH như Thành phố Hà Nội có ý nghĩa bổ sung bằng chứng thực nghiệm còn thiếu trong bối cảnh Việt Nam, đồng thời cung cấp cơ sở thực tiễn cho việc tích hợp và phát triển năng lực số của nhân viên CTXH trong bối cảnh hiện nay.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Khách thể và quy trình nghiên cứu

Khách thể tham gia nghiên cứu này gồm 101 nhân viên CTXH đang làm việc tại các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ CTXH công lập như các trung tâm bảo trợ xã hội, bệnh viện, trường học, trung tâm CTXH, cán bộ phụ trách văn hoá xã hội trên địa bàn Hà Nội năm 2026. Nghiên cứu của chúng tôi đặt ra 3 tiêu chí để lựa chọn khách thể là: (1) đang làm việc tại các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ CTXH; (2) có kinh nghiệm làm việc từ 1 năm trở lên; và (3) tự nguyện đồng ý tham gia khảo sát.

Nghiên cứu được thiết kế theo phương pháp mô tả cắt ngang. Đối tượng khảo sát được tuyển chọn bằng phương pháp lấy mẫu có chủ đích kết hợp với phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên và dữ liệu được thu thập thông qua bảng hỏi trực tiếp và trực tuyến. Nhà nghiên cứu tiếp cận với một số cơ quan cung cấp dịch vụ CTXH như các trung tâm bảo trợ xã hội, trung tâm CTXH, bệnh viện, trường học, phòng văn hoá xã hội xã/phường nhằm đảm bảo sự đa dạng về loại hình dịch vụ. Sau khi nhận được sự đồng ý của lãnh đạo đơn vị, chúng tôi gửi phiếu khảo sát trực tiếp và đường dẫn khảo sát google form để các nhân viên CTXH chia sẻ thêm cho đồng nghiệp hoặc mạng lưới nghề nghiệp của họ.

Trước khi thực hiện khảo sát, khách thể được cung cấp đầy đủ thông tin tại phần mở đầu của bảng hỏi, bao gồm mục đích và nội dung nghiên cứu, cách thức tham gia, nguyên tắc bảo mật thông tin, tính tự nguyện của việc tham gia và quyền từ chối hoặc rút lui khỏi nghiên cứu tại bất kỳ thời điểm nào mà không phải chịu bất kỳ bất lợi nào. Chỉ những người xác nhận đồng ý tham gia mới tiếp tục thực hiện bảng hỏi.

2.2. Công cụ nghiên cứu

Thang đo tự đánh giá Năng lực KTS (Digital Competence Scale - DCS) là một công cụ tự đánh giá ngắn gọn được sử dụng làm công cụ đo lường có cấu trúc để đánh giá năng lực KTS của nhân viên CTXH đang làm việc tại các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ CTXH tại Hà Nội. Thang đo này ban đầu được Schwarz và cộng sự (2024) xây dựng một bộ gồm 31 mục, sau đó tinh chỉnh thông qua một nghiên cứu với 1.976 người tham gia để có được thang đo cuối cùng gồm 12 mục. Schwarz và cộng sự (2024) đã thực hiện một nghiên cứu kiểm chứng tiếp theo với 1.109 người tham gia với độ tin cậy (giá trị Cronbach's alpha = 0,94) và độ giá trị hội tụ mạnh mẽ ($r = 0,33-0,48$; $p < 0,01$) thông qua việc tính toán các mối tương quan với những chỉ báo được cho là có tương quan thuận với năng lực KTS (gồm kiến thức về năng lực kỹ thuật số, số lượng thiết bị kỹ thuật số, tần suất sử dụng thiết bị kỹ thuật số và mức độ hứng thú tương tác với công nghệ).

Thang đo gồm 12 mục, mỗi mục được đo lường theo thang Likert 5 mức độ, từ 1- Hoàn toàn không đồng ý, đến 5- Hoàn toàn đồng ý. Để đánh giá độ tin cậy và cấu trúc của thang đo trong bối cảnh nghiên cứu, dữ liệu được tiến hành kiểm định thông qua hệ số Cronbach's Alpha. Kết quả kiểm định độ tin cậy của thang đo được trình bày tại bảng 1 dưới đây.

Bảng 1: Độ tin cậy các tiểu thang và toàn thang đo DCS ở nhân viên công tác xã hội tại Hà Nội năm 2026

TT	Các tiểu thang	Cronbach's Alpha
1	Kiến thức cơ bản và khả năng truy cập	0,841
2	Năng lực thông tin và dữ liệu	0,850
3	Năng lực giao tiếp và hợp tác	0,949
4	Năng lực sáng tạo nội dung số	0,934
5	Năng lực an toàn số	0,903
6	Năng lực giải quyết vấn đề và học tập suốt đời	0,930
Cronbach's Alpha toàn thang đo		0,973

Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy 6 tiểu thang của thang đo DCS rút gọn đều có hệ số Cronbach's Alpha dao động từ 0,841 đến 0,949. Hệ số Cronbach's Alpha của toàn thang đo đạt 0,973 > 0,6. Như vậy thang đo đạt độ tin cậy. Do đó, thang đo DCS rút gọn có thể được sử dụng để đánh giá năng lực số của nhân viên CTXH trong nghiên cứu này.

2.3. Phân tích dữ liệu

Dữ liệu nghiên cứu được xử lý và phân tích bằng phần mềm IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), phiên bản 22.0. Sau khi hoàn tất quá trình thu thập, dữ liệu được tiến hành kiểm tra, làm sạch và sàng lọc trước khi đưa vào phân tích. Các phiếu đáp ứng đầy đủ yêu cầu về dữ liệu và tiêu chí hợp lệ được giữ lại để phân tích. Quy trình làm sạch dữ liệu bao gồm kiểm tra và xử lý dữ liệu thiếu, rà soát các giá trị bất thường và ngoại lai, đồng thời kiểm tra các giả định thống kê cần thiết nhằm bảo đảm tính phù hợp của dữ liệu. Số phiếu hợp lệ trong nghiên cứu này là 101 phiếu.

Trong nghiên cứu này, chúng tôi đã sử dụng phương pháp phân tích thống kê mô tả: trong đó, thống kê tần số để đánh giá được tổng quát đặc điểm của mẫu nghiên cứu như giới tính, tuổi, chuyên ngành đào tạo, trình độ đào tạo, kinh nghiệm làm việc; điểm trung bình, độ lệch chuẩn để mô tả về năng lực kỹ thuật số của nhân viên CTXH.

Việc diễn giải điểm trung bình được thực hiện theo phương pháp chia khoảng cách đều giữa các mức của thang đo, với khoảng cách được tính theo công thức: Khoảng cách=(Maximum–Minimum)/n=(5–1)/5=0.80.

Do đó, sẽ có các đoạn giá trị như sau:

- 1,00 – 1,80 (làm tròn thành 1): Hoàn toàn không đồng ý;
- 1,81 – 2,60 (làm tròn thành 2): Không đồng ý;
- 2,61 – 3,40 (làm tròn thành 3): Không đồng ý một chút;
- 3,41 – 4,20 (làm tròn thành 4): Đồng ý;
- 4,21 – 5,00 (làm tròn thành 5): Hoàn toàn đồng ý.

3. Nội dung nghiên cứu

3.1. Đặc điểm sinh viên ngành Công tác xã hội tham gia khảo sát

Bảng 2 trình bày các đặc điểm nhân khẩu – xã hội của mẫu nghiên cứu bao gồm 101 nhân viên CTXH (67,3% là nữ, tuổi trung bình là 34,19).

Bảng 2: Đặc điểm mẫu nghiên cứu (n = 101)

Các đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ %
1. Giới tính	Nam	33	32,7
	Nữ	68	67,3
2. Tuổi	Từ 20 – 30 tuổi	30	29,7
	Từ 31 – 40 tuổi	58	57,4
	Từ 41 tuổi trở lên	13	12,9
3. Trình độ đào tạo	Cao đẳng	15	14,9
	Đại học	59	58,4
	Sau đại học	27	26,7
4. Chuyên ngành đào tạo	Công tác xã hội	68	67,3
	Tâm lý học	8	7,9
	Xã hội học	3	3,0
	Y tế công cộng	11	10,9
	Khác	11	10,9
5. Kinh nghiệm làm việc	Từ 1 – dưới 3 năm	6	5,9
	Từ 3 – dưới 5 năm	16	15,8
	Từ 5 - dưới 10 năm	52	51,5
	Từ 10 năm trở lên	27	26,7
Các đặc điểm		M	SD
Tuổi		34,19	5,19
Kinh nghiệm làm việc		7,89	4,81

Về độ tuổi, các nhân viên CTXH tham gia khảo sát tập trung chủ yếu ở nhóm 31–40 tuổi, chiếm 57,4%, nhóm 20–30 tuổi chiếm 29,7%, nhóm từ 41 tuổi trở lên chỉ chiếm 12,9%. Tuổi trung bình của mẫu là 34,19 tuổi.

Về trình độ đào tạo, hơn nửa số khách thể khảo sát có trình độ đại học chiếm tỷ lệ 58,4%, sau đại học chiếm 26,7% và cao đẳng chiếm 14,9%. Bức tranh này cho thấy, các nhân viên CTXH tham gia khảo sát có trình độ đào tạo tương đối cao, hơn 85% có bằng đại học trở lên.

Về chuyên ngành đào tạo, tỉ lệ nhân viên CTXH được đào tạo đúng chuyên ngành chiếm ưu thế với tỉ lệ 67,3%, chuyên ngành y tế công cộng (10,9%), tâm lý học (7,9%), xã hội học (3,0%) và các chuyên ngành khác (10,9%). Điều này cho thấy, các nhân viên CTXH tham gia khảo sát khá đa dạng về chuyên ngành đào tạo, trong đó nhóm được đào tạo đúng chuyên ngành CTXH chiếm tỉ lệ cao nhất.

Về kinh nghiệm làm việc, tỉ lệ nhân viên CTXH có kinh nghiệm làm việc từ 5 đến dưới 10 năm chiếm tỷ lệ cao nhất là 51,5%, các nhân viên CTXH có kinh nghiệm làm việc từ 10 năm trở lên chiếm 26,7%; từ 3 đến dưới 5 năm chiếm 15,8% và thấp nhất là nhóm khách thể khảo sát có kinh nghiệm từ 1 đến dưới 3 năm chỉ chiếm 5,9%. Có thể thấy rằng, kinh nghiệm làm việc của mẫu nghiên cứu được phân bố ở các nhóm khác nhau, trong đó nhóm có kinh nghiệm làm việc từ 5 đến dưới 10 năm chiếm hơn một nửa tổng số người tham gia khảo sát.

3.2. Thực trạng năng lực số của nhân viên công tác xã hội tại Hà Nội

Bảng 3 trình bày các chỉ số thống kê mô tả về năng lực số của nhân viên CTXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội. Các mục hỏi đã được nhóm lại theo mô tả dựa trên 06 lĩnh vực năng lực của khung năng lực KTS (DCS) được Schwarz và cộng sự (2024) phát triển.

Bảng 3: Thống kê mô tả về năng lực kỹ thuật số của nhân viên công tác xã hội tại Hà Nội năm 2026 (n=101)

TT	Nội dung nhận định	M	SD
	Kiến thức cơ bản và khả năng truy cập	3,87	0,81
1	Tôi có thể sử dụng máy tính.	3,85	0,90
2	Tôi có thể sử dụng điện thoại thông minh.	3,90	0,85
	Năng lực thông tin và dữ liệu	3,97	0,78
3	Tôi có thể tìm kiếm các tệp trên máy tính.	3,95	0,84
4	Tôi có thể sử dụng nhiều nguồn thông tin khác nhau trên Internet, bao gồm mạng xã hội và báo điện tử.	4,00	0,83
	Năng lực giao tiếp và hợp tác	3,95	0,80
5	Tôi có thể giao tiếp với người khác trực tuyến (ví dụ: qua thư điện tử, WhatsApp hoặc Zalo...).	4,00	0,80
6	Tôi có thể sử dụng các chương trình/phần mềm để cùng người khác làm việc trên một tài liệu.	3,90	0,84
	Năng lực sáng tạo nội dung số	3,95	0,84
7	Tôi có thể tạo các tệp âm thanh và video số.	3,96	0,85
8	Tôi có thể kết hợp các nội dung số khác nhau (ví dụ: chèn hình ảnh vào văn bản).	3,95	0,88
	Năng lực an toàn số	3,84	0,81
9	Tôi có thể tạo mật khẩu an toàn.	3,94	0,82
10	Tôi có thể nhận biết một trang web không đáng tin cậy.	3,74	0,89
	Năng lực giải quyết vấn đề và học tập suốt đời	3,86	0,81
11	Tôi có thể làm quen với một chương trình/ứng dụng công nghệ mới (ví dụ: ứng dụng trên điện thoại).	3,84	0,86
12	Tôi có thể chủ động phát triển các kỹ năng số của bản thân.	3,89	0,82

Kết quả tại bảng 3 cho thấy, điểm trung bình của 6 tiểu thang năng lực số dao động từ 3,86 đến 3,97, đều thuộc khoảng 3,41–4,20, tương ứng với mức “Đồng ý”. Trong 6 tiểu thang, năng lực thông tin và dữ liệu có điểm trung bình cao nhất ($M = 3,97$) và năng lực an toàn số có điểm trung bình thấp nhất ($M = 3,84$). Tuy nhiên, khoảng điểm chênh lệch giữa các tiểu thang cao nhất là thấp nhất là 0,13 điểm. Điều này cho thấy năng lực KTS của các nhân viên CTXH tham gia khảo sát là tương đối đồng đều. Trong tất cả 12 nhận định, có 2 nhận định có số điểm cao nhất là “Tôi có thể sử dụng nhiều nguồn thông tin khác nhau trên Internet, bao gồm mạng xã hội và báo điện tử” và “Tôi có thể giao tiếp với người khác trực tuyến” đều có điểm trung bình ($M = 4,00$) ở mức độ “đồng ý”. Cả 2 nhận định này đều liên quan trực tiếp đến các hoạt động tương tác thường xuyên trên môi trường số, bao gồm tìm kiếm và tiếp nhận thông tin cũng như trao đổi với người khác thông qua các nền tảng trực tuyến.

Về kiến thức cơ bản và khả năng truy cập, trong hai nội dung được khảo sát, khách thể khảo sát tự báo cáo “khả năng sử dụng điện thoại thông minh” ($M = 3,90$) có điểm trung bình cao hơn 0,05 điểm so với “khả năng sử dụng máy tính”. Một khả năng có thể lý giải cho kết quả này là điện thoại thông minh có mức độ phổ cập cao và được sử dụng thường xuyên hơn trong các hoạt động giao tiếp, tiếp cận thông tin hằng ngày, qua đó có thể tạo nhiều cơ hội thực hành hơn cho người sử dụng.

Về năng lực thông tin và dữ liệu, là tiểu thang có điểm trung bình cao nhất trong 6 tiểu thang. Trong tiểu thang này, khách thể tự báo cáo “khả năng sử dụng nhiều nguồn thông tin khác nhau trên Internet, bao gồm mạng xã hội và báo điện tử” có điểm trung bình ($M = 4,00$) cao hơn “khả năng tìm kiếm các tệp trên máy tính” ($M = 3,95$). Nhìn chung, cả hai nội dung trong tiểu thang này được các nhân viên CTXH đánh giá ở mức “đồng ý” và không có mức điểm chênh lệch đáng kể.

Về năng lực giao tiếp và hợp tác, nội dung “Tôi có thể giao tiếp với người khác trực tuyến (ví dụ: qua thư điện tử, WhatsApp hoặc Zalo...)” có điểm trung bình ($M = 4,00$) cao hơn nội dung “Tôi có thể sử dụng các chương trình/phần mềm để cùng người khác làm việc trên một tài liệu” 0,10 điểm.

Về năng lực sáng tạo nội dung số, kết quả tại bảng 3 cho thấy tự đánh giá của khách thể khảo sát có điểm trung bình ở cả 2 nhận định là khá tương đồng, cụ thể, “khả năng tạo tệp âm thanh và video số”

($M = 3,96$) và “khả năng kết hợp các nội dung số khác nhau” ($M = 3,95$). Như vậy, không có sự khác biệt đáng kể giữa hai kỹ năng thành phần được khảo sát trong lĩnh vực này.

Về năng lực an toàn số, có điểm trung bình thấp nhất trong 5 tiểu thang ($M = 3,84$). Điểm trung bình giữa hai nhận định trong tiểu thang này có khác biệt khá rõ ; trong đó khách thể nghiên cứu báo cáo về “khả năng tạo mật khẩu an toàn” ($M = 3,94$) có điểm trung bình cao hơn 0,20 điểm so với “khả năng nhận biết một trang web không đáng tin cậy” ($M = 3,74$).

Về năng lực giải quyết vấn đề và học tập suốt đời, điểm trung bình của tiểu thang là 3,86 ở mức “Đồng ý”. Trong đó, nội dung nhận định “tôi có thể chủ động phát triển các kỹ năng số của bản thân” có điểm trung bình cao hơn ($M = 3,89$) so với nhận định “tôi có thể làm quen với một chương trình/ứng dụng công nghệ mới” ($M = 3,84$). Khoảng cách chênh lệch giữa hai nhận định này là 0,05 điểm. Có thể thấy rằng không có nhiều sự khác biệt về điểm trung bình giữa hai nội dung được khảo sát trong tiểu thang này.

3.3. Bàn luận

3.3.1. Năng lực KTS của nhân viên CTXH nhìn chung ở mức điểm khá cao và đồng đều giữa 06 lĩnh vực. Điểm trung bình giữa 06 lĩnh vực chênh lệch nhau tương đối nhỏ nhưng cho thấy một xu hướng đáng chú ý là nhân viên CTXH tự tin hơn ở năng lực thông tin và dữ liệu và ít tự tin nhất ở năng lực an toàn số. Điều này có thể được lý giải bởi sự phát triển nhanh chóng và mức độ phổ cập ngày càng cao của công nghệ số trong đời sống và công việc, khiến các hoạt động như tìm kiếm, tiếp nhận, khai thác thông tin trên Internet và giao tiếp trực tuyến trở nên thường xuyên, quen thuộc với nhân viên CTXH. Tuy nhiên, năng lực an toàn số đòi hỏi những kiến thức và kỹ năng sâu hơn như nhận diện các nguồn thông tin không đáng tin cậy, bảo vệ dữ liệu cá nhân, quản lý quyền truy cập và phòng ngừa các rủi ro trên môi trường số.... Kết quả này gợi ý rằng, việc nâng cao năng lực an toàn số đối với nhân viên CTXH là rất cần thiết bởi việc cung cấp dịch vụ CTXH thường gắn với việc tiếp cận, trao đổi thông tin cá nhân, lưu trữ an toàn các tài liệu trực tuyến như bản ghi âm, cuộc trò chuyện, email và hồ sơ khách hàng là đặc biệt cần thiết để bảo vệ sức khỏe của khách hàng (Reamer, 2013).

3.3.2. Các kỹ năng gắn với tiếp cận thông tin trên Internet và giao tiếp trực tuyến được nhân viên CTXH tự đánh giá nổi bật nhất, trong khi các biểu hiện liên quan đến khả năng đánh giá độ tin cậy của thông tin số và sử dụng công nghệ một cách an toàn được các khách thể báo cáo có điểm trung bình thấp hơn cả. Như vậy, có một khoảng cách nhất định giữa khả năng tiếp cận thông tin, giao tiếp và đảm bảo an toàn trên không gian số của các nhân viên CTXH tham gia khảo sát. Điều này có thể lý giải rằng, sức mạnh chuyển đổi của công nghệ thông tin trong giao tiếp đã ảnh hưởng đến thực tiễn chuyên môn đến mức các nhân viên CTXH phải nâng cao các kỹ năng liên quan để đảm bảo giao tiếp và cộng tác hiệu quả thông qua công nghệ với người dùng dịch vụ, đồng nghiệp và đối tác hợp tác mỗi ngày thông qua tin nhắn SMS, viết tin nhắn qua các hệ thống chuyên nghiệp, email, mạng xã hội, hội nghị video và các công cụ kỹ thuật số khác... (Halvorsen, 2017; Zhu, & Andersen, 2022). Như các nghiên cứu trước đây đã kết luận, khi sống trong một xã hội được hỗ trợ bởi công nghệ thông tin và truyền thông, các nhân viên CTXH cũng phải nỗ lực hết mình để nâng cao khả năng tiếp cận thông tin và dữ liệu của người sử dụng dịch vụ nhằm bảo vệ họ khỏi mọi hình thức loại trừ kỹ thuật số (Zhu & Andersen, 2021).

Nghiên cứu này là nghiên cứu khám phá cung cấp bằng chứng về năng lực KTS của nhân viên CTXH tại Hà Nội, Việt Nam bằng thang đo DCS, một công cụ đã được thử nghiệm và phát triển bởi Schwarz và cộng sự (2024). Việc sử dụng công cụ đánh giá ngắn gọn này có ưu điểm về tính khả thi, giảm thời gian và áp lực trả lời cho nhân viên CTXH, đồng thời vẫn cho phép đánh giá tương đối toàn diện các khía cạnh cốt lõi của năng lực KTS. Thêm vào đó, từ nghiên cứu này, những người quan tâm tại Việt Nam có thể tiếp tục nghiên cứu, kiểm định và hoàn thiện việc đo lường năng lực KTS của nhân viên CTXH trong những bối cảnh và trên các nhóm đối tượng khác nhau để có cái nhìn toàn diện hơn về năng lực KTS của nhân viên CTXH trong cung cấp dịch vụ.

4. Kết luận

Nghiên cứu này cung cấp bằng chứng khám phá về năng lực KTS của nhân viên CTXH tại Hà Nội

được đánh giá bằng thang đo DCS. Nhìn chung, nhân viên CTXH có xu hướng tự đánh giá tích cực ở cả 06 lĩnh vực năng lực KTS cốt lõi, trong đó năng lực thông tin và dữ liệu được đánh giá nổi bật hơn, năng lực an toàn số có mức đánh giá thấp hơn cả. Bên cạnh đó, kết quả cho thấy các năng lực gắn với tiếp cận thông tin và giao tiếp trực tuyến được nhân viên CTXH tự báo cáo với điểm số cao hơn so với những năng lực liên quan đến đánh giá độ tin cậy của thông tin và sử dụng công nghệ một cách an toàn.

Kết quả này bổ sung bằng chứng thực tế về năng lực KTS của nhân viên CTXH tại Hà Nội, Việt Nam trong một lĩnh vực hiện còn chưa được nghiên cứu nhiều. Thêm vào đó, nghiên cứu tạo cơ sở để các nghiên cứu tiếp theo tại Việt Nam tiếp tục kiểm định DCS trong các bối cảnh cung cấp dịch vụ khác nhau, đồng thời kết hợp phương pháp tự đánh giá với các hình thức đánh giá năng lực thực tế nhằm có được đánh giá toàn diện hơn về năng lực KTS trong thực hành CTXH.

Nghiên cứu đồng thời có một số hạn chế cần được xem xét khi diễn giải kết quả. Thứ nhất, nghiên cứu sử dụng thiết kế mô tả cắt ngang và dữ liệu tự báo cáo, do đó kết quả phản ánh nhận thức của nhân viên CTXH về năng lực KTS tại thời điểm khảo sát và chưa thể hiện đầy đủ năng lực thực hiện các nhiệm vụ số trong thực tế. Thứ hai, nghiên cứu được thực hiện tại một địa bàn với phạm vi nhỏ, cỡ mẫu nhỏ nên khả năng khái quát hóa cho nhân viên CTXH tại Việt Nam còn hạn chế; tuy nhiên, kết quả cung cấp bằng chứng ban đầu có giá trị cho việc tiếp tục nghiên cứu ở các nhân viên CTXH trên các địa bàn khác trong những bối cảnh và trên các nhóm đối tượng khác nhau.

Tài liệu tham khảo

- European Commission. (2017). *Digital Competence Framework for Educators (DigCompEdu)*.
- Ferrari, A., & Punie, Y. (2013, April). *DIGCOMP: A framework for developing and understanding digital competence in Europe*.
- Halvorsen, C. J. (2017). Bridging social innovation and social work: Balancing science, values, and speed. *Res Social Work Pract* 27 (2): 129–130.
- Li, Y., Chen, H., Hämmäläinen, J., & An, N. (2025). Exploring essential digital competencies for gerontological social workers: A case study in China. *Educational Gerontology*, 1-15.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work*, 58(2), 163-172.
- Schwarz, S., Bieg, T., Svecnik, E., Schmölz, A., Geppert, C., & Gerdenitsch, C. (2024). Digital competence scale (DCS) a short self-assessment instrument for measuring digital competences. *Nordic Journal of Digital Literacy*, (3), 126-143.
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879.
- Vuorikari, R., Punie, Y., CARRETERO, G. S., & VAN, D. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens*. Update Phase 1: The Conceptual Reference Model.
- Yuen-Han Mo, K., Cheung, J. C. S., Ho, S. C. Y., & Ng, E. H. H. (2026). Development of the digital competence scale for social service practitioners. *The British Journal of Social Work*, 56(4), 1917-1937.
- Zhu, H., & Andersen, S. T. (2021). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 11(4), 346-360.
- Zhu, H., & Andersen, S. T. (2022). Digital competence in social work practice and education: Experiences from Norway. *Nordic social work research*, 12(5), 823-838.