

# CÔNG TÁC XÃ HỘI KỸ THUẬT SỐ: CƠ HỘI, THÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU NĂNG LỰC CHO NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG XÃ HỘI HIỆN ĐẠI

Nguyễn Tràng Quyên  
Trưởng Đại học Hà Nội

**Tóm tắt:** Công tác xã hội (CTXH) đã có một sự chuyển mình mạnh mẽ trong những năm gần đây nhờ vào sự phát triển của công nghệ thông tin và các nền tảng kỹ thuật số (KTS). CTXH KTS không chỉ giúp mở rộng phạm vi tiếp cận và cải thiện chất lượng dịch vụ xã hội, mà còn tạo ra một hệ sinh thái mới trong việc chăm sóc và hỗ trợ cộng đồng. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số này cũng mang lại những thách thức lớn, đặc biệt đối với các nhân viên CTXH. Bài báo này nhằm phân tích cơ hội, thách thức và yêu cầu năng lực đối với đội ngũ nhân viên CTXH trong bối cảnh hiện đại, với sự phát triển của công nghệ KTS.

**Từ khóa:** công tác xã hội kỹ thuật số, năng lực nhân viên CTXH, xã hội hiện đại.

## DIGITAL SOCIAL WORK: OPPORTUNITIES, CHALLENGES, AND COMPETENCY REQUIREMENTS FOR SOCIAL WORKERS IN MODERN SOCIETY

**Abstract:** Social work has undergone a significant transformation in recent years thanks to the development of information technology and digital platforms. Digital social work (DS) not only expands the reach and improves the quality of social services but also creates a new ecosystem for community care and support. However, this digital transformation also brings significant challenges, especially for social workers. This paper aims to analyze the opportunities, challenges, and competency requirements for social workers in the modern context, with the development of digital technology.

**Keywords:** digital social work, social worker competency, modern society.

Nhận bài: 17/01/2026

Phản biện: 07/02/2026

Duyệt đăng: 11/02/2026

### I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Công tác xã hội (CTXH) kỹ thuật số (KTS) là một lĩnh vực mới, nhưng đã bắt đầu nhận được sự quan tâm lớn trong nghiên cứu và thực tiễn. Theo báo cáo của nhiều tổ chức quốc tế, số lượng người sử dụng Internet và các nền tảng mạng xã hội ngày càng tăng, đồng nghĩa với việc CTXH có thể tiếp cận và tương tác với đối tượng cần giúp đỡ qua các kênh KTS như mạng xã hội, các ứng dụng di động, và các hệ thống hỗ trợ trực tuyến. Tuy nhiên, để thực hiện CTXH hiệu quả trong môi trường KTS, nhân viên CTXH cần phải nắm bắt và áp dụng các kỹ năng mới, đồng thời đối mặt với những thách thức chưa từng có.

### II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

#### 2.1. Cơ hội của CTXH KTS

##### 2.1.1. Mở rộng phạm vi tiếp cận dịch vụ xã hội

Công nghệ KTS mở ra cơ hội lớn để các dịch vụ CTXH có thể tiếp cận một số lượng lớn đối tượng hơn bao giờ hết. Các nền tảng trực tuyến như website, ứng dụng di động, và mạng xã hội đã tạo ra một không gian mới để nhân viên CTXH có thể giao tiếp, hỗ trợ, và kết nối với những người cần giúp đỡ, đặc biệt là những người ở vùng sâu, vùng xa, hay những đối tượng khó tiếp cận trực tiếp.

Ngoài ra, việc triển khai các dịch vụ hỗ trợ qua nền tảng số cũng giúp giảm thiểu chi phí hoạt động, đồng thời tăng cường tính linh hoạt cho các tổ chức CTXH. Các ứng dụng di động cũng có thể được sử dụng để cung cấp các dịch vụ tâm lý, tư vấn trực tuyến, hay hỗ trợ người bệnh trong việc chăm sóc sức khỏe tâm thần và các vấn đề xã hội khác.

##### 2.1.2. Tăng cường tính hiệu quả trong quản lý CTXH

Các công cụ quản lý KTS đã và đang giúp các tổ chức CTXH cải thiện quy trình làm việc, từ việc tiếp nhận thông tin, quản lý hồ sơ, cho đến việc báo cáo và đánh giá kết quả. Việc sử dụng phần mềm quản lý, lưu trữ dữ liệu điện tử sẽ giúp nhân viên CTXH tiết kiệm thời gian, công sức và giảm thiểu sai sót, từ đó nâng cao hiệu quả công việc.

##### 2.1.3. Tạo cơ hội nâng cao chất lượng CTXH

CTXH KTS có thể nâng cao chất lượng các dịch vụ xã hội nhờ vào khả năng cung cấp dịch vụ 24/7. Các nền tảng trực tuyến có thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ vào mọi thời điểm, giúp người cần hỗ trợ không phải chờ đợi đến giờ làm việc hoặc gặp phải các hạn chế về không gian và thời gian. Điều này giúp cải thiện chất lượng sống cho

những đối tượng gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ xã hội truyền thống.

## 2.2. Thách thức đối với CTXH KTS

### 2.2.1. Khoảng cách KTS và sự tiếp cận không đồng đều

Khoảng cách KTS là một trong những thách thức lớn nhất đối với CTXH KTS. Khoảng cách này không chỉ thể hiện ở việc người dân ở các vùng khác nhau có quyền truy cập không đồng đều vào các dịch vụ công nghệ mà còn ở mức độ hiểu biết và kỹ năng sử dụng công nghệ của từng cá nhân.

Trong xã hội hiện đại, mặc dù tỷ lệ sử dụng Internet và các nền tảng mạng xã hội đã gia tăng mạnh mẽ, nhưng vẫn còn nhiều nhóm đối tượng dễ bị bỏ quên trong CTXH KTS. Những người sống ở vùng sâu, vùng xa, người già, người dân tộc thiểu số hay những người có thu nhập thấp thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận công nghệ số do chi phí cao hoặc thiếu kỹ năng sử dụng thiết bị công nghệ. Các vấn đề này làm giảm tính công bằng trong việc tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ xã hội, gây ra sự phân biệt và gia tăng bất bình đẳng trong xã hội.

Thêm vào đó, nhiều người trong các nhóm đối tượng này cũng có thể gặp khó khăn trong việc sử dụng các dịch vụ trực tuyến, đặc biệt là những dịch vụ yêu cầu kỹ năng KTS cao. Ví dụ, người già hoặc những người chưa từng sử dụng các nền tảng trực tuyến sẽ gặp khó khăn khi tham gia các buổi tư vấn qua video, trò chuyện trực tuyến hay các ứng dụng di động hỗ trợ sức khỏe tâm thần. Điều này đòi hỏi CTXH phải có những phương thức tiếp cận linh hoạt và phù hợp để giảm thiểu khoảng cách KTS, đảm bảo mọi đối tượng có thể tiếp cận và hưởng thụ đầy đủ các dịch vụ.

### 2.2.2. Bảo mật thông tin và vấn đề quyền riêng tư

Một trong những yếu tố quan trọng nhất khi triển khai CTXH KTS là bảo mật thông tin và quyền riêng tư của người tham gia dịch vụ. Trong CTXH, thông tin mà nhân viên CTXH thu thập và lưu trữ thường rất nhạy cảm, bao gồm thông tin về tình trạng sức khỏe, hoàn cảnh gia đình, tình hình tài chính, hoặc các vấn đề cá nhân khác của đối tượng cần hỗ trợ. Việc chia sẻ và lưu trữ những thông tin này trên các nền tảng KTS làm gia tăng nguy cơ rò rỉ thông tin và xâm phạm quyền riêng tư của người dân.

Mặc dù có nhiều nền tảng KTS được thiết kế để bảo vệ thông tin cá nhân, nhưng không phải tất cả các công nghệ đều đảm bảo an toàn tuyệt đối. Các vụ tấn công mạng, lộ thông tin hay vi phạm quyền riêng tư đã xảy ra và có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng đối với các tổ chức CTXH và những người tham gia dịch vụ. Ngoài ra, việc thiếu hiểu biết về các biện pháp bảo mật và các quy định pháp lý liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân cũng có thể khiến nhân viên CTXH gặp phải rủi ro trong việc xử lý thông tin.

Các tổ chức CTXH cần phải triển khai các biện pháp bảo mật chặt chẽ để đảm bảo rằng mọi thông tin liên quan đến người tham gia dịch vụ được bảo vệ an toàn. Điều này không chỉ đòi hỏi sự đầu tư vào công nghệ bảo mật, mà còn cần có các chính sách và quy định nội bộ rõ ràng về việc xử lý, lưu trữ và chia sẻ thông tin cá nhân. Đặc biệt, nhân viên CTXH cần được đào tạo đầy đủ về các quy định pháp lý liên quan đến bảo mật và quyền riêng tư để tránh các vi phạm nghiêm trọng.

### 2.2.3. Sự thiếu hụt năng lực số và sự chuẩn bị của nhân viên CTXH

Một thách thức quan trọng khác đối với CTXH KTS là sự thiếu hụt năng lực số trong đội ngũ nhân viên CTXH. CTXH truyền thống đòi hỏi những kỹ năng như lắng nghe, đồng cảm, giải quyết vấn đề, nhưng trong môi trường KTS, nhân viên CTXH còn phải trang bị thêm các kỹ năng về công nghệ, từ việc sử dụng các phần mềm quản lý thông tin đến việc giao tiếp qua các nền tảng trực tuyến.

Nhiều nhân viên CTXH hiện nay chưa được đào tạo đầy đủ về các công cụ KTS cần thiết để thực hiện CTXH trong môi trường số. Điều này có thể dẫn đến tình trạng thiếu hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ, đồng thời gia tăng khối lượng công việc do nhân viên không quen với việc sử dụng công nghệ. Sự thiếu hụt về kỹ năng công nghệ cũng có thể làm giảm khả năng tiếp cận các công cụ quản lý thông tin, phân tích dữ liệu, và tư vấn trực tuyến, khiến cho CTXH KTS khó có thể phát huy tối đa tiềm năng của mình.

Để đối phó với vấn đề này, các tổ chức CTXH cần đầu tư vào chương trình đào tạo chuyên sâu về công nghệ cho đội ngũ nhân viên của mình. Đào tạo kỹ năng số không chỉ giúp nâng cao năng lực làm việc của nhân viên mà còn góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ xã hội, giúp nhân viên dễ dàng tiếp cận và sử dụng các công cụ KTS, từ đó phục vụ đối tượng cần hỗ trợ hiệu quả hơn.

### 2.3. Yêu cầu năng lực đối với nhân viên CTXH trong xã hội KTS

Trong bối cảnh CTXH KTS phát triển mạnh mẽ, yêu cầu năng lực đối với nhân viên CTXH đã trở nên phức tạp và đa dạng hơn rất nhiều so với trước đây. Bên cạnh những kỹ năng cốt lõi về CTXH như đồng cảm, tư vấn và giải quyết vấn đề, nhân viên CTXH trong xã hội KTS phải trang bị thêm các kỹ năng công nghệ, hiểu biết về bảo mật thông tin và khả năng giao tiếp hiệu quả qua các nền tảng KTS. Dưới đây là ba nhóm năng lực quan trọng mà nhân viên CTXH cần phải phát triển trong môi trường KTS:

#### 2.3.1. Khả năng sử dụng công nghệ thông tin và các nền tảng KTS

Nhân viên CTXH trong xã hội KTS phải thành thạo trong việc sử dụng các công cụ công nghệ để cung cấp dịch vụ xã hội hiệu quả. Điều này không chỉ bao gồm khả năng sử dụng các phần mềm quản lý hồ sơ, lưu trữ thông tin và theo dõi tiến độ mà còn đòi hỏi kỹ năng sử dụng các nền tảng giao tiếp trực tuyến như các ứng dụng video call, email, mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến khác.

##### a. Quản lý dữ liệu và thông tin điện tử

Nhân viên CTXH cần có khả năng sử dụng các công cụ KTS để quản lý thông tin cá nhân của đối tượng cần hỗ trợ. Việc quản lý dữ liệu trong môi trường KTS đòi hỏi nhân viên phải có khả năng sử dụng các phần mềm lưu trữ, tổ chức thông tin, và bảo mật dữ liệu. Họ cần biết cách phân tích và sử dụng thông tin một cách hiệu quả để hỗ trợ đưa ra quyết định và cải thiện chất lượng CTXH.

##### b. Sử dụng nền tảng giao tiếp trực tuyến

Nhân viên CTXH không chỉ cần kỹ năng sử dụng các phần mềm quản lý mà còn cần phải thành thạo trong việc giao tiếp với đối tượng qua các kênh trực tuyến. Việc sử dụng các công cụ như hội nghị trực tuyến, trò chuyện qua email, và các nền tảng mạng xã hội sẽ giúp họ duy trì sự kết nối với cộng đồng mà họ đang phục vụ. Những kỹ năng này cần được rèn luyện để đảm bảo sự tương tác hiệu quả, đồng thời duy trì tính nhân văn trong công việc hỗ trợ xã hội.

#### 2.3.2. Kỹ năng bảo mật thông tin và quyền riêng tư

Một trong những yêu cầu năng lực quan trọng đối với nhân viên CTXH trong xã hội KTS là khả năng bảo vệ thông tin cá nhân và đảm bảo quyền riêng tư của người tham gia dịch vụ. Việc

thu thập, lưu trữ và chia sẻ thông tin cá nhân qua các nền tảng KTS luôn tiềm ẩn các nguy cơ xâm phạm quyền riêng tư, đặc biệt khi dữ liệu nhạy cảm của đối tượng được chia sẻ qua các kênh không an toàn.

##### a. Hiểu biết về bảo mật thông tin và pháp lý

Nhân viên CTXH cần hiểu rõ các quy định pháp lý liên quan đến bảo vệ dữ liệu cá nhân, đặc biệt là những quy định về quyền riêng tư và bảo mật trong môi trường trực tuyến. Họ cần phải nhận thức được các mối nguy hiểm khi chia sẻ thông tin trên các nền tảng KTS và thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ thông tin của người cần hỗ trợ. Điều này bao gồm việc sử dụng các công cụ mã hóa thông tin, bảo vệ dữ liệu khỏi các mối đe dọa từ các cuộc tấn công mạng và đảm bảo rằng tất cả các giao dịch trực tuyến tuân thủ quy định về bảo vệ quyền riêng tư.

##### b. Chính sách bảo mật và đạo đức nghề nghiệp

Ngoài kiến thức về bảo mật thông tin, nhân viên CTXH còn cần có khả năng xây dựng và thực hiện các chính sách bảo mật thông tin trong tổ chức của mình. Họ phải đảm bảo rằng các quy trình, hệ thống và nền tảng công nghệ được sử dụng để thu thập và chia sẻ thông tin cá nhân đều tuân thủ các tiêu chuẩn đạo đức và pháp lý. Điều này giúp tạo dựng lòng tin với người tham gia dịch vụ, đồng thời bảo vệ tổ chức khỏi các vụ vi phạm quyền riêng tư có thể gây thiệt hại về mặt pháp lý và uy tín.

#### 2.3.3. Kỹ năng giao tiếp và tư vấn trực tuyến

CTXH KTS đòi hỏi nhân viên phải có khả năng giao tiếp và tư vấn hiệu quả qua các nền tảng trực tuyến, không chỉ sử dụng ngôn ngữ viết mà còn cần biết cách tạo dựng sự kết nối và đồng cảm qua các công cụ KTS. Điều này khác biệt so với các cuộc gặp gỡ trực tiếp truyền thống, vì trong môi trường KTS, sự thiếu vắng các yếu tố như ngôn ngữ cơ thể và cảm xúc trực tiếp có thể làm giảm hiệu quả giao tiếp.

##### a. Kỹ năng lắng nghe và đồng cảm qua các nền tảng KTS

Nhân viên CTXH cần phải biết cách lắng nghe và đồng cảm với đối tượng qua các nền tảng KTS, điều này đòi hỏi kỹ năng giao tiếp trực tuyến cao. Kỹ năng này không chỉ giới hạn trong việc trao đổi thông tin mà còn bao gồm khả năng xây dựng mối quan hệ tin cậy với đối tượng cần hỗ trợ thông qua các kênh trực tuyến. Họ phải biết cách

sử dụng ngôn từ một cách phù hợp, lắng nghe và phản hồi một cách tích cực và hỗ trợ.

*b. Tư vấn tâm lý và hỗ trợ xã hội qua video call và các nền tảng khác*

Tư vấn tâm lý là một phần quan trọng của CTXH, và trong môi trường KTS, nhân viên cần phải thành thạo trong việc cung cấp các dịch vụ tư vấn qua các công cụ như video call hoặc chat trực tuyến. Điều này đòi hỏi nhân viên phải có khả năng duy trì sự tập trung và làm chủ cuộc trò chuyện, đảm bảo rằng người tham gia dịch vụ cảm thấy an toàn và được hỗ trợ một cách đầy đủ và chuyên nghiệp.

### III. KẾT LUẬN

CTXH KTS đang trở thành một phần không thể thiếu trong việc cung cấp các dịch vụ xã hội hiệu quả và rộng khắp trong xã hội hiện đại. Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và các nền tảng KTS mang lại những cơ hội to lớn trong việc mở rộng phạm vi tiếp cận, nâng cao chất lượng dịch vụ, đồng thời cải thiện tính linh hoạt và tốc độ của CTXH. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi này cũng đối mặt với những thách thức không nhỏ, bao gồm khoảng cách KTS, bảo mật thông tin, và sự thiếu hụt năng lực số trong đội ngũ nhân viên CTXH.

### TÀI LIỆU THAM KHẢO

- R. Berkman, "Social Work and the Internet: How the Digital Revolution is Transforming Social Work," *Journal of Social Work Practice*, vol. 29, no. 2, pp. 189-201, 2015.
- L. Dignan, *Digital Transformation: A Roadmap for Billion-Dollar Organizations*. Wiley, 2018.
- P. McGowan, "The Digital Divide and Its Impact on Social Work Services," *Social Work and Technology Review*, vol. 23, no. 1, pp. 45-60, 2016.
- M. Shaw and M. Finkelstein, *E-Social Work: The Role of Technology in Social Work Services*. Springer, 2017.
- M. Thomas and E. Watson, "Social Work and the Internet: Opportunities and Challenges in the Digital Age," *Social Work in Health Care*, vol. 59, no. 4, pp. 350-365, 2020.