



Khung hệ sinh thái tin cậy số củng cố lòng trung thành và tạo ra giá trị chung.

TIN CẬY SỐ - TRỤ CỘT CỦA MỘT CUỘC CÁCH MẠNG SỐ THÀNH CÔNG

“

Alexander Fleming phát hiện penicillin năm 1928, nhưng ban đầu ít được chú ý và khó sản xuất, mãi đến 1942 thuốc mới được ứng dụng cứu người. Lịch sử kháng sinh cho thấy, những cuộc cách mạng y học cần thời gian dài để hiện thực hóa, gợi nhắc rằng, quá trình tận dụng tối đa cuộc cách mạng số hiện nay cũng đòi hỏi kiên nhẫn và nỗ lực phối hợp.

”

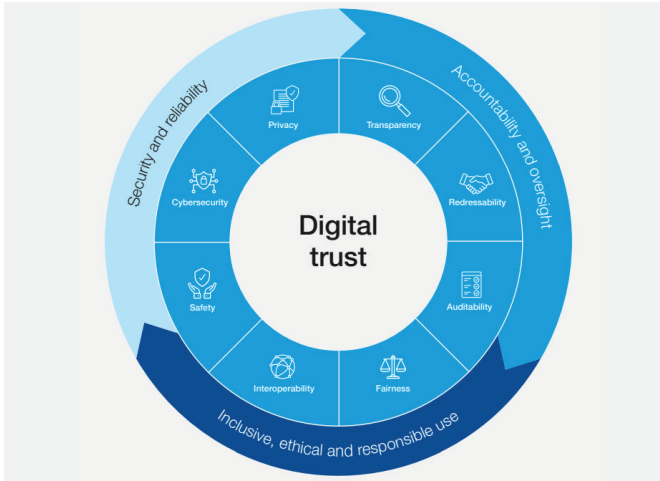
Tin cậy số là gì?

Diễn đàn Kinh tế Thế giới định nghĩa: Tin cậy số là việc đảm bảo các công nghệ, dịch vụ số và các tổ chức cung cấp sẽ bảo vệ lợi ích của tất cả các bên liên quan và duy trì các kỳ vọng và giá trị của xã hội. Các nhà lãnh đạo trong lĩnh vực phát triển công nghệ giành được tin cậy khi họ đặt ra các mục tiêu đầy tham vọng về bảo mật, độ tin cậy, đảm bảo trách nhiệm giải trình, giám sát đối với các sáng tạo của mình, thúc đẩy tính bao trùm, đạo đức và trách nhiệm. Họ chứng minh sự tận tâm của mình đối với những mục tiêu đáng tin cậy đó bằng cách thực hiện các hành động rõ ràng và có thể đo lường được trên các khía cạnh của tin cậy số: An ninh mạng, sự an toàn, khả năng tương tác, sự riêng tư, tính minh bạch, khả năng khắc phục, đạo đức, công bằng¹.

¹O. Moses (2023), "Trust: A pillar of a successful digital revolution", <https://www.swissre.com/risk-knowledge/advancing-societal-benefits-digitalisation/trust-pillar-of-successful-digital-revolution.html>, truy cập ngày 9/9/2025.

Điều quan trọng nữa là tin cậy không phải là bất biến mà là sự kỳ vọng của mỗi cá nhân và những yêu cầu hợp lý của họ có thể thay đổi theo thời gian. Đây là lý do tại sao ngày nay chúng ta nhận ra một khía cạnh khác của tin cậy số là tính bền vững. Khi công nghệ số ngày càng tiêu tốn nhiều tài nguyên, chẳng hạn như năng lượng và nước, một công ty công nghệ đáng tin cậy phải xem xét tính bền vững như một phần nghĩa vụ của mình.

Trong thời đại số, tin cậy đã trở thành yếu tố thiết yếu cho mối quan hệ hiệu quả giữa cá nhân, tổ chức và công nghệ. Với việc các doanh nghiệp và chính phủ phụ thuộc rất nhiều vào các nền tảng số để cung cấp dịch vụ và quản lý dữ liệu, an ninh mạng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tin cậy số. Các tổ chức coi trọng tin cậy số sẽ nhận được nhiều lợi ích hơn từ các sáng kiến an ninh mạng với tác động lan tỏa đến các lợi ích về vận hành, tài chính và danh tiếng thương hiệu. Về mặt an ninh mạng, tin cậy số bao gồm sự tin tưởng vào độ tin cậy, tính toàn vẹn, an toàn



Tin cậy số trở thành trung tâm của sự phát triển bền vững.

của công nghệ số và dữ liệu mà chúng xử lý. Khi chúng ta ngày càng phụ thuộc vào nhiều nền tảng số khác nhau cho truyền thông, thương mại, kết nối, tầm quan trọng của tin cậy số càng được nhấn mạnh hơn nữa.

Hãng Deloitte đã thực hiện “Khảo sát tương lai an ninh mạng toàn cầu năm 2023” với 1.110 người tham gia nhằm xây dựng thang đo mức độ trưởng thành tin cậy số, cho thấy, mối liên hệ giữa an ninh mạng, tin cậy số và giá trị kinh doanh. Khảo sát này chia các tổ chức thành ba nhóm dựa trên mức độ tin cậy số (cao, trung bình hoặc thấp). Tổ chức càng coi trọng, tập trung và đầu tư nhiều vào quản lý rủi ro mạng như một cách để tạo dựng tin cậy số thì khả năng nhận ra những lợi ích kinh doanh có thể đo lường được từ các chương trình an ninh mạng của tổ chức càng cao. Ví dụ: hai trong số những lợi ích lớn nhất liên quan đến an ninh mạng được các công ty có mức độ tin cậy số cao nêu ra bao gồm: tin cậy của khách hàng hoặc danh tiếng thương hiệu được cải thiện, tương ứng với (68%) và (65%).

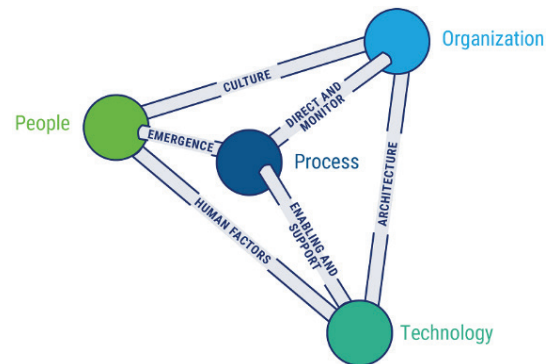
Khoảng cách giữa nhận thức và hành động

Trong kỷ nguyên chuyển đổi số, nền kinh tế kết nối và di động cao được thúc đẩy bởi tin cậy số. Khi các tổ chức theo đuổi chuyển đổi số, họ cần khẩn trương ưu tiên tin cậy toàn doanh nghiệp để đạt được mục tiêu và chuẩn bị cho các cơ hội thị trường, luật pháp và quy định trong tương lai.

Tuy nhiên, như kết quả báo cáo “Tình trạng Tin cậy số năm 2024” của Hiệp hội Kiểm toán và Kiểm soát hệ thống thông tin (ISACA), có một khoảng cách đáng lo ngại giữa việc nhận thức được tầm quan trọng của tin cậy số và các hành động mà các tổ chức thực hiện để nâng cao tin cậy này. Báo cáo của ISACA cho thấy một thống kê đáng chú ý: Trong khi 81% chuyên gia được khảo sát đồng ý rằng, việc thể hiện cam kết về tin cậy số là rất quan trọng, nhưng chỉ có 23% tổ chức đo lường mức độ trưởng thành của tin

cậy số. Khoảng cách này không chỉ mang tính lý thuyết mà còn có những tác động rõ rệt đến bảo mật, quyền riêng tư và sức khỏe tổng thể của doanh nghiệp. Với tình trạng vi phạm dữ liệu thường xuyên và các mối đe dọa an ninh mạng ngày càng gia tăng, việc không chủ động quản lý và đo lường tin cậy số khiến các tổ chức phải đối mặt với những rủi ro đáng kể.

Việc hiểu và đo lường tin cậy số là tối quan trọng để có được những hiểu biết thiết thực về những yếu tố thúc đẩy hành động của khách hàng và các bên liên quan. Trên thực tế, 94% số người được khảo sát đo lường tin cậy số coi điều này cực kỳ/rất quan trọng đối với tổ chức của họ và 93% cảm thấy việc đo lường mức độ trưởng thành trong các hoạt động tin cậy số của tổ chức rất quan trọng².



Tin cậy số được tạo dựng từ nhiều yếu tố có liên quan mật thiết.

Một lĩnh vực tăng trưởng được kỳ vọng là các đánh giá tin cậy số độc lập của bên thứ ba, góp phần xây dựng lòng trung thành của khách hàng thông qua một đánh giá đáng tin cậy và minh bạch. Theo khảo sát của ISACA năm 2024, 70% tin rằng việc các tổ chức được đánh giá độc lập về thực hành tin cậy số là cực kỳ/rất quan trọng và kết quả nên được công khai. Con số này tăng lên 83% trong số những tổ chức hiện đang đo lường mức độ trưởng thành của tin cậy số.

Khi xem xét mức độ tin cậy, chỉ 52% số người được hỏi tin tưởng vào độ tin cậy số của tổ chức mình. Người được hỏi từ Australia có mức độ tin cậy về độ tin cậy số của tổ chức thấp hơn đáng kể (38%) so với những người đại diện cho các khu vực khác. Ngoài ra, những người được hỏi từ các ngành dịch vụ/tư vấn công nghệ và tài chính/ngân hàng thể hiện sự tin tưởng cao hơn đáng kể vào tổ chức của họ (lần lượt là 59% và 58%), so với những người liên quan đến khu vực chính phủ/quân đội (46%).

Báo cáo của ISACA cho thấy, 78% số người được hỏi đồng ý rằng, tin cậy số rất quan trọng đối với quá trình chuyển đổi số và 82% cho biết, tin cậy số sẽ ngày càng quan trọng hơn trong 5 năm tới. Tuy nhiên, các chiến lược

²<https://www.isaca.org/resources/infographics/state-of-digital-trust-2024-infographic>, truy cập ngày 9/9/2025.

và hành động để giải quyết những thách thức này vẫn còn chậm trễ, với chỉ 20% có kế hoạch tăng ngân sách cho niềm tin số. Chỉ 27% cho biết doanh thu tăng là lợi ích hiện tại của tin cậy số. Điều này cho thấy các tổ chức đang bỏ lỡ cơ hội cải thiện doanh thu bằng cách ưu tiên các hoạt động tin cậy số. Báo cáo xác định những lợi ích đáng kể khác của mức độ tin cậy số cao, bao gồm: Danh tiếng tích cực (71%); dữ liệu đáng tin cậy hơn cho việc ra quyết định (60%); ít vi phạm quyền riêng tư hơn (60%).

Thu hẹp khoảng cách

Công nghệ thay đổi nhanh chóng và phát triển mạnh mẽ, việc xây dựng tin cậy số là rất quan trọng. Điều này đặc biệt đúng khi thế hệ công nghệ số tiếp theo được gọi là công nghệ thông minh hoặc trí tuệ nhân tạo phụ thuộc rất nhiều vào việc thu thập và xử lý dữ liệu. Chúng ta đã chứng kiến những rạn nứt trong tin cậy xã hội - một phần do sự thất bại của an ninh mạng hoặc bảo vệ quyền riêng tư, cũng như việc thiếu trách nhiệm trong việc phát triển các công nghệ mới. Điều này đã làm xấu đi mối quan hệ giữa các công ty công nghệ và chính phủ; giữa các nhà đổi mới và các tổ chức; giữa công nghệ và người dân.

Người dân, các nhà lập pháp và cơ quan quản lý hoài nghi trước những vi phạm quyền riêng tư cá nhân, sự biến tướng của định kiến doanh nghiệp hoặc cá nhân thành những thuật toán làm thay đổi cuộc sống, những mối đe dọa liên tục làm xói mòn khả năng kiếm sống của họ... Nhìn vào tương lai gần, với việc AI tạo sinh và thế giới ảo được triển khai nhanh hơn chúng ta có thể theo dõi, vấn đề tin cậy ngày càng trở nên tồi tệ hơn. Những thất bại liên quan đến công nghệ số, từ AI đến thiết bị kết nối, từ bảo mật thông tin cá nhân đến dự đoán thuật toán đã làm xói mòn tin cậy ở quy mô và tốc độ chưa từng có. Các cuộc khảo sát cũng ghi nhận sự sụt giảm tin cậy vào khoa học và công nghệ - một khoảng cách tin cậy ngày càng lớn dần qua từng năm, trong khi sự phụ thuộc vào mạng lưới và công nghệ số đang tăng tốc.

Việc thu hẹp khoảng cách tin cậy số đòi hỏi một phương pháp tiếp cận đa diện, bao gồm đo lường, đầu tư, văn hóa và công nghệ. Các tổ chức nên bắt đầu bằng việc áp dụng các khuôn khổ đo lường mạnh mẽ như Khung hệ sinh thái tin cậy số (DTEF) của ISACA, cung cấp các phương pháp và số liệu chi tiết để đánh giá mức độ trưởng thành của tin cậy số. Mặc dù nhận thức được tầm quan trọng của nó, nhưng chỉ có 20% tổ chức tăng ngân sách cho các sáng kiến về tin cậy số. Đầu tư vào tin cậy số rất quan trọng vì nó giúp tăng cường các biện pháp bảo mật, giao thức bảo mật và độ tin cậy tổng thể của các tương tác số.

Xây dựng văn hóa tin cậy số bao gồm các chương trình đào tạo toàn diện và giáo dục liên tục để đảm bảo mọi nhân viên đều hiểu rõ vai trò của mình trong việc duy trì văn hóa này. Ngoài ra, việc tích hợp AI và các công nghệ tiên tiến khác đòi hỏi các khuôn khổ tin cậy số vững chắc để đảm bảo các

công nghệ này an toàn, riêng tư và đáng tin cậy. Bằng cách tập trung vào các khía cạnh này (khung đo lường, đầu tư tài chính, văn hóa và công nghệ), các tổ chức có thể thu hẹp khoảng cách tin cậy số một cách hiệu quả, bảo vệ chống lại rủi ro và tận dụng tin cậy số như một tài sản chiến lược.

DTEF giúp các tổ chức xây dựng nền tảng tin cậy, cung cấp bản thiết kế toàn diện để thúc đẩy các mối quan hệ và quy trình kinh doanh liền mạch, giảm thiểu trở ngại, củng cố lòng trung thành và tạo ra giá trị chung. DTEF cung cấp cho doanh nghiệp một bản thiết kế toàn diện để thúc đẩy các mối quan hệ và quy trình kinh doanh liền mạch, giảm thiểu trở ngại, củng cố lòng trung thành và tạo ra giá trị chung. DTEF được thiết kế bởi các chuyên gia về kinh doanh và công nghệ thông tin, những người tâm huyết với việc lồng ghép các nguyên tắc đáng tin cậy vào công nghệ và hoạt động kinh doanh. Khung này trang bị cho doanh nghiệp những phương pháp thực hành tốt và định hướng để tích hợp niềm tin số trên toàn tổ chức, định hình các chiến lược và sáng kiến sản phẩm với phương pháp tiếp cận tập trung vào niềm tin, giúp tăng cường khả năng cạnh tranh và danh tiếng. Hướng dẫn này kết hợp các bộ phận khác nhau thường hoạt động độc lập để đạt được tin cậy số trong một tổ chức³.

DTEF tập trung vào các thành phần chính của việc xây dựng mối quan hệ đáng tin cậy giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng, bao gồm: Tính toàn vẹn; bảo mật; quyền riêng tư; khả năng phục hồi; chất lượng; độ tin cậy và sự tự tin. Khung này cũng đề cập đến ba yếu tố truyền thống (con người, quy trình và công nghệ), đồng thời bổ sung thêm yếu tố quan trọng thứ tư là tổ chức, bao gồm: thực hành, hoạt động, kết quả đầu ra, biện pháp kiểm soát, chỉ số đánh giá hiệu suất chính (KPI) và chỉ số đánh giá rủi ro chính (KRI) chi tiết mà người thực hành có thể sử dụng để triển khai và đánh giá. Ba lợi ích hàng đầu của việc sử dụng hệ sinh thái này là: Tiết kiệm thời gian và công sức; cho phép so sánh với các tổ chức khác theo cách tiết kiệm chi phí; cung cấp thêm độ tin cậy và xác nhận của bên thứ ba để hỗ trợ các yêu cầu về ngân sách và nhân sự.

*
* *

Tin cậy là yếu tố then chốt giúp nền kinh tế và con người phát triển mạnh mẽ trong thời đại thông minh. Hơn bao giờ hết, ngành công nghệ ICT cần chứng minh rằng họ đang áp dụng các nguyên tắc tin cậy một cách chiến lược. Ngoài việc đưa ra những tuyên bố chung chung hoặc chỉ đơn thuần xây dựng một trang web về AI có đạo đức, ngành này cần minh bạch hơn về các chi tiết cụ thể về cách thức tích hợp các nguyên tắc này vào các quy trình hướng dẫn phát triển và triển khai công nghệ của họ ✍

Nguyễn Kiệt

³<https://hbr.org/2023/07/companies-need-to-prove-they-can-be-trusted-with-technology>, truy cập ngày 9/9/2025.