

# Thực trạng chuyển đổi số của doanh nghiệp Việt Nam trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19

Lương Minh Huân<sup>(\*)</sup>

Nguyễn Thị Thùy Dương<sup>(\*\*)</sup>

**Tóm tắt:** Đại dịch Covid-19 đã đẩy nhanh quá trình nhận thức của các doanh nghiệp (DN) về chuyển đổi số, nhất là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV). Các DN Việt Nam đã ngày càng ứng dụng nhiều hơn các công nghệ kỹ thuật số, tuy nhiên chủ yếu ở các hoạt động quản trị, logistics, marketing, thanh toán, ... trong khi khâu quan trọng nhất là sản xuất lại chưa thực sự được chú trọng. Năng lực chuyển đổi số của DN dù được nâng lên trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 vẫn diễn biến khó lường, nhưng nhìn chung vẫn hạn chế. Để hỗ trợ các DN chuyển đổi số, Chính phủ cần có thêm các giải pháp giúp DN vượt qua các rào cản trong chuyển đổi số, trong đó lớn nhất là rào cản về chi phí, hạ tầng thông tin và vấn đề an toàn thông tin.

**Từ khóa:** Chuyển đổi số, Đại dịch Covid-19, Năng lực chuyển đổi số, Rào cản chuyển đổi số, Doanh nghiệp, Việt Nam

**Abstract:** The Covid-19 epidemic has accelerated the awareness of enterprises in general, small and medium-sized enterprises in particular, about digital transformation. Digital technologies have been most applied in management, logistics, marketing, and payment, etc., while less than adequate in production which is the most important stage in Vietnamese enterprises. Throughout the unpredictable course of Covid-19, enterprises' digital transformation capacity has been improved, however rather limited in general. To facilitate enterprises in digital transformation, the government should offer more solutions to help them overcome such barriers as costs, information infrastructure and security.

**Keywords:** Digital Transformation, Covid-19, Digital Transformation Capacity, Barriers in Digital Transformation, Enterprises, Vietnam

## 1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số là quá trình áp dụng các công nghệ tiên tiến để giải quyết các vấn

đề của xã hội trong chính cuộc sống hàng ngày dựa trên nền tảng của việc số hóa dữ liệu, thông tin ở các ngành nghề khác nhau. Tại Việt Nam, quá trình chuyển đổi số đã bắt đầu diễn ra, nhất là trong những ngành như tài chính, giao thông, du lịch... Chuyển đổi số là điều kiện, nền tảng quan trọng để phát triển kinh tế số, một trong những nội dung quan trọng nhằm đổi mới mạnh mẽ

---

<sup>(\*)</sup> TS., Viện Phát triển doanh nghiệp, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam;

Email: luongminhhuan@gmail.com

<sup>(\*\*)</sup> ThS., Viện Hợp tác quốc tế, Trường Đại học Thương mại;

Email: nguyenthithuyduongbmt@gmail.com

mô hình tăng trưởng, được chỉ rõ trong Văn kiện Đại hội XIII của Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), thể hiện trong 12 định hướng chiến lược về phát triển đất nước giai đoạn 2021-2030. Chính phủ và chính quyền các cấp đang nỗ lực xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số (Dẫn theo: Cameron và các cộng sự, 2019). Theo tinh thần của Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt *Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, nhận thức đóng vai trò quyết định trong quá trình chuyển đổi số.

Đại dịch Covid-19 đã và đang diễn ra với nhiều hậu quả khó lường, cùng với nó là những thay đổi chưa từng có trong tiền lệ. Trong khi nhiều DN buộc phải đóng cửa, cắt giảm nhân sự thì một số DN phải đổi mặt và chấp nhận làm việc trong môi trường ảo, toàn bộ mô hình hoạt động của DN cũng được thay đổi hoàn toàn. Tác động từ đại dịch Covid-19 cũng tạo ra nhận thức mới, xu hướng chuyển dịch trong thị hiếu tiêu dùng, giao dịch thương mại mới trên nguyên tắc từ xa, hạn chế tiếp xúc, xuất hiện các ngành nghề kinh doanh trực tuyến mới dựa trên kinh tế số,... Đây được ví như là thời cơ, là cú huých trăm năm để DN nhận ra tính ưu việt của kinh tế số và yêu cầu cấp bách hơn nữa của quá trình chuyển đổi số.

Bài viết sử dụng số liệu điều tra các DN của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) nhằm phân tích thực trạng chuyển đổi số của DN Việt Nam trong bối cảnh đại dịch Covid-19. Cuộc điều tra của VCCI được tiến hành năm 2020 theo hình thức khảo sát trực tiếp và trực tuyến. Trong số hơn 400 phiếu khảo sát thu về, chiếm tỷ trọng lớn là các DN thuộc khu vực đồng bằng sông Hồng

(38%) và Đông Nam bộ (31,8%), đây là những khu vực có mật độ DN tập trung đông nhất cả nước. DN được khảo sát thuộc khu vực Bắc Trung bộ và duyên hải miền Trung chiếm 14,6%. Tỷ lệ nhỏ các DN được khảo sát thuộc vùng Trung du và miền núi phía Bắc, Tây Nguyên và đồng bằng sông Cửu Long với tỷ lệ lần lượt là 4,7%, 3,0% và 7,9%.

Xét về quy mô DN, tỷ lệ DN có quy mô siêu nhỏ, nhỏ và vừa chiếm đa số với 63,9%, trong đó 36,1% DN có quy mô dưới 50 lao động, 13,4% DN có quy mô từ 51-100 lao động và 14,4% DN có quy mô từ 101-200 lao động. Trong số 36% DN có quy mô lớn (trên 200 lao động), có 24,6% DN có quy mô trên 500 lao động.

Trong số các DN tham gia khảo sát, có đến 61,3% DN thuộc các ngành công nghiệp chế biến, chế tạo. Đây là nhóm ngành có yêu cầu đặc biệt về khả năng làm chủ công nghệ và kỹ thuật trong sản xuất, là động lực cho quá trình chuyển đổi số trong kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế dịch chuyển sang chiều sâu; 38,7% DN còn lại thuộc các lĩnh vực nông nghiệp, xây dựng, thương mại, dịch vụ, gọi chung là khu vực không sản xuất.

Về hình thức sở hữu của DN, DN khu vực tư nhân chiếm tỷ trọng cao nhất với 72,7%, tiếp đến là DN có vốn đầu tư nước ngoài chiếm 24,1%, DN nhà nước chiếm tỷ trọng ít nhất với 3,2%.

## **2. Nhận thức của doanh nghiệp đối với công nghệ số**

### *2.1. Các doanh nghiệp Việt Nam đã nhận thức được vai trò của việc ứng dụng công nghệ số, nhất là trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19*

Theo kết quả khảo sát, tín hiệu đáng mừng là có hơn 50% DN cho biết họ đã ứng dụng công nghệ số từ trước khi dịch

bệnh Covid-19 xảy ra (Xem: Hình 1). Bộ Thông tin và Truyền thông (2019) cũng nhận định: Chuyển đổi số đang tác động và ảnh hưởng sâu rộng đến cấu trúc và các mối quan hệ trong nền kinh tế toàn cầu. Với Việt Nam, áp lực từ công cuộc chuyển đổi số đang ngày càng gia tăng, thậm chí mang tính “sống còn” đối với sự tồn tại của nhiều DN. Hiệu quả do chuyển đổi số mang lại không chỉ là việc nâng cao năng suất, tối ưu hóa nguồn lực, gia tăng các trải nghiệm của khách hàng mà còn là yếu tố giúp DN xây dựng được năng lực cạnh tranh, bắt kịp thời đại và dẫn đầu xu hướng.

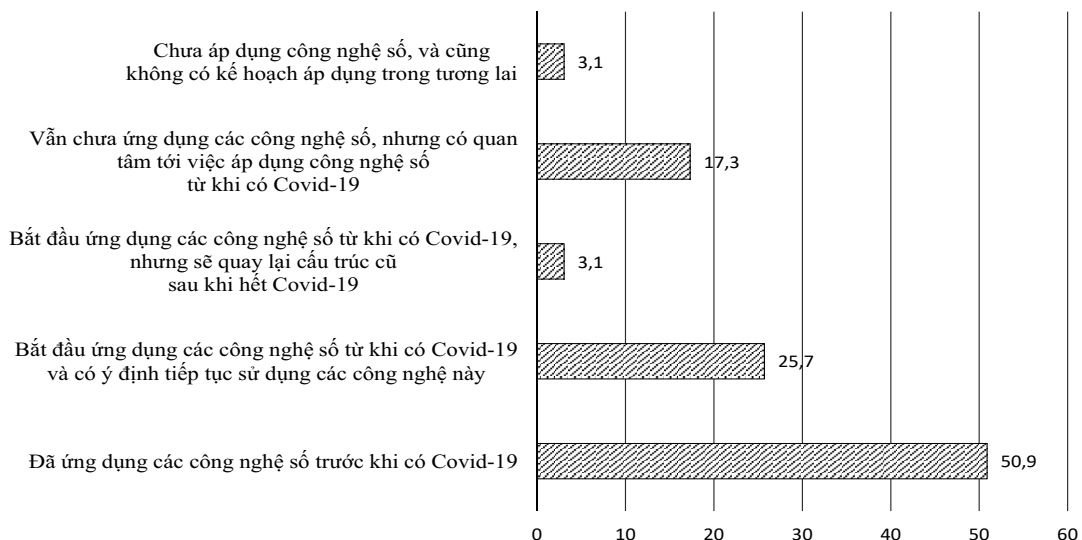
Dịch bệnh Covid-19 bùng nổ đã gây hậu quả nặng nề đối với nền kinh tế, tuy nhiên cũng tạo ra cú huých mạnh mẽ khiến 25,7% trong số DN được khảo sát, trước đây chưa quan tâm đến việc áp dụng công nghệ số, đã bước đầu áp dụng và có ý định sẽ tiếp tục sử dụng những công nghệ này trong tương lai. Với tỷ lệ thấp hơn, 17,3% DN cho biết họ vẫn chưa ứng dụng công nghệ số, nhưng có quan tâm tới việc áp dụng công nghệ số, đặc biệt từ sau khi bùng

phát dịch bệnh Covid-19 (Hình 1). Có thể thấy, tuy chưa thực sự khiến DN thay đổi trong hành động, song dịch bệnh Covid-19 cũng đã góp phần chuyển biến nhận thức (yếu tố quan trọng hàng đầu) của một bộ phận DN về công cuộc chuyển đổi số.

2.2. Tỷ lệ các doanh nghiệp lớn ứng dụng công nghệ số cao hơn, tuy nhiên các doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng đã dần bắt kịp kể từ khi bùng phát dịch bệnh Covid-19

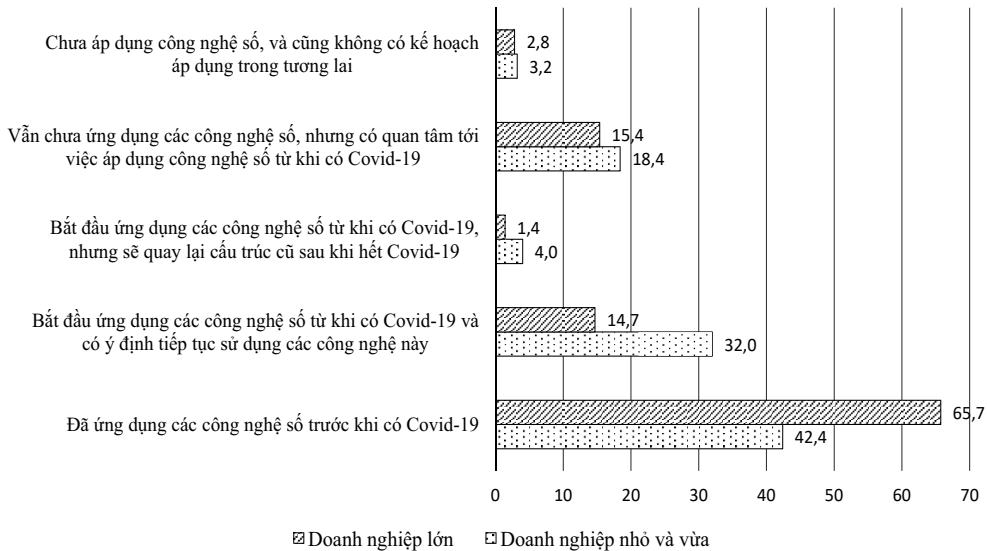
Có thể thấy, theo kết quả khảo sát, DN lớn đã sớm nhận thức được vai trò của công nghệ số (65,73%) so các DNNVV (42,4%). Tuy nhiên, dịch bệnh Covid-19 đã tác động mạnh đến các DN, đặc biệt đối với các DNNVV, trong việc nhận thức về tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ số. Cụ thể, có 32% DNNVV và 14% DN lớn bắt đầu ứng dụng công nghệ số từ khi có dịch bệnh Covid-19 và có ý định sẽ tiếp tục sử dụng công nghệ này. Cũng có một tỷ lệ đáng kể DNNVV (khoảng 18,4%) và DN lớn (15,4%) chưa áp dụng công nghệ số, nhưng có quan tâm đến công nghệ số từ khi bùng phát dịch bệnh Covid-19, đây là dấu

Hình 1. Nhận thức của doanh nghiệp đối với công nghệ số (%)



Nguồn: Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

**Hình 2. Nhận thức của doanh nghiệp đối với công nghệ số phân theo quy mô doanh nghiệp**



*Nguồn:* Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

hiệu khả quan về nhận thức của DN đối với công nghệ số (Hình 2).

### 3. Thực trạng ứng dụng công nghệ số và kỳ vọng của doanh nghiệp

Đối với các DN, chuyển đổi số chính là việc ứng dụng công nghệ số vào các khâu trong hoạt động của DN. Theo kết quả khảo sát, trước khi dịch bệnh Covid-19 xuất hiện, nhiều khâu trong hoạt động của DN đã được ứng dụng công nghệ kỹ thuật số, như sản xuất, thanh toán điện tử trong mua hoặc bán hàng, sử dụng mạng xã hội trong các chiến dịch marketing, các phần mềm quản lý kho hàng, giao nhận trong hoạt động logistic, dịch vụ điện toán đám mây trong quản trị nội bộ hay thương mại điện tử trong bán hàng. Sau khi dịch bệnh Covid-19 xuất hiện, việc bị hạn chế tiếp xúc và việc thực hiện các biện pháp giãn cách xã hội đã buộc các DN phải ứng dụng nhiều hơn công nghệ số vào hoạt động của mình, nhất là trong quản trị nội bộ, thanh toán điện tử, marketing trực tuyến. Dịch bệnh Covid-19 đã khiến tỷ lệ các DN mới ứng dụng công

nghệ số cao gần bằng tỷ lệ DN đã ứng dụng trong thời gian dài trước đây ở một số hoạt động, cụ thể như trong quản lý nhân sự từ xa, hội nghị trực tuyến, học trực tuyến, phê duyệt nội bộ,... (Xem: Bảng 1).

Số liệu ở Hình 3 cho thấy, phần lớn DN đặt kỳ vọng áp dụng công nghệ số vào sản xuất kinh doanh sẽ đem đến những cải thiện trong hoạt động này. Kỳ vọng lớn nhất là khả năng giúp giảm chi phí (hơn 70% DN). Từ các dịch vụ điện thoại, thanh toán trực tuyến, các phần mềm quản lý bán hàng và các ứng dụng máy tính quản lý từ xa, DN không cần tốn nhiều thời gian và nhân lực để vận hành các đầu việc trên theo hình thức kinh doanh truyền thống, tiết kiệm được đáng kể chi phí quản lý và nhân công. Cũng chính vì những thay đổi này trong quy trình làm việc mà công nghệ số còn được kỳ vọng giúp DN hạn chế giấy tờ (61,4%) do được thay thế bằng những phần mềm quản lý chứng từ điện tử và giảm tiếp xúc trực tiếp để giao tiếp trong công việc hằng ngày.

**Bảng 1. Ứng dụng công nghệ kỹ thuật số trong doanh nghiệp Việt Nam (%)**

Nhóm	Công cụ kỹ thuật số	Công nghệ số đã sử dụng trước khi có Covid-19	Công nghệ số mới được sử dụng khi có Covid-19
Quản trị nội bộ	Hệ thống quản lý nhân sự từ xa	20,75	16,25
	Hệ thống quản lý công việc và quy trình	28,43	17,96
	Hệ thống hội nghị trực tuyến	32,17	19,75
	Dịch vụ điện toán đám mây: chia sẻ tệp/dữ liệu	41,25	19,50
	Hệ thống phê duyệt nội bộ	19,20	11,25
	Học trực tuyến	14,21	11,25
Mua hàng	Trao đổi dữ liệu điện tử	21,95	6,00
	Thanh toán điện tử	52,24	14,54
Logistics	Phần mềm quản lý giao nhận hàng hóa/ chứng từ	39,25	7,25
	Phần mềm quản lý kho hàng	44,64	11,75
Sản xuất	Thiết bị IoT	7,00	3,25
	Robot/Dây chuyền tự động hóa	8,48	3,00
	Hệ thống điều hành sản xuất nhà máy	9,02	3,00
	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp	14,46	6,00
Marketing	Hệ thống hội nghị trực tuyến	26,87	10,25
	Mạng xã hội	40,55	9,75
	Thương mại điện tử	38,56	8,75
Bán hàng	Trao đổi dữ liệu điện tử	20,20	3,50
	Mạng xã hội	36,57	8,75
	Thương mại điện tử	39,30	9,00
	Thanh toán điện tử	54,23	8,29

*Nguồn:* Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

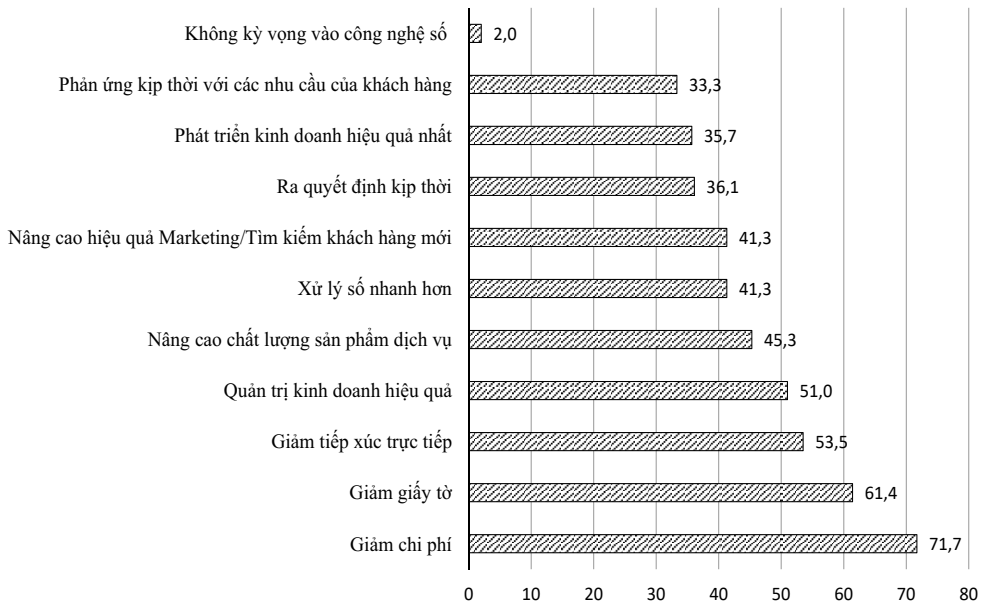
Đối với hoạt động sản xuất, các công nghệ số như Robot/Dây chuyền tự động hóa, thiết bị Internet vạn vật (IoT) được mong chờ sẽ giúp DN dễ dàng hiện đại hóa, đưa thêm giá trị gia tăng vào trong sản phẩm, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ (45,3%). Bên cạnh đó, nhờ có máy móc, thiết bị hỗ trợ, DN cũng có thể cắt giảm bớt số lượng lao động thủ công không hiệu quả. Nền tảng trực tuyến với sự hiện diện của điện toán đám mây, mạng xã hội, thương mại điện tử được kỳ vọng sẽ hỗ trợ DN tiếp cận dễ dàng hơn với khách hàng, từ đó nâng cao hiệu quả trong hoạt động marketing và tìm kiếm khách hàng mới (41,3%).

Đối với hoạt động quản lý, hệ thống hoạch định nguồn lực DN (ERP) và hệ thống điều hành sản xuất nhà máy (MES) là những công cụ điển hình được sử dụng nhằm nâng cao hiệu quả quản lý trong DN. Với những tiện ích đa năng, tích hợp giải quyết nhiều nhiệm vụ trong quản lý, các hệ thống giải pháp này được kỳ vọng sẽ là chìa khóa giúp chủ DN quản trị kinh doanh một cách hiệu quả hơn (51%), xử lý sự cố nhanh hơn (41,3%) và từ đó đưa ra được những quyết định kịp thời (36,1%).

#### **4. Rào cản của doanh nghiệp trong áp dụng công nghệ số**

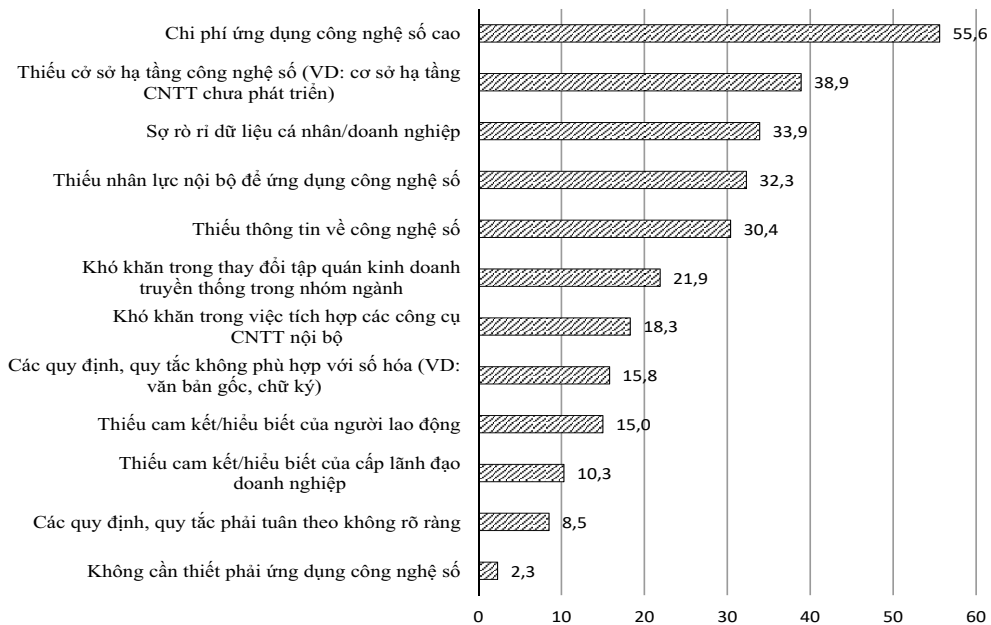
Theo tổng hợp kết quả khảo sát của VCCI (Xem: Hình 4), rào cản lớn thứ nhất

**Hình 3. Kỳ vọng của doanh nghiệp trong ứng dụng công nghệ số (%)**



Nguồn: Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

**Hình 4. Rào cản của doanh nghiệp trong ứng dụng công nghệ số (%)**



Nguồn: Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

mà DN gặp phải khi áp dụng công nghệ số là *chi phí cao* (55,6% DN). Để áp dụng được các công nghệ số, các phần mềm quản lý chuyên dụng, đôi khi DN phải đầu

tư một khoản chi phí tương đối lớn, đặc biệt là chi phí đầu tư mua sắm các thiết bị máy móc mới hoặc hệ thống dây chuyền tự động hóa hiện đại cũng như đồng bộ hóa

lại cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin trong DN. Gắn với rào cản thứ nhất là rào cản thứ hai - *thiếu cơ sở hạ tầng về công nghệ số* (38,9%). Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT) lạc hậu, thiếu đồng bộ sẽ cản trở việc áp dụng và kết nối các hệ thống giải pháp và phần mềm CNTT trong các hoạt động liên quan tới nhân viên, đối tác và khách hàng (ERIA, 2019).

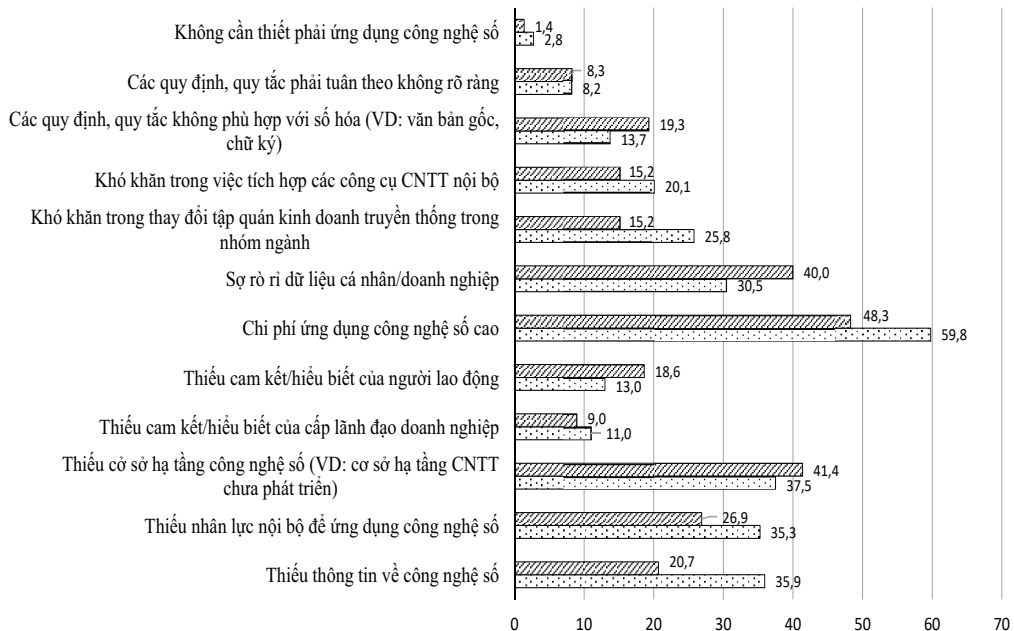
Rào cản lớn thứ ba đối với DN là *vấn đề an toàn thông tin, dữ liệu cá nhân/DN* (33,9%). Sự phát triển nhanh chóng của CNTT tạo ra động lực để phát triển kinh tế - xã hội nhưng cũng làm nảy sinh những nguy cơ về lỗ hổng bảo mật, tạo điều kiện cho tội phạm mạng lợi dụng để thực hiện các hoạt động vi phạm pháp luật. Trong khi đó, đa phần DN Việt Nam chưa nhận thức hết được tầm quan trọng của việc đầu tư áp dụng các giải pháp hỗ trợ để bảo mật thông tin trong DN.

*Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số và thiếu thông tin về công*

*nghệ số* là hai rào cản lớn thứ tư (chiếm tỷ lệ lần lượt là 32,3% và 30,4%). Để áp dụng được các công nghệ số vào quy trình sản xuất kinh doanh, không chỉ đòi hỏi lao động trong DN phải biết cách sử dụng hệ thống máy móc, thiết bị, phần mềm hiện đại mà còn phải đảm bảo khả năng sửa chữa khi có lỗi phát sinh và tiến hành các hoạt động bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên. Các tổ chức làm nhiệm vụ môi giới và dịch vụ trong thị trường công nghệ để kết nối giữa nguồn cung và cầu công nghệ còn hạn chế, dẫn đến DN thiếu sự cập nhật và hiểu biết về những xu thế công nghệ mới.

Bên cạnh đó, *những hạn chế về nguồn lực, nhận thức và tâm lý* cũng là những rào cản khiến nhiều DN đang lựa chọn đứng ngoài cuộc trong xu thế chuyển đổi số hiện nay. Chuyển đổi số đòi hỏi DN phải sẵn sàng thay đổi, sẵn sàng từ bỏ các mô hình kinh doanh truyền thống để thiết lập mô hình kinh doanh mới, thiết lập lại quy trình làm việc, loại bỏ những công đoạn

**Hình 5. Rào cản của doanh nghiệp trong ứng dụng công nghệ số theo quy mô (%)**



Nguồn: Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

trung gian, rườm rà trên cơ sở ứng dụng công nghệ số. Tâm lý ngại thay đổi, ngại từ bỏ những tập quán kinh doanh truyền thống được duy trì nhiều năm qua khiến 21,9% DN cảm thấy khó khăn khi tiến hành chuyển đổi số. Ngoài ra, các rào cản khác có thể kể đến như *sự thiếu cam kết/hiểu biết của người lao động* (15%), *thiếu cam kết/hiểu biết của cấp lãnh đạo DN* (10,3%), *các quy định, quy tắc không phù hợp với số hóa* (15,8%) và *các quy định, quy tắc phải tuân theo không rõ ràng* (8,3%). Một tỷ lệ nhỏ DN (2,3%) cho biết họ không cần thiết phải ứng dụng công nghệ số (Hình 4).

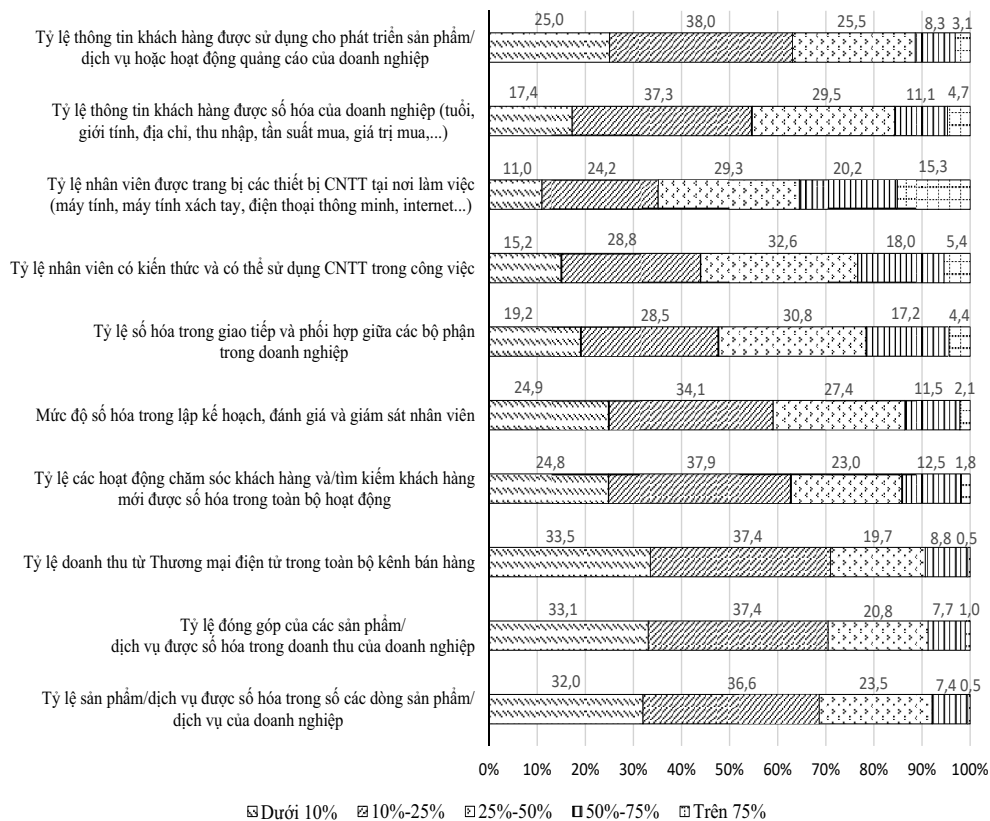
Các DN lớn thường gặp ít rào cản hơn so với các DNNVV trong quá trình chuyển đổi số. Thông thường, các DNNVV thường gặp nhiều khó khăn hơn các DN lớn liên

quan đến các rào cản bên trong DN, như chi phí chuyển đổi số, thiếu nguồn nhân lực, thiếu thông tin về công nghệ,... Trong khi đó, các DN lớn lại gặp nhiều khó khăn liên quan đến các vấn đề bên ngoài hơn so với các DNNVV như: thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số, vấn đề an toàn thông tin, dữ liệu cá nhân/DN hoặc các quy định, quy tắc không phù hợp.

### 5. Năng lực chuyển đổi số của doanh nghiệp

Phân tích số liệu khảo sát của VCCI cho thấy, trước đại dịch Covid-19, năng lực chuyển đổi số của DN không cao. Ở tất cả tiêu chí đánh giá, đa phần tỷ lệ số hóa các lĩnh vực trong DN chỉ mới ở mức dưới 25%, số DN có tỷ lệ số hóa các lĩnh vực đạt trên 50% ở mức thấp và rất ít DN có tỷ lệ số hóa đạt trên 75%. Mức độ chuyển đổi số

**Hình 6. Năng lực chuyển đổi số của doanh nghiệp hiện nay (%)**



Nguồn: Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

giữa các lĩnh vực cũng phân hóa khác nhau. Trong đó, sự cải thiện về năng lực chuyển đổi số của người lao động là tiêu chí được đánh giá cao nhất, với gần một nửa DN có tỷ lệ trên 50% nhân viên được trang bị các thiết bị CNTT tại nơi làm việc cũng như có kiến thức và khả năng sử dụng CNTT. Xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng, chăm sóc khách hàng và hoạt động marketing là các lĩnh vực được đánh giá cao tiếp theo về tỷ lệ số hóa với 11,6% số DN có tỷ lệ thông tin khách hàng được số hóa của DN trên 50% và 11,3% số DN có tỷ lệ các hoạt động chăm sóc khách hàng và/tìm kiếm khách hàng mới được số hóa trong toàn bộ hoạt động trên 50%. Bên cạnh đó, các tiêu chí “Tỷ lệ số hóa trong giao tiếp và phối hợp giữa các bộ phận trong DN” và “Mức độ số hóa trong lập kế hoạch, đánh giá và giám sát nhân viên” cũng được đánh giá ở mức tương đồng. Ở mức thấp nhất là các tiêu chí “Tỷ lệ đóng góp của các sản phẩm/dịch vụ được số hóa trong doanh thu của DN” và “Tỷ lệ sản phẩm/dịch vụ được số hóa trong số các dòng sản phẩm/dịch vụ của DN”, với hơn 50% số DN đánh giá các tỷ lệ này chỉ đạt mức dưới 10% (Xem: Hình 6).

Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, dưới sự tác động của đại dịch Covid-19, năng lực chuyển đổi số của các DN Việt Nam, bao gồm DNNVV hay DN lớn, đều cao hơn đáng kể so với trước đây. Từ điều này có thể khẳng định dịch bệnh Covid-19 thực sự có tác động đến hầu hết các DN về năng lực chuyển đổi số. Tỷ lệ số hóa ở nhiều lĩnh vực trong DN đã tăng lên đáng kể so với thời điểm trước dịch bệnh Covid-19 với số lượng lớn hơn các DN đạt tỷ lệ số hóa các lĩnh vực trên 50% và trên 75%. Một vài tiêu chí vẫn tiếp tục dẫn đầu về mức độ chuyển đổi số như “Tỷ lệ nhân viên được trang bị các thiết bị CNTT tại nơi làm việc” hay “Tỷ

lệ nhân viên có kiến thức và khả năng sử dụng CNTT trong DN”. Các tiêu chí khác tuy không có sự thay đổi đáng kể về mặt thứ tự cao thấp, song đang dần trở nên đồng bộ hơn về mức độ chuyển đổi số, không còn phân hóa nhiều như trước khi dịch bệnh Covid-19 xảy ra. Một số tiêu chí như “Tỷ lệ đóng góp của các sản phẩm/dịch vụ được số hóa trong doanh thu của DN” hay “Tỷ lệ sản phẩm/dịch vụ được số hóa trong số các dòng sản phẩm/dịch vụ của DN” đã thay đổi đáng kể theo chiều hướng tích cực, số lượng DN đánh giá các tỷ lệ này ở mức dưới 10% chỉ còn chiếm khoảng 1/3.

## **6. Đề xuất của doanh nghiệp để tạo điều kiện cho việc sử dụng công nghệ số**

Theo tổng hợp khảo sát của VCCI, mong đợi lớn nhất của DN là Chính phủ có những cải cách thể chế để tạo điều kiện cho DN sử dụng công nghệ số. Trong đó, hơn 80% DN kỳ vọng sự tham gia nhiều hơn của các cấp chính quyền để “Xây dựng nên các quy tắc, quy định thúc đẩy kinh doanh không dùng giấy tờ”, gần 70% số DN đề nghị “Minh bạch hóa các quy tắc và quy định về quản lý dữ liệu cá nhân/DN”. Thực tế cho thấy, dù đã tích cực triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, song việc quản lý hồ sơ, văn bản trên môi trường mạng còn nhiều tồn tại, hạn chế và chưa phổ biến rộng rãi trên phạm vi quốc gia. Một số DN phản ánh rằng họ vẫn phải đồng thời lưu trữ cả hai loại văn bản (văn bản gốc bằng giấy và dữ liệu điện tử) dẫn đến nhiều khó khăn trong lưu trữ và xử lý, do đó họ đề nghị Chính phủ tiến tới loại bỏ hoàn toàn văn bản giấy ra khỏi quy trình sản xuất kinh doanh của DN. Nhiều DN kiến nghị Chính phủ có thêm các buổi tọa đàm về sử dụng công nghệ số để hướng dẫn DN thực hiện theo một cách bài bản và quy mô.

Những khó khăn lớn mà DN gặp phải khi tiến hành ứng dụng công nghệ số nằm

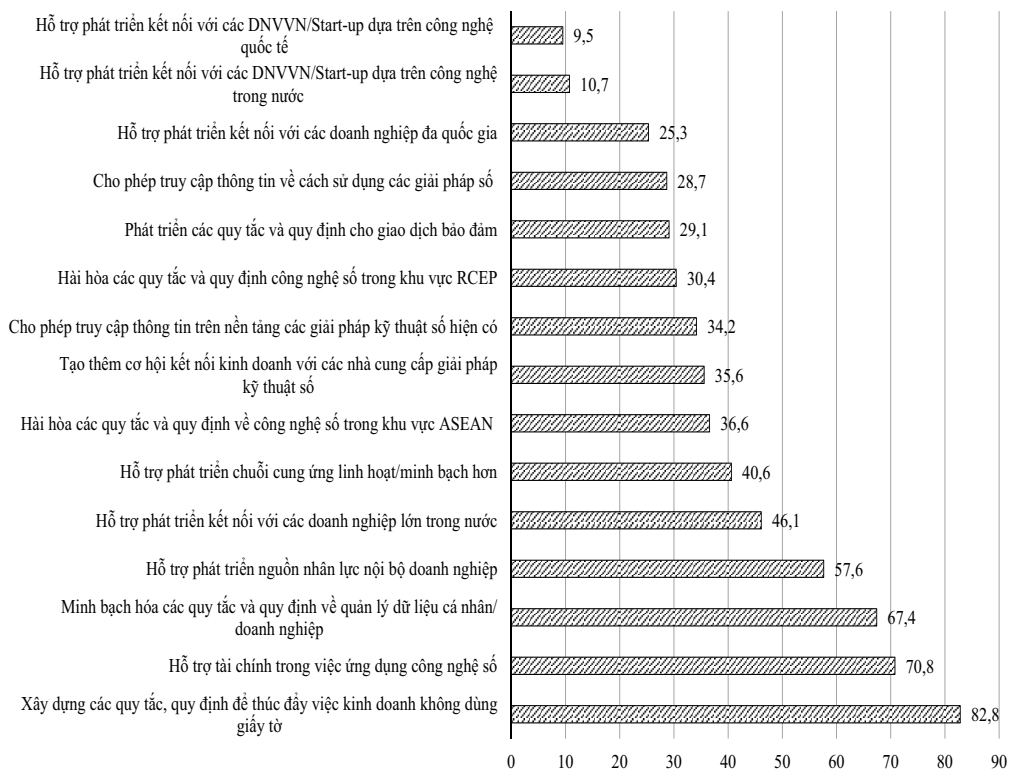
ở sự thiếu hụt tài chính và nguồn nhân lực nội bộ chất lượng cao, do đó hơn 70% DN đề xuất Chính phủ cung cấp sự hỗ trợ tài chính và 57,6% DN mong đợi nhận được sự hỗ trợ trong việc phát triển nguồn nhân lực trình độ cao để đáp ứng yêu cầu vận hành, sử dụng các công nghệ mới trong DN (Hình 7).

Bên cạnh đó, các đề xuất liên quan đến phát triển hài hòa hệ thống các quy tắc, quy định về công nghệ số giữa Việt Nam với các nước trong khu vực và trên thế giới cũng được nhiều DN đưa ra. Hiện tại, hệ thống thể chế, chính sách cũng như các thiết chế thực thi, giải quyết tranh chấp và hiệu lực của cơ quan thực thi liên quan đến phát triển nền kinh tế số còn yếu, đặc biệt là việc thiếu khung pháp lý đồng bộ về xây dựng Chính phủ điện tử như quy định

về quản lý và kết nối cơ sở dữ liệu; bảo mật thông tin cá nhân; xác thực và định danh điện tử; lưu trữ điện tử,... Chính phủ Việt Nam cần chủ động hơn trong việc tham gia xây dựng khuôn khổ pháp lý cho phù hợp với khu vực và toàn cầu về công nghệ số.

Ngoài ra, khoảng 30% DN cũng bày tỏ nhu cầu được truy cập các thông tin trên nền tảng kỹ thuật số hiện có và được tiếp cận các hướng dẫn về cách thức sử dụng các giải pháp số để đáp ứng yêu cầu của hoạt động sản xuất kinh doanh. Một số DN mong đợi sự hỗ trợ từ Chính phủ trong việc kết nối DN với các DN đối tác, các nhà cung cấp giải pháp kỹ thuật số dựa trên nhu cầu về công nghệ, cũng như mong muốn Chính phủ đẩy mạnh giới thiệu thông tin, hỗ trợ và phổ cập các phần mềm số trong quản lý và sản xuất đến với DN.

**Hình 7. Đề xuất của doanh nghiệp để tạo điều kiện cho việc sử dụng công nghệ số (%)**



Nguồn: Số liệu điều tra doanh nghiệp năm 2020 của VCCI.

## 7. Kết luận

Nghiên cứu đã cho thấy, nhận thức của DN Việt Nam về chuyển đổi số đã có những dấu hiệu tích cực thông qua tỷ lệ lớn DN đã áp dụng công nghệ số trước khi đại dịch Covid-19 xảy ra. Tuy nhiên, nghiên cứu này cũng chỉ ra những điểm đáng lưu tâm khi công nghệ số chỉ được DN chủ yếu áp dụng đối với các hoạt động quản trị, logistics, marketing,... trong khi khâu quan trọng nhất là sản xuất lại chưa thực sự được chú trọng, điều này khiến hàm lượng khoa học công nghệ chưa được chuyên hóa để tạo thêm giá trị gia tăng cho sản phẩm.

Tuy phần lớn DN đã trang bị những năng lực nhất định để tiến hành chuyển đổi số song mới chỉ ở mức độ cơ bản và sơ khai, tỷ lệ số hóa trong sản phẩm dịch vụ còn thấp, tỷ lệ đóng góp của các sản phẩm dịch vụ được số hóa trong tổng doanh thu không cao. Những rào cản chủ yếu khiến DN gặp khó khăn trong chuyển đổi số được kể đến như: chi phí ứng dụng công nghệ số cao (rào cản lớn nhất), thiếu cơ sở hạ tầng, vấn đề an toàn thông tin, dữ liệu DN, thiếu nhân lực có trình độ,...

Trước những khó khăn đó, DN đã đưa ra một số đề xuất mong muốn Chính phủ có thêm những hỗ trợ để DN dễ dàng hơn trong chuyển đổi số. Trong đó, xây dựng nên các quy tắc, quy định thúc đẩy kinh

doanh không dùng giấy tờ, hỗ trợ tài chính cho ứng dụng công nghệ số và minh bạch hóa các quy tắc, quy định về quản lý dữ liệu là ba kiến nghị được DN kỳ vọng nhiều nhất sẽ làm nên thay đổi lớn trong xu thế chuyển đổi số tại Việt Nam trong thời gian tới □

## Tài liệu tham khảo

1. Bộ Thông tin và Truyền thông (2019), *Đề án Chuyển đổi số quốc gia*.
2. Cameron A, Pham T H, Atherton J, Nguyen D H, Nguyen T P, Tran S T, Nguyen T N & Trinh H Y. Hajkowitz S (2019), *Tương lai nền kinh tế số Việt Nam - Hướng tới năm 2030 và 2045*, CSIRO, Brisbane.
3. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII*, Nxb. Chính trị quốc gia - Sự thật, Hà Nội.
4. ERIA - Economic Research Institute for ASEAN and East Asia (2019), *Study on MSMEs participation in the digital economy in ASEAN: Nurturing ASEAN MSMEs to embrace digital adoption*.
5. Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.

(tiếp theo trang 20)

11. Hoàng Thị Thúy (2019), “Phát triển nguồn nhân lực thương mại điện tử trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0”, *Tạp chí Tài chính*, <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh>

/phat-trien-nguon-nhan-luc-thuong-mai-dien-tu-trong-boi-can-h-cuoc-cach-mang-cong-nghiep-40-302470.html, truy cập ngày 27/05/2021.

12. UNCTAD (1996), *Investment, trade and international policy arrangements*, World Investment Report 1996.