

THỰC TRẠNG CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÁC DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA VÙNG TÂY NGUYÊN

Lê Thế Phiệt¹, Võ Xuân Hội¹

Ngày nhận bài: 11/7/2023; Ngày phản biện thông qua: 28/8/2023; Ngày duyệt đăng: 28/9/2023

TÓM TẮT

Kết quả khảo sát 380 doanh nghiệp nhỏ và vừa vùng Tây Nguyên cho thấy các doanh nghiệp nhỏ và vừa vùng Tây Nguyên đã ứng dụng kỹ thuật số vào hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Tuy nhiên, số lượng doanh nghiệp nhỏ và vừa vùng Tây Nguyên ứng dụng kỹ thuật số vào hoạt động sản xuất kinh doanh chiếm tỷ lệ thấp và còn rất nhiều rào cản trong chuyển đổi số. Bài viết đã đề xuất các giải pháp về phía doanh nghiệp nhỏ và vừa và về chính sách hỗ trợ nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số trong doanh nghiệp nhỏ và vừa vùng Tây Nguyên thời gian tới.

Từ khóa: Chuyển đổi số, Doanh nghiệp nhỏ và vừa, Tây Nguyên.

1. MỞ ĐẦU

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đã và đang tác động mạnh mẽ đến toàn cầu. Chính phủ, doanh nghiệp các nước trên thế giới phải đối mặt với những thách thức lớn, đòi hỏi phải có những thay đổi để phù hợp trước sự tiến bộ của công nghệ, khoa học kỹ thuật (Nguyễn Tuấn Anh, 2022). Tại Việt Nam, công cuộc chuyển đổi số đang xuất hiện ở mọi lĩnh vực từ thương mại, tài chính - ngân hàng cho đến y tế, giáo dục, du lịch, vận chuyển. Ngày 03/6/2020, Thủ tướng Chính phủ đã có quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Trong đó xác định “Việt Nam trở thành quốc gia số, ổn định và thịnh vượng, tiên phong thử nghiệm các công nghệ và mô hình mới; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của Chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp” (Chính phủ, 2020).

Được coi là đối tượng năng động và có độ linh hoạt nhất định với hoàn cảnh mới nhưng doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) lại là nhóm dễ có nguy cơ chịu nhiều rủi ro trong công cuộc chuyển đổi số. Vấn đề chuyển đổi số dường như rất rõ ràng với các doanh nghiệp lớn, nơi có tiềm lực kinh tế và nguồn lực con người. Nhưng với DNNVV, có nhiều hạn chế về nguồn lực, công nghệ cũng như các hoạt động nghiên cứu và phát triển (Nguyễn Mạnh Tuấn và cộng sự, 2021).

Tây Nguyên là địa bàn chiến lược đặc biệt quan trọng về kinh tế - xã hội, An ninh quốc phòng và môi trường sinh thái của đất nước. Tính đến cuối năm 2020 vùng Tây Nguyên có đến 17.609 doanh nghiệp nhỏ và vừa (Bộ kế hoạch và Đầu tư, 2022).

Cùng với các DNNVV cả nước, DNNVV vùng Tây Nguyên đang chuyển đổi mô hình kinh doanh nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh. Vì thế chuyển đổi số được xem như một phương thức mới, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh trong môi trường biến động và nhiều mối quan hệ không thể tiến hành theo phương thức truyền thống được. Tuy nhiên, sự phức tạp về mặt công nghệ, sự đầu tư thiếu đồng bộ về cơ sở hạ tầng, sự thiếu chuyên nghiệp của đội ngũ nguồn nhân lực, trình độ kinh doanh, ngoại ngữ... đang là rào cản cho việc chuyển đổi số. Mặt khác, các DNNVV vùng Tây Nguyên, có quy mô kinh doanh nhỏ lẻ, yếu về vốn, nguồn nhân lực hạn chế, thiếu tính liên kết... do đó, nhiều doanh nghiệp chưa mạnh dạn thực hiện chuyển đổi số.

Làm thế nào để tháo gỡ những vấn đề còn tồn tại trong thực hiện chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên? Bài viết nhằm mục tiêu: i) Phân tích thực trạng chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên; ii) Đề xuất giải pháp nhằm thúc đẩy chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên trong thời gian tới.

2. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý luận

2.1.1. Chuyển đổi số trong doanh nghiệp

Chuyển đổi số là một chuỗi các hoạt động, một quá trình hoàn chỉnh áp dụng số hóa và ứng dụng số hóa nhưng ở cấp độ cao hơn để tạo ra phương thức, cách thức làm việc mới. Chuyển đổi số đề cập đến “những thay đổi liên quan đến việc áp dụng công nghệ kỹ thuật số trong mọi khía cạnh của xã hội loài người” (Baker, Mark, 2014). Chuyển đổi số là việc sử dụng kết hợp các công nghệ như công nghệ đám mây, cảm biến, dữ liệu lớn,... để tạo ra

¹Khoa Kinh tế, Trường Đại học Tây Nguyên;

Tác giả liên hệ: Lê Thế Phiệt, ĐT: 0913484099, Email: ltphiet@ttn.edu.vn.

những sản phẩm, dịch vụ và mô hình kinh doanh mới (Matzler và cộng sự, 2016). Như vậy chuyển đổi số trải qua 3 giai đoạn: số hóa dữ liệu, số hóa quy trình và chuyển đổi số.

Chuyển đổi số trong doanh nghiệp được định nghĩa là “việc tích hợp, áp dụng công nghệ số để nâng cao hiệu quả kinh doanh, hiệu quả quản lý, nâng cao năng lực, sức cạnh tranh của doanh nghiệp và tạo ra các giá trị mới”. Các hoạt động chuyển đổi số có thể bao gồm từ việc số hóa dữ liệu quản lý, kinh doanh của doanh nghiệp, áp dụng công nghệ số để tự động hóa, tối ưu hóa các quy trình nghiệp vụ, quy trình quản lý, sản xuất kinh doanh, quy trình báo cáo, phối hợp công việc trong doanh nghiệp cho đến việc chuyển đổi toàn bộ mô hình kinh doanh, tạo thêm giá trị mới cho doanh nghiệp (Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2020).

2.1.2. Nội dung đánh giá chuyển đổi số trong doanh nghiệp

2.1.2.1. Ứng dụng kỹ thuật số

- Ứng dụng trong quản trị nội bộ: Đồng thời với tăng trưởng về mặt khách hàng và doanh thu, doanh nghiệp cần tập trung phát triển và duy trì năng lực quản trị nội bộ để giảm chi phí, tăng hiệu quả sản xuất, kinh doanh. Mô hình quản trị bao gồm con người và tổ chức, hệ thống công nghệ thông tin và quản trị dữ liệu, các nghiệp vụ quản lý, quản lý rủi ro và an ninh mạng cần được tổ chức một cách linh hoạt, phù hợp với yêu cầu quản trị của từng thời kỳ. Ứng dụng trong quản trị nội bộ thể hiện qua sử dụng kỹ thuật điện toán đám mây; hệ thống hội nghị trực tuyến và hệ thống quản lý công việc, quy trình; Hệ thống quản lý nhân sự từ xa và hệ thống phê duyệt nội bộ (Lương Minh Huân, 2020; Bùi Thị Thanh và cộng sự, 2021).

- Ứng dụng trong mua hàng: việc chuyển đổi số làm cho việc mua hàng hóa đã dễ hơn bao giờ hết với việc thông qua các trang bán hàng thương mại điện tử, các app trên điện thoại di động, cùng với đó là phương thức thanh toán linh hoạt (Momo, Zalopay, Viettelpay...). Nội dung này được đánh giá qua sử dụng thanh toán điện tử; Trao đổi dữ liệu điện tử để hỗ trợ hoạt động mua hàng của doanh nghiệp (Lương Minh Huân, 2020; Bùi Thị Thanh và cộng sự, 2021).

- Ứng dụng trong hoạt động logistic: chuyển đổi số logistics sẽ giúp nâng cao hiệu suất trong các quy trình vận chuyển. Giá cước vận chuyển tính theo thời gian thực, vận đơn không cần giấy tờ và tự động hóa tối đa các quy trình sẽ cải thiện đáng kể hiệu quả hoạt động. Việc số hóa trong ngành logistics chính là một giải pháp minh bạch và hiệu quả trong điều kiện hiện nay. Nội dung

này được đánh giá thông qua phần mềm quản lý giao nhận hàng hóa/chứng từ và phần mềm quản lý kho hàng là hai công cụ kỹ thuật số quen thuộc và được sử dụng trong nhiều các doanh nghiệp (Lương Minh Huân, 2020; Bùi Thị Thanh và cộng sự, 2021).

- Ứng dụng trong sản xuất: Đánh giá thông qua việc ứng dụng hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp (Enterprise Resources Planning-ERP), đây là công cụ do phần mềm máy tính hỗ trợ và thực hiện các quy trình xử lý một cách tự động, giúp cho doanh nghiệp quản lý một cách có hệ thống các hoạt động chủ chốt, như kế toán, phân tích tài chính, quản lý mua hàng, quản lý tồn kho, quản lý nhân sự,...; Hệ thống điều hành sản xuất nhà máy (Manufacturing Execution System – MES) là một công cụ tương tự như ERP nhưng đặt trọng tâm quản lý vào giám sát khu vực sản xuất, giúp doanh nghiệp nắm bắt thực trạng sử dụng dây chuyền sản xuất, phân tích hiệu suất công việc, quản lý bảo trì máy móc,...; Thiết bị IoT và rô bốt/dây chuyền tự động hóa là hai công cụ đang có mặt tại khắp mọi nơi trong tất cả các lĩnh vực (Lương Minh Huân, 2020; Bùi Thị Thanh và cộng sự, 2021).

- Ứng dụng trong hoạt động marketing: Đánh giá thông qua công cụ thương mại điện tử, mạng xã hội và hệ thống hội nghị trực tuyến. Đặc biệt, marketing thông qua mạng xã hội và thương mại điện tử đã trở nên rất phổ biến tại thị trường Việt Nam trong vài năm trở lại đây với sự bùng nổ của Facebook, Google và các trang giao dịch mua sắm điện tử. Bởi mức độ hiệu quả trong gia tăng mối quan hệ giữa doanh nghiệp và khách hàng, tăng trải nghiệm mua sắm của khách hàng, không đòi hỏi chi phí đầu tư cao, không yêu cầu các công nghệ quá hiện đại, lại dễ dàng áp dụng trong thực tế sản xuất kinh doanh, đã khiến các công cụ này có mức độ sử dụng tại các doanh nghiệp khá cao (Lương Minh Huân, 2020; Bùi Thị Thanh và cộng sự, 2021).

- Ứng dụng trong hoạt động bán hàng: tức là việc chuyển đổi từ các kênh bán hàng truyền thống sang bán hàng đa kênh (omni channel), áp dụng công nghệ số vào hoạt động chăm sóc khách hàng để tạo ra giá trị mới thông qua sử dụng các kênh bán hàng hiện đại và các sàn thương mại điện tử. Bên cạnh đó, các ứng dụng trên điện thoại di động phục vụ mục đích giao hàng và vận chuyển sản phẩm có thể đáp ứng đúng nhu cầu vận chuyển mà các đơn vị kinh doanh đang tìm kiếm. Trong bán hàng, công cụ kỹ thuật số phổ biến là thanh toán điện tử; Trao đổi dữ liệu điện tử và thương mại điện tử (Lương Minh Huân, 2020; Bùi Thị Thanh

và cộng sự, 2021).

2.1.2.2. Rào cản chuyển đổi số

Thông thường các doanh nghiệp sẽ gặp các rào cản về: Rào cản về chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ; Khó khăn trong thay đổi thói quen, tập quán kinh doanh; Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số; Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số; Thiếu thông tin về công nghệ số; Khó khăn trong tích hợp các giải pháp công nghệ số; Thiếu cam kết, hiểu biết của Ban lãnh đạo, quản lý doanh nghiệp; Thiếu cam kết, hiểu biết của người lao động; Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/ doanh nghiệp (Lương Minh Huân, 2020; Vial, 2021).

2.2. Nội dung và phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Nội dung nghiên cứu

Phân tích thực trạng chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên qua nội dung: (1) Thực trạng ứng dụng kỹ thuật số (trong quản trị nội bộ, trong mua hàng, trong hoạt động logistics, trong sản xuất, trong hoạt động marketing, trong bán hàng; (2) Phân tích các rào cản chuyển đổi số.

Đề xuất giải pháp nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên trong thời gian đến.

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

Các tỉnh vùng Tây Nguyên có nhiều điểm tương đồng về điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội vì thế các doanh nghiệp nhỏ và vừa vùng Tây Nguyên cũng tương đồng về quy mô, lĩnh vực kinh doanh, bên cạnh đó sự khác biệt giữa các địa phương không còn là vấn đề lớn khi ứng dụng kỹ thuật số. Do đó, nghiên cứu chọn 2 tỉnh để khảo

sát, đó là tỉnh Đắk Lắk và tỉnh Đắk Nông. Quy mô mẫu được ước lượng theo phương pháp tính dung lượng mẫu của Slovin (1984), theo tổng thể nghiên cứu có biết trước, kết quả tính toán kích thước mẫu là 380 doanh nghiệp. Mỗi tỉnh chọn 03 huyện nghiên cứu, đại diện cho khu vực có điều kiện kinh tế xã hội phát triển cao, trung bình và thấp. Cụ thể tỉnh Đắk Lắk chọn Thành phố Buôn Ma Thuột và huyện Ea Kar, huyện Lắk; tỉnh Đắk Nông điều tra 03 huyện đó là thành phố Gia Nghĩa, huyện Đắk R'Lấp và Đắk Glong. Dựa vào danh sách doanh nghiệp nhỏ và vừa do các sở Kế hoạch đầu tư hai tỉnh cung cấp để lựa chọn ngẫu nhiên và phỏng vấn trực tiếp.

Bằng phương pháp thống kê, phương pháp chuyên gia, bài viết phân tích, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên trong thời gian đến.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

3.1. Thực trạng chuyển đổi số trong DNNVV vùng Tây Nguyên

3.1.1. Thực trạng ứng dụng kỹ thuật số

Ở phần này bài viết sẽ đề cập những kỹ thuật số được áp dụng trong các lĩnh vực khác nhau của DNNVV vùng Tây Nguyên. Theo số liệu thu thập được, kỹ thuật số được ứng dụng vào các DNNVV vùng Tây Nguyên hiện nay khá đa dạng tuy nhiên mức độ áp dụng cũng có sự khác biệt giữa những khâu sản xuất và loại công nghệ. Dưới đây là sự phân tích cụ thể về mức độ ứng dụng kỹ thuật số trong DNNVV vùng Tây Nguyên.

Bảng 1. Ứng dụng kỹ thuật số trong DNNVV vùng Tây Nguyên

STT	Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Quản trị nội bộ		
	Hệ thống quản lý nhân sự từ xa	38	10,00
	Hệ thống quản lý công việc & quy trình (Asana, Base Work+,...)	17	4,47
	Hệ thống hội nghị trực tuyến (Zoom, Skype, Google Meet...)	175	46,05
	Dịch vụ điện toán đám mây (Google Driver ...)	99	26,05
	Hệ thống phê duyệt nội bộ (Base Request,...)	9	2,37
	Học trực tuyến	61	16,05
2	Mua hàng		
	Trao đổi dữ liệu điện tử	61	16,05
	Thanh toán điện tử	299	78,68
3	Logistics		
	Phần mềm quản lý giao nhận hàng hóa/ chứng từ	217	57,11
	Phần mềm quản lý kho hàng	76	20,00
4	Sản xuất		
	Thiết bị IoT	58	15,26

STT	Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ (%)
	Rô bốt/Dây chuyền tự động hóa	-	-
	Hệ thống điều hành sản xuất nhà máy – MES	13	3,42
	Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp – ERP	222	58,42
5	Marketing		
	Hệ thống hội nghị trực tuyến (Zoom, Skype, Google Meet...)	135	35,53
	Mạng xã hội (Facebook ...)	249	65,53
	Thương mại điện tử	37	9,74
6	Bán hàng		
	Trao đổi dữ liệu điện tử	10	2,63
	Mạng xã hội (Facebook ...)	258	67,89
	Thương mại điện tử	121	31,84
	Thanh toán điện tử	56	14,74

Nguồn: Tổng hợp số liệu khảo sát.

a) Ứng dụng trong quản trị nội bộ

Các DNNVV Vùng Tây Nguyên đã quan tâm đến việc sử dụng phần mềm nền tảng để quản lý dữ liệu nội bộ của mình giúp cho việc quản lý bán hàng, mua hàng, hồ sơ chứng từ, báo cáo... được thực hiện dễ dàng. Tuy nhiên số DNNVV ứng dụng các phần mềm nền tảng vẫn còn ít để quản trị nội bộ, với lý do doanh nghiệp quy mô nhỏ, nhân lực ít, việc quản lý đơn giản không quá phức tạp.

Hệ thống hội nghị trực tuyến được áp dụng phổ biến với tỷ lệ 46,05%. Trong doanh nghiệp, yếu tố giao tiếp là chìa khóa quan trọng giúp công việc được thực hiện suôn sẻ và trơn tru, đặc biệt là làm gia tăng sự kết nối giữa các thành viên, đồng thời giúp lãnh đạo quản lý tốt hơn năng suất của nhân viên.

Kỹ thuật số được ứng dụng tiếp theo là Dịch vụ điện toán đám mây với tỷ lệ 26,05%, cho thấy việc sử dụng công nghệ điện toán đám mây trong việc lưu trữ và chia sẻ dữ liệu cũng đang được các doanh nghiệp quan tâm. Thứ ba là hệ thống Học trực tuyến với tỷ lệ 16,05%. Hệ thống quản lý nhân sự từ xa đứng thứ tư với tỷ lệ 10%, cho thấy số lượng doanh nghiệp sử dụng công nghệ này còn khá thấp. Hệ thống quản lý công việc & quy trình với tỷ lệ 4,47% DNNVV sử dụng và cuối cùng là Hệ thống phê duyệt nội bộ với tỷ lệ 2,37% DNNVV được khảo sát áp dụng.

b) Ứng dụng trong mua hàng

Thanh toán điện tử là công nghệ kỹ thuật số được các DNNVV vùng Tây Nguyên áp dụng nhiều nhất với tỷ lệ 78,68% DNNVV được khảo sát. Thanh toán không dùng tiền mặt là Chủ trương mà lâu nay chính phủ Việt Nam vẫn luôn đẩy mạnh triển khai. Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng Chính Phủ phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016

- 2020, đã làm thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt sang sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, phương thức thanh toán điện tử. Tại Việt Nam trong thời gian qua đã hình thành nên nhiều công ty công nghệ hỗ trợ dịch vụ thanh toán, tổ chức trung gian thanh toán. Môi trường pháp lý cho hoạt động này ngày càng hoàn thiện hơn. Vì thế, các DNNVV vùng Tây Nguyên cũng không thể đứng ngoài cuộc trước xu thế thay đổi này của nền kinh tế.

Trao đổi dữ liệu điện tử cũng được một số doanh nghiệp áp dụng với tỷ lệ 16,05% DNNVV được khảo sát. Việc bảo mật thông tin trên nền tảng trực tuyến vẫn còn chứa đựng nhiều rủi ro như mất mát dữ liệu, các vấn đề liên quan đến an ninh và sự riêng tư của dữ liệu, là yếu tố khiến DNNVV vùng Tây Nguyên còn nhiều e ngại trong việc áp dụng công cụ này.

c) Ứng dụng trong Logistics

Hiện tại dịch vụ hạ tầng kho bãi phục vụ cho hoạt động Logistics ở vùng Tây Nguyên còn hạn chế. Do đó việc ứng dụng công nghệ kỹ thuật số vào lĩnh vực này chủ yếu là Phần mềm quản lý giao nhận hàng hóa/chứng từ, chiếm 57,11% DNNVV được khảo sát và đây cũng là công nghệ phổ biến nhất trong lĩnh vực logistics. Việc sử dụng phần mềm quản lý kho hàng còn hạn chế với 20% DNNVV được khảo sát sử dụng. Trong tương lai chắc chắn sẽ có nhiều DNNVV hoạt động trong lĩnh vực Logistics sử dụng phần mềm quản lý kho hàng là điều tất yếu khi mà những lợi ích của nó mang lại trong việc quản lý hàng hóa được dễ dàng hơn.

d) Ứng dụng trong Sản xuất

Trong sản xuất phần lớn các DNNVV vùng Tây Nguyên ứng dụng Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp – ERP, chiếm 58,42% DNNVV được khảo sát. Đây là loại công nghệ được sử dụng nhiều

nhất trong lĩnh vực sản xuất. ERP được biết đến là công cụ do phần mềm máy tính hỗ trợ và thực hiện các quy trình xử lý một cách tự động, giúp cho doanh nghiệp quản lý một cách có hệ thống các hoạt động chủ chốt, như kế toán, phân tích tài chính, quản lý mua hàng, quản lý tồn kho, quản lý nhân sự,... Hiện nay, trào lưu triển khai phần mềm quản trị doanh nghiệp trong các doanh nghiệp bắt đầu phát triển. Việc ứng dụng ERP đã mang lại nhiều hiệu quả tích cực cho các doanh nghiệp, đặc biệt làm tăng hiệu quả của hoạt động quản lý.

Ứng dụng tiếp theo là phần mềm Thiết bị IoT chiếm tỷ lệ 15,26%, Những lợi ích của IoT - Internet vạn vật đang có mặt tại khắp mọi nơi trong tất cả các lĩnh vực - đó là điều không thể phủ định. Tuy nhiên, bên cạnh đó việc áp dụng IoT còn tồn tại nhiều khó khăn, như: chi phí đầu tư lớn dẫn đến tăng giá thành của sản phẩm; người dân còn thờ ơ trong sử dụng những sản phẩm ứng dụng công nghệ đòi hỏi tư duy và sáng tạo; khả năng giao tiếp tự động của các thiết bị IoT làm cho vấn đề về an ninh, bảo mật thông tin trở thành mối quan tâm hàng đầu, việc đảm bảo sự riêng tư khó khăn hơn, ... Đứng thứ ba là Hệ thống điều hành sản xuất nhà máy – MES chiếm tỷ lệ 3,42%. Hiện chưa có DNVVN ở khu vực Tây Nguyên được khảo sát sử dụng công cụ Công cụ Rô bốt/Dây chuyền tự động hóa.

e) Ứng dụng trong Marketing

Ứng dụng được sử dụng nhiều nhất trong Marketing là Mạng xã hội (Facebook...) với tỷ lệ 65,53%. DNNVV vùng Tây Nguyên sử dụng mạng xã hội (Facebook...) để quảng bá sản phẩm của mình, hiện tại việc quảng bá sản phẩm trên mạng xã hội được thực hiện khá thường xuyên, mang lại hiệu quả rất tốt với hàng loạt các KOL (Key Opinion Leader), Tiktok... quảng bá sản phẩm cho doanh

nh nghiệp. Đồng thời mang lại hiệu quả rất cao đối với các doanh nghiệp có quy mô nhỏ. Hệ thống hội nghị trực tuyến (Zoom, Skype, Google Meet...) được sử dụng tương đối phổ biến với tỷ lệ 35,53%. Phần mềm hội nghị trực tuyến là giải pháp tối ưu cho các doanh nghiệp có nhiều chi nhánh, nhân viên, kho xưởng. Tuy nhiên, do những hạn chế cơ bản của hệ thống trang thiết bị, dung lượng đường truyền chưa đảm bảo đáp ứng cho nhu cầu sử dụng và truy cập của một số lượng lớn người tham dự, dẫn đến khó khăn trong triển khai các hội nghị trên nền tảng trực tuyến, nhiều doanh nghiệp không thực sự ưu tiên cho công cụ này trong việc hỗ trợ các hoạt động marketing. Thương mại điện tử được sử dụng còn ít với tỷ lệ 9,74% DNNVV được khảo sát.

f) Ứng dụng trong Bán hàng

Ứng dụng được sử dụng nhiều nhất trong bán hàng là Mạng xã hội (Facebook...) với tỷ lệ 67,89% cho thấy phần lớn DNNVV coi đây là kênh bán hàng hiệu quả. Việc tiếp cận bán hàng trên các sàn TMĐT cũng được các DNNVV vùng Tây Nguyên quan tâm với tỷ lệ 31,84%, số DNNVV có Website là tương đối phổ biến. Hiện tại các quy định về việc sử dụng các văn bản cần có chữ ký và con dấu truyền thống vẫn là quy định bắt buộc do đó Thanh toán điện tử được sử dụng còn hạn chế với tỷ lệ 14,74%. Cuối cùng kỹ thuật số ít được các DNNVV vùng Tây Nguyên sử dụng trong bán hàng là Trao đổi dữ liệu điện tử với tỷ lệ 2,63%.

3.1.2. Rào cản chuyển đổi số trong các doanh nghiệp nhỏ và vừa vùng Tây Nguyên

Số liệu khảo sát cho thấy, hiện nay các DNVVN ở vùng Tây Nguyên đang gặp rất nhiều rào cản để ứng dụng công nghệ số vào hoạt động của họ. Các rào cản chuyển đổi số thể hiện ở bảng sau:

Bảng 2. Rào cản chuyển đổi số của DNNVV vùng Tây Nguyên

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thiếu thông tin về công nghệ số	186	48,95
Thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số	303	79,74
Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số (cơ sở hạ tầng CNTT chưa phát triển...)	281	73,95
Thiếu cam kết/hiểu biết của cấp lãnh đạo doanh nghiệp	220	57,89
Thiếu cam kết/hiểu biết của người lao động	40	10,53
Chi phí ứng dụng công nghệ số cao	228	60,00
Sợ rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp	38	10,00
Khó khăn trong thay đổi tập quán kinh doanh truyền thống trong nhóm ngành	235	61,84
Khó khăn trong việc tích hợp các công cụ công nghệ thông tin nội bộ	27	7,11
Các quy định, quy tắc không phù hợp với số hóa (văn bản gốc, chữ ký...)	5	1,32
Các quy định, quy tắc phải tuân theo không rõ ràng	6	1,58
Không cần thiết phải ứng dụng công nghệ số	2	0,53

Nguồn: Tổng hợp số liệu khảo sát.

Kết quả khảo sát cho thấy rào cản lớn nhất cho chuyển đổi số của DNNVV vùng Tây Nguyên là thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số. Số lượng doanh nghiệp thiếu nhân lực nội bộ để ứng dụng công nghệ số là 303/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 79,74%. Điều này cho thấy nhiều doanh nghiệp chưa có đủ nhân lực có kiến thức và kỹ năng để triển khai và sử dụng công nghệ số. Việc thiếu nhân lực có liên quan đến việc đào tạo và phát triển kỹ năng của nhân viên.

Rào cản đứng thứ hai là Thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số. Số lượng doanh nghiệp thiếu cơ sở hạ tầng công nghệ số là 281/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 73,95%. Điều này cho thấy nhiều doanh nghiệp chưa có đủ cơ sở hạ tầng công nghệ số để triển khai và sử dụng công nghệ số. Việc thiếu cơ sở hạ tầng có thể liên quan đến việc đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin và mạng lưới.

Rào cản thứ ba là Khó khăn trong thay đổi tập quán kinh doanh truyền thống trong nhóm ngành. Số lượng doanh nghiệp gặp khó khăn trong thay đổi tập quán kinh doanh truyền thống trong nhóm ngành là 235/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 61,84%. Điều này cho thấy việc chuyển đổi số có thể đòi hỏi một sự thay đổi lớn trong cách thức hoạt động kinh doanh, đặc biệt là trong các ngành truyền thống và việc này đang là rào cản cho các doanh nghiệp trong quá trình triển khai công nghệ số.

Rào cản thứ tư là Chi phí ứng dụng công nghệ số cao. Số lượng doanh nghiệp gặp khó khăn vì chi phí ứng dụng công nghệ số cao là 228/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 60%. Điều này cho thấy việc đầu tư và triển khai công nghệ số có thể đòi hỏi một khoản chi phí lớn và các doanh nghiệp nhỏ và vừa khó đáp ứng được điều kiện này.

Rào cản thứ năm là Thiếu cam kết/hiểu biết của cấp lãnh đạo doanh nghiệp. Số lượng doanh nghiệp thiếu cam kết/hiểu biết của cấp lãnh đạo doanh nghiệp là 220/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 57,89%. Điều này cho thấy vẫn còn một số doanh nghiệp chưa có cam kết/hiểu biết đủ về ứng dụng công nghệ số. Việc thiếu cam kết/hiểu biết có thể liên quan đến việc giáo dục và tư vấn cho các nhà lãnh đạo doanh nghiệp về ứng dụng công nghệ số.

Rào cản thứ sáu là Thiếu thông tin về công nghệ số. Số lượng doanh nghiệp thiếu thông tin về công nghệ số là 186/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 48,95%. Điều này cho thấy một số doanh nghiệp chưa có đầy đủ kiến thức và thông tin về công nghệ số, gây khó khăn trong việc thực

hiện chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ số vào hoạt động kinh doanh.

Rào cản thứ bảy là thiếu cam kết/hiểu biết của người lao động: Số lượng đơn vị doanh nghiệp thiếu cam kết/hiểu biết của người lao động là 40/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 10,53%. Điều này cho thấy còn nhiều người lao động chưa đủ kiến thức và hiểu biết để sử dụng và áp dụng công nghệ số trong quá trình làm việc, gây khó khăn cho quá trình chuyển đổi số trong doanh nghiệp.

Rào cản thứ tám là Sự rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp. Số lượng đơn vị doanh nghiệp gặp sự rò rỉ dữ liệu cá nhân/doanh nghiệp là 38/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ 10%. Điều này cho thấy một số doanh nghiệp vẫn chưa đảm bảo an ninh thông tin trong quá trình sử dụng công nghệ số, đặc biệt là liên quan đến việc bảo vệ thông tin cá nhân và dữ liệu quan trọng.

Rào cản thứ chín là Khó khăn trong việc tích hợp các công cụ công nghệ thông tin nội bộ có số lượng là 27/380 DNNVV được khảo sát và tỷ lệ là 7,11%. Điều này cho thấy rằng việc tích hợp các công cụ công nghệ thông tin trong tổ chức là một vấn đề mà một số ít DNNVV đang gặp phải và gây khó khăn cho việc chuyển đổi số.

Các rào cản còn lại chiếm tỷ lệ không đáng kể như: Các quy định, quy tắc không phù hợp với số hóa (văn bản gốc, chữ ký...) có số lượng là 5/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ là 1,32%. Điều này cho thấy rằng quy định và quy tắc hiện tại của tổ chức không phù hợp với việc số hóa tài liệu cũng là rào cản đối với một số ít DNNVV trong việc chuyển đổi số. Rào cản Các quy định, quy tắc phải tuân theo không rõ ràng có số lượng là 6/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ là 1,58%. Điều này cho thấy rằng các quy định, quy tắc phải tuân theo không rõ ràng cũng là rào cản đối với một số ít DNNVV trong việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động của họ.

Và cuối cùng vẫn còn một vài doanh nghiệp cho rằng “Không cần thiết phải ứng dụng công nghệ số”, với số lượng là 2/380 DNNVV được khảo sát, chiếm tỷ lệ là 0,53%. Điều này cho thấy rằng vẫn còn một số ít DNNVV chưa nhận thức được tầm quan trọng của công nghệ số đối với hoạt động sản xuất, kinh doanh và không có nhu cầu ứng dụng công nghệ số.

2.3. Giải pháp đẩy mạnh chuyển đổi số trong DNNVV vùng Tây Nguyên

2.3.1. Các giải pháp từ phía các DNNVV vùng Tây Nguyên

Một là, thay đổi nhận thức của doanh nghiệp: Chuyển đổi số tại mỗi doanh nghiệp sẽ

tác động lớn đến chiến lược kinh doanh, hình thức hoạt động của doanh nghiệp, vì vậy, đó sẽ là một sự thay đổi lớn tới toàn bộ doanh nghiệp, điều này gây áp lực cho các nhà lãnh đạo tại các doanh nghiệp này. Chính vì vậy, thực tế buộc các nhà lãnh đạo phải có được nhận thức kịp thời và đưa ra hành động sớm cho chuyển đổi số tại doanh nghiệp của mình.

Hai là, đầu tư về nguồn nhân lực: Quá trình chuyển đổi số đòi hỏi nguồn nhân lực chất lượng cao, am hiểu sâu sắc về công nghệ, đây cũng là vấn đề khó khăn mà nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ đang gặp phải. Nguồn nhân lực được xem là tài sản quý giá nhất của doanh nghiệp. Chiến lược phát triển nguồn nhân lực phải được ưu tiên và nằm trong chiến lược phát triển dài hạn của doanh nghiệp. Trước hết, cần có những chương trình đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẵn có của doanh nghiệp, đồng thời coi trọng công tác tuyển dụng, thu hút và giữ chân nhân tài cho doanh nghiệp.

Ba là, chuẩn bị vốn đầu tư: Thực hiện chuyển đổi số trong doanh nghiệp là quá trình chuyển mình mạnh mẽ, đòi hỏi thay đổi từ tư duy, nhận thức, nhân lực, cơ sở hạ tầng, chiến lược tới các giải pháp công nghệ,... nên số vốn đầu tư là không hề nhỏ. Tuy nhiên, trong khi trên lý thuyết là phải chuyển đổi số để cạnh tranh, phát triển, thì doanh nghiệp vẫn chưa chắc chắn về hiệu quả mà quá trình này mang lại, thậm chí là nguy cơ thất bại, lỗ vốn. Do đó, cần triển khai các giải pháp về vốn đầu tư trong quá trình chuyển đổi số doanh nghiệp.

Bốn là, đầu tư hạ tầng công nghệ số: Để các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số thành công cần có kết cấu hạ tầng công nghệ số. Vì vậy, việc sở hữu kết cấu hạ tầng công nghệ số phù hợp đóng vai trò rất quan trọng trong đáp ứng nhu cầu ngày càng mạnh mẽ của các DNNVV trong ngắn hạn cũng như về mặt lâu dài. Bên cạnh đó, để kết nối được với hệ thống hạ tầng quốc gia, thì các DNNVV cũng cần phải có một hạ tầng công nghệ thông tin tương ứng.

3.2.2. Giải pháp về chính sách hỗ trợ

Một là, hoàn thiện cơ sở pháp lý: Chính phủ cần xây dựng khung pháp lý đồng bộ về 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,... Xây dựng khung pháp lý cho phù hợp với khu vực và toàn cầu về

công nghệ số. Xây dựng các quy tắc, quy định thúc đẩy kinh doanh không dùng giấy tờ, minh bạch hóa các quy tắc và quy định về quản lý dữ liệu cá nhân/ doanh nghiệp.

Hai là, hỗ trợ chi phí và nguồn nhân lực nội bộ chất lượng cao: Phần lớn các doanh nghiệp đề xuất Chính phủ cung cấp sự hỗ trợ tài chính và 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 doanh nghiệp. Đặc biệt đối với DNNVV có quy mô nhỏ rất cần sự hỗ trợ của chính phủ trong lộ trình chuyển đổi số.

Ba là, hỗ trợ tư vấn các giải pháp công nghệ chuyển đổi số: Cần có chương trình đánh giá, lựa chọn những cơ sở sản xuất kinh doanh có đủ năng lực, cam kết chuyển đổi số để hỗ trợ tư vấn xây dựng lộ trình chuyển đổi số, tư vấn chiến lược, tư vấn triển khai khi sử dụng dịch vụ tư vấn của mạng lưới chuyên gia. Xây dựng các gói hỗ trợ, bao gồm các chỉ dẫn giải pháp công nghệ cho các nhóm đối tượng khác nhau chia theo quy mô, giai đoạn phát triển kinh doanh và theo lĩnh vực, ngành nghề.

4. KẾT LUẬN

Kết quả phân tích cho thấy các DNNVV vùng Tây Nguyên đã ứng dụng kỹ thuật số vào hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Tuy nhiên, số lượng DNNVV vùng Tây Nguyên ứng dụng kỹ thuật số vào hoạt động sản xuất kinh doanh chiếm tỷ lệ thấp và còn rất nhiều rào cản trong chuyển đổi số. Bài viết đã trình bày khái quát về thực trạng chuyển đổi số của DNNVV vùng Tây Nguyên trong thời gian qua, phân tích các rào cản chuyển đổi số. Đề xuất một số giải pháp nhằm đẩy mạnh chuyển đổi số trong thời gian tới. Hy vọng rằng những giải pháp được triển khai một cách đồng bộ sẽ góp phần đẩy mạnh chuyển đổi số trong các DNNVV vùng Tây Nguyên trong thời gian tới. Tuy nhiên, bên cạnh kết quả đạt được bài viết vẫn còn một số hạn chế nhất định, đây là hướng gợi mở cho các nghiên cứu tiếp theo. Đó là: (1) việc phân tích thực trạng chuyển đổi số ở các lĩnh vực, loại hình doanh nghiệp khác nhau, để có các giải pháp cụ thể hơn cho các doanh nghiệp ở các lĩnh vực và loại hình khác nhau; (2) cần có đánh giá về các chính sách hỗ trợ của chính phủ để có các giải pháp về chính sách hỗ trợ cụ thể hơn cho DNNVV vùng Tây Nguyên.

THE CURRENT SITUATION OF DIGITAL TRANSFORMATION IN SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN THE CENTRAL HIGHLANDS

Le The Phiet¹, Vo Xuan Hoi¹

Received Date: 11/7/2023; Revised Date: 28/8/2023; Accepted for Publication: 28/9/2023

SUMMARY

The results of a survey of 380 small and medium-sized enterprises in the Central Highlands region indicate that these businesses have incorporated digital technologies into their production and business operations. However, the number of small and medium-sized enterprises in the Central Highlands region that have adopted digital technologies in their production and business activities remains relatively low, and there are still numerous barriers to digital transformation. The article has proposed solutions for both small and medium-sized enterprises and policy support measures to promote digital transformation in small and medium-sized enterprises in the Central Highlands region in the near future.

Keywords: Digital transformation, Small and medium enterprises, Central Highlands.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Nguyễn Mạnh Tuấn, Trương Văn Tú, Lê Ngọc Thanh (2021). “Xây dựng mô hình hệ thống hỗ trợ quản trị chuyển đổi số cho doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam”, *Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế và Kinh doanh Châu Á* 32(7).
- Nguyễn Tuấn Anh (2022). Tác động của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đến thế giới, khu vực và Việt Nam, <https://www.tapchiconsang.org.vn/web/guest/the-gioi-van-de-su-kien/2018/825809/tac-dong-cua-cuoc-cach-mang-cong-nghiep-lan-thu-tu-den-the-gioi%2C-khu-vuc-va-viet-nam.aspx>
- Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2020). Hướng dẫn chuyển đổi số cho doanh nghiệp Việt Nam, <http://www.smesupport.gov.vn/tai-lieu-huong-dan-chuyen-doi-so-tai-viet-nam>.
- Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2021). Báo cáo thường niên chuyển đổi số doanh nghiệp 2021: rào cản và nhu cầu chuyển đổi số.
- Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2022). *Sách trắng doanh nghiệp Việt Nam năm 2022*, Nhà xuất bản Thống kê.
- Chính phủ (2016). Quyết định số 2545/QĐ-TTg phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020.
- Chính phủ (2020). Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến 2030.
- Lương Minh Huân (2020). *Chuyển đổi số: giải pháp giúp doanh nghiệp vượt qua đại dịch COVID-19 và phát triển*, Nhà xuất bản thông tin và truyền thông.
- Bùi Thị Thanh, Nguyễn Xuân Hiệp (2019). Chuyển đổi số của doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) trong bối cảnh đại dịch Covid-19, https://digital.lib.ueh.edu.vn/viewer/simple_document.php?subfolder=11/90/79/&doc=119079609815130374620468099243736882789&bitsid=39a9ab06-9aea-4ad8-9d16-163f48180225&uid=.
- Baker, Mark (July 2014). Digital Transformation. ISBN 978-1500448486.
- Matzler, K., Bailom, F., von den Eichen, S.F. and Anschober, M. (2016), Digital Disruption. Wie Sie Ihr Unternehmen auf das digitale Zeitalter vorbereiten, Vahlen, München.
- Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Managing Digital Transformation*, 13-66.

¹Faculty of Economics, Tay Nguyen University;

Corresponding author: Le The Phiet; Tel: 0913484099, Email:ltphiet@ttn.edu.vn.