

**NỀN TẢNG DỮ LIỆU SỐ VÀ ỨNG DỤNG TRÍ TUỆ NHÂN TẠO: GIẢI PHÁP TỐI ƯU
HÓA NGUỒN LỰC VÀ KẾT NỐI MẠNG LƯỚI CÔNG TÁC XÃ HỘI TẠI VIỆT NAM**
DIGITAL DATA PLATFORMS AND ARTIFICIAL INTELLIGENCE APPLICATIONS: A
SOLUTION FOR OPTIMIZING RESOURCES AND CONNECTING THE SOCIAL WORK
NETWORK IN VIETNAM

ThS Võ Mạnh Tuấn
Trường Cao đẳng Kon Tum
Email: vmtctxh87@gmail.com

Tóm tắt: Bài tham luận phân tích vai trò của nền tảng dữ liệu số và ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc giải quyết bài toán phân mảnh dữ liệu và tối ưu hóa nguồn lực cho ngành Công tác xã hội tại Việt Nam. Thông qua phương pháp thực nghiệm xây dựng hệ sinh thái số congtaoxahoibox.com.vn và khảo sát đánh giá định lượng người dùng, nghiên cứu mô tả quy trình số hóa tài liệu, học thuật và cơ chế tích hợp trợ lý ảo AI theo ngữ cảnh. Kết quả vận hành thực tế cho thấy nền tảng đóng vai trò tiên phong trong việc khắc phục tình trạng thiếu hụt thông tin, với 98,7% người dùng đánh giá cao tính hữu ích của kho tài nguyên và 94,8% xác nhận tiết kiệm thời gian tác nghiệp đáng kể nhờ sự hỗ trợ của công nghệ. Nghiên cứu đi đến kết luận rằng chuyển đổi số không thay thế con người mà đóng vai trò trợ lý đắc lực, giúp nhân viên xã hội giảm tải áp lực hành chính để tập trung vào chuyên môn. Trên cơ sở đó, tác giả đề xuất thiết lập cơ chế hợp tác chia sẻ dữ liệu công - tư, đưa thực hành số vào chương trình đào tạo chính quy và phát triển ứng dụng di động để hỗ trợ nhân viên thực địa, hướng tới một mạng lưới an sinh xã hội kết nối và hiện đại.

Từ khoá: chuyển đổi số, công tác xã hội, trí tuệ nhân tạo (AI), nền tảng dữ liệu số, tối ưu hóa nguồn lực.

Abstract: This paper analyzes the role of digital data platforms and Artificial Intelligence (AI) applications in addressing data fragmentation and optimizing resources for the Social Work sector in Vietnam. Through the experimental development of the digital ecosystem congtaoxahoibox.com.vn and a quantitative survey users, the study describes the digitization process of legal and academic documents and the mechanism for integrating a locally contextualized AI virtual assistant. Empirical results from actual operation demonstrate that the platform plays a pioneering role in overcoming information deficits, with 98.7% of users rating the resource repository as highly useful and 94.8% confirming significant time savings in professional tasks due to technological support. The study concludes that digital transformation does not replace humans but serves as a powerful assistant, helping social workers alleviate administrative burdens to focus on professional intervention. On this basis, the author proposes establishing a public-private data sharing mechanism, integrating digital practice into formal training curricula, and developing mobile applications to support field workers, aiming for a connected and modern social security network.

Keywords: digital transformation, Social work, artificial intelligence (AI), digital data platform, resource optimization.

1. Giới thiệu

Cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang tái định hình toàn diện cấu trúc kinh tế - xã hội tại Việt Nam, đặc biệt được hiện thực hóa thông qua "*Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*" được phê duyệt tại Quyết định số 749/QĐ-TTg (Thủ tướng Chính phủ, 2020). Trong bối cảnh đó, việc tích hợp công nghệ số vào hệ thống an sinh xã hội không còn là xu hướng tự phát mà đã trở thành yêu cầu cấp thiết nhằm hiện đại hóa năng lực quản trị và tối ưu hóa phân bổ nguồn lực quốc gia. Mặc dù Chính phủ đã bước đầu triển khai Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư làm nền tảng cho quản lý xã hội (Bộ Công an, 2021), nhưng lĩnh vực Công tác xã hội (CTXH) chuyên nghiệp vẫn đang đối mặt với những khoảng trống dữ liệu đáng kể do thiếu các nền tảng số hóa chuyên biệt. Sự khan hiếm các công cụ kết nối thông minh

và hệ thống dữ liệu tập trung đang đặt ra thách thức lớn trong việc đảm bảo tính kịp thời, minh bạch và hiệu quả khi hỗ trợ các nhóm đối tượng yếu thế trong kỷ nguyên số.

Mặc dù ngành CTXH tại Việt Nam đã thiết lập được vị thế pháp lý vững chắc và mở rộng mạng lưới đào tạo kể từ khi Đề án 32 được phê duyệt (Thủ tướng Chính phủ, 2010), hạ tầng kỹ thuật số phục vụ thực hành nghề lại chưa tương xứng với đà phát triển này. Thách thức hiện nay là sự đứt gãy trong hệ thống thông tin và dữ liệu ngành. Bên cạnh những hạn chế về kết nối dịch vụ, hệ thống tài nguyên tri thức ngành CTXH bao gồm giáo trình, sách chuyên khảo và các tài liệu tham khảo... đang đối diện với tình trạng cát cứ thông tin. Hiện tại, nguồn học liệu quý giá này chủ yếu được lưu trữ và quản lý trong khuôn khổ nội bộ của từng cơ sở đào tạo hoặc các dự án riêng biệt, vận hành tương đối biệt lập và thiếu tính liên kết hệ thống. Sự thiếu hụt một cơ chế chia sẻ tài nguyên số dùng chung ở quy mô quốc gia đã dẫn đến tình trạng "*manh ai nấy làm*" trong việc số hóa và phổ biến tri thức. Hệ quả là tạo ra sự bất bình đẳng trong tiếp cận thông tin, đơn cử như trong khi sinh viên và giảng viên tại các cơ sở đào tạo lớn có nguồn tài liệu dồi dào, thì đội ngũ nhân viên xã hội tại các địa phương và cơ sở thực hành lại gặp nhiều rào cản khi tiếp cận các tài liệu chính thống, chuẩn hóa để nâng cao năng lực chuyên môn, gây lãng phí nguồn lực và hạn chế đáng kể năng lực can thiệp chuyên sâu của đội ngũ nhân viên xã hội trong thực tiễn.

Nghiên cứu này tập trung giới thiệu và đánh giá thực chứng hiệu quả vận hành của nền tảng congtacxahoibox.com.vn như một giải pháp can thiệp công nghệ tiên phong. Thông qua việc phân tích mô hình tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) vào hệ thống dữ liệu số tập trung, bài viết nhằm làm rõ vai trò của nền tảng trong việc giải quyết bài toán phân mảnh thông tin, từ đó đề xuất lộ trình tối ưu hóa nguồn lực và tăng cường khả năng kết nối mạng lưới cho ngành CTXH tại Việt Nam.

2. Tổng quan vấn đề nghiên cứu

2.1. Thực trạng dữ liệu ngành CTXH tại Việt Nam trước khi có nền tảng

Giai đoạn trước khi nền tảng dữ liệu số tập trung đi vào vận hành (*tháng 10/2024*), hệ sinh thái thông tin của ngành CTXH Việt Nam tồn tại trong trạng thái phân tán và thiếu tính liên kết hệ thống. Nguồn tài nguyên tri thức thiết yếu, bao gồm văn bản quy phạm pháp luật, giáo trình học thuật, công cụ lượng giá, cho đến các tư liệu truyền thông đa phương tiện... bị chia cắt cơ học và nằm rải rác trên đa nền tảng. Cụ thể, dữ liệu pháp lý thường nằm tại các cổng thông tin hành chính công; tài liệu giáo khoa và nghiên cứu chuyên sâu bị giới hạn trong phạm vi nội bộ của các thư viện trường đại học hoặc lưu hành dưới dạng bản in vật lý; trong khi các thông tin thực hành, video hướng dẫn hay tin tức chuyên ngành lại trôi nổi trên các nhóm mạng xã hội thiếu kiểm chứng và hệ thống hóa. Sự thiếu tập trung này đã tạo ra chi phí về mặt thời gian lớn cho quá trình tra cứu, buộc nhân viên xã hội và sinh viên phải thực hiện việc tổng hợp dữ liệu thủ công từ nhiều nguồn khác nhau, gây khó khăn đáng kể trong việc tiếp cận nhanh chóng nguồn tri thức chuẩn hóa để phục vụ học tập và can thiệp thực tiễn.

Cần nhìn nhận khách quan rằng, các tính năng AI hiện hữu trên nền tảng congtacxahoibox.com.vn đang ở giai đoạn khởi tạo. Xét về độ phức tạp trong thuật toán và khả năng xử lý ngôn ngữ tự nhiên đa nhiệm, hệ thống này chưa thể so sánh trực tiếp với các mô hình ngôn ngữ lớn (*Large Language Models*) thương mại toàn cầu như ChatGPT hay Gemini. Tuy nhiên, điểm mạnh cốt lõi và giá trị khác biệt của giải pháp này không nằm ở sự thông minh phổ quát, mà ở tính tích hợp ngữ cảnh. Thay vì hoạt động như một công cụ tách biệt, trợ lý AI này được nhúng trực tiếp vào hệ sinh thái dữ liệu chuyên ngành CTXH Việt Nam, phục vụ các tác vụ cụ thể mang tính ứng dụng cao. Sự sơ khai hiện tại chính là cho một dự địa phát triển rộng lớn hơn. Đây có thể xem là bước đệm thiết yếu để chuyển dịch từ mô hình tra cứu cơ bản sang mô hình "*trợ lý ảo chuyên gia*" trong tương lai, nơi AI được huấn luyện sâu dựa trên dữ liệu bản địa và đặc thù nghề nghiệp mà các mô hình AI đại chúng khó có thể tối ưu hóa chi tiết.

2.2. Cơ sở lý luận về ứng dụng công nghệ thông tin và AI trong CTXH

Trong kỷ nguyên cách mạng công nghiệp 4.0, khái niệm "*nền tảng số*" (*Digital Platform*) đã vượt thoát khỏi ý nghĩa của một công cụ kỹ thuật đơn thuần để trở thành một mô hình tổ chức và quản trị mới. Theo lý thuyết kinh tế học nền tảng, định nghĩa nền tảng là một kiến trúc hạ tầng cho phép tạo ra giá trị thông qua việc tạo điều kiện thuận lợi cho sự tương tác trực tiếp và trao đổi nguồn lực giữa các nhóm người dùng khác nhau (Parker, Van Alstyne, & Choudary, 2016). Áp dụng vào lĩnh vực CTXH, nền tảng số đóng vai trò là xương sống để kiến tạo nên một hệ sinh thái kết nối toàn diện, chuyển dịch mô hình hoạt động từ trạng thái phân tán sang trạng thái tích hợp mạng lưới.

Cụ thể, vai trò của nền tảng số trong việc hình thành hệ sinh thái CTXH được thể hiện qua hai cơ chế lý thuyết chính:

Thứ nhất, *cơ chế giảm thiểu chi phí và tìm kiếm*. Trong môi trường truyền thống, nhân viên xã hội phải đối mặt với khó khăn khi tìm kiếm tài liệu. Nền tảng số hoạt động như một trung tâm điều phối, tập trung hóa dữ liệu phân tán thành một kho tri thức thống nhất, giúp tối ưu hóa thời gian và công sức tiếp cận nguồn lực (Goldkind, Wolf, & Freddolino, 2019).

Thứ hai, *cơ chế cộng hưởng mạng lưới*. Một hệ sinh thái CTXH bền vững không chỉ là nơi tiêu thụ thông tin mà là nơi các chủ thể (*nhà thực hành, giảng viên, nhà quản lý*) cùng tham gia kiến tạo giá trị. Nền tảng số cung cấp không gian để chia sẻ các trường hợp điển hình, cập nhật văn bản pháp lý và trao đổi kinh nghiệm thực chứng. Theo Reamer (Reamer, 2019), sự tích hợp công nghệ này không thay thế yếu tố con người mà ngược lại, nó mở rộng năng lực của nhân viên xã hội bằng cách cung cấp các công cụ hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ an sinh xã hội.

Trong bối cảnh chuyển đổi số ngành an sinh xã hội, trí tuệ nhân tạo (AI) không chỉ dừng lại ở vai trò công cụ kỹ thuật mà đang trở thành yếu tố cốt lõi thúc đẩy sự thay đổi về chất trong thực hành nghề. Tiềm năng của AI trong CTXH được hiện thực hóa qua ba cấp độ tác động chính.

Thứ nhất, ở cấp độ vận hành, AI đóng vai trò là công cụ tự động hóa quy trình hành chính. Thông qua các thuật toán xử lý ngôn ngữ tự nhiên, AI có khả năng đảm nhận các tác vụ lặp lại như nhập liệu, phân loại hồ sơ và tóm tắt văn bản, giúp giải phóng nhân viên xã hội khỏi gánh nặng giấy tờ để tập trung vào các can thiệp chuyên sâu (Gillingham, 2019).

Thứ hai, ở cấp độ quản lý tri thức, AI cung cấp khả năng sàng lọc và truy xuất thông tin vượt trội. Đối mặt với khối lượng dữ liệu khổng lồ và phân mảnh, các hệ thống tìm kiếm thông minh có thể định vị chính xác các văn bản pháp luật, chính sách hoặc tài liệu tham khảo phù hợp với ngữ cảnh cụ thể của từng ca, giúp giảm thiểu đáng kể thời gian tra cứu.

Cuối cùng và quan trọng nhất, ở cấp độ chiến lược, AI hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu. Các mô hình học máy có khả năng phân tích dữ liệu lịch sử để nhận diện các rủi ro tiềm ẩn, dự báo xu hướng hoặc gợi ý các phương án can thiệp dựa trên bằng chứng, giúp nhân viên xã hội đưa ra các quyết định chính xác và khách quan hơn trong quá trình hỗ trợ thân chủ (Sarker, 2021).

3. Phương pháp nghiên cứu

3.1. Phương pháp xây dựng hệ thống

Quy trình phát triển nền tảng congtaclaxahoibox.com.vn được thực hiện theo mô hình phát triển phần mềm lặp, cho phép liên tục cập nhật và tối ưu hóa dựa trên phản hồi thực tế. Quá trình này được chia thành 03 giai đoạn chính:

Giai đoạn 1: Số hóa và cấu trúc dữ liệu

Đây là giai đoạn nền tảng, tập trung vào việc thu thập và chuyển đổi các tài nguyên vật lý thành dữ liệu số. Nhóm nghiên cứu đã tiến hành rà soát, phân loại văn bản pháp luật, giáo trình và tài liệu chuyên ngành CTXH. Dữ liệu sau đó được làm sạch và cấu trúc hóa vào một cơ sở dữ liệu tập trung, phân loại theo các trường thông tin: văn bản, giáo trình/sách, liên kết ngành, mạng lưới cơ sở đào tạo, nghiên cứu, trao đổi học thuật và tin tức chuyên ngành.

Giai đoạn 2: Thiết kế kiến trúc hệ thống và giao diện

Hệ thống được thiết kế dựa trên kiến trúc Web-based, đảm bảo tính tương thích đa nền tảng (*máy tính, điện thoại, máy tính bảng*) nhằm tối đa hóa khả năng tiếp cận cho nhân viên xã hội. Giao diện người dùng được thiết kế theo nguyên tắc tối giản, tập trung vào trải nghiệm người dùng để giảm thiểu thao tác kỹ thuật cho nhóm người dùng không chuyên về công nghệ.

Giai đoạn 3: Tích hợp module Trí tuệ nhân tạo

Từ tháng 10/2025, hệ thống bắt đầu tích hợp trợ lý ảo.

3.2. Cách thức thu thập, số hóa và cấu trúc dữ liệu

Để đảm bảo tính toàn diện và độ chính xác của cơ sở dữ liệu, quy trình thu thập thông tin cho nền tảng congtaclaxahoibox.com.vn được thực hiện dựa trên chiến lược tích hợp đa nguồn. Nguồn dữ liệu đầu vào được cấu thành từ ba trụ cột chính:

Thứ nhất, nguồn dữ liệu học thuật và chuyên gia: Đây là nguồn dữ liệu có giá trị chuyên sâu cao, bao gồm giáo trình, bài giảng và các tài liệu nghiên cứu được công bố rộng rãi. Nguồn dữ liệu này được huy động thông qua cơ chế *chia sẻ tri thức cộng đồng* từ mạng lưới các giảng viên, nhà nghiên cứu uy tín và đội ngũ thực hành công tác xã hội sẵn sàng đóng góp tài nguyên cá nhân vì mục tiêu chung của cộng đồng nghề.

Thứ hai, nguồn dữ liệu hành chính và tổ chức

Hệ thống thực hiện việc rà soát và tổng hợp có hệ thống các văn bản pháp quy, báo cáo chuyên đề và hướng dẫn kỹ thuật từ Cổng thông tin điện tử của các cơ quan quản lý Nhà nước và các tài liệu công khai từ các Tổ chức phi chính phủ (*NGOs*) trong và ngoài nước. Nhóm dữ liệu này đảm bảo tính pháp lý và tính chuẩn hóa cao.

Thứ ba, nguồn dữ liệu thời sự

Tin tức và các sự kiện chuyên ngành được cập nhật liên tục từ các trang thông tin báo chí chính thống, đã được kiểm chứng, giúp người dùng nắm bắt nhanh bối cảnh xã hội thực tế.

Sau khi thu thập, toàn bộ dữ liệu thô trải qua quá trình số hóa và cấu trúc hóa. Các tài liệu giấy hoặc file ảnh được xử lý để chuyển sang định dạng văn bản có thể tìm kiếm được. Dữ liệu sau đó được gán nhãn (*tagging*) và phân loại theo hệ thống phân loại chuyên ngành (*theo lĩnh vực, đối tượng, loại hình văn bản*) để phục vụ cho thuật toán tìm kiếm và gợi ý của AI.

3.3. Quy trình tích hợp thực nghiệm trợ lý ảo chuyên ngành

Trong giai đoạn đầu triển khai, nền tảng đã tích hợp module "*Chat với Chuyên gia AI*" dựa trên nền tảng các mô hình ngôn ngữ lớn tiên tiến hiện nay. Thay vì xây dựng một mô hình máy học mới hoàn toàn (*vốn tốn kém và đòi hỏi hạ tầng lớn*), nhóm nghiên cứu lựa chọn phương pháp tinh chỉnh ngữ cảnh.

Cụ thể, trợ lý AI được thiết lập với vai trò định hướng để ưu tiên trích xuất thông tin từ hệ thống văn bản quy phạm pháp luật và các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp tại Việt Nam khi phân hồi. Cơ chế vận hành tập trung vào hai giá trị cốt lõi:

Tính sẵn sàng: cung cấp kênh tham vấn sơ cấp ngay lập tức cho người dùng, giải đáp các thắc mắc thường gặp về chính sách, quy trình mà không cần chờ đợi chuyên gia con người.

Hỗ trợ định hướng: AI đóng vai trò như một bộ lọc thông minh, giúp người dùng định hình vấn đề và gợi ý các từ khóa chính xác để họ có thể tự tìm kiếm sâu hơn trong kho dữ liệu của website.

Mặc dù vẫn đang trong giai đoạn thử nghiệm Beta và liên tục được cập nhật để giảm thiểu các sai lệch thông tin, bước đi này đánh dấu sự chuyển dịch quan trọng từ việc tra cứu thụ động sang tương tác chủ động trong thói quen sử dụng dữ liệu của nhân viên công tác xã hội.

3.4. Phương pháp khảo sát đánh giá

Để có thêm dữ liệu để làm rõ hơn nội dung bài viết, tác giả đã tiến hành khảo sát thăm dò và áp dụng phương pháp chọn mẫu thuận tiện có chủ đích, được thực hiện thông qua phiếu hỏi trực tuyến đối với 77 người dùng đã trực tiếp trải nghiệm nền tảng congtaclaxahoibox.com.vn

Đối tượng khảo sát: Người dùng trải nghiệm website (*nhân viên CTXH, sinh viên, giảng viên, nhà quản lý...*).

Công cụ: Phiếu hỏi trực tuyến (*thực hiện trong tháng 1/2026*). Để lượng hóa trải nghiệm và thái độ của người dùng, nghiên cứu đã thiết kế công cụ thu thập dữ liệu dựa trên thang đo định thái dạng Likert (*từ 3 đến 5 mức độ*).

Nội dung khảo sát: Đánh giá về giao diện, tính hữu ích của dữ liệu, tốc độ phản hồi của AI, và khả năng hỗ trợ công việc thực tế.

Phương pháp phân tích: Sử dụng thống kê mô tả để tổng hợp ý kiến đánh giá mà chưa áp dụng các bước kiểm định độ tin cậy thang đo như hệ số Cronbach's Alpha.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1. Kết quả xây dựng nền tảng

Kết quả hiện thực hóa của dự án là sự hình thành nền tảng congtaxahoibox.com.vn với một kiến trúc thông tin được quy hoạch bài bản, mạnh tính logic cao và dần chuyển dịch từ mô hình lưu trữ rời rạc sang mô hình tập trung hóa đa tầng.

Nền tảng không thiết kế theo hướng *kho lưu trữ tĩnh* mà được xây dựng thành một hệ sinh thái động, bao gồm 04 phân hệ dữ liệu chức năng tương hỗ lẫn nhau:

4.1.1. Phân hệ tài nguyên và học thuật chuyên sâu

Đây là "*trái tim*" của nền tảng, nơi giải quyết bài toán thiếu hụt và phân mảnh học liệu. Phân hệ này tích hợp các chuyên mục: Tài nguyên và Nghiên cứu - Trao đổi, cung cấp một kho tàng tri thức đa dạng gồm: số hóa và chia sẻ các giáo trình, sách chuyên khảo và các bài nghiên cứu khoa học, phục vụ công tác đào tạo và tự học trọn đời.

Đề xuất thêm các công cụ có thể tham khảo trong việc thực hành, bao gồm hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, bài test tâm lý, xã hội chuẩn hóa và các mẫu PowerPoint báo cáo chuyên nghiệp. Điều này giúp chuẩn hóa quy trình làm việc từ lý thuyết đến công cụ trình bày.

4.1.2. Phân hệ truyền thông đa phương tiện

Để khắc phục sự khô khan của việc đọc tài liệu truyền thống và tăng khả năng tiếp cận thông tin, hệ thống phát triển nhóm các chuyên mục: Tin tức chuyên ngành, Audio, Video và Ảnh hoạt động.

Cách tiếp cận này chuyển đổi hình thức tiếp nhận thông tin từ "*Đọc*" sang "*Nghe - Nhìn*", phù hợp với xu hướng học tập hiện đại.

Các bản tin chuyên ngành và tư liệu hình ảnh giúp người dùng cập nhật nhanh chóng bối cảnh xã hội và các sự kiện nghề nghiệp đang diễn ra thực tế.

4.1.3. Phân hệ kết nối mạng lưới

Thông qua chuyên mục liên kết chuyên ngành, website đóng vai trò là một "*Hub*" kết nối. Tại đây, dữ liệu về các tổ chức xã hội, các đơn vị đào tạo và các trang thông tin uy tín khác được tập hợp thành một danh bạ số. Chức năng này giúp người dùng dễ dàng định vị nguồn lực, tìm kiếm đối tác và mở rộng mạng lưới nghề nghiệp mà không mất thời gian tìm kiếm rời rạc trên Internet.

4.1.4. Phân hệ hỗ trợ thông minh

Được tích hợp thông qua tính năng Chat với chuyên gia AI, đây là lớp tiện ích công nghệ nằm xuyên suốt nền tảng. Chức năng này đóng vai trò là "*Cố vấn ảo*", giúp tổng hợp dữ liệu từ 3 phân hệ trên để giải đáp thắc mắc tức thời cho người dùng, rút ngắn thời gian tra cứu và hỗ trợ ra quyết định sơ cấp.

4.2. Kết quả từ dữ liệu khảo sát người dùng

Để đánh giá tính hiệu quả thực tế của mô hình sau giai đoạn vận hành thử nghiệm (*từ tháng 10/2024 đến tháng 1/2026*), nhóm nghiên cứu đã tiến hành khảo sát ngẫu nhiên trên 77 người dùng thực tế của nền tảng congtaxahoibox.com.vn. Dữ liệu thu được đã cung cấp những bằng chứng định lượng quan trọng, khẳng định tính đúng đắn của giả thuyết nghiên cứu về việc "*lấp đầy khoảng trống dữ liệu*" và "*tối ưu hóa nguồn lực*".

4.2.1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Kết quả phân tích nhân khẩu học cho thấy sự quan tâm đặc biệt từ nhóm nhân lực tương lai của ngành. Trong tổng số người tham gia, nhóm sinh viên chiếm tỷ lệ áp đảo với 80.5%, tiếp theo là nhóm giảng viên/nghiên cứu viên chiếm 15.6%. Về thâm niên, 81.3% người dùng có thời gian công tác/học tập dưới 5 năm.

Cấu trúc mẫu này phản ánh đúng thực tế rằng nhu cầu tìm kiếm dữ liệu chuẩn hóa là cấp thiết nhất đối với nhóm người mới nhập môn và nhóm nghiên cứu - những người thường xuyên đối mặt với áp lực thiếu hụt tài liệu tham khảo.

4.2.2. Sự đồng thuận về tính cấp thiết và trải nghiệm người dùng

Khi được hỏi về sự cần thiết của một nền tảng dữ liệu số dùng chung cho ngành CTXH Việt Nam: 73.7% người dùng khẳng định đây là nhu cầu "Cần thiết" hoặc "Rất cần thiết".

Chỉ có 26.3% đánh giá ở mức "Bình thường/Tương đối". Về giao diện người dùng, mặc dù đang ở giai đoạn Beta, 52.6% người dùng đánh giá website "Dễ sử dụng" hoặc "Rất trực quan", trong khi 46.1% đánh giá ở mức "Bình thường". Điều này cho thấy rào cản kỹ thuật đã được giảm thiểu đáng kể, giúp nhân viên xã hội dễ dàng tiếp cận công nghệ.

4.2.3. Hiệu quả trong việc "Lấp đầy khoảng trống dữ liệu"

Số liệu khảo sát đã chứng minh mạnh mẽ vai trò của nền tảng trong việc giải quyết tình trạng phân mảnh thông tin. Mức độ đánh giá "Hữu ích" và "Rất hữu ích" đối với các phân hệ dữ liệu cốt lõi đạt tỷ lệ rất cao:

Tài nguyên (Sách, giáo trình, bài test, văn bản...): Đạt tỷ lệ đồng thuận rất cao với 98.7% (trong đó 63.2% đánh giá là "Rất hữu ích"). Đây là minh chứng rõ ràng nhất cho thấy website đã giải quyết thành công "con khát" học liệu của ngành.

Tin tức chuyên ngành: Đạt 97.1% đánh giá tích cực.

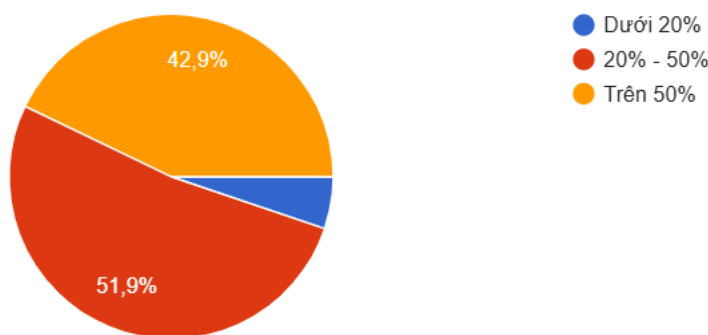
Liên kết chuyên ngành: Đạt 98.7% đánh giá tích cực, khẳng định vai trò kết nối mạng lưới hiệu quả.

4.2.4. Hiệu quả của nền tảng trong "Tối ưu hóa nguồn lực"

Kết quả khảo sát về nền tảng (bao gồm cả AI) mang lại những con số ấn tượng về khả năng tiết kiệm nguồn lực con người:

Về tiết kiệm thời gian: 94.8% người dùng xác nhận việc sử dụng nền tảng giúp họ tiết kiệm đáng kể thời gian so với tra cứu truyền thống. Cụ thể, 42.9% người dùng tiết kiệm được trên 50% thời gian, và 51.9% tiết kiệm được từ 20% - 50% thời gian.

Hình 1: Tỷ lệ tiết kiệm thời gian so với tra cứu truyền thống

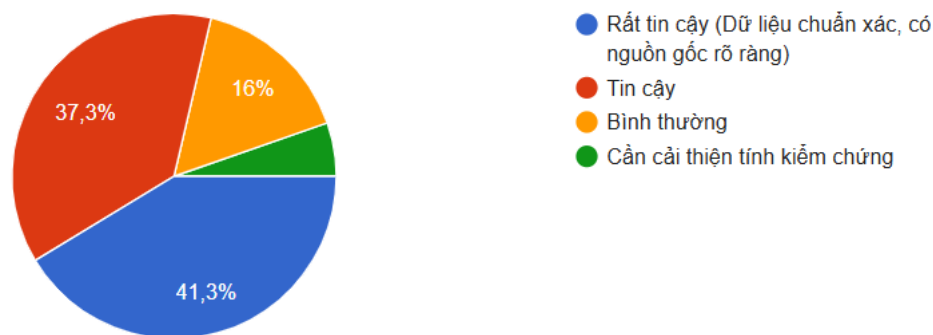


Về khả năng hiểu chuyên môn: 89.5% người dùng đánh giá AI có khả năng hiểu ngôn ngữ chuyên ngành ở mức "Tốt" hoặc "Rất tốt".

Về độ chính xác: Mặc dù là công nghệ mới, 39.5% đánh giá độ chính xác của AI ở mức "Cao" hoặc "Rất cao", và 59.2% đánh giá ở mức "Chấp nhận được". Có 01 phản hồi đánh giá AI "thiếu chính xác".

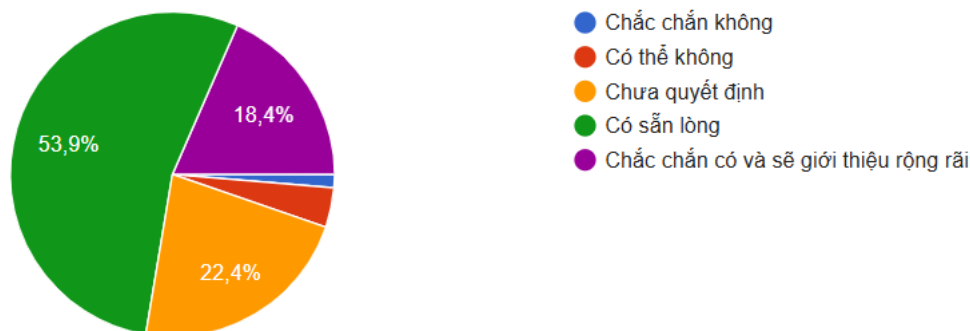
4.2.5. Mức độ tin cậy và tính bền vững

Hình 2: Độ tin cậy của thông tin được đăng tải trên website Congtactxahoibox.com.vn



Yếu tố quan trọng nhất đối với một nền tảng dữ liệu là niềm tin của người dùng. Khảo sát cho thấy 78.6% người dùng đánh giá thông tin trên website là "Tin cậy" hoặc "Rất tin cậy". Điều này tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững. Hơn nữa, 72.3% người dùng bày tỏ sự sẵn lòng giới thiệu công cụ này cho đồng nghiệp, cho thấy tiềm năng lan tỏa tự nhiên của dự án trong cộng đồng nghề nghiệp là rất lớn.

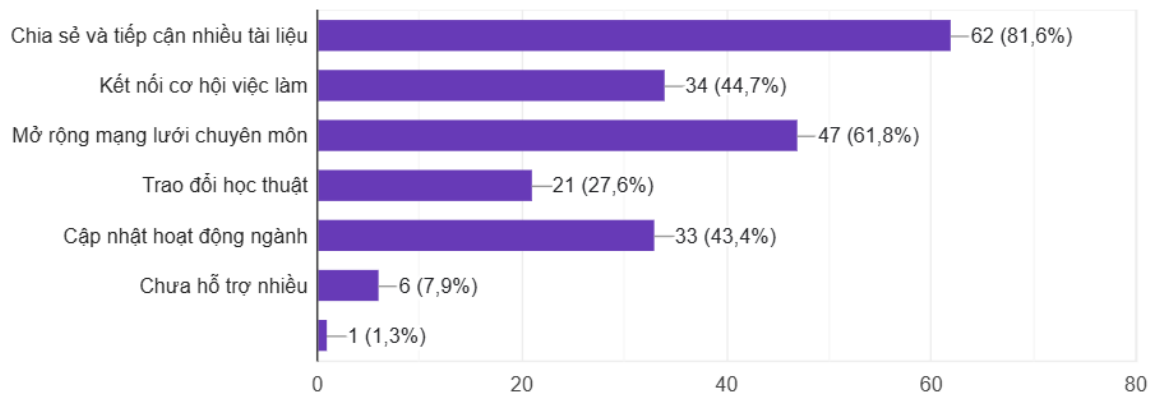
Hình 3: Mức độ sẵn sàng giới thiệu công cụ AI



4.2.5. Hiệu quả kết nối và chia sẻ nguồn lực

Đáng chú ý, khi phân tích sâu về tác động xã hội của nền tảng, dữ liệu khảo sát cho thấy một sự chuyển dịch mạnh mẽ trong văn hóa chia sẻ của cộng đồng CTXH. Có tới 81.6% người dùng xác nhận nền tảng đã giúp họ tiếp cận và chia sẻ nguồn tài liệu chuyên môn - một tỷ lệ áp đảo so với các kênh truyền thống. Không dừng lại ở việc chia sẻ thụ động, nền tảng còn đóng vai trò là cầu nối nhân lực năng động, với 61.8% người dùng ghi nhận khả năng mở rộng mạng lưới chuyên môn và 44.7% tìm thấy các cơ hội phát triển nghề nghiệp/việc làm thông qua hệ sinh thái này. Những con số này là minh chứng thực nghiệm cho thấy congtactxahoibox.com.vn đang dần hiện thực hóa mục tiêu trở thành địa chỉ kết nối mọi nguồn lực của ngành CTXH Việt Nam...

Hình 4: Khả năng kết nối hoặc chia sẻ thông tin với cộng đồng CTXH thông qua website



Tóm lại, dữ liệu từ cuộc khảo sát không chỉ xác nhận hiệu quả vận hành mà còn định vị rõ ràng vai trò bước đầu của congtaoxahoibox.com.vn. Với 54.5% cộng đồng công nhận là nền tảng tiên phong và 66.2% kêu gọi mở rộng quy mô, dự án đã vượt qua khuôn khổ của một giải pháp kỹ thuật để trở thành một động lực thúc đẩy tiến trình chuyển đổi số của ngành. Sự ủng hộ mạnh mẽ này là cơ sở thực tiễn vững chắc để đề xuất các cơ chế hợp tác sâu rộng hơn giữa nền tảng và các cơ quan quản lý nhà nước trong giai đoạn tiếp theo...

4.3. Hạn chế của nghiên cứu

Mặc dù đã đạt được những kết quả bước đầu khả quan, nghiên cứu này vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định:

Thứ nhất, với cỡ mẫu khảo sát là 77 người, dữ liệu thu được mang tính chất tham khảo hơn là đại diện thống kê toàn diện cho toàn bộ nhân lực ngành CTXH tại Việt Nam. Đặc biệt, phân tích nhân khẩu học cho thấy nhóm sinh viên chiếm tỷ lệ áp đảo, trong khi nhóm nhân viên xã hội đang hành nghề trực tiếp và nhà quản lý chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ. Điều này có thể dẫn đến việc kết quả đánh giá thiên về nhu cầu học tập, nghiên cứu nhiều hơn là phản ánh chính xác các nhu cầu tác nghiệp hay xử lý ca phức tạp.

Thứ hai, hệ thống trợ lý AI hiện tại mới đang dừng lại ở giai đoạn thử nghiệm với cơ chế hoạt động dựa trên kỹ thuật tinh chỉnh câu lệnh và truy xuất dữ liệu tĩnh. Mô hình chưa có khả năng tự học từ các tương tác thực tế và chưa xử lý tốt các tình huống yêu cầu suy luận đa chiều. Bên cạnh đó, việc chưa phát triển phiên bản ứng dụng di động (*Mobile App*) là một rào cản lớn đối với tính linh hoạt của nhân viên xã hội khi làm việc tại các địa bàn vùng sâu, vùng xa.

Thứ ba, nền tảng congtaoxahoibox.com.vn hiện đang hoạt động như một hệ sinh thái độc lập. Dữ liệu trên nền tảng, dù phong phú, vẫn chưa được kết nối hoặc đồng bộ hóa với các cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hay lĩnh vực bảo trợ xã hội của cơ quan quản lý Nhà nước. Điều này khiến cho quy trình hỗ trợ mới dừng lại ở mức tra cứu thông tin chứ chưa thể hỗ trợ trực tiếp vào quy trình xử lý thủ tục hành chính liên thông.

Thứ tư, giới hạn về phương pháp đánh giá tác động. Nghiên cứu hiện tại chủ yếu sử dụng phương pháp định lượng để đo lường "*mức độ hài lòng*" và "*nhận thức chủ quan*" của người dùng về việc tiết kiệm thời gian. Nghiên cứu chưa thực hiện được các đánh giá định tính sâu hoặc các đo lường thực nghiệm dài hạn để kiểm chứng xem việc sử dụng nền tảng có thực sự dẫn đến việc cải thiện kết quả can thiệp cho thân chủ hay không.

5. Kết luận và đề xuất, khuyến nghị

5.1. Kết luận

Nghiên cứu này đã cung cấp một cái nhìn khá toàn diện và thực chứng về tác động của chuyển đổi số trong lĩnh vực an sinh xã hội tại Việt Nam, thông qua trường hợp điển hình là nền

tang congtaclaxahoibox.com.vn. Từ các dữ liệu khảo sát và quá trình vận hành thực tế, nghiên cứu rút ra hai kết luận quan trọng:

Thứ nhất, khẳng định nền tảng là lời giải hiệu quả cho bài toán thiếu hụt dữ liệu và khoảng trống kết nối. Kết quả thực nghiệm đã chứng minh congtaclaxahoibox.com.vn là một mô hình chuyển đổi số thành công bước đầu, thực hiện tốt vai trò của một hạ tầng số cơ bản. Bằng cách cấu trúc lại các nguồn thông tin rời rạc thành một hệ sinh thái tập trung. Hơn thế nữa, nền tảng đã vượt qua giới hạn của một kho lưu trữ tĩnh để trở thành một "*Hub kết nối*" động, góp phần vào kiến tạo nên một mạng lưới chia sẻ tri thức liên tục, rộng khắp giữa các nhà thực hành, giảng viên và sinh viên

Thứ hai, nghiên cứu làm sáng tỏ quan điểm rằng trong CTXH, trí tuệ nhân tạo không sinh ra để thay thế sự thấu cảm của con người, mà để giải phóng con người khỏi những gánh nặng hành chính. Việc tích hợp các công cụ AI đã giúp tiết kiệm đáng kể thời gian, cho phép nhân viên xã hội chuyển dịch nguồn lực quý giá nhất là thời gian và tâm trí vào các hoạt động chuyên môn sâu như tham vấn và can thiệp trực tiếp. Như vậy, công nghệ tại đây đóng vai trò là "*cánh tay nối dài*", giúp nhân viên xã hội thực hành nghề một cách khoa học hơn, chính xác hơn và nhân văn hơn.

Ngoài ra, đánh giá tính hiệu quả của AI trong bài viết như "*hiểu chuyên môn tốt*", "*độ chính xác cao*" dựa hoàn toàn trên đánh giá chủ quan của người dùng, chưa có kiểm chứng độc lập vì vậy cần thiết có thêm thời gian và những nghiên cứu sâu hơn về nội dung này.

Tóm lại, congtaclaxahoibox.com.vn không chỉ là một giải pháp công nghệ đơn thuần, mà là một sáng kiến đổi mới mang tính ứng dụng, khẳng định rằng ngành CTXH Việt Nam đã sẵn sàng đón nhận và làm chủ công nghệ để phụng sự tốt hơn cho con người trong kỷ nguyên số.

5.2. Đề xuất, khuyến nghị

Dựa trên kết quả thực nghiệm và các phân tích định lượng từ cộng đồng người dùng, nghiên cứu đề xuất ba nhóm giải pháp nhằm tối ưu hóa nguồn lực và thúc đẩy chuyển đổi số bền vững cho ngành CTXH tại Việt Nam

5.2.1. Khuyến nghị về chính sách

Xây dựng cơ chế hợp tác công - tư về dữ liệu: Kết quả khảo sát cho thấy gần 30% người dùng mong muốn sự tích hợp sâu hơn với cơ quan quản lý. Do đó, kiến nghị các cơ quan cấp quốc gia xem xét thí điểm cơ chế kết nối dữ liệu giữa các nền tảng với hệ thống dữ liệu an sinh quốc gia. Việc này giúp tận dụng nguồn lực công nghệ từ khu vực tư nhân để giảm tải áp lực cho hệ thống công, hướng tới xây dựng một hệ sinh thái dữ liệu mở cho ngành.

Đề xuất bổ sung các tiêu chí về kỹ năng sử dụng công nghệ và khai thác dữ liệu số vào tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp hoặc các chương trình tập huấn bắt buộc hàng năm.

5.2.2. Khuyến nghị về đào tạo và văn hóa nghề nghiệp

Với hơn 80% người dùng là sinh viên và người mới đi làm, các cơ sở đào tạo cần tích hợp việc sử dụng nền tảng vào giáo trình giảng dạy như một công cụ thực hành bắt buộc (*tra cứu luật, làm bài test, viết báo cáo mẫu*). Nền tảng cần được xem là một phòng lab ảo để rèn luyện kỹ năng trước khi sinh viên xuống địa bàn.

Để khắc phục tình trạng "*mạnh ai nấy làm*", cần khuyến khích giảng viên, chuyên gia và các tổ chức NGOs công khai chia sẻ các tài liệu (*đã được ẩn danh hóa thông tin thân chủ*) lên nền tảng chung. Điều này giúp duy trì tính bền vững của kho tài nguyên và tiết kiệm chi phí xây dựng học liệu cho toàn xã hội.

5.2.3. Khuyến nghị về phát triển công nghệ

Tiếp tục nghiên cứu huấn luyện Trợ lý AI dựa trên dữ liệu đặc thù của Việt Nam để nâng cao độ chính xác (*hiện đạt mức chấp nhận được ~60%*). Mục tiêu dài hạn là phát triển AI trở thành công cụ hỗ trợ giám sát, có khả năng cảnh báo rủi ro hoặc gợi ý quy trình can thiệp dựa trên dữ liệu lịch sử các ca thành công, giúp tối ưu hóa chất lượng ra quyết định của nhân viên xã hội.

Cuối cùng, là một sản phẩm khởi nguồn từ nghiên cứu độc lập, để congtacloud.com.vn không rơi vào tình trạng "chết yếu" sau giai đoạn thử nghiệm do thiếu hụt kinh phí duy trì hạ tầng (Server, API AI, bảo mật) thì vấn đề kinh phí để duy trì và phát triển nền tảng này cũng là một vấn đề cần thảo luận.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Bộ Công an. (2021). *Báo cáo kết quả xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Sản xuất, cấp và quản lý Căn cước công dân*. <https://canhsatquanlyhanhchinh.gov.vn/photo/bo-cong-an-to-chuc-hoi-nghi-tong-ket-xay-dung-trien-khai-du-an-co-so-du-lieu-quoc-gia-ve-dan-cu-8>

Gillingham, P. (2019). Information systems and technology for organizations in a networked society. In *International encyclopedia of social work*. Oxford University Press.

Goldkind, L., Wolf, L., & Freddolino, P. P. (2019). *Digital social work: Technology for practice in the human services*. Oxford University Press.

Parker, G. G., Van Alstyne, M. W., & Choudary, S. P. (2016). *Platform revolution: How networked markets are transforming the economy and how to make them work for you*. W. W. Norton & Company.

Reamer, F. G. (2019). Social work ethics in the digital age. In *Encyclopedia of social work*. NASW Press and Oxford University Press.

Sarker, I. H. (2021). Machine learning: Algorithms, real-world applications and research directions. *SN Computer Science*, 2(3), Article 160. <https://link.springer.com/article/10.1007/s42979-021-00592-x>

Thủ tướng Chính phủ. (2010). *Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010-2020*.

Thủ tướng Chính phủ. (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 về việc phê duyệt "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030"*.