

Thúc đẩy chuyển đổi số đối với ngành dịch vụ

PGS.TS Nguyễn Trúc Lê, PGS.TS Nguyễn Thị Anh Thu, TS Nguyễn Quốc Việt

Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội

Đại dịch Covid-19 là một trong những khó khăn lớn mà các ngành, lĩnh vực phải vượt qua, nhưng đây cũng là cơ hội, đặc biệt đối với các ngành dịch vụ trong việc đẩy mạnh chuyển đổi số. Thực tế qua 2 năm đại dịch cho thấy, đã có những dấu hiệu tích cực của chuyển đổi số trong một số lĩnh vực như y tế, giáo dục, thương mại điện tử, tài chính ngân hàng, logistics. Bên cạnh đó, chuyển đổi số của ngành dịch vụ Việt Nam cũng đang đối mặt với một số thành thức đòi hỏi Chính phủ phải có những giải pháp thiết thực, khả thi và doanh nghiệp phải tích cực, chủ động hơn.

Khái quát chung về chuyển đổi số ở Việt Nam

Trước năm 2019, tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế số của Việt Nam cao nhưng tốc độ chuyển đổi số cũng chỉ ở mức tương đối, các ngành hoạt động trên nền tảng số tuy có triển vọng nhưng chưa có quy mô lớn. Theo báo cáo của Tập đoàn CISO, năm 2019, Việt Nam xếp hạng thứ 70/141 quốc gia về mức độ sẵn sàng số hóa.

Đại dịch Covid-19 đã làm 69% doanh nghiệp ở Việt Nam phải tạm ngừng hoạt động, trong đó phần lớn là doanh nghiệp nhỏ và siêu nhỏ. Ngành dịch vụ có tỷ lệ lao động mất việc trên 50%, trong đó dịch vụ lưu trú ăn uống, du lịch chịu ảnh hưởng nặng nề nhất khi chỉ còn 4% duy trì hoạt động. Trái ngược với các hoạt động kinh doanh truyền thống bị ảnh hưởng nặng nề, đại dịch Covid-19 không những không làm suy giảm nền kinh tế số mà còn tạo cả áp lực lẫn động lực thúc đẩy doanh nghiệp và chính phủ chuyển đổi.

Chuyển đổi số không chỉ là biện pháp ứng phó tạm thời trong đại dịch mà còn tiếp tục trở thành một phần của các doanh nghiệp trong thời kỳ “bình thường mới”. Theo khảo sát của Công ty CP Base Enterprise, hơn 60% doanh nghiệp Việt Nam có ý định tiếp tục kết hợp làm việc từ xa và làm việc tại văn phòng; hơn 77% doanh nghiệp lựa chọn triển khai mô hình kết hợp giữa kinh doanh online và tại chỗ sau dịch. Covid-19 đã đem lại cơ hội cho doanh nghiệp đẩy mạnh chuyển đổi số như tham gia bán hàng trên các sàn thương mại điện tử, phát triển các kênh online, thanh toán không dùng tiền mặt.

Thực trạng chuyển đổi số trong một số lĩnh vực, ngành dịch vụ

Y tế

Các hệ thống hiện đại như hệ thống khám, chữa bệnh từ xa, hệ thống tiêm chủng quốc gia, phần mềm thống kê y tế, hồ sơ y tế đang được triển khai rộng rãi. Đến nay, 100% bệnh viện đã có hệ thống thông tin bệnh viện. Đã kết nối liên thông giữa 63 sở y tế, 63 cơ quan bảo hiểm xã hội. Hơn 99% cơ sở khám, chữa bệnh toàn quốc cũng đã kết nối liên thông với hệ thống giám định bảo hiểm xã hội Việt Nam. Hệ thống hỗ trợ tư vấn khám chữa bệnh từ xa (Telehealth) đầu tiên của Việt Nam đã hoàn thành và đi vào hoạt động chỉ sau 2 tháng xây dựng. Sau 1 năm triển khai, đề án “Khám chữa bệnh từ xa” đã kết nối 32 bệnh viện tuyến trên với 1.500 bệnh viện tuyến dưới. Cuối năm 2021, Bộ Y tế đã phê duyệt Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin giai đoạn 2021-2025, thúc đẩy các chính sách nhằm chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0.



Hàng nghìn ca bệnh Covid-19 nặng được hội chẩn qua Telehealth.

Giáo dục

Về chuyển đổi số trong dạy và học, gần như mọi cơ sở giáo dục ở Việt Nam đều chuyển sang dạy học trực tuyến trong đợt dịch để đảm bảo giảng dạy đúng tiến độ. Các trường học cũng linh hoạt áp dụng các phần mềm, ứng dụng online hỗ trợ các hoạt động giáo dục như: dạy học qua các công cụ họp trực tuyến như Zoom, Microsoft Teams, Google Meet; giao bài tập trắc nghiệm qua Google Form; xây dựng ngân hàng đề, cung cấp thông tin học phần trên trang quản lý đào tạo trực tuyến của trường LMS (Learning Management System)... Ngoài ra, Bộ Giáo dục và Đào tạo cùng Đài truyền hình Việt Nam đã kết hợp xây dựng các bài giảng trên truyền hình phục vụ các đối tượng học sinh. Ở địa phương, các cơ sở giáo dục cũng phối hợp với đài truyền hình địa phương tạo các kho bài giảng video.

Thương mại điện tử

Thương mại điện tử là một trong những ngành có tốc độ tăng trưởng mạnh nhất trong nền kinh tế số của Việt Nam. Trong 2 năm qua, mặc dù tốc độ tăng trưởng của thương mại giảm so với các năm trước, nhưng doanh thu thương mại điện tử bán lẻ của Việt Nam vẫn tăng trưởng lần lượt ở mức 18% (năm 2020) và 16% (năm 2021). Trong đại dịch Covid-19, lĩnh vực thanh toán trực tuyến đã cho thấy mức độ tăng trưởng mạnh. Doanh số thanh toán chi tiêu trên các kênh thương mại điện tử nửa đầu năm 2020 đã tăng 17%, trong đó doanh số thanh toán chi tiêu trên sàn thương mại điện tử từ thẻ nội địa tăng 81%.

Tài chính ngân hàng

Theo thống kê từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, năm 2021 đã có tới 95% tổ chức tín dụng đã và đang xây dựng, triển khai chiến lược chuyển đổi số. Tính toán cho thấy mức đầu tư cho chuyển đổi số ước tính lên đến 15.000 tỷ đồng mỗi năm; chi phí đầu tư nguồn lực hoạt động chuyển đổi số trung bình chiếm 20-30% tổng chi phí đầu tư hoạt động của 10 ngân hàng thương mại lớn. Nhiều ngân hàng hiện nay có hơn 90% hoạt động giao dịch được thực hiện trên nền tảng số. Sự hiện diện của các công ty công nghệ tài chính (Fintech) cũng thúc đẩy thị trường tài chính ngân hàng trong công cuộc số hóa.

Logistics

Trong những năm gần đây, ước tính ngành logistics tăng trưởng trung bình 14-16%, tức khoảng 40-42 tỷ USD mỗi năm. Theo báo cáo Logistics Việt Nam 2021 của Bộ Công thương, hiện có 75% doanh nghiệp đang sử dụng phần mềm quản lý giao nhận; 63,89% doanh nghiệp đang sử dụng phần mềm quản lý đơn hàng và kho hàng; 61,11% doanh nghiệp đang sử dụng phần mềm quản lý vận tải. Nhìn chung, cùng với tài chính, chuyển đổi số trong logistics là 1 trong 2 trụ cột cốt lõi, phục vụ cho quá trình chuyển đổi số của mỗi quốc gia, đồng thời góp phần thúc đẩy, hỗ trợ cho sự phát triển của các ngành khác, tiêu biểu như thương mại điện tử.

Thách thức trong chuyển đổi số của ngành dịch vụ tại Việt Nam

Sự sẵn sàng chuyển đổi số của doanh nghiệp Việt Nam còn ở mức thấp

Nghiên cứu mức độ trưởng thành về số hóa của các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở khu vực châu Á - Thái Bình Dương (APJC) của Tập đoàn CISO năm 2020 cho thấy, các doanh nghiệp Việt Nam đang ở mức thấp nhất trong bảng xếp hạng mức độ sẵn sàng chuyển đổi số với 14 quốc gia được khảo sát. Chỉ có 3 quốc gia là Philippines, Indonesia và Việt Nam là xếp hạng mức độ bằng quan với kỹ thuật số. Các nước còn lại đều ở mức 2 là “quan sát kỹ thuật số”. Điều đó có nghĩa là các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam mới tập trung vào hiệu quả chi phí, chưa đầu tư vào chuyển đổi số. Hầu hết các quy trình sản xuất, kinh doanh là do con người thực hiện và đặc biệt thiếu kỹ năng số.

Rào cản đối với chuyển đổi số

Theo khảo sát của Cơ quan phát triển quốc tế Hoa Kỳ phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư năm 2022, có đến 60,1% doanh nghiệp tham gia khảo sát cho biết, rào cản mà họ gặp phải khi áp dụng công nghệ số là chi phí đầu tư, ứng dụng công nghệ. Đây cũng là rào cản lớn nhất làm chậm lại quá trình chuyển đổi số của các doanh nghiệp. Năm 2021, Ngân hàng thế giới đã sử dụng Khung đánh giá Kết nối, Làm chủ, Đổi mới sáng tạo và Bảo vệ (CHIP) để đánh giá về hiện trạng chuyển đổi số của Việt Nam. Kết quả này cho thấy, Việt Nam có thứ hạng khá tốt ở trụ cột thứ nhất là kết nối bởi chi phí cho việc tiếp cận công cụ số hay internet ở mức độ thấp, hầu hết người dân đều được tiếp cận với nền tảng số. Tuy nhiên, tốc độ đường truyền vẫn còn yếu hơn so với các nước phát triển và cả những nước tương đương. Cũng theo báo cáo này, Việt Nam có thứ hạng tương đối tốt so với nhóm các nước tương đương, thậm chí có thể sánh ngang với cả nhóm nước phát triển hơn ở một số khía cạnh, nhưng cũng có nhiều điểm yếu đáng kể, đặc biệt trong vấn đề thể chế. Luật Giao dịch điện tử vẫn chưa được sửa đổi cho phù hợp. Việc xây dựng khung pháp lý (gồm cả sandbox) cho các hoạt động kinh doanh số, tài sản số, quy định về quản lý dữ liệu và chia sẻ thông tin/dữ liệu vẫn còn chậm trễ. Ngoài ra, cũng chưa có sự chuẩn hóa cơ sở dữ liệu ở cả cấp quốc gia, quy định về dịch vụ đám mây cũng như chính sách bảo vệ người tiêu dùng tài chính, trong đó có tài chính số...

Chính sách và giải pháp nhằm nâng cao nền tảng số ngành dịch vụ

Về mặt hạ tầng, Chính phủ cần đẩy mạnh đầu tư vào cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin. Đặc biệt, Chính phủ cần thúc đẩy quá trình này thông qua việc hợp tác giữa doanh nghiệp nhà nước với khu vực tư, tránh tình trạng độc quyền dễ xảy ra trong nền kinh tế số do yêu cầu về chi phí cố định lớn và hiệu ứng quần tụ mạng lưới.

Về vấn đề nhân lực, Việt Nam cần nâng cao hiểu biết và kỹ năng số của người lao động thông qua tăng cường giáo dục và đào tạo công nghệ thông tin ở tất cả các cấp học. Bên cạnh đó, nên

đẩy mạnh các chương trình đào tạo công nghệ thông tin cả chính quy và không chính quy, đa dạng cách thức đào tạo để phục vụ được nhiều đối tượng trong xã hội, giúp các lao động đang làm việc cũng có cơ hội học tập và trau dồi kỹ năng, có khả năng chuyển đổi công việc trong điều kiện có sự thay đổi cấu trúc việc làm khi nền kinh tế số phát triển.

Về kỹ năng số, Việt Nam cũng cần có những chính sách để bồi dưỡng, phát triển năng lực đổi mới sáng tạo để duy trì năng lực cạnh tranh cho nền kinh tế trong tương lai, thúc đẩy, tạo điều kiện cho doanh nghiệp trẻ, doanh nghiệp khởi nghiệp trong lĩnh vực công nghệ số. Ví dụ như hạ thấp rào cản gia nhập, khuyến khích các doanh nghiệp mới, đặc biệt là các công ty có năng lực công nghệ cao. Bên cạnh đó, chính phủ cũng cần cải thiện chính sách cạnh tranh trong nước; chú trọng hỗ trợ các doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số ở nhiều lĩnh vực khác ngoài vấn đề nhân lực. Việt Nam cần có nhiều hơn các chương trình hỗ trợ chuyển đổi số cho doanh nghiệp về các mặt như vốn tài chính, kiến thức về chuyển đổi số cho lãnh đạo và nhân viên doanh nghiệp, khả năng nắm bắt sự thay đổi về công nghệ và các hỗ trợ khác về mặt thông tin thị trường công nghệ.

Khung pháp lý về kinh tế số, cần cải thiện theo hướng nâng cao khả năng bảo vệ người dùng các dịch vụ kỹ thuật số như ban hành luật bảo vệ dữ liệu cá nhân, xây dựng thị trường bảo hiểm không gian mạng để giúp doanh nghiệp nhận được hỗ trợ tài chính khi có vấn đề xảy ra. Xác định mức độ ưu tiên của các chỉ số đánh giá mức độ chuyển đổi số của các doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực kinh tế khác nhau

Về phía các doanh nghiệp, cần xây dựng chiến lược, đầu tư nguồn lực (đặc biệt là nguồn lực tài chính) và xây dựng lộ trình chuyển đổi số; doanh nghiệp có thể xác định các hoạt động, khu vực ưu tiên chuyển đổi số trước; nâng cao nhận thức, tư duy kinh doanh số của lãnh đạo doanh nghiệp; nâng cao hiểu biết và kỹ năng số của người lao động.

*

* *

Đại dịch Covid-19 gây ra đã gây ra những khó khăn, thách thức đối với nền kinh tế toàn cầu và mỗi quốc gia. Tuy nhiên, đây lại là động cơ để các ngành kinh tế, trong đó có ngành dịch vụ của Việt Nam đẩy mạnh chuyển đổi số để thích ứng với tình hình dịch bệnh. Để thúc đẩy hơn nữa chuyển đổi số trong nền kinh tế nói chung và ngành dịch vụ nói riêng, Chính phủ cần: i) đẩy mạnh đầu tư vào cơ sở hạ tầng thông tin; ii) nâng cao hiểu biết và kỹ năng số của người lao động; iii) bồi dưỡng, phát triển năng lực đổi mới sáng tạo; iv) tạo ra khung pháp lý số nhằm nâng cao khả năng bảo vệ người dùng các dịch vụ kỹ thuật số. Về phía doanh nghiệp, cần xây dựng chiến lược, đầu tư nguồn lực và xây dựng chuyển đổi số.

Nguồn: TẠP CHÍ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ VIỆT NAM