

PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC SỐ CHO NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH NGÂN HÀNG VIỆT NAM

● THỊNH PHƯƠNG HẠNH

TÓM TẮT:

Với mục tiêu thúc đẩy nền kinh tế số của Việt Nam phát triển trong giai đoạn mới, Chính phủ nước ta đã xác định ngành Ngân hàng là một trong những lĩnh vực tiên phong trong quá trình chuyển đổi này. Tuy nhiên, một trong những thách thức lớn mà ngành Ngân hàng đang phải đối mặt là nâng cao năng lực số cho nguồn nhân lực hiện tại - nhân tố cốt lõi quyết định thành công của quá trình chuyển đổi số. Bài viết này nhằm phân tích cách thức đánh giá năng lực số hiện nay, yêu cầu về năng lực số ngành Ngân hàng và từ đó đưa ra một số đề xuất nhằm phát triển nguồn nhân lực số của toàn ngành Ngân hàng trong thời gian tới.

Từ khóa: chuyển đổi số, năng lực số, khả năng số, ngành ngân hàng, nhân lực số.

1. Cơ sở lý thuyết

1.1. Một số khái niệm liên quan năng lực số

Trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, khi không gian kỹ thuật số bao trùm hầu hết các hoạt động kinh tế - xã hội trên phạm vi toàn cầu, năng lực số là một trong những đặc trưng tạo nên sự khác biệt giữa quá trình chuyển đổi số hiện nay so với các giai đoạn trước đó. Do nhận thức về năng lực số thay đổi cùng với sự phát triển của công nghệ số, tương ứng với các mục tiêu và kỳ vọng khác nhau, cho đến nay, chúng ta vẫn chưa có một cách định nghĩa thống nhất cho thuật ngữ này. Hầu hết các nghiên cứu đều cho rằng Năng lực số (Digital competences) là sự kết hợp giữa các kỹ năng và kiến thức cần thiết cho việc sử

dụng công nghệ thông tin và truyền thông và phương tiện kỹ thuật số để thực hiện một nhiệm vụ hay mục tiêu cụ thể (UNESCO, 2018).

Tuy nhiên, ngày càng nhiều quan điểm cho thấy năng lực số không chỉ bao gồm kiến thức và kỹ năng mà còn liên quan đến khả năng đáp ứng các nhu cầu phức tạp, bằng cách dựa vào và huy động các nguồn lực tâm lý xã hội (bao gồm cả kỹ năng và thái độ) trong một bối cảnh cụ thể (OECD, 2021). Cũng trên quan điểm mở rộng hơn khái niệm năng lực số về thái độ, Ủy ban Châu Âu (2019) đã xác định năng lực số thể hiện khả năng sử dụng và tương tác một cách tự tin, có trách nhiệm với các công nghệ số để học tập, làm việc và tham gia các hoạt động xã hội. Theo quan

Bảng 1. Một số khái niệm liên quan đến năng lực số

Năng lực số (Digital competence)	Khả năng kết hợp của các kỹ năng, kiến thức và thái độ trong việc sử dụng các công nghệ và công cụ số để hoàn thành các nhiệm vụ hoặc mục tiêu cụ thể. Nó tập trung vào việc áp dụng thực tế các kỹ năng và kiến thức số trong các ngữ cảnh cụ thể.
Kỹ năng số (Digital skill)	Là khả năng vận dụng kỹ thuật cụ thể và kiến thức cần thiết cho phép cá nhân thực hiện các nhiệm vụ và hoạt động trong môi trường số. Đó là một khả năng đạt được thông qua nỗ lực có chủ đích, có hệ thống và liên tục để thực hiện một cách trôi chảy, thích ứng các hoạt động phức tạp hoặc chức năng công việc liên quan đến ý tưởng, vật chất và con người.
Nhận thức số (Digital literacy)	Khả năng nhận biết, định vụ, sử dụng và đánh giá các hoạt động trong môi trường số một cách hiệu quả.
Khả năng số (Digital capacity)	Chỉ mức độ các kỹ năng, kiến thức, thái độ và hành vi cần thiết để sử dụng và điều hướng hiệu quả các công nghệ và công cụ số. Khả năng số bao gồm các kỹ năng và năng lực số, không chỉ tập trung vào kỹ năng kỹ thuật mà còn bao gồm khả năng thích nghi, đổi mới và áp dụng các giải pháp số trong các ngữ cảnh khác nhau

Nguồn: World Bank (2022), A global study on digital capacities và theo tổng hợp của tác giả

điểm này, năng lực số còn liên quan đến thái độ và khả năng tư duy phản biện trong môi trường công nghệ số, là một trong những tiêu chí quan trọng của năng lực học tập suốt đời.

Trong các nghiên cứu, thuật ngữ này cũng thường xuyên được dùng thay thế với một số thuật ngữ khác như kỹ năng số (digital skills), nhận thức số (digital literacy) hay khả năng số (digital capacity). Tuy nhiên, có sự khác biệt rất lớn trong nội hàm các thuật ngữ trên (Bảng 1).

Như vậy, năng lực số được hiểu một cách chung nhất trong bối cảnh phát triển của nền kinh tế số hiện nay là "tập hợp kiến thức, kỹ năng, thái độ, khả năng, chiến lược và nhận thức cần thiết khi sử dụng công nghệ kỹ thuật số" (Ferrari, 2013).

1.2. Khung năng lực số

Hiện các quốc gia đang áp dụng nhiều cơ sở lý thuyết và mô hình khác nhau trong việc xây dựng cách đánh giá và xác định năng lực số của nguồn nhân lực, phụ thuộc vào mục đích sử dụng, đối tượng áp dụng và khả năng thu thập dữ liệu. Khung năng lực số (digital competence

framework) là khung xác định các năng lực liên quan, các mô tả ở các cấp độ khác nhau, bao hàm các khía cạnh liên quan đến kiến thức, thái độ và kỹ năng. Cách thức đánh giá phổ biến nhất hiện nay là dựa vào khung năng lực số châu Âu cho công dân (European Digital Competence Framework for Citizens - DigComp). Khung DigComp được xây dựng bởi Ủy ban châu Âu với mục tiêu nhằm nâng cao kỹ năng số của người dân trong lãnh thổ EU, đã xác định 5 nhóm kỹ năng cơ bản phản ánh năng lực số của cá nhân như sau:

(1) Thông tin (Information): Liên quan đến khả năng xác định, tổ chức và phân tích thông tin số, có khả năng đánh giá thông tin.

(2) Giao tiếp (Communication): Liên quan đến các kỹ năng giao tiếp trong môi trường số, hoạt động chia sẻ và liên kết thông qua các công cụ số, tương tác và tham gia vào môi trường số.

(3) Sáng tạo nội dung (Content-creation): Liên quan đến các kỹ năng sáng tạo, chỉnh sửa nội dung trên môi trường số, bao gồm việc áp dụng quyền và giấy phép sở hữu trí tuệ.

(4) An toàn (Safety): Liên quan đến năng lực và ý thức bảo vệ dữ liệu, các biện pháp bảo mật, sử dụng an toàn thông tin.

(5) Giải quyết vấn đề (Problem-solving): Khả năng xác định mục tiêu và đưa ra quyết định phù hợp nhất nhằm giải quyết các vấn đề bằng các công cụ số một cách sáng tạo, bao gồm cả khả năng tư duy, tự học hỏi.

Các nhóm năng lực chính này được mô tả ở 3 cấp độ khác nhau: Cơ bản, trung cấp và nâng cao và được phân chia thành 21 năng lực cụ thể. Khung năng lực số Châu Âu được áp dụng trong 2 lĩnh vực chính, đó là học tập và làm việc.

Trên cơ sở đó, UNESCO (2018) đã đề xuất bổ sung thêm nhóm (6) Năng lực liên quan đến nghề nghiệp, nhóm (7) Vận hành thiết bị và phần mềm. Đến năm 2021, UNESCO xây dựng “Mô hình hiểu biết thông tin và truyền thông - Model Media and Information Literacy (MIL)” mở rộng phạm vi việc đánh giá năng lực số trên các khía cạnh phức tạp hơn như hiểu biết về thông tin, truyền thông với xã hội dân chủ và phát triển bền vững, đánh giá về nội dung và thể chế liên quan.

Các khung năng lực số phản ánh các tiêu chí cơ bản để đánh giá khả năng thích nghi và làm chủ của các cá nhân trong hoạt động học tập và làm việc ở môi trường kỹ thuật số. Đồng thời, khung tham chiếu là thiết lập cách hiểu thống nhất các từ vựng liên quan đến đánh giá năng lực số. Trên cơ sở đó, mỗi tổ chức hay cá nhân sẽ điều chỉnh khung tham chiếu để phù hợp với nhu cầu cụ thể.

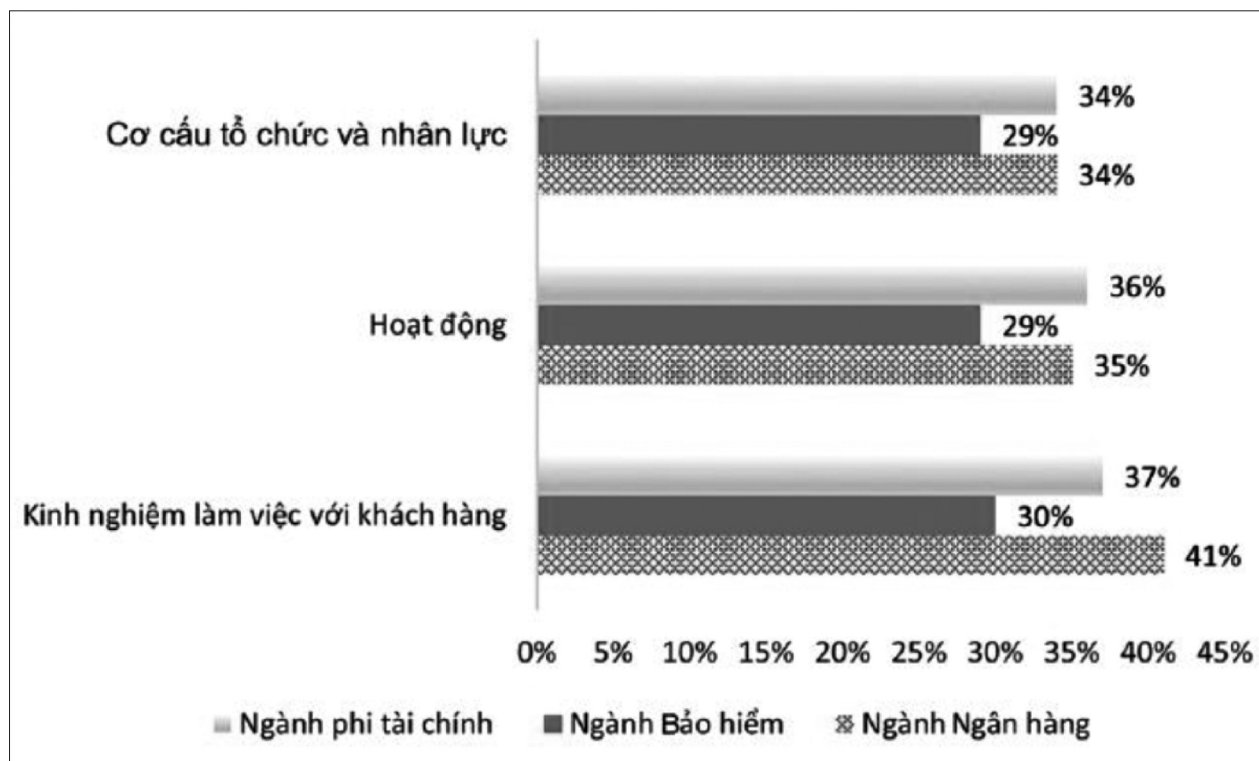
2. Sự cần thiết nâng cao năng lực số của nhân sự ngành ngân hàng Việt Nam

Quá trình chuyển đổi số trong ngành Ngân hàng tại Việt Nam đang diễn ra mạnh mẽ nên nhu cầu về nhân sự có năng lực số ngày càng cao. Hiện nay, trên 95% các tổ chức tín dụng đang triển khai chuyển đổi số, giúp tăng tốc độ thực hiện thanh toán liên ngân hàng, số lượng và chất lượng giao dịch sử dụng Internet được gia tăng đáng kể (Nguyễn Kim Anh, 2021). Theo Vụ Thanh toán của Ngân hàng Nhà nước, số lượng tài khoản mở bằng phương tiện điện tử eKYC đạt

trên 18 triệu thẻ, các hình thức thanh toán sử dụng công nghệ qua internet, điện thoại di động và QR code ngày càng trở nên phổ biến với khách hàng. Trong năm 2022, số lượng giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt tăng 89,05% tương ứng tăng 32% về giá trị; số lượng giao dịch qua internet tăng 98,54%, tương ứng tăng 50,24% về giá trị; các giao dịch thực hiện qua QR Code tăng 225,36% so với năm trước. Việc ứng dụng các yếu tố công nghệ “mới” như Mạng lưới Vạn vật kết nối internet (Internet of Things), Phân tích dữ liệu lớn (Big data analytics), Trí tuệ nhân tạo (Artificial intelligence), Chuỗi khối (Blockchain) trên cơ sở khai thác nguồn lực thông tin trong mọi hoạt động dịch vụ của ngân hàng đòi hỏi nguồn nhân lực cần có đủ năng lực, trình độ tương ứng. Theo khảo sát của Business Insider, 34% doanh nghiệp trong lĩnh vực Ngân hàng cho rằng cơ cấu tổ chức và nhân sự là nhân tố quan trọng quyết định sự thành công của chuyển đổi số (Hình 1).

Những vị trí công việc đòi hỏi năng lực số cao và có nhu cầu lớn hiện nay là an ninh và bảo mật, phân tích nâng cao và AI, nghiên cứu phát triển sản phẩm và quản trị rủi ro. Cùng với sự xuất hiện thêm các vị trí công việc liên quan tới công nghệ; những vị trí công việc truyền thống trong ngân hàng như sales, marketing, backoffices hay hỗ trợ đều đang chuyển hóa do tích hợp, ứng dụng công nghệ trong nghiệp vụ, quy trình xử lý. Theo Diễn đàn Kinh tế thế giới (World Economic Forum - WEF, 2020), có khoảng 65% công việc mới xuất hiện liên quan tới chuyển đổi số. Số liệu này cho thấy, sự chuyển dịch của cấu trúc lao động trong ngành Ngân hàng nói riêng và trong nền kinh tế nói chung sẽ diễn ra rất mạnh trong thời gian tới theo xu hướng nâng cao dần các kỹ năng, tư duy và hiểu biết về công nghệ trong bối cảnh mới. Tuy nhiên, nhân sự công nghệ cho ngành Ngân hàng hiện nay luôn trong tình trạng thiếu hụt. Với các vị trí quản lý hoặc chuyên gia cấp cao trong ngành Tài chính Ngân hàng, bên cạnh các năng lực số cơ bản, các vị trí này còn đòi hỏi tư duy lãnh đạo số có tầm nhìn chiến lược và

Hình 1: Mức độ đánh giá của các doanh nghiệp trong các ngành khác nhau về năng lực và nhân lực cho chuyển đổi số



Nguồn: Digalaki, Eleni (2019)

am hiểu quản trị rủi ro trong môi trường công nghệ. Điều này càng đặt ra nhiều thách thức cho bài toán nhân sự chất lượng cao của Ngành trong nền kinh tế số hiện nay.

3. Một số đề xuất nhằm phát triển năng lực số cho ngành Ngân hàng Việt Nam.

3.1. Từ phía Chính phủ

Với mục tiêu cải thiện chất lượng lao động, được coi là 1 trong 3 trụ cột tạo động lực cho phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021-2030, Nhà nước đã xây dựng các đề án nhằm nâng cao nhận thức và hành động của lãnh đạo và cán bộ của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; phổ cập kỹ năng số cho các đối tượng tham gia vào quá trình chuyển đổi số trong từng ngành, từng lĩnh vực, từng địa phương và phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số quốc gia. Tuy nhiên, để thực hiện mục tiêu trên, việc triển khai các hoạt động trong đề án cần phải đi kèm với việc đánh giá, đo lường

tính hiệu quả thường xuyên nhằm xây dựng và điều chỉnh lộ trình phát triển một cách kịp thời.

3.2. Từ phía các ngân hàng thương mại Việt Nam

Do tính thiết yếu của năng lực số đối với nguồn nhân lực trong quá trình chuyển đổi, ngân hàng cần chú trọng đến việc áp dụng các mô hình đánh giá năng lực số trong hoạt động tuyển dụng và đào tạo nhân sự. Trước hết, các ngân hàng có thể nghiên cứu và xây dựng các khung năng lực số dựa trên các khung năng lực số uy tín hiện nay, từ đó xây dựng bộ chỉ tiêu đánh giá phù hợp với mục tiêu và điều kiện thực tế để tuyển dụng cho từng vị trí. Việc xác định được năng lực số của nhân viên ngay từ khâu tuyển dụng sẽ giúp ngân hàng dễ dàng phân loại và xây dựng lộ trình đào tạo nguồn nhân lực phù hợp và hiệu quả. Đồng thời, các ngân hàng cần phân bổ nguồn lực phù hợp trong đầu tư chuyển đổi số, không chỉ chú

trọng đến việc nâng cấp, xây dựng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông, mà còn cần dành ngân sách tương xứng cho việc đào tạo nâng cao nguồn nhân lực bắt kịp với tốc độ chuyển đổi kỹ thuật. Thêm vào đó, các ngân hàng nên tăng cường hợp tác với các cơ sở đào tạo và tăng cường hợp tác, tận dụng hỗ trợ, chuyển giao kỹ thuật, đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu từ các tổ chức quốc tế. Điều này sẽ giúp ngân hàng đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số, tăng cường tính cạnh tranh, cũng như đảm bảo sự phát triển bền vững của toàn Ngành.

3.3. Từ phía các cơ sở đào tạo nguồn nhân lực lĩnh vực tài chính ngân hàng

Do nhu cầu của xã hội nói chung và ngành Ngân hàng nói riêng về năng lực số, các trường đại học và các cơ sở giáo dục khác cần đưa yếu tố này vào khung chương trình đào tạo, coi đó là một chuẩn đầu ra quan trọng mà người học cần đáp ứng và xây dựng các cách thức đánh giá năng lực

phù hợp với chuẩn đầu ra. Trước đó, các kiến thức, kỹ năng liên quan đến các lĩnh vực khoa học, công nghệ, kỹ thuật và toán học (STEM) cũng cần được trang bị đầy đủ cho người học ở các bậc phổ thông. Điều này sẽ góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đầu vào và giảm bớt chi phí đào tạo tại các doanh nghiệp và ngân hàng.

4. Kết luận

Bài nghiên cứu đã khái quát các lý thuyết về năng lực số, khung xác định các năng lực liên quan, các mô tả ở các cấp độ khác nhau. Đồng thời, đánh giá sự cần thiết trong việc nâng cao năng lực số của nhân sự ngành ngân hàng Việt Nam, cũng như chỉ ra mức độ đánh giá của các doanh nghiệp trong các ngành khác nhau về năng lực và nhân lực cho chuyển đổi số, thách thức cho bài toán nhân sự chất lượng cao của Ngành Ngân hàng trong nền kinh tế số hiện nay. Từ đó, bài viết đề xuất một số ý kiến nhằm phát triển năng lực số cho ngành Ngân hàng Việt Nam ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Digalaki, Eleni (2019). AI could displace banking jobs in Singapore, Business Insider. [Online] Available at <https://www.businessinsider.com/automation-ai-analytics-could-displace-singapore-banking-jobs-2019-4>
2. European Commission, Directorate-General for Education, Youth, Sport and Culture. (2019) Key competences for lifelong learning, Publications Office. [Online] Available at <https://data.europa.eu/doi/10.2766/569540>
3. Ferrari, Anusca. (2013). *European Commission: DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*. Publications Office of the European Union, Spain.
4. Lê Thanh Tâm (2022). Chuẩn bị nhân lực cho chuyển đổi số ngành Ngân hàng: Khuyến nghị đối với các trường đại học khối kinh tế ở Việt Nam. Truy cập tại <https://tapchinganhang.gov.vn/chuan-bi-nhan-luc-cho-chuyen-doi-so-nganh-ngan-hang-khuyen-nghi-doi-voi-cac-truong-dai-hoc-khoi-kinh-tam>
5. Lê Mạnh Tuấn và các cộng sự (2022). Kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực cho chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính. Truy cập tại https://nif.mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/pages_r/l/chi-tiet-tin?dDocName=MOFUCM231000
6. OECD (2021). The OECD Framework for digital talent and skills in the public sector. [Online] Available at <https://www.oecd.org/employment/the-oecd-framework-for-digital-talent-and-skills-in-the-public-sector-4e7c3f58-en.htm>
7. World bank (2022). A global study on Digital capabilities. [Online] Available at <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/a-global-study-on-digital-capabilities>
8. World Economic Forum (2020). The Future of Jobs Report 2020. [Online] Available at <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020/>

Ngày nhận bài: 4/5/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/5/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 5/6/2023

Thông tin tác giả:

THỊNH PHƯƠNG HẠNH

Khoa Kinh tế

Học Viện Ngân hàng

DIGITAL COMPETENCE IMPROVEMENT FOR THE WORKFORCE OF VIETNAM'S BANKING INDUSTRY

● **THỊNH PHƯƠNG HẠNH**

Faculty of Economics
Banking Academy of Vietnam

ABSTRACT:

With the goal of promoting Vietnam's digital economy development in the new period, the Government of Vietnam has identified the banking sector as a pioneer in digital transformation. However, one of the biggest challenges currently faced by the banking sector is the improvement of digital competences among its workforce. It is considered a crucial factor determining the success of the digital transformation process. This study analyzes the current method of assessing digital competence and the digital competence requirements of the banking industry. Based on the study's findings, some recommendations are made to help the banking industry better improve its workforce's digital competences in the coming years.

Keywords: digital transformation, digital capabilities, digital competences, banking sector, digital workforce.