TÁI CƠ CẤU VỐN XÃ HỘI TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC ĐỐI VỚI CÔNG TÁC XÃ HỘI BỀN VỮNG

Hoàng Trung Đức* - TS. Ngô Tiến Dũng**

***Mục tiêu nghiên cứu:** Chuyển đổi số đang làm thay đổi căn bản cách thức con người kết nối, tương tác và xây dựng lòng tin - những yếu tố cốt lõi của vốn xã hội. Bài viết này nhằm phân tích quá trình tái cơ cấu vốn xã hội dưới tác động của chuyển đổi số, từ đó chỉ ra những cơ hội và thách thức đối với công tác xã hội theo hướng phát triển bền vững.Nghiên cứu sử dụng phương pháp tổng quan tài liệu hệ thống, phân tích các công trình khoa học trong nước và quốc tế giai đoạn 2015-2025, kết hợp với phân tích trường hợp điển hình về ứng dụng số trong công tác xã hội tại Việt Nam và một số quốc gia Đông Nam Á. Để công tác xã hội thực sự bền vững trong kỷ nguyên số, cần có sự tái cấu trúc đồng bộ từ đào tạo, thực hành đến chính sách, đặc biệt chú trọng thu hẹp khoảng cách số và xây dựng khung đạo đức số. Nghiên cứu đóng góp cơ sở lý luận cho việc tích hợp chuyển đổi số vào chiến lược phát triển công tác xã hội bền vững.*

• Từ khóa: *tái cơ cấu vốn xã hội, chuyển đổi số, công tác xã hội bền vững, khoảng cách số, đạo đức số.*

Research Objective: Digital transformation is fundamentally changing how people connect, interact, and build trust – core elements of social capital. This paper aims to analyze the restructuring of social capital under the impact of digital transformation, thereby identifying opportunities and challenges for social work towards sustainable development. The research uses a systematic literature review method, analyzing domestic and international scientific works from 2015-2025, combined with case studies on the application of digital technology in social work in Vietnam and some Southeast Asian countries. For social work to be truly sustainable in the digital age, a synchronized restructuring is needed from training and practice to policy, with particular emphasis on bridging the digital divide and building a digital ethics framework. The research contributes a theoretical basis for integrating digital transformation into a sustainable social work development strategy.

• Key words: *social capital restructuring, digital transformation, sustainable social work, digital divide, digital ethics.*

Ngày nhận bài: 08/4/2026
Ngày gửi phản biện: 29/4/2026
Ngày duyệt đăng: 28/5/2026

DOI: https://doi.org/10.71374/jfarv.v26.i314.52

Mở đầu

Chuyển đổi số đã và đang trở thành một xu thế tất yếu trên phạm vi toàn cầu, tác động sâu sắc đến mọi lĩnh vực từ kinh tế, chính trị, văn hóa đến đời sống xã hội. Các nền tảng trực tuyến, trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn và mạng xã hội không chỉ thay đổi cách thức sản xuất và tiêu dùng mà còn làm biến đổi căn bản cách con người kết nối, tương tác và xây dựng lòng tin - những yếu tố nền tảng của vốn xã hội. Hệ quả là một cuộc khủng hoảng và tái cấu trúc các quan hệ xã hội truyền thống: không gian cộng đồng vật lý dần bị thu hẹp, quan hệ gia đình - láng giềng suy yếu, trong khi các cộng đồng ảo dựa trên sở thích và nhu cầu nhất thời lại gia tăng nhanh chóng. Sự dịch chuyển này đặt ra những vấn đề mới về sự gắn kết, bất bình đẳng tiếp cận và chất lượng của các mối quan hệ xã hội. Mặc dù đã có nhiều công trình nghiên cứu riêng lẻ về chuyển đổi số trong công tác xã hội, hoặc về vốn xã hội trong bối cảnh công nghệ, nhưng còn rất ít nghiên cứu kết hợp đồng thời ba trụ cột: "tái cơ cấu vốn xã hội" - "chuyển đổi số" - "công tác xã hội bền vững". Hầu hết các nghiên cứu hiện có hoặc chỉ tập trung vào tác động của mạng xã hội đến sức khỏe tinh thần, hoặc bàn về ứng dụng công cụ số trong quản lý ca, hoặc phân tích vốn xã hội như một yếu tố tĩnh. Đặc biệt, khái niệm "tái cơ cấu" - với hàm ý về sự thay đổi mang tính cấu trúc, có hệ thống và thường kèm theo xáo trộn - chưa được vận dụng một cách bài bản để mô tả những biến đổi của vốn xã hội dưới áp lực số hóa. Bên cạnh đó, hiện thiếu một khung phân tích hệ thống có khả năng chỉ ra một cách toàn diện cả cơ hội và thách thức của quá trình này đối với công tác xã hội theo hướng bền vững. Chính khoảng trống này là động lực thúc đẩy chúng tôi thực hiện nghiên cứu.

** Học viện Tài chính; email: hoangtrungduc@hvtc.edu.vn*
*** Học viện Chính sách và Phát triển*

Tổng quan lý thuyết

Lý thuyết vốn xã hội

Vốn xã hội (social capital) là một khái niệm nền tảng trong xã hội học, được định nghĩa theo nhiều cách tiếp cận khác nhau. Tổng hợp từ các công trình kinh điển của Bourdieu (1986), Coleman (1988) và Putnam (2000), vốn xã hội có thể hiểu là tổng thể các nguồn lực thực tế và tiềm năng gắn liền với mạng lưới quan hệ xã hội bền vững, dựa trên ba thành tố cốt lõi: (1) mạng lưới xã hội - cấu trúc các kết nối giữa cá nhân và tập thể; (2) chuẩn mực - các quy tắc, giá trị và kỳ vọng được chia sẻ trong mạng lưới; (3) lòng tin - niềm tin vào sự trung thực, hợp tác và có đi có lại giữa các thành viên.

Về phân loại, Putnam (2000) và Woolcock (2001) đề xuất ba dạng vốn xã hội chính: vốn liên kết (bonding) - gắn kết trong nội bộ nhóm khép kín như gia đình, dòng họ, bạn thân; vốn kết nối (bridging) - kết nối giữa các nhóm khác nhau về đặc điểm xã hội, tạo điều kiện trao đổi thông tin và cơ hội; vốn liên kết dọc (linking) - kết nối giữa các tầng lớp, tổ chức có vị thế quyền lực khác nhau (ví dụ: người dân với chính quyền). Ba dạng này bổ sung cho nhau, nhưng cần cân bằng vì quá thiên về bonding có thể dẫn đến khép kín, loại trừ..

Chuyển đổi số và xã hội học kỹ thuật số

Kỷ nguyên số có ba đặc trưng nổi bật: (1) kết nối liên tục và xuyên biên giới nhờ internet di động; (2) sự thống trị của nền tảng (platform society) - Facebook, TikTok, Zalo… trở thành không gian xã hội chính; (3) dữ liệu hóa đời sống - mọi hành vi đều được số hóa, lưu trữ và khai thác. Từ góc độ xã hội học kỹ thuật số, các nền tảng số và mạng xã hội đang tác động mạnh mẽ đến quan hệ xã hội theo cả hai chiều. Một mặt, chúng cho phép duy trì quan hệ đường dài, kết nối những người có cùng sở thích hoặc hoàn cảnh (bệnh hiếm, thiểu số tính dục…), tạo ra các cộng đồng thực hành trực tuyến. Mặt khác, trí tuệ nhân tạo và thuật toán gợi ý có thể tạo ra "bong bóng lọc" (filter bubble) và "buồng vọng" (echo chamber), làm suy giảm tiếp xúc với quan điểm khác biệt. Dữ liệu lớn (big data) giúp dự báo hành vi nhưng cũng tiềm ẩn nguy cơ thao túng, kiểm soát và xói mòn quyền riêng tư.

Công tác xã hội bền vững

Phát triển bền vững trong công tác xã hội được hiểu là khả năng đáp ứng nhu cầu của cá nhân, gia đình và cộng đồng hiện tại mà không làm suy giảm cơ hội tiếp cận các nguồn lực và dịch vụ của các thế hệ tương lai (Ife, 2013). Quan điểm này mở rộng ba trụ cột kinh điển của phát triển bền vững (kinh tế - xã hội - môi trường) vào thực hành công tác xã hội: (1) kinh tế - đảm bảo các chương trình can thiệp có nguồn lực lâu dài; (2) xã hội - thúc đẩy công bằng, hòa nhập và trao quyền; (3) môi trường - gắn kết với các vấn đề sinh thái và biến đổi khí hậu. Các mô hình thực hành công tác xã hội bền vững bao gồm: phát triển cộng đồng dựa vào nội lực, can thiệp hệ thống sinh thái, và gần đây là công tác xã hội số bền vững - tận dụng công nghệ nhưng kiểm soát rủi ro về kiệt sức, bất bình đẳng tiếp cận và ô nhiễm dữ liệu.

Khung phân tích đề xuất

Từ các nền tảng lý thuyết trên, chúng tôi đề xuất một khung phân tích liên kết ba trụ cột để giải thích mối quan hệ giữa chuyển đổi số, tái cơ cấu vốn xã hội và công tác xã hội bền vững. Cụ thể:

Trụ cột 1 - Chuyển đổi số đóng vai trò như một biến tác động bên ngoài (external shock), làm thay đổi điều kiện vận hành của các mạng lưới xã hội truyền thống.

Trụ cột 2 - Tái cơ cấu vốn xã hội là quá trình trung gian (mediating process), trong đó các thành tố của vốn xã hội (mạng lưới, chuẩn mực, lòng tin) bị sắp xếp lại, có thành tố suy giảm (bonding), có thành tố gia tăng (bridging số), có thành tố biến dạng (tin tưởng kiểu «like» thay vì tin tưởng sâu sắc).

Trụ cột 3 - Công tác xã hội bền vững vừa là hệ quả (cơ hội và thách thức) vừa là phản hồi chính sách (feedback loop), bởi công tác xã hội không chỉ bị động chịu tác động mà còn có thể chủ động can thiệp để điều chỉnh quá trình tái cơ cấu vốn xã hội theo hướng công bằng và bền vững hơn.

Kết quả nghiên cứu

Xu hướng tái cơ cấu vốn xã hội dưới tác động của chuyển đổi số

Phân tích tài liệu và dữ liệu phỏng vấn cho thấy chuyển đổi số đang tái cơ cấu vốn xã hội theo ba xu hướng chính, diễn ra đồng thời và có mối quan hệ tương tác phức tạp.

Thứ nhất, xu hướng chuyển dịch từ vốn liên kết (bonding) sang vốn kết nối (bridging) và vốn liên kết dọc (linking). Trong xã hội truyền thống, vốn xã hội chủ yếu được xây dựng dựa trên các mối quan hệ gia đình, dòng họ, làng xóm - tức

bonding capital. Các mối quan hệ này có đặc điểm bền chặt, lâu dài và dựa trên lòng tin sâu sắc. Tuy nhiên, dưới tác động của chuyển đổi số, đặc biệt là sự phổ biến của mạng xã hội và các nền tảng kết nối trực tuyến, người dân ngày càng dành nhiều thời gian và năng lượng cho các mối quan hệ mở rộng (bridging) với những người ở xa về mặt địa lý, khác biệt về văn hóa hoặc hoàn cảnh xã hội. Một nhân viên công tác xã hội tại Hà Nội chia sẻ: *"Trước đây, người dân chủ yếu nhờ cậy hàng xóm, họ hàng khi gặp khó khăn. Bây giờ, nhiều người trẻ lên Facebook, Zalo tìm sự hỗ trợ từ các hội nhóm chuyên biệt, thậm chí với người chưa từng gặp mặt."* Bên cạnh đó, vốn liên kết dọc (linking) cũng gia tăng khi người dân có thể dễ dàng tiếp cận và tương tác với cán bộ chính quyền, tổ chức xã hội thông qua các kênh trực tuyến như cổng dịch vụ công, fanpage của địa phương, nhóm Zalo phường/xã.

Thứ hai, sự dịch chuyển từ không gian vật lý sang không gian số trong việc hình thành và duy trì các mối quan hệ xã hội. Các hoạt động như họp tổ dân phố, sinh hoạt câu lạc bộ, gặp gỡ bạn bè dần được thay thế bằng các tương tác trên nền tảng số. Điều này vừa mang lại sự tiện lợi, tiết kiệm thời gian và chi phí, vừa tạo ra một thực tế đáng lo ngại: chất lượng của các mối quan hệ có thể bị suy giảm do thiếu sự hiện diện cơ thể, thiếu các tín hiệu phi ngôn ngữ và sự đồng cảm trực tiếp. Một người tham gia khảo sát tại Nam Định cho biết: *"Tôi có hơn 500 bạn trên Facebook nhưng khi ốm đau, chỉ có hai người hàng xóm sang thăm."* Sự dịch chuyển này không đồng đều giữa các nhóm tuổi và khu vực: người trẻ và cư dân thành thị chuyển dịch nhanh hơn, trong khi người cao tuổi và cư dân nông thôn vẫn duy trì nhiều hơn các không gian tương tác vật lý.

Cơ hội cho công tác xã hội bền vững

Từ sự tái cơ cấu vốn xã hội nêu trên, bốn cơ hội lớn được xác định đối với công tác xã hội bền vững.

Thứ nhất, mở rộng tiếp cận đối tượng yếu thế qua nền tảng số. Các nền tảng trực tuyến cho phép nhân viên công tác xã hội vượt qua các rào cản về địa lý, thời gian và chi phí để tiếp cận những nhóm dân cư khó tiếp cận bằng phương thức truyền thống, chẳng hạn như người khuyết tật nặng, người sống ở vùng sâu vùng xa, hoặc những người ngại gặp mặt trực tiếp do kỳ thị xã hội (ví dụ: người nhiễm HIV, người bán dâm). Trong đại dịch COVID-19, nhiều tổ chức đã chuyển sang tư vấn từ xa qua điện thoại, Zalo, Zoom, duy trì được sự hỗ trợ liên tục trong thời gian giãn cách.

Thứ hai, nâng cao hiệu quả can thiệp nhờ dữ liệu lớn và AI. Dữ liệu lớn từ các nền tảng số và mạng xã hội cho phép các cơ sở công tác xã hội xác định sớm các rủi ro (bạo lực gia đình, trầm cảm, nguy cơ tự tử) dựa trên các mẫu hành vi trực tuyến. AI có thể hỗ trợ phân loại nhu cầu, đề xuất can thiệp phù hợp và dự báo xu hướng. Tuy nhiên, cơ hội này chỉ thực sự khả thi khi có hệ thống dữ liệu được chuẩn hóa và các quy định bảo vệ quyền riêng tư nghiêm ngặt.

Thứ ba, tăng cường trao quyền và vận động chính sách trực tuyến. Các nền tảng số tạo ra không gian mới để các nhóm yếu thế lên tiếng, chia sẻ câu chuyện của họ và tổ chức các chiến dịch vận động. Các bản kiến nghị trực tuyến, chiến dịch hashtag, livestream chia sẻ có thể tạo ra sức ép dư luận nhanh chóng, buộc các nhà hoạch định chính sách phải thay đổi. Đây là một hình thức trao quyền tập thể mà công tác xã hội truyền thống khó đạt được về mặt tốc độ và quy mô.

Thứ tư, nguy cơ kiệt sức (burnout) của nhân viên xã hội khi làm việc trong môi trường số. Làm việc trực tuyến khiến ranh giới giữa giờ làm việc và thời gian nghỉ ngơi trở nên mờ nhạt. Nhân viên xã hội có thể nhận được tin nhắn cầu cứu từ thân chủ vào bất kỳ lúc nào, kể cả nửa đêm. Áp lực phải phản hồi nhanh, cùng với việc liên tục tiếp xúc với các câu chuyện đau thương qua màn hình máy tính (trauma by proxy), làm gia tăng nguy cơ kiệt sức, trầm cảm và bỏ nghề. Một nhân viên công tác xã hội tham gia phỏng vấn chia sẻ: "Trước đây tôi chỉ làm việc 8 tiếng/ngày tại văn phòng. Bây giờ tôi mang công việc về nhà qua điện thoại, lúc nào cũng thấy mệt mỏi và tội lỗi nếu không trả lời tin nhắn ngay".

Thảo luận

Đối chiếu với khung lý thuyết

Khung phân tích ba trụ cột mà chúng tôi đề xuất đã cho thấy giá trị giải thích đáng kể khi áp dụng vào thực tiễn. Tuy nhiên, kết quả nghiên cứu đặt ra một câu hỏi then chốt: tái cơ cấu vốn xã hội dưới tác động của chuyển đổi số có thực sự dẫn đến một nền công tác xã hội bền vững hơn hay không? Câu trả lời không đơn giản là "có" hay "không". Ở khía cạnh mở rộng tiếp cận, tăng cường trao quyền và xây dựng cộng đồng lai ghép,

chuyển đổi số rõ ràng mang lại những lợi ích mà công tác xã hội truyền thống khó đạt được. Các can thiệp số giúp tiết kiệm chi phí, thời gian và vượt qua rào cản địa lý - những yếu tố quan trọng để duy trì hoạt động lâu dài.

Tuy nhiên, một mâu thuẫn nội tại đã lộ diện giữa hiệu quả trước mắt và tính bền vững lâu dài. Về ngắn hạn, công tác xã hội số có thể tiếp cận nhiều đối tượng hơn, xử lý ca nhanh hơn và tạo ra các cộng đồng hỗ trợ tức thời. Nhưng về dài hạn, sự suy giảm vốn liên kết (bonding) tại cộng đồng địa phương, khoảng cách số làm trầm trọng bất bình đẳng, và nguy cơ kiệt sức của nhân viên xã hội đang đe dọa chính nền tảng của sự bền vững. Một hệ thống công tác xã hội chỉ bền vững khi nó không làm suy giảm khả năng tự tổ chức và hỗ trợ lẫn nhau của cộng đồng. Nhưng bằng chứng từ nghiên cứu cho thấy chuyển đổi số đang vô tình làm suy yếu chính các cộng đồng đó khi con người dành nhiều thời gian trong không gian ảo thay vì chăm sóc các mối quan hệ thực tế ngay bên cạnh. Đây là một nghịch lý cần được nhận diện và giải quyết.

So sánh với các nghiên cứu trước

Kết quả nghiên cứu có nhiều điểm tương đồng với các công trình quốc tế gần đây. Chẳng hạn, nghiên cứu của Rainie & Wellman (2012) về "networked individualism" cũng chỉ ra xu hướng con người chuyển từ các nhóm khép kín sang các mạng lưới cá nhân hóa, linh hoạt. Nghiên cứu của Turkle (2015) về "Alone Together" phản ánh chính xác sự suy giảm chất lượng tương tác mặt đối mặt mà chúng tôi ghi nhận qua phỏng vấn. Về phía công tác xã hội, các nghiên cứu của Reamer (2017) về đạo đức số và của Mishna và cộng sự (2021) về ranh giới trong thực hành trực tuyến cũng phù hợp với các phát hiện về rủi ro đạo đức và kiệt sức.

Tuy nhiên, nghiên cứu này có ba điểm khác biệt quan trọng so với các công trình trước. Thứ nhất, trong khi hầu hết nghiên cứu quốc tế được thực hiện tại bối cảnh phương Tây (Mỹ, Canada, Anh) với hạ tầng số phát triển đồng đều, nghiên cứu của chúng tôi đặt trong bối cảnh Việt Nam - một nước đang phát triển với khoảng cách số lớn giữa thành thị và nông thôn, giữa các thế hệ. Điều này khiến vấn đề bất bình đẳng số trở nên sắc nét hơn nhiều. Thứ hai, các nghiên cứu trước thường chỉ tập trung vào một khía cạnh (ví dụ: tác động của mạng xã hội đến sức khỏe tinh thần, hoặc ứng dụng AI trong quản lý ca), trong khi chúng tôi xây dựng một khung tích hợp cả ba chiều (vốn xã hội - chuyển đổi số - bền vững). Thứ ba, phát hiện về "vốn xã hội lai ghép" như một chiến lược thích ứng bền vững là đóng góp mới mà các nghiên cứu trước chưa thực sự làm rõ.

Ý nghĩa lý luận

Về mặt lý thuyết, nghiên cứu có ba đóng góp chính.

Thứ nhất, chúng tôi bổ sung và điều chỉnh lý thuyết vốn xã hội cho phù hợp với bối cảnh số. Trong khi Bourdieu và Putnam hình dung vốn xã hội gắn liền với không gian vật lý và các thể chế truyền thống, nghiên cứu này cho thấy vốn xã hội trong kỷ nguyên số có thể được hình thành, tích lũy và tiêu hao trong không gian số với tốc độ nhanh hơn, quy mô lớn hơn nhưng cũng mong manh hơn. Đặc biệt, khái niệm "vốn xã hội lai ghép" mở rộng phân loại của Putnam (bonding, bridging, linking) bằng cách bổ sung một dạng thứ tư - hybrid capital - nơi có sự đan xen qua lại giữa tương tác trực tiếp và trực tuyến.

Thứ hai, nghiên cứu mở rộng khái niệm công tác xã hội bền vững. Trước đây, bền vững trong công tác xã hội thường được hiểu theo nghĩa tài chính (nguồn tài trợ lâu dài) hoặc tổ chức (năng lực duy trì hoạt động). Chúng tôi đề xuất bổ sung thêm hai chiều cạnh: (i) bền vững về quan hệ - không làm suy giảm vốn xã hội hiện có của cộng đồng; (ii) bền vững về nhân lực - đảm bảo nhân viên xã hội không bị kiệt sức trong môi trường số. Một chương trình có thể bền vững về tài chính nhưng không bền vững về quan hệ nếu nó làm xói mòn lòng tin và sự gắn kết cộng đồng.

Thứ ba, khung phân tích ba trụ cột do chúng tôi đề xuất có thể được sử dụng như một công cụ đánh giá cho các nghiên cứu tiếp theo, giúp xác định điểm nghẽn và cơ hội can thiệp một cách có hệ thống.

Tài liệu tham khảo:

Nguyễn Quý Thanh, & Lưu Hồng Minh (2021). Vốn xã hội trong bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam: Thực trạng và một số vấn đề đặt ra. Tạp chí Xã hội học, 154(2), 3-15.

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (2022). Báo cáo tổng kết 5 năm thực hiện chương trình chuyển đổi số trong lĩnh vực công tác xã hội (2017-2022). Hà Nội: NXB Lao động - Xã hội.

Trần Thị Minh Đức, & Phạm Thị Hương (2023). Công tác xã hội từ xa trong bối cảnh COVID-19: Kinh nghiệm từ Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh. Tạp chí Công tác xã hội, 12(1), 45-59.

Hoàng Bá Thịnh (2020). Khoảng cách số và bất bình đẳng xã hội ở Việt Nam hiện nay. Tạp chí Khoa học Xã hội Việt Nam, 7(152), 22-34.

Nguyễn Thị Thái Lan (2024). Đạo đức nghề nghiệp trong công tác xã hội số: Thách thức và hướng tiếp cận. Tạp chí Phát triển bền vững, 18(2), 78-92.