

**ĐÁNH GIÁ NĂNG LỰC SỐ CỦA NHÂN VIÊN NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ**
**ASSESSMENT OF THE DIGITAL COMPETENCE OF COMMERCIAL BANK
EMPLOYEES IN THUA THIEN HUE PROVINCE IN THE CONTEXT OF
DIGITAL TRANSFORMATION**

Le Thi Phuong Thao, Le Thi Phuong Thanh, Tong Viet Bao Hoang

University of Economics, Hue University

Email: lpthao@hce.edu.vn

Tóm tắt: Nền kinh tế số đặt ra nhiều thách thức đối với nguồn nhân lực ngành ngân hàng, bởi việc ứng dụng công nghệ là cần thiết để cung cấp dịch vụ cho khách hàng và thực hiện chuyển đổi số trong tổ chức. Do đó việc nâng cao năng lực số cho nhân viên để thích ứng với nền kinh tế số như hiện nay là vấn đề mang tính cấp thiết. Nghiên cứu này đã tổng hợp kết quả khảo sát 203 mẫu điều tra từ các nhân viên ngân hàng thương mại trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế, kết hợp việc sử dụng ma trận IPA nhằm đánh giá năng lực số của nhân viên ngân hàng. Kết quả cho thấy trong bối cảnh chuyển đổi số như hiện nay, nhân viên ngân hàng thương mại tỉnh Thừa Thiên Huế đã phần nào đáp ứng một số các năng lực số trong yêu cầu của công việc. Tuy nhiên, nhiều năng lực số của nhân viên ngân hàng còn hạn chế, cần tập trung phát triển trong thời gian tới như “Nhận thức và kiểm soát được về rủi ro tài chính số”; “Khả năng vận hành thiết bị trong môi trường số”; việc “Xây dựng và thực hành quy tắc giao tiếp, ứng xử trong môi trường số”; “Cách tương tác và chia sẻ thông qua công nghệ số”... Trên cơ sở đó, nghiên cứu đã đề xuất một số hàm ý chính sách với các ngân hàng nhằm nâng cao hơn nữa năng lực số cho nhân viên ngân hàng thương mại trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế.

Từ khóa: *năng lực số, ngân hàng thương mại, ngân hàng số*

Abstract: The digital economy presents numerous challenges to the human resources of the banking sector, as technological application is essential to provide services to customers and undergo digital transformation within organizations. Therefore, enhancing the digital competencies of employees to adapt to the digital economy is a crucial issue in this context. Based on a survey of 203 commercial bank employees in Thua Thien Hue Province, and utilising an IPA matrix, the aim of this study is to evaluate the digital competencies of commercial bank employees. The results show that in the current digital transformation context, commercial bank employees in Thua Thien Hue Province have partially met a number of the digital competencies required for their jobs. However, many digital competencies of bank employees are still limited and need focused