

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN TRỊ KHỦNG HOẢNG TRUYỀN THÔNG TẠI CÁC CƠ SỞ GIÁO DỤC PHỔ THÔNG Ở VÙNG ĐỒNG BẰNG SÔNG CỬU LONG

Lai Nhã Trúc¹, Trần Kiều Dung¹, Hồ Sỹ Toàn¹

TÓM TẮT

Bài viết phân tích thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quản trị khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục. Nghiên cứu sử dụng phương pháp khảo sát định lượng với 630 cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên. Kết quả cho thấy nhận thức và năng lực số trong quản trị khủng hoảng truyền thông đạt mức cao; tuy nhiên, 80,6% người tham gia khảo sát cho biết cơ sở giáo dục nơi công tác chưa có quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông hoặc đã có nhưng chưa được phổ biến rộng rãi, và 51,7% chưa từng được tập huấn về truyền thông và xử lý khủng hoảng truyền thông. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất mô hình DCCM-EDU nhằm nâng cao hiệu quả quản trị khủng hoảng truyền thông trong nhà trường.

Từ khóa: Công nghệ số, quản trị khủng hoảng truyền thông, cơ sở giáo dục phổ thông, chuyển đổi số giáo dục, Đồng bằng sông Cửu Long.

DOI: <https://doi.org/10.70117/hdujs.3030-4741.07.2026.1373>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, công nghệ số đang làm thay đổi phương thức quản trị của các tổ chức, trong đó có các cơ sở giáo dục. Bên cạnh việc nâng cao hiệu quả quản lý và kết nối thông tin, môi trường số cũng làm gia tăng nguy cơ khủng hoảng truyền thông (KHTT) do tốc độ lan truyền nhanh của mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến. Những sự cố như bạo lực học đường, mâu thuẫn giữa nhà trường với cha mẹ học sinh, thông tin sai lệch hoặc phát ngôn thiếu kiểm chứng có thể nhanh chóng ảnh hưởng đến uy tín, chất lượng giáo dục và niềm tin của xã hội đối với nhà trường [2][9].

Trước yêu cầu đó, nhiều quốc gia đã chuyển từ cách tiếp cận xử lý khủng hoảng mang tính phản ứng sang quản trị chủ động dựa trên công nghệ số. Các khung quản trị khủng hoảng trường học cùng các tổ chức quốc tế như UNESCO và OECD đều nhấn mạnh vai trò của công nghệ số trong giám sát thông tin, cảnh báo sớm, truyền thông đa kênh, quản trị dữ liệu và tăng cường phối hợp giữa các bên liên quan nhằm nâng cao hiệu quả ứng phó với khủng hoảng truyền thông [3][8][9].

Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu hiện nay được thực hiện trong bối cảnh doanh nghiệp, giáo dục đại học hoặc các quốc gia có hệ thống quản trị giáo dục và hạ tầng công nghệ phát triển. Tại Việt Nam, các nghiên cứu về chuyển đổi số trong giáo dục chủ yếu tập

¹ Khoa Khoa học giáo dục, Trường Cán bộ quản lý giáo dục TP. Hồ Chí Minh; Email: lntruc@iemh.edu.vn

trung vào hoạt động dạy học và quản lý giáo dục, trong khi các nghiên cứu thực nghiệm về ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông còn rất hạn chế [1], đặc biệt đối với khu vực Đồng bằng sông Cửu Long. Khoảng trống này đặt ra câu hỏi nghiên cứu: Công nghệ số hiện đang được ứng dụng như thế nào trong quản trị khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông? Những yếu tố nào đang ảnh hưởng đến hiệu quả ứng dụng công nghệ số trong quản trị khủng hoảng truyền thông?

Xuất phát từ khoảng trống nghiên cứu trên, bài viết tiến hành khảo sát 630 cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên tại các cơ sở giáo dục phổ thông thuộc năm địa phương vùng Đồng bằng sông Cửu Long nhằm đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT, xác định những khó khăn trong quá trình triển khai và đề xuất mô hình DCCM-EDU (Digital Crisis Communication Management in Education). Kết quả nghiên cứu góp phần bổ sung bằng chứng thực nghiệm về quản trị khủng hoảng truyền thông trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục, đồng thời cung cấp cơ sở khoa học cho việc hoàn thiện hoạt động quản trị nhà trường bằng công nghệ số, phù hợp với định hướng và chủ đề của Hội thảo.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Nghiên cứu sử dụng phương pháp định lượng với thiết kế khảo sát cắt ngang nhằm đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Khảo sát được thực hiện từ tháng 12/2025 đến tháng 4/2026 tại năm địa phương gồm Cần Thơ, An Giang, Đồng Tháp, Cà Mau và Vĩnh Long. Dữ liệu được thu thập từ 630 phiếu khảo sát hợp lệ của cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên; mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu thuận tiện kết hợp phân bố theo địa bàn, bảo đảm sự đa dạng về khu vực và quy mô trường học. Người tham gia được cung cấp thông tin về mục đích nghiên cứu, tham gia trên cơ sở tự nguyện, bảo đảm tính ẩn danh và bảo mật thông tin cá nhân.

Công cụ nghiên cứu là bảng hỏi cấu trúc sử dụng thang đo Likert 5 mức (1 = hoàn toàn không đồng ý; 5 = hoàn toàn đồng ý). Giá trị trung bình được phân loại thành năm mức: rất thấp (1,00-1,80), thấp (1,81-2,60), trung bình (2,61-3,40), cao (3,41-4,20) và rất cao (4,21-5,00). Nội dung khảo sát gồm ba nhóm biến: (1) nhận thức và năng lực về quản trị KHTT; (2) mức độ ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT và (3) những khó khăn trong ứng dụng công nghệ số. Dữ liệu được xử lý bằng IBM SPSS Statistics; độ tin cậy của thang đo được kiểm định bằng Cronbach's Alpha, sau đó tiến hành thống kê mô tả, kiểm định t-test và One-way ANOVA với mức ý nghĩa $p < 0,05$.

Bảng 1, Độ tin cậy của các thang đo

Thang đo	Số biến quan sát	Cronbach's Alpha	Khoảng hệ số tương quan biến - tổng	Đánh giá
Nhận thức về quản trị KHTT trong môi trường số	6	0,874	0,612 - 0,721	Đạt
Mức độ sử dụng công nghệ số trong quản trị KHTT	8	0,891	0,635 - 0,727	Đạt
Khó khăn trong ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT	8	0,903	0,648 - 0,756	Đạt

Kết quả kiểm định độ tin cậy cho thấy các thang đo trong nghiên cứu đều đạt yêu cầu, với hệ số Cronbach's Alpha dao động từ 0,874 đến 0,903, cao hơn ngưỡng chấp nhận 0,70. Đồng thời, các hệ số tương quan biến - tổng hiệu chỉnh đều lớn hơn 0,30, cho thấy các biến quan sát có mức độ tương quan tốt với thang đo tổng thể và được giữ lại để thực hiện các phân tích tiếp theo.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

3.1. Cơ sở lý luận về quản trị khủng hoảng truyền thông trong bối cảnh chuyển đổi số

Quản trị KHTT là quá trình nhận diện, dự báo, chuẩn bị, ứng phó và phục hồi nhằm giảm thiểu tác động tiêu cực của các sự cố truyền thông đối với tổ chức. Theo Coombs [2], hiệu quả quản trị KHTT phụ thuộc vào khả năng đánh giá đúng mức độ khủng hoảng, lựa chọn chiến lược truyền thông phù hợp và cung cấp thông tin kịp thời, minh bạch để duy trì niềm tin của các bên liên quan. Trong bối cảnh chuyển đổi số, KHTT chủ yếu diễn ra trên môi trường trực tuyến, nơi thông tin lan truyền nhanh và khó kiểm soát hơn so với truyền thông truyền thống [2][4].

Các khung quản trị khủng hoảng trường học quốc tế như The NEA School Crisis Guide và Guide for Developing High-Quality School Emergency Operations Plans (EOP) đều nhấn mạnh việc xây dựng quy trình ứng phó chuẩn hóa, giám sát và cảnh báo sớm, truyền thông đa kênh và phối hợp giữa nhà trường với các bên liên quan. Trong các khung này, công nghệ số được xem là nền tảng hỗ trợ phát hiện sớm rủi ro, điều phối thông tin và nâng cao hiệu quả quản trị khủng hoảng [3][8].

Ở góc độ quản trị số (digital governance), công nghệ không chỉ là công cụ truyền thông mà còn hỗ trợ thu thập, phân tích dữ liệu và ra quyết định, góp phần nâng cao hiệu quả điều hành và quản trị rủi ro [4][9]. Tuy nhiên, phần lớn các nghiên cứu và hướng dẫn quốc tế được xây dựng trong điều kiện các quốc gia có hạ tầng công nghệ và hệ thống quản trị giáo dục phát triển. Tại Việt Nam, đặc biệt ở các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long, các nghiên cứu về ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT còn hạn chế và thiếu bằng chứng thực nghiệm [1][9].

Trên cơ sở lý thuyết truyền thông khủng hoảng theo tình huống (SCCT), quan điểm quản trị số và các khung quản trị khủng hoảng trường học quốc tế, nghiên cứu xây dựng khung phân tích để đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quản trị khủng hoảng truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông.

3.2. Thực trạng mức độ nhận thức và năng lực số trong quản trị khủng hoảng truyền thông

Trong bối cảnh chuyển đổi số giáo dục, nhận thức về KHTT gắn liền với khả năng phát hiện, đánh giá và xử lý rủi ro trên môi trường số. Kết quả khảo sát 630 cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên tại các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long được trình bày ở Bảng 2.

Bảng 2. Thực trạng nhận thức và năng lực số trong quản trị khủng hoảng truyền thông theo giới tính (T- Test, n = 630)

Nội dung	TB chung	Nam (n = 226)		Nữ (n = 404)		Sig.
		TB	ĐLC	TB	ĐLC	
Hiểu khái niệm KHTT trong môi trường số	3,65	3,58	1,11	3,69	1,08	0,219
Nhận thức nguy cơ khủng hoảng trong bối cảnh truyền thông số	3,46	3,39	1,1	3,5	1,06	0,211
Tin tưởng năng lực xử lý của cán bộ quản lý	3,5	3,45	1,11	3,53	1,08	0,364
Sẵn sàng tham gia xử lý khủng hoảng trên nền tảng số	3,42	3,35	1,07	3,46	1,04	0,204
Nhận thức về nhu cầu bồi dưỡng kỹ năng truyền thông số	3,72	3,66	1,15	3,76	1,13	0,293
Nhận thức vai trò của công nghệ số trong quản trị khủng hoảng	3,6	3,54	1,16	3,63	1,13	0,338

Kết quả khảo sát cho thấy nhận thức và năng lực số trong quản trị KHTT đạt mức cao, với điểm trung bình chung là 3,56. Điều này phản ánh đội ngũ đã nhận thức được vai trò của quản trị KHTT và tầm quan trọng của công nghệ số trong phát hiện, ứng phó và giảm thiểu tác động của các tình huống khủng hoảng. Tuy nhiên, kết quả này chủ yếu phản ánh mức độ nhận thức; hiệu quả triển khai trên thực tế còn chịu ảnh hưởng bởi quy trình, tập huấn và nguồn lực.

Để đánh giá sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng, nghiên cứu sử dụng kiểm định Independent Samples t-test theo giới tính (Bảng 2) và One-way ANOVA theo chức vụ công tác (Bảng 3). Kết quả cho thấy nữ giới có điểm trung bình cao hơn nam giới ở cả sáu nội dung khảo sát, nhưng các khác biệt đều không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$). Điều này cho thấy giới tính không phải là yếu tố ảnh hưởng đáng kể đến nhận thức và năng lực số trong quản trị KHTT.

Bảng 3. So sánh sự khác biệt về nhận thức và năng lực số trong quản trị KHTT giữa các nhóm đối tượng (One-way ANOVA)

Nội dung	CBQL (n=129)		GV (n=483)		NV (n=18)		Sig.
	TB	ĐLC	TB	ĐLC	TB	ĐLC	
Hiểu khái niệm KHTT trong môi trường số	3,89	1,02	3,61	1,09	3,42	1,15	0,008
Nhận thức nguy cơ khủng hoảng trong bối cảnh truyền thông số	3,71	1,03	3,42	2,07	3,28	1,11	0,020
Tin tưởng năng lực xử lý của cán bộ quản lý	3,82	1,01	3,43	1,08	3,26	1,10	0,002
Sẵn sàng tham gia xử lý khủng hoảng trên nền tảng số	3,64	0,98	3,38	1,05	3,21	1,07	0,025
Nhận thức về nhu cầu bồi dưỡng kỹ năng truyền thông số	3,93	1,08	3,68	1,13	3,47	1,20	0,032
Nhận thức vai trò của công nghệ số trong quản trị khủng hoảng	3,86	1,09	3,55	1,12	3,38	1,17	0,010

Kết quả kiểm định One-way ANOVA cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa các nhóm chức vụ công tác ($p < 0,05$). Nhóm cán bộ quản lý có điểm trung bình cao nhất ở tất cả các nội dung khảo sát, tiếp đến là giáo viên và nhân viên. Sự khác biệt rõ nhất được ghi nhận ở nội dung tin tưởng năng lực xử lý của cán bộ quản lý ($p = 0,002$) và hiểu khái niệm KHTT trong môi trường số ($p = 0,008$). Kết quả này phản ánh vai trò của cán bộ quản lý trong chỉ đạo, điều phối và xử lý các tình huống truyền thông, từ đó có nhiều cơ hội tiếp cận thông tin và kinh nghiệm thực tiễn hơn so với giáo viên và nhân viên.

3.3. Thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quản trị khủng hoảng truyền thông

Các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long đã bước đầu ứng dụng công nghệ số trong truyền thông và quản trị nhà trường thông qua website, Facebook, Zalo, email và hệ thống nhắn tin. Tuy nhiên, việc ứng dụng trong quản trị KHTT còn thiếu tính hệ thống và chưa được chuẩn hóa. Thực trạng này được thể hiện ở Bảng 4.

Bảng 4. Tình trạng quy trình xử lý khủng hoảng và hoạt động tập huấn truyền thông tại các cơ sở giáo dục phổ thông (n = 630)

Nội dung	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
<i>Tình trạng quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông</i>		
Có quy trình xử lý khủng hoảng rõ ràng	122	19.4
Có quy trình nhưng ít được phổ biến	276	43,8
Không có quy trình chính thức	232	36.8
<i>Hoạt động tập huấn về truyền thông và xử lý khủng hoảng</i>		
Đã từng tập huấn thường xuyên	57	9.0
Tập huấn thỉnh thoảng	248	39.3
Chưa từng tập huấn	325	51,7

Kết quả khảo sát cho thấy chỉ 19,4% cơ sở giáo dục đã xây dựng quy trình xử lý KHTT rõ ràng, trong khi 80,6% chưa có hoặc có nhưng chưa được phổ biến rộng rãi. Đồng thời, 51,7% cán bộ, giáo viên và nhân viên chưa từng được tập huấn về truyền thông và xử lý khủng hoảng. Kết quả này cho thấy việc chuẩn hóa quy trình và phát triển năng lực đội ngũ vẫn là những hạn chế lớn trong quản trị KHTT.

Để đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT, nghiên cứu khảo sát các hoạt động tương ứng với bốn giai đoạn của quy trình quản trị khủng hoảng: phòng ngừa, ứng phó, kiểm soát và hậu khủng hoảng. Kết quả được trình bày ở Bảng 5.

Bảng 5. Mức độ ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông (n = 630)

Nội dung	TB	ĐLC	Mức độ
Sử dụng mạng xã hội (Facebook, Zalo, website...) để theo dõi phản hồi của phụ huynh, học sinh và cộng đồng	3,82	1,02	Cao
Sử dụng các nền tảng số để truyền tải thông tin chính thức khi xảy ra KHTT	3,76	1,05	Cao
Sử dụng các công cụ nhắn tin, họp trực tuyến để phối hợp xử lý khủng hoảng giữa các bộ phận	3,69	1,07	Cao

Sử dụng công nghệ số để lưu trữ hồ sơ, bằng chứng và dữ liệu liên quan đến khủng hoảng	3,55	1,10	Cao
Sử dụng dữ liệu từ các nền tảng số để phân tích nguyên nhân và diễn biến của khủng hoảng	3,42	1,12	Cao
Sử dụng công cụ số để đánh giá hiệu quả của các biện pháp xử lý khủng hoảng sau khi sự việc kết thúc	3,36	1,11	Trung bình
Sử dụng công nghệ số để phát hiện sớm các dấu hiệu hoặc nguy cơ khủng hoảng truyền thông	3,31	1,15	Trung bình
Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu hoặc giám sát truyền thông trực tuyến để hỗ trợ ra quyết định	3,12	1,18	Trung bình
Trung bình chung	3,50	1,10	Cao

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT đạt mức cao (TB = 3,50; ĐLC = 1,10). Công nghệ số được sử dụng chủ yếu để theo dõi phản hồi trên các nền tảng số (TB = 3,82), truyền tải thông tin chính thức khi xảy ra khủng hoảng (TB = 3,76) và phối hợp xử lý giữa các bộ phận (TB = 3,69).

Ngược lại, các chức năng có tính quản trị chuyên sâu như phát hiện sớm nguy cơ, phân tích dữ liệu truyền thông, hỗ trợ ra quyết định và đánh giá hiệu quả sau khủng hoảng chỉ đạt mức trung bình (TB = 3,12-3,36). Điều này cho thấy các cơ sở giáo dục hiện chủ yếu sử dụng công nghệ số cho truyền thông và phối hợp thông tin, trong khi các chức năng dự báo, giám sát và hỗ trợ ra quyết định vẫn chưa được khai thác hiệu quả.

3.4. Những khó khăn, hạn chế trong quản trị khủng hoảng truyền thông bằng công nghệ số

Việc ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông còn gặp nhiều khó khăn, chủ yếu liên quan đến năng lực đội ngũ, quy trình tổ chức và cơ chế phối hợp hơn là điều kiện hạ tầng công nghệ. Kết quả được trình bày ở Bảng 6.

Bảng 6. Những khó khăn trong ứng dụng công nghệ số trong quản trị KHTT (n = 630)

Khó khăn	TB	ĐLC	Mức độ
Thiếu năng lực số trong xử lý khủng hoảng	3,78	1,06	Cao
Thiếu quy trình chuẩn ứng dụng công nghệ số	3,85	1,04	
Thiếu công cụ giám sát truyền thông số	3,72	1,08	
Thiếu nhân sự chuyên trách truyền thông số	3,81	1,07	
Thiếu tập huấn về xử lý khủng hoảng số	3,88	1,05	
Hạn chế về hạ tầng công nghệ	3,64	1,01	
Tâm lý e ngại công khai thông tin	3,58	1,12	
Thiếu phối hợp giữa các bộ phận	3,69	1,09	
Trung bình chung	3,74	1,07	

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ khó khăn được đánh giá ở mức cao (TB = 3,74; ĐLC = 1,07). Các khó khăn nổi bật gồm thiếu tập huấn về xử lý khủng hoảng số (TB = 3,88), thiếu quy trình chuẩn ứng dụng công nghệ số (TB = 3,85) và thiếu nhân sự chuyên trách truyền thông số (TB = 3,81). Điều này cho thấy những rào cản chủ yếu xuất phát từ yếu tố con người và tổ chức hơn là điều kiện hạ tầng công nghệ.

Để xem xét sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng, nghiên cứu sử dụng kiểm định One-way ANOVA theo chức vụ công tác (Bảng 7) và địa bàn công tác (Bảng 8).

Bảng 7. Những khó khăn theo chức vụ công tác (One-way ANOVA)

Nhóm khó khăn	CBQL (n = 129)	GV (n = 483)	NV (n = 18)	Sig.
Thiếu năng lực số	3,62	3,80	3,95	0,002
Thiếu quy trình chuẩn	3,70	3,88	4,02	0,003
Thiếu công cụ giám sát	3,55	3,74	3,90	0,008
Thiếu nhân sự chuyên trách	3,68	3,83	3,97	0,005
Thiếu tập huấn	3,74	3,90	3,05	0,001

Bảng 8. Những khó khăn theo địa phương công tác

Nhóm khó khăn	Cần Thơ (n = 168)	An Giang (n = 138)	Đồng Tháp (n = 125)	Cà Mau (n = 107)	Vĩnh Long (n = 92)	Sig.
Thiếu năng lực số	3,70	3,79	3,82	3,82	3,66	0,003
Thiếu quy trình chuẩn	3,78	3,86	3,90	3,93	3,74	0,002
Thiếu công cụ giám sát	3,61	3,74	3,76	3,80	3,58	0,006
Thiếu nhân sự chuyên trách	3,72	3,82	3,85	3,88	3,69	0,001
Thiếu tập huấn	3,80	3,89	3,93	3,96	3,77	0,001
Thiếu hạ tầng công nghệ	3,60	3,66	3,70	3,74	3,58	0,012

Kết quả kiểm định One-way ANOVA cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ cảm nhận các khó khăn theo chức vụ công tác và địa bàn công tác ($p < 0,05$).

Theo chức vụ công tác (Bảng 7), khó khăn về thiếu tập huấn được đánh giá ở mức khá cao, đặc biệt ở nhóm giáo viên (ĐTB = 3,90) và cán bộ quản lý (ĐTB = 3,74), cho thấy việc thiếu các chương trình bồi dưỡng chuyên sâu về nhận diện, phòng ngừa và xử lý KHTT là một rào cản đáng kể đối với các cơ sở giáo dục phổ thông. Việc chưa được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng về truyền thông, phát ngôn và ứng phó với các tình huống khủng hoảng có thể làm giảm tính chủ động, kịp thời và hiệu quả trong xử lý KHTT của nhà trường. Trong khi đó, nhóm nhân viên có mức đánh giá thấp nhất (ĐTB = 3,05), do vị trí công tác của nhóm này thường ít tham gia trực tiếp vào quá trình ra quyết định, phát ngôn hoặc điều phối xử lý KHTT, nên nhu cầu và mức độ nhận thức về sự cần thiết của các hoạt động tập huấn chưa cao như đối với giáo viên và cán bộ quản lý. Theo địa bàn công tác (Bảng 8), các địa phương như Cà Mau và Đồng Tháp có xu hướng đánh giá mức độ khó khăn cao hơn Cần Thơ và Vĩnh Long, phản ánh sự khác biệt về nguồn lực và mức độ sẵn sàng chuyển đổi số giữa các địa phương.

Nhìn chung, các khó khăn trong ứng dụng công nghệ số có sự khác biệt theo chức vụ và địa bàn công tác. Kết quả này gợi mở nhu cầu xây dựng các giải pháp phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng và từng địa phương.

3.5. Thảo luận

Kết quả nghiên cứu cho thấy công nghệ số giữ vai trò quan trọng trong quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Tuy nhiên, hiệu quả ứng dụng không phụ thuộc chủ yếu vào công nghệ mà chịu tác động đồng thời của năng lực quản trị,

mức độ chuẩn hóa quy trình và sự phối hợp giữa các bên liên quan. Kết quả này phù hợp với lý thuyết truyền thông khủng hoảng theo tình huống (SCCT) của Coombs, theo đó hiệu quả ứng phó không chỉ dựa trên tốc độ phản ứng mà còn phụ thuộc vào khả năng lựa chọn chiến lược truyền thông phù hợp, cung cấp thông tin kịp thời và duy trì niềm tin của các bên liên quan [2]. Điều này cho thấy công nghệ số chỉ phát huy hiệu quả khi được tích hợp trong một hệ thống quản trị có quy trình rõ ràng, phân công trách nhiệm cụ thể và cơ chế phối hợp thống nhất giữa các chủ thể tham gia xử lý khủng hoảng. Nếu thiếu các điều kiện này, công nghệ chủ yếu đóng vai trò hỗ trợ truyền tải thông tin thay vì hỗ trợ ra quyết định và quản trị rủi ro.

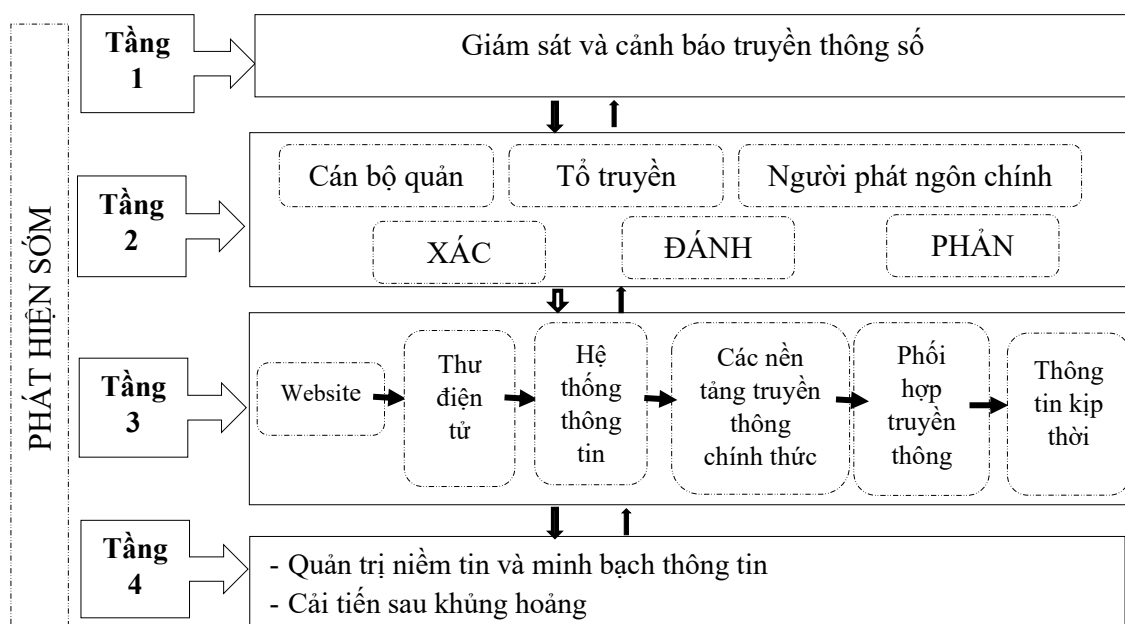
Kết quả nghiên cứu cũng tương đồng với các khung quản trị khủng hoảng trường học quốc tế như The NEA School Crisis Guide và Guide for Developing High-Quality School Emergency Operations Plans (EOP), vốn nhấn mạnh vai trò của quy trình ứng phó chuẩn hóa, cơ chế phản ứng nhanh và ứng dụng công nghệ số trong giám sát, truyền thông và phối hợp xử lý khủng hoảng [3][8]. Tuy nhiên, khảo sát cho thấy chỉ 19,4% cơ sở giáo dục có quy trình xử lý KHTT rõ ràng, trong khi 80,6% chưa có hoặc chưa phổ biến quy trình và 51,7% cán bộ, giáo viên, nhân viên chưa từng được tập huấn. Khoảng cách này cho thấy rào cản lớn nhất không nằm ở khả năng tiếp cận công nghệ mà ở mức độ sẵn sàng của tổ chức trong việc chuyển hóa các khuyến nghị thành quy trình vận hành và năng lực thực thi. Nhận định này cũng tương đồng với các nghiên cứu của UNESCO và OECD khi cho rằng hiệu quả chuyển đổi số trong giáo dục phụ thuộc nhiều hơn vào năng lực quản trị và phát triển nguồn nhân lực hơn là đầu tư hạ tầng công nghệ đơn thuần [4][9].

Mặc dù đội ngũ khảo sát có nhận thức khá cao về vai trò của công nghệ số trong quản trị KHTT, việc ứng dụng các công cụ số vẫn chủ yếu tập trung vào truyền tải thông tin và phối hợp xử lý, trong khi các chức năng có tính quản trị như giám sát, cảnh báo sớm, phân tích dữ liệu và đánh giá sau khủng hoảng còn được khai thác ở mức hạn chế. Điều này phản ánh khoảng cách giữa nhận thức và thực hành, khi công nghệ số mới được sử dụng ở cấp độ tác nghiệp thay vì trở thành công cụ hỗ trợ quản trị chiến lược. Kết quả này cũng phù hợp với xu hướng được ghi nhận trong nhiều nghiên cứu quốc tế, theo đó các cơ sở giáo dục thường ưu tiên ứng dụng công nghệ cho hoạt động truyền thông và trao đổi thông tin, trong khi các chức năng phân tích dữ liệu, dự báo và cảnh báo sớm vẫn còn phát triển chậm do hạn chế về nguồn lực và năng lực số của đội ngũ [4][9].

Từ những kết quả trên có thể thấy, việc nâng cao hiệu quả quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông cần được tiếp cận theo hướng tích hợp giữa công nghệ số, quy trình quản trị và phát triển năng lực của đội ngũ. Đây cũng là cơ sở thực tiễn và lý luận để nghiên cứu đề xuất mô hình quản trị khủng hoảng truyền thông số phù hợp với bối cảnh các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long, được trình bày ở mục 3.6.

3.6. Đề xuất mô hình quản trị khủng hoảng truyền thông số (DCCM-EDU)

Trên cơ sở kết quả khảo sát, lý thuyết truyền thông khủng hoảng theo tình huống (SCCT) và tham khảo các khung quản trị khủng hoảng trường học quốc tế như NEA School Crisis Guide và Guide for Developing High-Quality School Emergency Operations Plans (EOP), nghiên cứu đề xuất mô hình quản trị KHTT số DCCM-EDU (Digital Crisis Communication Management in Education) theo tiếp cận hệ thống, phù hợp với điều kiện của các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long (Hình 1).



(Nguồn: Đề xuất của tác giả)

Hình 1. Mô hình quản trị KHTT số (DCCM-EDU)

Mô hình gồm bốn tầng chức năng có mối liên kết theo chu trình quản trị KHTT, từ giám sát, ứng phó, truyền thông đến cải tiến sau khủng hoảng:

Tầng 1 - Giám sát và cảnh báo truyền thông số: Thực hiện giám sát thông tin trên môi trường số nhằm phát hiện sớm các dấu hiệu và nguy cơ khủng hoảng truyền thông.

Tầng 2 - Bộ phận phản ứng nhanh: Gồm cán bộ quản lý, tổ truyền thông và người phát ngôn chính thức, thực hiện quy trình xác minh - đánh giá - phản hồi nhằm bảo đảm thông tin thống nhất, kịp thời và minh bạch.

Tầng 3 - Hệ thống truyền thông đa kênh: Kết nối website, thư điện tử, hệ thống thông tin và các nền tảng truyền thông chính thức nhằm bảo đảm phối hợp hiệu quả và truyền tải thông tin kịp thời đến các bên liên quan.

Tầng 4 - Quản trị niềm tin và cải tiến sau khủng hoảng: Thực hiện quản trị niềm tin, minh bạch thông tin và cải tiến sau khủng hoảng nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và khả năng ứng phó trong các tình huống tiếp theo, phù hợp với định hướng quản trị khủng hoảng trường học hiện đại [8].

Mô hình DCCM-EDU thể hiện sự chuyển dịch từ cách tiếp cận xử lý bị động sang quản trị chủ động dựa trên giám sát truyền thông, phản ứng nhanh, truyền thông đa kênh và cải tiến liên tục. Đây là khung tham chiếu có thể vận dụng linh hoạt tại các cơ sở giáo dục phổ thông phù hợp với điều kiện chuyển đổi số hiện nay.

3.7. Hàm ý quản trị và khuyến nghị triển khai mô hình DCCM-EDU

Trên cơ sở kết quả khảo sát và mô hình DCCM-EDU, nghiên cứu đề xuất năm nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản trị KHTT bằng công nghệ số tại các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long.

(1) Hoàn thiện tổ chức quản trị KHTT. Mỗi cơ sở giáo dục cần thành lập tổ phản ứng nhanh về truyền thông với sự tham gia của cán bộ quản lý, tổ truyền thông và các bộ phận liên quan; đồng thời chỉ định người phát ngôn chính thức để bảo đảm thông tin được cung cấp thống nhất, kịp thời và đúng thẩm quyền khi xảy ra khủng hoảng [6].

(2) Chuẩn hóa quy trình xử lý KHTT. Trên cơ sở thực trạng có tới 80,6% cơ sở giáo dục chưa có hoặc chưa phổ biến quy trình xử lý khủng hoảng, cần xây dựng và ban hành quy trình ứng phó thống nhất, quy định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, cơ chế phối hợp, thời gian phản hồi và cập nhật thông tin theo từng cấp độ khủng hoảng. Đồng thời, mỗi cơ sở giáo dục cần chỉ định người phát ngôn chính thức và người phát ngôn dự phòng, quy định thời gian phản hồi ban đầu (khoảng 1-4 giờ tùy mức độ khủng hoảng) nhằm bảo đảm thông tin thống nhất và hạn chế khoảng trống truyền thông [8].

(3) Tăng cường ứng dụng công nghệ số phù hợp với điều kiện thực tiễn. Ưu tiên sử dụng các nền tảng số và công cụ có chi phí thấp hoặc miễn phí như website, Facebook, Zalo, hệ thống thư điện tử, Google Alerts và các công cụ thống kê của nền tảng mạng xã hội để theo dõi thông tin, phát hiện sớm dấu hiệu khủng hoảng, hỗ trợ phối hợp xử lý và lưu trữ dữ liệu phục vụ đánh giá sau khủng hoảng [7].

(4) Nâng cao năng lực của đội ngũ. Trên cơ sở kết quả khảo sát cho thấy 51,7% người tham gia chưa từng được tập huấn, cần tăng cường bồi dưỡng định kỳ cho cán bộ quản lý, giáo viên và nhân viên về kỹ năng truyền thông số, xử lý thông tin, phát ngôn và ứng phó khủng hoảng thông qua tập huấn và diễn tập thực tế; trong đó chú trọng đào tạo người phát ngôn của nhà trường [6].

(5) Phát triển hệ thống truyền thông nhà trường. Xây dựng cơ chế truyền thông đa kênh giữa website, mạng xã hội, thư điện tử và các kênh liên lạc chính thức nhằm bảo đảm thông tin được truyền tải nhanh chóng, thống nhất và minh bạch; đồng thời thiết lập cơ chế phản hồi hai chiều với phụ huynh, học sinh và cộng đồng để củng cố niềm tin và hạn chế lan truyền thông tin sai lệch [7].

Các giải pháp trên có mối quan hệ hỗ trợ lẫn nhau, trong đó con người và quy trình là nền tảng, công nghệ số là công cụ hỗ trợ và truyền thông là phương tiện kết nối các bên liên quan. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản trị KHTT, phù hợp với điều kiện chuyển đổi số của các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu cho thấy các cơ sở giáo dục phổ thông vùng Đồng bằng sông Cửu Long đã có nhận thức ở mức cao về vai trò của công nghệ số trong quản trị khủng hoảng truyền thông (TB = 3,56). Tuy nhiên, việc ứng dụng công nghệ số vẫn chưa được triển khai một cách hệ thống khi có tới 80,6% cơ sở giáo dục chưa có hoặc chưa phổ biến quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông và 51,7% cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên chưa từng được tập huấn. Những khó khăn chủ yếu tập trung ở yếu tố con người và tổ chức, bao gồm thiếu quy trình chuẩn, thiếu năng lực số, thiếu nhân sự chuyên trách và cơ chế phối hợp trong xử lý khủng hoảng.

Trên cơ sở kết quả khảo sát và đối chiếu với các khung lý thuyết, nghiên cứu đề xuất mô hình DCCM-EDU nhằm hỗ trợ các cơ sở giáo dục phổ thông nâng cao hiệu quả quản trị khủng hoảng truyền thông trong bối cảnh chuyển đổi số. Mô hình góp phần bổ sung cơ sở thực tiễn cho việc ứng dụng công nghệ số trong quản trị nhà trường và là tài liệu tham khảo cho các cơ sở giáo dục khi xây dựng quy trình, tổ chức đào tạo và triển khai hoạt động quản trị KHTT.

Nghiên cứu sử dụng thiết kế khảo sát cắt ngang và dữ liệu tự báo cáo nên chưa phản ánh đầy đủ sự thay đổi của các tình huống khủng hoảng theo thời gian. Các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng theo hướng nghiên cứu trường hợp, nghiên cứu theo chuỗi thời gian hoặc kết hợp phương pháp định lượng và định tính nhằm đánh giá sâu hơn hiệu quả vận dụng mô hình DCCM-EDU trong thực tiễn quản trị KHTT tại các cơ sở giáo dục phổ thông.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ (2020), *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03 tháng 6 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*,
- [2] Coombs, W. T. (2015), *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.), Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- [3] National Education Association (2018), *The NEA school crisis guide*, Washington, DC: National Education Association.
- [4] Organisation for Economic Co-operation and Development (2023), *OECD digital education outlook 2023: Towards an effective digital education ecosystem*, Paris: OECD Publishing.
- [5] Public Relations Society of America. (n.d.), *Crisis communication plan: A complete checklist*, <https://jobs.prsa.org/career-resources/finding-talent-10/crisis-communication-plan-a-complete-checklist-381>.
- [6] Public Relations Society of America. (n.d.), *Executive communications during crisis: Spokesperson preparation guide*, <https://jobs.prsa.org/career-resources/finding-talent-10/executive-communications-during-crisis-spokesperson-preparation-guide-409>.
- [7] Readiness and Emergency Management for Schools (REMS) Technical Assistance Center (2023), *School emergency management best practices*, Washington, DC: U.S. Department of Education.
- [8] U.S. Department of Education, Office of Safe and Healthy Students (2013), *Guide for developing high-quality school emergency operations plans*, Washington, DC: U.S. Department of Education.
- [9] UNESCO (2023), *Global education monitoring report 2023: Technology in education - A tool on whose terms?*, Paris: UNESCO.
- [10] UNESCO International Institute for Educational Planning (2023), *Crisis-sensitive educational planning*, Paris: UNESCO International Institute for Educational Planning.
- [11] Michigan State Police, Office of School Safety (2025), *School crisis communication planning*, Michigan Department of State Police.

APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN CRISIS COMMUNICATION MANAGEMENT AT GENERAL EDUCATION INSTITUTIONS IN THE MEKONG DELTA OF VIETNAM

Lai Nha Truc, Tran Kieu Dung, Ho Sy Toan

ABSTRACT

This study examines the current application of digital technologies in crisis communication management at general education institutions in the Mekong Delta of Vietnam. A quantitative survey was conducted with 630 school administrators, teachers, and staff. The findings indicate that awareness and digital competencies in crisis communication management were at a high level. However, 80.6% of respondents reported that their schools either lacked formal crisis communication procedures or had procedures that were not widely disseminated, while 51.7% had never received training in crisis communication management. Based on these findings, the study proposes the DCCM-EDU model to enhance crisis communication management in schools within the context of educational digital transformation.

Keywords: *Digital technologies, crisis communication management, general education institutions, educational digital transformation, Mekong Delta of Vietnam.*

* Ngày nộp bài: 14/05/2026; Ngày gửi phản biện: 17/06/2026; Ngày duyệt đăng: 15/07/2026