

TỪ "BIỂN TRUNG GIAN" ĐẾN "BIỂN ĐIỀU TIẾT": QUÁ TRÌNH TÁI CẤU TRÚC CÔNG TÁC XÃ HỘI ĐÔ THỊ TRONG BỐI CẢNH XÃ HỘI HỌC TẬP SỐ

Dương Trường Phúc¹

Email: duongtruongphuc@gmail.com

Ngày tòa soạn nhận được bài báo: 19/08/2025

Ngày phản biện đánh giá: 13/10/2025

Ngày bài báo được duyệt đăng: 24/10/2025

DOI: 10.59266/houjs.2025.775

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số và đô thị hóa nhanh chóng, công tác xã hội đô thị (CTXHĐT) đang đứng trước yêu cầu tái cấu trúc vai trò từ biển trung gian sang biển điều tiết nhằm ứng phó với những bất bình đẳng mới trong xã hội học tập số (XHHTS). Nghiên cứu này, với cách tiếp cận định tính kết hợp nghiên cứu tài liệu và phân tích chủ đề, đã nhận diện được các cơ chế tái sản xuất bất bình đẳng số và làm rõ sự chuyển dịch vai trò của CTXHĐT. Kết quả cho thấy, nếu vai trò trung gian chủ yếu tập trung vào kết nối và cung cấp dịch vụ, thì vai trò điều tiết hướng tới quản trị công bằng thuật toán, phân bổ nguồn lực số, tăng cường vốn xã hội số và xây dựng niềm tin số cho nhóm yếu thế. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất ba chiến lược tái cấu trúc liên quan đến mục tiêu, phương pháp, và năng lực. Việc tái cấu trúc này không chỉ mang ý nghĩa lý thuyết mà còn đóng vai trò thực tiễn trong việc xây dựng một XHHTS bao trùm, công bằng và bền vững.

Từ khóa: bất bình đẳng số, biển điều tiết, công tác xã hội đô thị, tái cấu trúc, xã hội học tập số

I. Đặt vấn đề

Bối cảnh chuyển đổi số toàn cầu đã định hình nên XHHTS, một cấu trúc xã hội mới, nơi công nghệ thông tin và truyền thông được tích hợp sâu rộng vào các quy trình học tập suốt đời, giáo dục và phúc lợi (Dufva & Dufva, 2019; Warschauer, 2007). Mô hình này hứa hẹn về tính phổ quát và khả năng tiếp cận tri thức chưa từng có. Tuy nhiên, quá trình

này cũng tạo ra thách thức kép tại các đô thị lớn, nơi sự phân tầng số cấp hai và cấp ba (*second- and third- level digital divide*) - như chênh lệch về kỹ năng, hiệu quả sử dụng và vốn văn hóa số - làm trầm trọng thêm bất bình đẳng kinh tế-xã hội truyền thống (Lythreitis và cộng sự, 2022; Van Deursen & Helsper, 2015; van Deursen & van Dijk, 2019). Hơn nữa, sự xuất hiện của chủ nghĩa tư bản giám sát (*surveillance*

¹ Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

capitalism) và sự lan tràn của các hệ thống thuật toán trong phân bổ tài nguyên và cơ hội đã đẩy các nhóm dễ tổn thương vào trạng thái tổn thương số cấu trúc, khi rủi ro không chỉ đến từ việc thiếu kết nối mà còn từ sự thiên vị và loại trừ ngầm của các hệ thống công nghệ (Lythreitis và cộng sự, 2022; Zuboff, 2019).

Trong bối cảnh phức tạp này, CTXHĐT - với sứ mệnh cốt lõi là thúc đẩy công lý xã hội và giải phóng con người - đang đối diện với yêu cầu tái định vị bản thể luận về vai trò đảm trách (Allan & Briskman, 2020; Briskman et al., 2020). Theo truyền thống, CTXHĐT chủ yếu hoạt động như một biến trung gian, cung cấp các can thiệp bù đắp như thiết bị hoặc đào tạo kỹ năng cơ bản, nhằm giải thích mối quan hệ giữa thiếu hụt số và bất lợi xã hội. Tuy nhiên, phương pháp tiếp cận này đã chứng tỏ hạn chế nghiêm trọng trong việc giải quyết các vấn đề cấu trúc vốn là những động lực căn bản của bất bình đẳng số trong kỷ nguyên hiện đại (Zuboff, 2019).

Nhóm dễ tổn thương không chỉ chịu áp lực từ bất bình đẳng kinh tế-xã hội mà còn bị tác động sâu sắc bởi bất bình đẳng số và hạn chế trong khả năng tham gia vào XHHTS (Hargittai & Hsieh, 2013; Van Dijk, 2020). Điều này dẫn tới sự gia tăng nguy cơ tổn thương xã hội, loại trừ số và rủi ro liên quan đến tiếp cận giáo dục, việc làm và dịch vụ công trực tuyến (Selwyn, 2004). Sự xuất hiện của XHHTS - nơi công nghệ số không chỉ là công cụ mà còn định hình cấu trúc quyền lực, cơ hội và khả năng tiếp cận tri thức - đã làm nổi bật nhu cầu tái cấu trúc vai trò công tác xã hội (CTXH) từ trung gian sang điều tiết (Ferguson, 2018; López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Watling & Rogers, 2012).

Trên cơ sở đó, mục tiêu của bài viết là phân tích quá trình chuyển dịch vai trò của CTXHĐT trong bối cảnh XHHTS, từ đó xác định các chiến lược tái cấu trúc về mục tiêu, phương pháp và năng lực, nhằm cung cấp cơ sở lý luận và thực tiễn cho việc nâng cao hiệu quả, công bằng và bền vững trong hoạt động CTXHĐT.

II. Cơ sở lý thuyết

2.1. Công tác xã hội

CTXH là lĩnh vực học thuật cũng như thực hành nghề nghiệp thúc đẩy sự thay đổi và phát triển xã hội (Goldingay, 2020). Quan điểm chung xem lĩnh vực này là “một thực hành nghề nghiệp và một ngành học thuật dựa trên các nguyên tắc về công lý xã hội, nhân quyền, trách nhiệm tập thể và tôn trọng sự đa dạng... được hỗ trợ bởi các lý thuyết về CTXH, thu hút cá nhân và tổ chức để giải quyết các thách thức trong cuộc sống và tăng cường phúc lợi xã hội (IFSW, 2018, p. 1)”. Trong bối cảnh đô thị và môi trường số, CTXH không chỉ giới hạn ở can thiệp trực tiếp mà còn mở rộng sang các phương thức thực chứng, sử dụng công nghệ để nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ, xây dựng năng lực cộng đồng, và vận động chính sách (Berzin et al., 2015; Dominelli, 2018; Steiner, 2021).

2.2. Nhóm dễ tổn thương

Khái niệm nhóm dễ tổn thương là một thuật ngữ xã hội học nhằm mô tả nhóm người phải đối mặt với nguy cơ cao bị tổn hại về thể chất, tâm lý, kinh tế, hoặc xã hội, và có khả năng ứng phó thấp hơn so với dân số chung do các yếu tố cấu trúc và hoàn cảnh (Yang et al., 2016). Sự tổn thương không chỉ đơn thuần là tình trạng nghèo đói mà là sự kết hợp của tiếp xúc với rủi ro và khả năng thích ứng hạn chế

(Alston, 2015). Trong bối cảnh đô thị và số hóa, tính dễ tổn thương còn mở rộng sang “tổn thương số”, nơi các nhóm này thiếu hụt kỹ năng, khả năng tiếp cận an toàn và hiệu quả vào môi trường học tập và làm việc số (Selwyn, 2004, 2021).

2.3. Xã hội học tập số

XHHTS là một mô hình xã hội lý tưởng, nơi mà các công nghệ số và Internet được tích hợp sâu rộng vào mọi khía cạnh của cuộc sống để hỗ trợ và nâng cao các hoạt động học tập suốt đời cho tất cả mọi người, cả cơ sở giáo dục chính quy và phi chính quy (Dufva & Dufva, 2019; Selwyn, 2004, 2021). Khái niệm này dựa trên hai trụ cột bao gồm học tập suốt đời là sự cần thiết phải học hỏi, thích nghi và phát triển kỹ năng mới một cách liên tục trong suốt cuộc đời để đáp ứng với sự thay đổi hoàn cảnh sống (Dufva & Dufva, 2019); và số hóa là việc sử dụng các công cụ, nền tảng, và dữ liệu số để tạo ra các môi trường học tập linh hoạt, cá nhân hóa, và phổ quát (Selwyn, 2004).

III. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết áp dụng cách tiếp cận định tính với hai phương pháp chính gồm nghiên cứu tài liệu và phân tích chủ đề. Phương pháp nghiên cứu tài liệu được triển khai thông qua việc thu thập dữ liệu thứ cấp từ các tập san trong và ngoài nước, báo cáo chuyên ngành của các tổ chức NGOs, cũng như các văn bản chính sách liên quan đến CTXH và chuyển đổi số đô thị. Nguồn dữ liệu này cung cấp nền tảng để nhận diện những luận điểm then chốt về sự chuyển dịch vai trò CTXH từ trung gian sang điều tiết. Sau quá trình thu thập và chuẩn hóa dữ liệu, phương pháp phân tích chủ đề (Braun & Clarke, 2006) được áp dụng nhằm phát hiện và hệ thống hóa các chủ đề có ý nghĩa bổ sung vào các nội dung nghiên cứu.

IV. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

4.1. CTXHĐT trong bối cảnh XHHTS

CTXHĐT đang chuyển đổi từ mô hình truyền thống dựa trên sự hỗ trợ trực tiếp sang mô hình tích hợp công nghệ số, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của các nhóm yếu thế trong XHHTS. Trong bối cảnh đô thị hóa nhanh chóng, nhóm yếu thế phải đối diện với nhiều thách thức trong việc tiếp cận dịch vụ xã hội, giáo dục, y tế và việc làm (Yang et al., 2016). Đồng thời, khoảng cách số tiếp tục làm gia tăng bất bình đẳng, khi những nhóm này thường bị hạn chế về kỹ năng số, phương tiện công nghệ và khả năng tham gia vào XHHTS (Van Dijk, 2020).

Sự chuyển đổi XHHTS trong môi trường đô thị đã định hình lại các hình thái tổn thương, theo đó, nhóm dễ tổn thương không chỉ thiếu khả năng tiếp cận số mà còn hạn chế vốn văn hóa số, khiến nhóm này khó chuyển hóa việc sử dụng công nghệ thành lợi ích thiết thực như việc làm bền vững hoặc cơ hội học tập suốt đời (Hargittai & Hsieh, 2013). Trong bối cảnh này, CTXHĐT cần can thiệp trực tiếp vào cơ chế bất bình đẳng số bằng cách xây dựng tính xác thực trong giao tiếp trực tuyến và đảm bảo sự công bằng trong phân bổ tài nguyên số.

Sự chuyển đổi mô hình thực hành này kéo theo yêu cầu cấp thiết về tái cấu trúc năng lực chuyên môn cho chuyên viên CTXHĐT. Thay vì chỉ dừng lại ở kỹ năng quản lý hồ sơ truyền thống, chuyên viên cần phát triển năng lực số chuyên biệt, bao gồm thiết kế can thiệp học tập số, phát triển các chương trình ứng dụng công nghệ giáo dục (EdTech) và vận dụng nguyên tắc sư phạm số để nâng cao kỹ năng tìm kiếm, đánh giá, ứng dụng thông tin trực tuyến cho thân chủ (Dufva

& Dufva, 2019). Bên cạnh đó, năng lực quản lý dữ liệu nhạy cảm là tối quan trọng, đòi hỏi hiểu biết sâu về đạo đức dữ liệu, quyền riêng tư và các quy định pháp lý, nhằm tránh tái kỳ thị hóa thân chủ qua hồ sơ điện tử (López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Watling & Rogers, 2012).

Trong thực tiễn, CTXHĐT đã ứng dụng nhiều công cụ công nghệ như MOOCs, cổng thông tin xã hội số và ứng dụng di động về phúc lợi xã hội để mở rộng khả năng tiếp cận và trao quyền cho nhóm yếu thế. Điều này phù hợp với định hướng xây dựng XHHTS phải gắn liền với nguyên tắc bao trùm, đảm bảo rằng “không ai bị bỏ lại phía sau” (UNESCO, 2015). Bên cạnh đó, xu hướng hợp tác liên ngành giữa CTXH với cơ sở giáo dục, doanh nghiệp công nghệ và chính quyền đô thị đang mở ra một hệ sinh thái học tập số hỗ trợ nhóm yếu thế. Sự hợp tác này không chỉ mang đến cơ hội nâng cao năng lực học tập suốt đời mà còn góp phần thu hẹp khoảng cách số trong không gian đô thị. Trong xã hội mạng lưới, quyền lực được xác định bởi khả năng tiếp cận và sử dụng thông tin (Castells, 2000, 2011); do vậy, CTXHĐT phải bảo đảm nhóm yếu thế có năng lực tham gia đầy đủ vào hệ sinh thái thông tin - tri thức.

4.2. Khuynh hướng tái cấu trúc vai trò CTXHĐT trong bối cảnh XHHTS

4.2.1. Vai trò "biến trung gian"

Vai trò biến trung gian của CTXHĐT tập trung vào việc giải thích cơ chế tuyến tính mà qua đó sự thiếu hụt nguồn lực dẫn đến bất lợi xã hội. Theo đó, CTXH hoạt động như một cầu nối giữa sự loại trừ số bao gồm sự thiếu hụt trang thiết bị hoặc kết nối với khả năng tự chủ kinh tế thấp. Cơ chế can thiệp trung gian chủ yếu là phương pháp bù đắp, bao gồm việc cung cấp các

tác nhân trung gian vật chất như thiết bị hoặc kết nối Internet miễn phí, cùng với các khóa đào tạo kỹ năng kỹ thuật cơ bản nhằm khắc phục sự thiếu thốn ban đầu và giải thích mối quan hệ giữa kỹ năng số thấp và thất nghiệp (Healy, 2001; van Deursen & van Dijk, 2019). Tuy nhiên, bối cảnh đô thị biến động không ngừng, vai trò trung gian này không đủ khả năng giải quyết được sự lặp lại của bất bình đẳng do thiếu vốn văn hóa số (Hargittai & Hsieh, 2013). Vai trò này chỉ mang tính phòng vệ, phản ứng sau khi bất lợi đã xảy ra, và không thể điều chỉnh được cường độ của mối quan hệ nhân quả.

4.2.2. Vai trò "biến điều tiết"

Vai trò biến điều tiết đặt CTXHĐT vào vị trí yếu tố làm thay đổi cường độ và hướng của mối quan hệ giữa bất bình đẳng và sự tổn thương xã hội. Theo đó, bất bình đẳng về nguồn lực số và vốn văn hóa số tác động mạnh mẽ lên khả năng hòa nhập xã hội và tiếp cận học tập suốt đời; khi CTXH hoạt động như một biến điều tiết, sự can thiệp sẽ làm suy giảm tác động tiêu cực của bất bình đẳng số lên thân chủ (Ferguson, 2018). Vai trò này bao gồm hai chức năng cốt lõi gồm i) điều tiết chính sách chính sách đô thị áp dụng tiêu chuẩn thiết kế phổ quát cho học tập vào các nền tảng số để đảm bảo tính công bằng; và ii) điều tiết môi trường sinh thái số tạo ra các mạng lưới hỗ trợ số an toàn và xây dựng niềm tin số trong cộng đồng yếu thế.

4.2.3. Khuynh hướng tái cấu trúc

Khuynh hướng chuyển dịch sang vai trò “biến điều tiết” phản ánh sự thừa nhận về nhu cầu can thiệp trực tiếp vào cấu trúc và cơ chế quyền lực số, qua đó làm thay đổi cường độ và hướng của mối quan hệ giữa tổn thương và rủi ro số (Ferguson, 2018). Khác với vai trò trung gian vốn chủ

yêu tập trung vào việc kết nối và cung cấp dịch vụ, vai trò điều tiết đòi hỏi CTXH trở thành tác nhân thay đổi môi trường tương tác, chủ động quản lý và điều hướng các động lực bất bình đẳng số.

Trong bối cảnh này, CTXHĐT đóng vai trò làm suy giảm tác động tiêu cực của phân tầng số bằng cách củng cố niềm tin số và vốn xã hội số cho nhóm yếu thế. Một trong những phương thức hiệu quả là thiết lập các “cộng đồng thực hành số an toàn”, nơi thân chủ vừa được xã hội hóa kỹ năng số, vừa được bảo vệ khỏi các nguy cơ loại trừ kỹ thuật số, qua đó làm suy yếu mối liên hệ giữa tiếp xúc rủi ro số và sự loại trừ xã hội (Dufva & Dufva, 2019). Nếu vai trò trung gian coi kết nối là mục tiêu cuối cùng, thì vai trò điều tiết đặt trọng tâm vào công bằng và bình đẳng số như những mục tiêu tối thượng (López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Watling & Rogers, 2012).

Sự chuyển dịch này không loại bỏ hoàn toàn vai trò trung gian, mà lồng ghép vào trong khung khổ rộng lớn của vai trò điều tiết. Điều này mở ra yêu cầu phát triển hai nhóm năng lực cốt lõi cho nhân viên CTXHĐT là i) Năng lực thẩm định quyền lực số, cho phép phân tích cách thức mà các công cụ học tập số và công nghệ phân phối cơ hội một cách bất bình đẳng; và (ii) Năng lực can thiệp dựa trên dữ liệu lớn, hướng đến thiết kế các biện pháp phòng ngừa, dự báo và điều chỉnh thay vì chỉ phản ứng thụ động (Ferguson, 2018; López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Watling & Rogers, 2012).

4.3. Chiến lược tái cấu trúc CTXHĐT trong bối cảnh XHHTS

4.3.1. Mục tiêu

Chiến lược này nhằm định vị lại chức năng cốt lõi của CTXHĐT từ “mở

đường kết nối” sang “điều tiết phân bổ công bằng nguồn lực số và tri thức”, nhằm đảm bảo rằng các chính sách, hạ tầng và chương trình học tập số được thiết kế và vận hành theo nguyên tắc bao trùm và tăng cường năng lực tự chủ của nhóm yếu thế. Dựa trên thực tiễn cho thấy vai trò kết nối đơn lẻ không đủ khắc phục nguyên nhân cấu trúc của loại trừ số; do đó CTXHĐT cần chuyển sang can thiệp mang tính hệ thống khi i) chủ động tham gia hoạch định chính sách bao trùm số để thể chế hóa quyền tiếp cận hạ tầng số và dịch vụ học tập; ii) đặt mục tiêu phát triển năng lực số công dân để tổn thương ở cấp độ cá nhân - cộng đồng - hệ thống; iii) đảm bảo phân bổ hạ tầng số cho các “điểm nóng” dễ bị tổn thương; và iv) thiết lập cơ chế bảo vệ dữ liệu và quyền riêng tư tối thiểu cho đối tượng phục vụ, nhằm tạo lòng tin để tham gia vào hệ sinh thái học tập số (Selwyn, 2021; UNESCO, 2015; Van Dijk, 2020).

4.3.2. Phương pháp

Mục tiêu chiến lược là đặt trọng tâm vào chuyển đổi thực hành nghề nghiệp và cơ chế hoạt động. Theo đó, CTXHĐT cần phát triển bộ phương pháp điều phối liên ngành, thiết kế chương trình dựa trên bằng chứng và mô hình dịch vụ kết hợp để thực hiện vai trò điều tiết. Một số phương thức có thể kể đến như (Banks, 2020; Castells, 2011) i) cơ chế điều phối liên ngành như thành lập các diễn đàn/ban điều phối đô thị có đại diện các bên liên quan nhằm đồng bộ chính sách, chia sẻ nguồn lực và giám sát tính bao trùm của các sáng kiến; ii) quản trị tri thức và dữ liệu là áp dụng nguyên tắc mở có kiểm soát quyền truy cập theo vai trò mà không xâm phạm quyền riêng tư; iii) nâng cao năng lực nghề nghiệp bằng việc tái thiết kế chương trình đào tạo nhân viên CTXH.

4.2.3. Năng lực

Trong bối cảnh XHHTS, CTXHĐT cần tái cấu trúc năng lực để dịch chuyển từ vai trò hỗ trợ trực tiếp sang vai trò điều tiết hệ thống. Trọng tâm của chiến lược này là phát triển năng lực thẩm định quyền lực số nhằm nhận diện và xử lý bất bình đẳng số (Watling & Rogers, 2012); năng lực phân tích dự báo giúp chuyên viên chuyển từ mô hình phản ứng sang dự báo - phòng ngừa (Ferguson, 2018); năng lực công nghệ giáo dục để thiết kế, triển khai các can thiệp số nhằm gia tăng vốn xã hội số, mở rộng cơ hội tiếp cận học tập cho nhóm yếu thế (Dufva & Dufva, 2019); cùng với năng lực phân biện và vận động chính sách số, cho phép CTXH tham gia định hình chuẩn mực và bảo đảm quyền lợi trong tiến trình chuyển đổi số (Dominelli, 2010).

4.4. Thách thức và giới hạn của CTXHĐT trong bối cảnh XHHTS

4.4.1. Rủi ro đạo đức, trách nhiệm pháp lý

Việc chuyển đổi vai trò từ trung gian sang điều tiết trong bối cảnh số cũng làm gia tăng phức tạp của các rủi ro đạo đức, và trách nhiệm pháp lý của CTXHĐT. Các ranh giới nghề nghiệp vốn đã là thách thức trong thực hành truyền thống, nay càng trở nên khó xác định khi hoạt động được trung gian hóa qua nền tảng trực tuyến. Theo đó, các vấn đề như i) bảo mật dữ liệu cá nhân trong quá trình lưu trữ, chia sẻ và phân tích dữ liệu số (Reamer, 2017); (ii) quan hệ nghề nghiệp ảo làm mờ nhạt tính chuyên nghiệp, dễ dẫn đến vi phạm nguyên tắc hành nghề (Reamer, 2013); và (iii) trách nhiệm pháp lý phát sinh từ sự điều tiết và giám sát thay vì can thiệp trực tiếp (Reamer, 2023). Việc thiếu vắng các hướng dẫn đạo đức và khung pháp lý cập

nhật đang tạo ra những khoảng trống trong việc bảo vệ người thụ hưởng. Do đó, việc phát triển bộ quy chuẩn đạo đức chuyên biệt cho CTXH số, xây dựng hướng dẫn quản trị dữ liệu cá nhân, và xác lập mô hình trách nhiệm pháp lý được coi là điều kiện tiên quyết nhằm bảo đảm sự an toàn, minh bạch và chính danh cho ngành CTXH trong XHHTS (Reamer, 2023).

4.4.2. Tính công bằng và bao trùm

Tính công bằng và bao trùm số là yếu tố quyết định hiệu quả của việc chuyển đổi vai trò CTXHĐT từ trung gian sang điều tiết. Nếu vai trò điều tiết chỉ tập trung vào việc thiết lập tiêu chuẩn và giám sát dịch vụ mà không gắn liền với chính sách giảm bất bình đẳng số, nguy cơ gia tăng khoảng cách tiếp cận dịch vụ là rất lớn. Điều này đặc biệt rõ nét ở nhóm dân cư yếu thế vốn thường thiếu hạ tầng kết nối, kỹ năng số và nguồn lực tài chính để duy trì sử dụng dịch vụ. Do đó, chức năng điều tiết trong CTXH không chỉ dừng lại ở việc quản trị dịch vụ mà phải tích hợp chặt chẽ các chính sách bao trùm số như i) hỗ trợ tiếp cận hạ tầng số và thiết bị với chi phí phù hợp; (ii) tổ chức đào tạo kỹ năng số cơ bản và nâng cao cho người dân; và (iii) ban hành các tiêu chuẩn kiểm soát chất lượng, đảm bảo dịch vụ số thân thiện, dễ tiếp cận và phù hợp với đa dạng nhu cầu xã hội.

V. Kết luận

Bài viết đã làm rõ sự chuyển dịch vai trò của CTXHĐT từ trung gian sang điều tiết trong bối cảnh XHHTS, đồng thời đề xuất các chiến lược tái cấu trúc về mục tiêu, phương pháp và năng lực nhằm nâng cao hiệu quả trong can thiệp xã hội. Trong môi trường đô thị số, nhóm yếu thế đối diện với cả bất bình đẳng truyền thống và bất bình đẳng số, đòi hỏi CTXHĐT không chỉ cung cấp dịch vụ hỗ trợ trực

tiếp mà còn trở thành tác nhân điều tiết, phân phối công bằng quyền lực số, tăng cường vốn xã hội số và xây dựng niềm tin số. Chiến lược tái cấu trúc mục tiêu nhấn mạnh sự chuyển dịch từ giải quyết nhu cầu cấp thiết sang điều tiết mối quan hệ giữa công nghệ và bất bình đẳng, trong khi chiến lược phương pháp đề xuất tích hợp can thiệp số, phân tích dữ liệu và hợp tác liên ngành để đáp ứng nhu cầu phức tạp của nhóm yếu thế. Song song đó, chiến lược năng lực yêu cầu chuyên viên phát triển năng lực thẩm định quyền lực số, phân tích dự báo, công nghệ giáo dục và vận động chính sách số, biến CTXH thành một tác nhân chủ động điều tiết cấu trúc xã hội trong XHHTS. Nghiên cứu mở ra hướng tiếp theo cho việc đánh giá hiệu quả các chiến lược điều tiết trong thực hành CTXH số, cũng như phát triển khung lý thuyết về vai trò điều tiết trong các bối cảnh đô thị hiện đại.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Allan, J., & Briskman, L. (2020). *Critical social work: Theories and practices for a socially just world*. Routledge.
- [2]. Alston, M. (2015). Social work, climate change and global cooperation. *International Social Work*, 58(3), 355-363. <https://doi.org/10.1177/0020872814556824>
- [3]. Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work*. Bloomsbury Publishing.
- [4]. Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. In *American Academy of Social Work & Social Welfare* (12, Vol. 12).
- [5]. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- [6]. Briskman, L., Pease, B., & Allan, J. (2020). Introducing critical theories for social work in a neo-liberal context. In B. Pease, J. Allan, & L. Briskman (Eds.), *Critical social work* (pp. 3-14). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003115304>
- [7]. Castells, M. (2000). Toward a sociology of the network society. *Contemporary Sociology*, 29(5), 693-699. <https://doi.org/10.2307/2655234>
- [8]. Castells, M. (2011). *The rise of the network society*. John Wiley & Sons.
- [9]. Dominelli, L. (2010). Globalization, contemporary challenges and social work practice. *International Social Work*, 53(5), 599-612. <https://doi.org/10.1177/0020872810371201>
- [10]. Dominelli, L. (2018). *The Routledge handbook of green social work* (1st, Ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315183213>
- [11]. Dufva, T., & Dufva, M. (2019). Grasping the future of the digital society. *Futures*, 107, 17-28. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2018.11.001>
- [12]. Ferguson, H. (2018). How social workers reflect in action and when and why they don't: The possibilities and limits to reflective practice in social work. *Social Work Education*, 37(4), 415-427. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083>
- [13]. Goldingay, S. (2020). *Doing critical social work: Transformative practices for social justice*. Routledge.
- [14]. Hargittai, E., & Hsieh, Y. P. (2013). Digital inequality. In W. H. Dutton (Ed.), *The Oxford handbook of internet studies*. OUP Oxford.
- [15]. Healy, K. (2001). Reinventing critical social work: Challenges from practice,

- context and postmodernism. *Critical Social Work*, 2(1), 1-13.
- [16]. IFSW. (2018). Global social work statement of ethical principles. In *Global Social Work Statement of Ethical Principles-International Federation of Social Workers*. <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>
- [17]. López-Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
- [18]. Lythreathis, S., Singh, S. K., & El-Kassar, A. N. (2022). The digital divide: A review and future research agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, 175, 121359. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121359>
- [19]. Reamer, F. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172. <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
- [20]. Reamer, F. (2017). Evolving ethical standards in the digital age. *Australian Social Work*, 70(2), 148-159. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1146314>
- [21]. Reamer, F. (2023). Social work boundary issues in the digital age: Reflections of an ethics expert. *Advances in Social Work*, 23(2), 375-391. <https://doi.org/10.18060/26358>
- [22]. Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media & Society*, 6(3), 341-362. <https://doi.org/10.1177/1461444804042519>
- [23]. Selwyn, N. (2021). *Education and technology: Key issues and debates*. Bloomsbury Publishing.
- [24]. Steiner, O. (2021). Social work in the digital era: Theoretical, ethical and practical considerations. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358-3374. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa160>
- [25]. UNESCO. (2015). *Rethinking education: Towards a global common good*. UNESCO Publication. <https://doi.org/10.54675/MDZL5552>
- [26]. Van Deursen, A. J. A. M., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In L. Robinson, J. Schulz, S. R. Cotten, T. Hale, & A. Williams (Eds.), *Communication and information technologies annual: Digital Distinctions & Inequalities* (Vol. 10, pp. 29-52). Emerald Group Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2050-206020150000010002>
- [27]. van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society*, 21(2), 354-375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- [28]. Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. John Wiley & Sons.
- [29]. Warschauer, M. (2007). The paradoxical future of digital learning. *Learning Inquiry*, 1(1), 41-49. <https://doi.org/10.1007/s11519-007-0001-5>
- [30]. Watling, S., & Rogers, J. (2012). *Social work in a digital society*. Learning Matters.
- [31]. Yang, W., Roig, M., Jimenez, M., Perry, J., & Shepherd, A. (2016). *Leaving no one behind: The imperative of inclusive development*. United Nations Publication.
- [32]. Zuboff, S. (2019). *The age of surveillance capitalism: The fight for a human future at the new frontier of power*. Public Affairs.

FROM “MEDIATOR” TO “MODERATOR”: THE RESTRUCTURING PROCESS OF URBAN SOCIAL WORK IN CONTEXT OF DIGITAL LEARNING SOCIETY

Duong Truong Phuc²

Abstract: *In the context of rapid urbanization and digital transformation, urban social work must restructure its role from that of an intermediary to a regulatory variable to address emerging inequalities in the digital learning society. This study employs a qualitative approach, combining desk research with thematic analysis to synthesize secondary data. The findings reveal that while the traditional intermediary role focuses on connecting vulnerable groups to services, the regulatory role emphasizes algorithmic fairness, equitable distribution of digital resources, strengthening digital social capital, and fostering digital trust. Based on these insights, the paper proposes three strategic directions: objective, method, and capacity. This restructuring is not only a theoretical shift but also a practical necessity for creating an inclusive, fair, and sustainable digital learning society.*

Keywords: *digital inequality, digital learning society, regulatory variable, restructuring, urban social work*

² University of Social Sciences and Humanities, VNU-HCM