

# MỞ RỘNG CƠ HỘI VIỆC LÀM CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT THÔNG QUA PHÁT TRIỂN NỀN TẢNG SỐ TẠI VIỆT NAM

**Dương Thị Hoài Nhung<sup>1</sup>**

*Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

**Lê Thái Phong**

*Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

**Trần Thị Ngọc Hạnh**

*Trường Đại học Tây Nguyên, Thành phố Buôn Ma Thuột, Việt Nam*

**Nguyễn Thị Khánh Chi**

*Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

**Thái Thanh Hà**

*Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam*

**Ngày nhận: 05/08/2021; Ngày hoàn thành biên tập: 16/09/2021; Ngày duyệt đăng: 23/09/2021**

**Tóm tắt:** Nền tảng số (NTS) được kỳ vọng là công cụ hữu hiệu giúp mở rộng cơ hội việc làm và hòa nhập với xã hội hiện nay. Để chung tay cùng Chính phủ Việt Nam thực hiện cam kết quốc tế Công ước của Liên Hợp Quốc về Quyền của người khuyết tật (NKT) và hỗ trợ họ tham gia thị trường lao động, các tác giả phân tích mở rộng cơ hội việc làm cho NKT, từ đó đề xuất các yêu cầu về NTS cho NKT tại Việt Nam dựa trên 4 khía cạnh về xã hội, công nghệ, tài chính và động cơ. Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính gồm thu thập dữ liệu định tính thứ cấp và sơ cấp. Dữ liệu sơ cấp được thu thập từ 76 cuộc phỏng vấn sâu và 103 cuộc khảo sát tập trung vào 4 nhóm đối tượng gồm người lao động là NKT, các doanh nghiệp (DN), đại diện các tổ chức của NKT và đại diện các cơ quan nhà nước tại 4 tỉnh/thành phố bao gồm Hà Nội, Quảng Ninh, Thừa Thiên Huế và Buôn Ma Thuột. Kết quả nghiên cứu có thể được sử dụng nhằm thúc đẩy sự hòa nhập cộng đồng và tạo công ăn việc làm cho NKT tại Việt Nam.

**Từ khóa:** Người khuyết tật, Nền tảng số, Việc làm

<sup>1</sup> Tác giả liên hệ, Email: [nhungth@ftu.edu.vn](mailto:nhungth@ftu.edu.vn)

# EXPANDING JOB OPPORTUNITIES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH DEVELOPING A DIGITAL PLATFORM IN VIETNAM

**Abstract:** The digital platform is expected to be an effective tool to help people with disabilities (PWDs) expand their job opportunities and integrate into society. To join hands with the Vietnamese government to implement international commitments to the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and to support PWDs to participate in the labor market, the authors have conducted a research proposal of digital platform requirements to expand employment opportunities for PWDs in Vietnam based on 4 aspects of society, technology, finance and motivation. The study uses qualitative research methods including primary and secondary qualitative data collection. Primary data were collected from 76 in-depth interviews and 103 surveys focusing on 4 groups of employees: PWDs, enterprises, representatives of PWDs' organizations and representatives of state agencies in 4 provinces/cities including Hanoi, Quang Ninh, Thua Thien Hue, and Buon Ma Thuot. Research results can be used to promote community integration and creating jobs for PWDs in Vietnam.

**Keywords:** Jobs, People with Disabilities, Digital Platforms

---

## 1. Giới thiệu

Việc làm đóng vai trò trung tâm trong xã hội, cho phép mọi người đóng góp vào sự phát triển kinh tế và tạo thu nhập cho người lao động (UNDP Việt Nam, 2020). Chính vì vậy, tình trạng việc làm cũng phản ánh mức độ tham gia toàn diện và đối xử bình đẳng đối với NKT. Việc làm không chỉ giúp NKT tự nuôi sống bản thân mà còn đảm bảo cho sự bền vững của cả gia đình họ, giúp họ cảm thấy có giá trị, có ý nghĩa trong xã hội và tự tin hơn vào khả năng của mình. Tuy nhiên, trên thực tế, NKT và gia đình của họ vẫn còn nhiều hạn chế trong việc tiếp cận các cơ hội việc làm, do vậy, vẫn chưa thoát khỏi tình trạng đói nghèo (UNDESA, 2018).

Sự tham gia của NKT vào thị trường lao động có thể đóng góp đáng kể cho nền kinh tế của đất nước. Các quốc gia có thể mất đi từ 1-7% GDP nếu NKT không được tạo điều kiện tham gia vào thị trường lao động (ILO, 2019). Theo Khảo sát quốc gia về NKT năm 2016 (GSO, 2016), NKT chiếm 7% dân số ở Việt Nam. Ước tính có khoảng 6,2 triệu NKT và con số này đang gia tăng do tình trạng già hóa dân số và hậu quả của tai nạn giao thông. Đại dịch COVID-19 cũng được dự báo sẽ gây ra tác động lâu dài đối với việc làm của NKT. Đại dịch COVID-19 đã khiến 30% NKT bị mất việc làm, 49% bị cắt giảm giờ làm và 59% bị giảm lương. Đa số NKT (71% số người có việc làm tham gia trả lời) đang làm các công việc mùa vụ hoặc không chính thức, nên thu nhập rất bấp bênh (UNDP Việt Nam, 2020).

Việt Nam là một trong những nước đầu tiên trên thế giới ký Công ước của Liên Hợp Quốc về Quyền của NKT (CPRD, 2015). Gần đây, Việt Nam đã gia nhập Công ước 159 của ILO về Tái thích ứng Nghề nghiệp và Việc làm cho NKT (ILO, 2019), khẳng định mạnh mẽ hơn nữa cam kết của Việt Nam trong việc đảm bảo người lao

động khuyết tật không bị phân biệt đối xử về lao động việc làm. Bên cạnh đó, theo khuyến nghị của UNDP tại Việt Nam (2020), để đảm bảo việc thực hiện các quyền được quy định trong Công ước “Việt Nam cần đảm bảo an ninh tài chính và giáo dục thường xuyên thông qua cung cấp các nền tảng giáo dục và việc làm trực tuyến dễ dàng tiếp cận đối với NKT” (UNDP Việt Nam, 2020).

NTS trong nhiều năm đã thực hiện vai trò là kênh trung gian kết nối trung tâm thương mại với người tiêu dùng và đối tác, giúp các báo giấy kết nối với các nhà quảng cáo. Theo báo cáo khảo sát toàn cầu (Evans & Gawer, 2016), giờ đây NTS đã trở thành một lực lượng kinh tế quan trọng với tổng giá trị thị trường là 4,3 nghìn tỷ USD và tạo ra việc làm của ít nhất 1,3 triệu lao động trực tiếp và hàng triệu lao động gián tiếp. NTS được kỳ vọng sẽ là một công cụ hữu hiệu trong tương lai hỗ trợ NKT tiếp cận với thị trường lao động, xóa bỏ những rào cản về hoạt động thương mại.

Trước những khó khăn về vấn đề việc làm cho NKT và với mong muốn cùng Chính phủ Việt Nam góp phần thực hiện những cam kết quốc tế bảo vệ quyền lợi của NKT, nhóm nghiên cứu thuộc khuôn khổ đề tài Aus4skills đã tiến hành nghiên cứu yêu cầu về thiết kế NTS để mở rộng cơ hội việc làm cho NKT tại Việt Nam. Kết quả nghiên cứu có thể được sử dụng trong nghiên cứu chính sách của cơ quan chính phủ, hướng giải pháp cho doanh nghiệp và các bên liên quan khác trong việc thúc đẩy sự hòa nhập cộng đồng và tạo công ăn việc làm cho NKT tại Việt Nam.

Bài nghiên cứu sẽ tập trung đi vào những nội dung chính sau: (1) Khung lý thuyết về NTS cho NKT; (2) Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng tiếp cận NTS của NKT tham gia thị trường lao động tại Việt Nam; (3) Đề xuất yêu cầu khi thiết kế NTS kết nối việc làm cho NKT tại Việt Nam.

## **2. Khung lý thuyết về nền tảng số cho người khuyết tật**

### ***2.1 Khái niệm người khuyết tật và các dạng khuyết tật***

#### *Khái niệm người khuyết tật*

NKT là người có một hay nhiều khiếm khuyết trên cơ thể hoặc tinh thần, những khiếm khuyết ấy ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng vận động hay trí tuệ người mắc bệnh (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2019). Những khiếm khuyết đó gây ra những suy giảm đáng kể và ảnh hưởng lâu dài đến đời sống của họ. Sự suy yếu về thể trạng hay trí tuệ của NKT sẽ làm giảm khả năng vận động, giảm khả năng tư duy về nhận thức.

#### *Các dạng khuyết tật*

NKT có những đặc điểm cơ bản là nhóm thiểu số lớn nhất thế giới và cũng là một trong những nhóm dễ bị tổn thương nhất. Theo Luật NKT 2010, các dạng khuyết tật gồm: (1) Khuyết tật vận động; (2) Khuyết tật nghe, nói; (3) Khuyết tật nhìn; (4) Khuyết tật thần kinh, tâm thần; (5) Khuyết tật trí tuệ; (6) Khuyết tật khác (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 2019).

## **2.2 Khái niệm và vai trò của nền tảng số**

### *Khái niệm nền tảng số cho người khuyết tật*

Bài viết tiếp cận khái niệm NTS dựa trên cách tiếp cận về kinh doanh. Nền tảng kinh doanh số là một loại hình kinh doanh dựa trên sự tương tác tạo ra giá trị giữa những người sản xuất và người tiêu dùng cuối cùng (Parker & cộng sự, 2016). Nền tảng này cung cấp một cơ sở hạ tầng mở, khuyến khích sự tương tác của những người tham gia và thiết lập các điều kiện quản trị đối với họ. Mục đích bao quát của NTS là sự kết hợp hoàn hảo giữa những người dùng, tạo thuận lợi cho việc trao đổi hàng hóa, dịch vụ hoặc tiền tệ trong xã hội, do đó cho phép tạo ra giá trị cho tất cả những người tham gia (Nguyễn & Trịnh, 2021).

Khái niệm NTS cho NKT là NTS có thể là một trang web, ứng dụng di động hoặc tài liệu điện tử, mạng xã hội có thể điều hướng và hiểu một cách dễ dàng bởi người NKT, bao gồm cả những người dùng bị khuyết tật về thị giác, thính giác, vận động hoặc nhận thức (Sachdeva & cộng sự, 2015).

### *Vai trò của nền tảng số cho người khuyết tật*

Vai trò của NTS đối với NKT trong một số lĩnh vực quan trọng như giáo dục, việc làm, tiếp cận với các dịch vụ công, và tiếp cận tài chính. Đây là những ví dụ về vai trò của việc ứng dụng rộng rãi NTS trong việc thúc đẩy sự hòa nhập của NKT.

Giáo dục là nền tảng của sự phát triển kinh tế. Học trực tuyến và giáo dục trực tuyến hiện đang được xem như một thị trường phát triển, đã vượt ra ngoài thử nghiệm và đạt được sự tin nhiệm của người tiêu dùng (Gallagher & LaBrie, 2012). NTS đang được sử dụng để cung cấp các hướng dẫn về học tập bằng cách điều chỉnh nội dung và quy trình để đáp ứng mức độ sẵn sàng của học sinh (Bender, 2012). Đây chính xác là những gì cần thiết để cung cấp một trải nghiệm học tập phong phú cho học sinh khuyết tật.

NTS đang trở thành động lực chính để tạo việc làm cho NKT do sự phổ biến của các NTS trong thế giới việc làm. NTS đã thay đổi cách mọi người xây dựng kỹ năng, tìm kiếm công việc, thực hiện công việc, tương tác với đồng nghiệp và khách hàng và cách họ nhận và sử dụng các lợi ích tại nơi làm việc (Raja & cộng sự, 2013). NKT khi có thể tiếp cận với những công nghệ NTS, họ có thể tiếp cận cũng như có các cơ hội để học hỏi và xây dựng các kỹ năng công nghệ thông tin (Samant Raja & cộng sự, 2014). NTS có thể giúp tạo sân chơi bình đẳng cho NKT ở tất cả các giai đoạn của quãng thời gian lao động, từ lúc tuyển dụng, duy trì công việc và thăng tiến.

Việc nhận thức và thực hiện các quyền con người và quyền công dân gắn bó mật thiết với nhau thông qua việc tham gia bầu cử, tham gia các cuộc thảo luận công dân, tiếp cận dịch vụ công. NTS giúp hiện thực hóa các quyền của NKT như họ có

thể bầu cử trực tuyến, tiếp cận các dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của chính phủ.

Việc sử dụng công nghệ trong việc cung cấp các dịch vụ tài chính thông qua ngân hàng điện tử đã giúp NKT vượt qua các ràng buộc của môi trường vật lý trong việc tiếp cận các tổ chức và dịch vụ tài chính. Giờ đây, việc cung cấp dịch vụ cho những NKT trở nên dễ dàng hơn sử dụng ngân hàng Internet, ngân hàng qua điện thoại, ngân hàng di động, ATM.

### *Đặc điểm của nền tảng số cho người khuyết tật*

NTS cho NKT cần có đặc điểm để có thể sử dụng nhiều hình thức giao tiếp phù hợp với những đặc điểm khuyết tật khác nhau như bằng giọng nói, văn bản, video để giúp NKT hiểu và đóng góp thông tin trực tiếp hoặc tương tác từ xa. NKT thường gặp phải những rào cản khi giao tiếp bằng văn bản hoặc bằng lời nói theo cách truyền thống.

NTS cần đảm bảo tính sẵn có và phù hợp khả năng chi trả của NKT. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin và đặc biệt là NTS đã là một động lực đột phá trong lĩnh vực hỗ trợ và công nghệ thích ứng vì chúng đã mang lại nhiều chức năng chuyên biệt này trong phạm vi của người tiêu dùng nói chung và công nghệ cá nhân. Tác động quan trọng nhất của sự phát triển này dựa trên chi phí và sự sẵn có của công nghệ có thể tiếp cận cho những NKT.

### **2.3 Cấu trúc về thiết kế nền tảng số cho người khuyết tật**

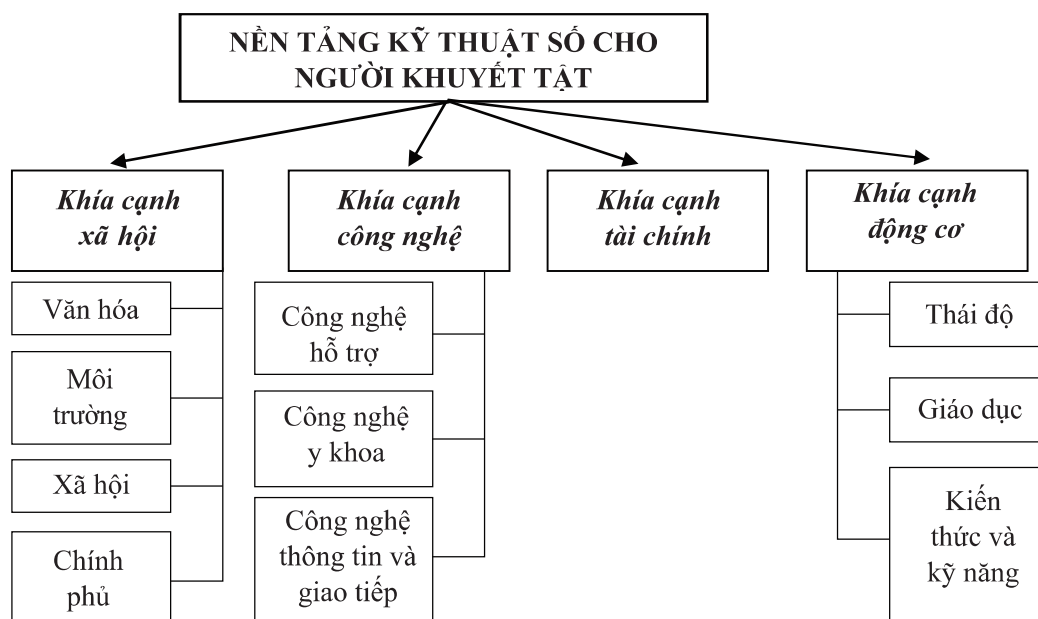
NTS được kỳ vọng là công cụ hữu hiệu giúp mở rộng cơ hội việc làm cho NKT và xóa bỏ những rào cản về không gian vật lý mà NKT phải đối mặt (UNDP Việt Nam, 2020). Tuy nhiên, chúng ta cần xác định các điều kiện cần được cân nhắc khi thiết kế NTS cho những NKT, do đó giúp các nhà thiết kế cân bằng sân chơi giữa những NKT và những người không khuyết tật. Nghiên cứu này dựa trên khung lý thuyết của Sachdeva & cộng sự (2015) về điều kiện cần cân nhắc khi thiết kế NTS cho NKT, bao gồm các khía cạnh xã hội, kỹ thuật, tài chính và động cơ (Hình 1).

#### *Khía cạnh xã hội*

NKT bị ảnh hưởng bởi cơ chế xã hội, dẫn đến thiếu về các nguồn tài nguyên tức thời (Corker & Shakespeare, 2002). Dân số tăng nhanh dẫn đến mất cân bằng các cơ hội. Điều này được phản ánh ở mọi tầng lớp trong xã hội, bao gồm cả trường học, nơi làm việc, và sân chơi. Sự mất cân bằng này dẫn đến sự bất bình đẳng về tính sẵn có của công nghệ. Nghiên cứu của Sachdeva & cộng sự (2015) đã chỉ ra các yếu tố ở khía cạnh xã hội ảnh hưởng đến thiết kế NTS cho NKT gồm: văn hóa, môi trường, xã hội và chính phủ.

*Văn hóa:* Rất ít khả năng những người sống ở hai địa điểm khác nhau sẽ có cơ hội tương tự hoặc hành vi giống nhau. Tại các quốc gia phát triển và đang phát triển sẽ

thể hiện thái độ khác nhau đối với các chính sách phúc lợi và đối xử với NKT. Khả năng sử dụng và khả năng tiếp cận của công nghệ hỗ trợ trong môi trường khác biệt về văn hóa cũng là một chủ đề phổ biến trong các nghiên cứu (Zetterström, 2012).



**Hình 1. Yêu cầu đối với nền tảng số dành cho người khuyết tật**

*Nguồn: Sachdeva & cộng sự (2015)*

*Môi trường:* Những người bị suy giảm chức năng thường phải đối mặt với sự bất thường của môi trường và nằm ngoài tầm kiểm soát của họ (White & cộng sự, 2010). Những yếu tố môi trường này có thể ngăn cản việc áp dụng công nghệ hoặc sử dụng, do đó sự hiện diện của NTS dành cho NKT có thể giúp họ phần nào vượt qua những thách thức mà môi trường đem lại (Rifon & cộng sự, 2013).

*Xã hội:* Xã hội là một thành phần lớn trong cấu trúc xã hội tổng thể của chúng ta. Một hình thức xã hội tốt đẹp cho phép tăng cường sự tham gia của những người quan tâm. Tuy nhiên, nếu thiếu đi sự khích lệ của xã hội về sự tăng cường hòa nhập cho những NKT có thể làm trầm trọng thêm khoảng cách tiếp cận NTS của họ. Imrie (1997) cho rằng, hiện nay vấn đề của NKT thường bị xem là vấn đề của mỗi cá nhân chứ không phải là một vấn đề đối với xã hội và môi trường mà trong đó cá nhân cư trú. Tuy nhiên, nếu chúng ta có một xã hội tốt đẹp hơn, coi vấn đề NKT là vấn đề xã hội sẽ tạo ra các cơ hội phục hồi chức năng cho họ và có thể giúp giảm khoảng cách về NTS (Imrie, 1997).

*Chính phủ:* Các quyết định của chính phủ và cơ chế pháp lý rất quan trọng trong việc giảm ảnh hưởng của NTS hoặc xóa bỏ hoàn toàn khoảng cách. Nhiều nghiên cứu đã xem xét các khía cạnh về chính phủ ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận về công nghệ (Kelly & cộng sự, 2007) và hoạch định chính sách để hỗ trợ NKT (Sloan

& Phipps, 2003). Các sáng kiến của chính phủ có thể giúp trao quyền cho những người sử dụng công nghệ để giảm bớt khoảng cách về NTS cho NKT.

### *Khía cạnh công nghệ*

Công nghệ là một yếu tố quan trọng trong phát triển NTS. Trong khi nhiều dạng công nghệ tiện ích, thì khó khăn của khía cạnh công nghệ là khả năng tiếp cận và sử dụng chúng. NKT thường thấy rằng công nghệ phải được cá nhân hóa và tùy chỉnh để phù hợp với nhu cầu của họ (Hurst & Tobias, 2011). Khi xem xét các nghiên cứu, có một số nghiên cứu về công nghệ thông tin hướng tới NKT như thiết kế công nghệ cho web dành cho NKT (Sevilla & cộng sự, 2007) và công nghệ tăng cường khả năng tiếp cận và khả năng sử dụng cho NKT (Wentz & Lazar, 2011).

Khi xem xét khía cạnh công nghệ thiết kế NTS cho NKT, cần xem xét tới 3 nhóm công nghệ chính gồm công nghệ hỗ trợ, công nghệ y khoa, và công nghệ thông tin và giao tiếp.

*Công nghệ hỗ trợ:* Hersh & Johnson (2007) cho rằng công nghệ hỗ trợ là một thành phần của hệ thống xã hội giúp thu hẹp khoảng cách giữa những gì NKT muốn thực hiện so với cơ sở hạ tầng xã hội hiện có và cho phép họ có thể thực hiện. Trong hệ thống xã hội, NKT bị ảnh hưởng bởi sự vận hành của hệ thống chứ không phải do sự khác biệt của NKT với người không khuyết tật (Shakespeare & Watson, 2001). Công nghệ hỗ trợ có thể được sử dụng để khắc phục những rào cản xã hội, cơ sở hạ tầng và các rào cản khác mà những NKT phải trải qua như rào cản về sự tham gia toàn diện và bình đẳng trong mọi mặt của xã hội (Hersh & Johnson, 2007). Carr & cộng sự (2001) cho rằng công nghệ hỗ trợ cho phép NKT tiếp tục các vai trò của họ và đáp ứng kỳ vọng của họ về cuộc sống mặc dù họ bị khiếm khuyết hoặc khuyết tật về thể chất.

*Công nghệ y tế:* Công nghệ y tế bao gồm thiết bị, thuốc và quy trình y tế được sử dụng trong chăm sóc y tế và hệ thống tổ chức (Timmermans & Berg, 2003). Trong khi những NKT không nhất thiết phải sử dụng công nghệ y tế, các ứng dụng của nó có thể là yếu tố then chốt trong việc giảm thiểu khoảng cách NTS cho NKT tồn tại trong xã hội. Tuy nhiên, trong các nghiên cứu hiện nay, nghiên cứu về công nghệ y tế cho NKT chưa nhiều, mà các nghiên cứu chỉ tập trung vào cải tiến cuộc sống dựa trên môi trường của người dùng (Chan & cộng sự, 2008).

*Công nghệ thông tin và truyền thông:* Ngoài công nghệ hỗ trợ, NKT cũng có thể sử dụng các hình thức công nghệ khác đó là công nghệ thông tin và truyền thông. Ví dụ mạng xã hội, các nền tảng cung cấp các địa điểm giao tiếp khác nhau cho NKT, được chứng minh là đem lại lợi ích cho NKT (Spence & cộng sự, 2007). Các nghiên cứu tập trung vào khả năng tiếp cận và sử dụng hệ thống thông tin và truyền thông cho NKT cũng được một số nghiên cứu đề cập (Elcessor, 2010).

### *Khía cạnh tài chính*

Sự hạn chế về tài chính có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng chi dùng của những người có nhu cầu sử dụng các NTS. Đối với NKT, họ có ít khả năng tiếp cận việc làm hơn (Yeo & Moore, 2003) do những hạn chế về vấn đề tài chính có thể khiến NKT không thể chi trả cho công nghệ hỗ trợ hoặc công nghệ y tế, do đó làm gia tăng khoảng cách về NTS của NKT và người không khuyết tật. Khi xem xét đến các nghiên cứu trước đây, nhóm nghiên cứu nhận thấy khá ít các nghiên cứu thảo luận về ảnh hưởng của các yếu tố tài chính đối với NKT trong việc sử dụng NTS.

### *Khía cạnh về động cơ*

Một trong những yếu tố có ảnh hưởng mạnh mẽ nhất tới việc chấp nhận và sử dụng công nghệ của NKT chính là động cơ (Sachdeva & cộng sự, 2015). Nếu NKT không có kỹ năng để sử dụng công nghệ một cách đầy đủ và không có động cơ để thay đổi điều này trong thời gian tới, thì sự ảnh hưởng của các yếu tố xã hội, công nghệ, và tài chính sẽ là rất nhỏ. Thay vào đó, động cơ của một cá nhân trở thành yếu tố chính ảnh hưởng đến thiết kế NTS cho NKT. Cấu phần động cơ của các cá nhân NKT gồm thái độ, nhu cầu giáo dục và mong muốn trau dồi kiến thức và kỹ năng.

*Thái độ:* Thái độ của một cá nhân thể hiện những phản ứng của họ đối với những tình huống khó khăn phải đối mặt. Phần lớn, thái độ được định hình bởi đối tượng, tình huống và tính cách (Maio & cộng sự, 2018), nhưng có thể thay đổi trong suốt cuộc đời. Ý chí mạnh mẽ và thái độ tích cực đã được nhìn nhận ở một số NKT về mong muốn cải tiến khả năng sử dụng công nghệ (Bhattacharjee & Premkumar, 2004). Mặt khác, những NKT không muốn phụ thuộc vào công nghệ hỗ trợ với một thái độ tiêu cực đối với công nghệ.

*Nhu cầu giáo dục, học tập kiến thức và kỹ năng:* Giáo dục đối với NKT đòi hỏi một chương trình giảng dạy đặc biệt, được thiết kế riêng để đánh giá tình trạng trí tuệ của NKT. Ở một số quốc gia, giáo dục là miễn phí, và tạo ra cơ hội khả thi cho NKT có được việc làm trong tương lai và cuộc sống lành mạnh. Giáo dục có thể là công cụ để giảm thiểu khoảng cách về sử dụng NTS của NKT (Sachdeva & cộng sự, 2015) bằng cách cung cấp kỹ năng và kiến thức.

## **3. Phương pháp nghiên cứu**

### *Phương pháp thu thập dữ liệu*

Để đánh giá yêu cầu thiết kế NTS cho NKT trong việc tham gia thị trường lao động tại Việt Nam, nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để thu thập dữ liệu. Dữ liệu định tính thứ cấp được thu thập thông qua các văn bản pháp luật về giáo dục nghề nghiệp, lao động và việc làm đối với NKT cũng như các báo cáo, nghiên cứu về lao động là NKT tại Việt Nam. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu đã tổ chức hội thảo tham vấn tại Hà Nội (tháng 03/2021) nhằm thu thập thêm những thông tin chuyên sâu và phản biện của các chuyên gia cho nghiên cứu này.



Dữ liệu định tính sơ cấp được thu thập từ 76 cuộc phỏng vấn sâu và 103 cuộc khảo sát tập trung vào 4 nhóm đối tượng: (i) Người lao động là NKT, (ii) Các DN, (iii) Đại diện các tổ chức của NKT, và (iv) Đại diện các cơ quan nhà nước.

Các cuộc phỏng vấn sâu và khảo sát được thực hiện từ tháng 04/2021 tới tháng 06/2021 tại 4 tỉnh/thành phố bao gồm Hà Nội, Quảng Ninh, Thừa Thiên Huế và Buôn Ma Thuột. Về mẫu đánh giá, mẫu đảm bảo tính đại diện của NKT sinh sống ở khu vực đô thị và nông thôn. Khoảng 7% số người trả lời là người dân tộc thiểu số sống tại xã Eakao, Thành phố Buôn Ma Thuột. Bảng hỏi được sử dụng trong phỏng vấn và khảo sát được thiết kế và góp ý bởi các tổ chức của NKT, đại diện các cơ quan chính phủ và bản thân NKT. Bảng hỏi gồm 2 thiết kế, một bảng hỏi dành cho các đối tượng liên quan đến NKT, và một bảng hỏi dành cho NKT. Bảng hỏi gồm các thông tin cá nhân cơ bản, và 17 câu hỏi liên quan về NTS cho NKT và chính sách giúp họ hòa nhập thị trường lao động. Bảng hỏi được đăng trực tuyến bằng Google form và dùng trực tiếp khi đi khảo sát và phỏng vấn thực địa.

#### *Phương pháp phân tích và xử lý dữ liệu*

Dữ liệu sau khi thu thập đã được nhập liệu, làm sạch và dùng phần mềm SPSS 20.0 để phân tích. Các phân tích thống kê mô tả đã được sử dụng để thống kê mẫu nghiên cứu và các phân tích dữ liệu khác của nghiên cứu.

#### *Mô tả mẫu nghiên cứu*

Đối tượng tham gia nghiên cứu gồm 4 nhóm đối tượng chủ chốt gồm 58% NKT; 5% DN (gồm các DN do NKT làm chủ, công ty hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin, ngân hàng); 14% đại diện các tổ chức của NKT (như Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, Hội NKT cấp thành phố/tỉnh, phường/xã, Hội chất độc da cam, trung tâm bảo trợ xã hội,...); 23% đại diện các cơ quan Nhà nước. Các đối tượng tham gia nghiên cứu gồm cả đối tượng phỏng vấn và trả lời khảo sát tại 4 địa bàn nghiên cứu gồm Hà Nội chiếm 37%, Quảng Ninh là 16%, Huế chiếm 28% và Buôn Ma Thuột là 18% (Bảng 1).

Để đánh giá yêu cầu về thiết kế NTS cho NKT, nhóm nghiên cứu đã tham khảo ý kiến của các bên liên quan gồm DN, lãnh đạo các tổ chức của NKT, đại diện cơ quan Nhà nước (chiếm 42%), và tập trung lấy ý kiến của NKT (chiếm 58%). Đặc điểm của nhóm NKT tham gia nghiên cứu gồm 93% là dân tộc Kinh và 7% là dân tộc thiểu số/ít người. Độ tuổi lao động tham gia nhiều nhất trong nghiên cứu là 26-45 tuổi (chiếm 66%), nhóm trên 45 tuổi chiếm 29% và từ 15-25 tuổi chiếm 5%. Đây đều là các nhóm NKT trong độ tuổi lao động và có khả năng học hỏi và tiếp nhận thông tin mới. NKT tham gia nghiên cứu chủ yếu mang khuyết tật vận động (97%) và chỉ có 1% là các khuyết tật nghe/nói, nhìn và thần kinh. Bởi NKT trong các nhóm khuyết tật nghe/nói, nhìn và thần kinh gặp khó khăn trong việc giao tiếp

và hiểu biết về NTS nên nhóm nghiên cứu bị hạn chế trong tiếp cận đối với nhóm NKT này (Bảng 2).

**Bảng 1. Đối tượng tham gia nghiên cứu và địa bàn nghiên cứu (N=179)**

<b>Đối tượng tham gia nghiên cứu</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<i>Người lao động là NKT</i>	<b>58</b>
<i>Bên liên quan với NKT</i>	<b>42</b>
Doanh nghiệp	5
Đại diện các tổ chức của NKT	14
Đại diện các cơ quan nhà nước	23
<i>Địa bàn nghiên cứu</i>	
Hà Nội	37
Quảng Ninh	16
Huế	28
Buôn Ma Thuột	18

*Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả*

**Bảng 2. Đặc điểm đối tượng người khuyết tật tham gia nghiên cứu (N=103)**

<b>Đặc điểm</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>	
Dân tộc	Kinh	93
	Thiểu số/ít người	7
Độ tuổi	15-25 tuổi	5
	26-35 tuổi	31
	36-45 tuổi	35
	trên 45 tuổi	29
Loại khuyết tật	Khuyết tật vận động	97
	Khuyết tật nghe, nói	1
	Khuyết tật nhìn	1
	Khuyết tật thần kinh, tâm thần	1

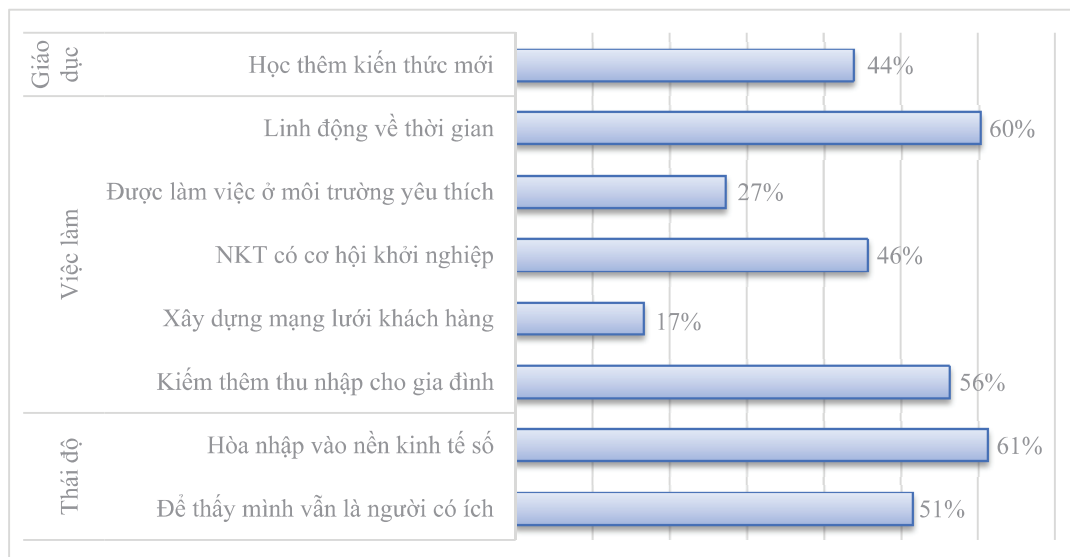
*Nguồn: Khảo sát của nhóm tác giả*

#### **4. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng tiếp cận nền tảng số của người khuyết tật tham gia thị trường lao động tại Việt Nam**

##### **4.1 Yếu tố động cơ**

Sự phát triển của Internet và công nghệ số đã mở đường cho sự xuất hiện của nhiều NTS phục vụ người dân. NTS đã trở thành một công cụ không thể thiếu trong các hoạt động hàng ngày như giao thông, vận tải, y tế, mua sắm lương thực, điện nước, thương mại và tương tác xã hội... Để hòa nhập với sự phát triển của xã hội hiện nay, NKT tại Việt Nam cũng mong muốn tham gia vào NTS với những động

cơ thúc đẩy như thể hiện thái độ muốn hòa nhập với sự phát triển, muốn có việc làm và có nhu cầu về giáo dục (Hình 2).



**Hình 2. Các yếu tố động cơ thúc đẩy người khuyết tật tham gia nền tảng số**

*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*

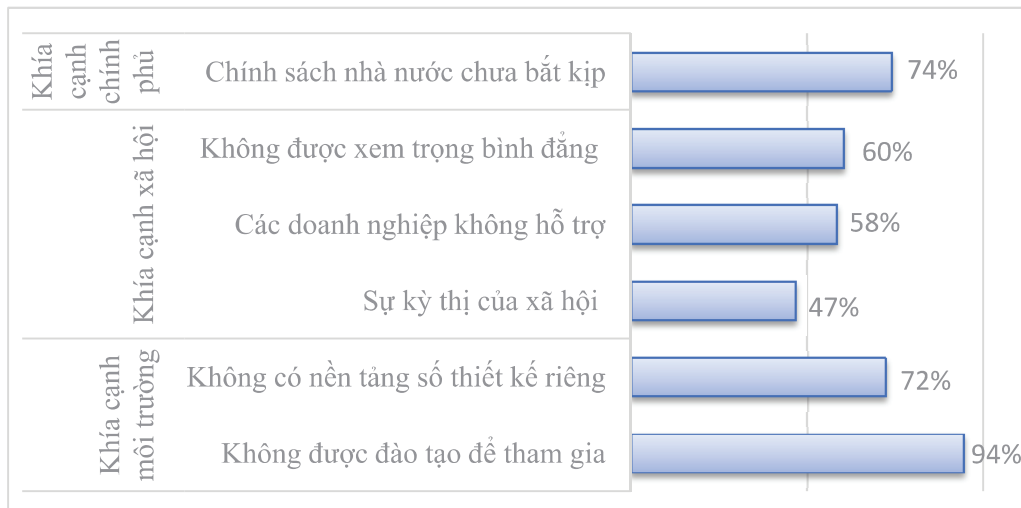
Theo kết quả khảo sát của nhóm nghiên cứu, 61% NKT thể hiện mong muốn hòa nhập với nền kinh tế số và 51% muốn thấy mình vẫn là người có ích khi được hòa cùng với sự phát triển chung. Bên cạnh đó, NKT muốn được gia nhập nền kinh tế số với mục tiêu tìm kiếm việc làm để kiểm thêm thu nhập cho gia đình (56%), có công việc linh hoạt về thời gian (60%) và các lý do khác như có cơ hội khởi nghiệp (46%), được làm việc trong môi trường yêu thích (27%) và xây dựng mạng lưới khách hàng (17%). Những mong muốn này của NKT đã thể hiện động cơ tích cực của họ muốn hòa nhập xã hội và đóng góp một phần sức lực để giảm bớt gánh nặng cho gia đình và xã hội. Ngoài ra, NKT tại Việt Nam còn mong muốn được học thêm những kiến thức mới về nghề, hay đơn giản là những giao tiếp đa chiều, đa phương tiện trong thời đại số như hiện nay để thấy mình không bị tụt hậu so với những người không khuyết tật trong xã hội.

#### 4.2 Các yếu tố xã hội

Để gia nhập thị trường lao động tại Việt Nam hiện nay, NKT gặp phải một số rào cản về mặt xã hội. Theo các cuộc phỏng vấn và khảo sát thực địa của nhóm nghiên cứu, có 3 nhóm rào cản chính đối với NKT gồm các yếu tố môi trường, xã hội và chính sách của Chính phủ (Hình 3).

Rào cản lớn nhất đối với NKT trong việc tiếp cận thị trường lao động qua NTS là họ không được đào tạo để tham gia (94%) và không có NTS thiết kế riêng cho NKT (72%). NKT gặp phải những rào cản về tiếp cận giáo dục sớm, khiến trình độ học vấn thấp và bị hạn chế trong lựa chọn ngành nghề và công việc. NTS có thể giúp giảm

thiếu những hạn chế về khoảng cách địa lý và giao tiếp. Tuy nhiên, các NTS hiện nay lại không thiết kế riêng cho NKT để khắc phục những khiếm khuyết thể trạng và ngoại hình, khiến họ gặp khó khăn khi gia nhập thị trường việc làm một cách sâu rộng.



**Hình 3. Các yếu tố xã hội ảnh hưởng tới người khuyết tật tham gia nền tảng số**

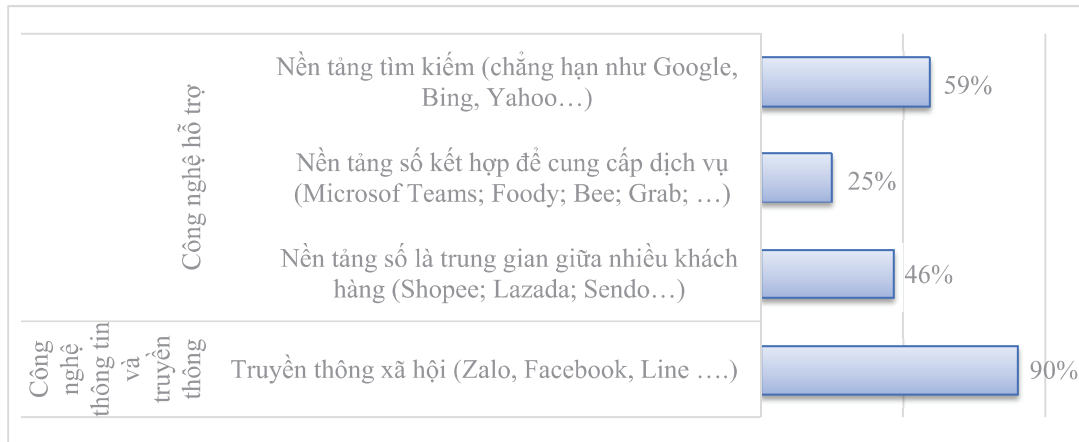
*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*

Rào cản lớn thứ hai đó là chính sách của Chính phủ chưa bắt kịp với sự phát triển của xã hội để từ đó hỗ trợ NKT (74%). Theo kết quả phỏng vấn, NKT và gia đình họ không biết nhiều đến các chính sách ưu đãi của Nhà nước về việc làm như được tư vấn việc làm miễn phí hoặc đăng ký vay vốn lãi suất thấp từ Ngân hàng Chính sách xã hội Việt Nam. Những chính sách như vậy không phải lúc nào cũng được phổ biến rộng rãi cho NKT. Ngoài ra, vẫn chưa có một hệ thống hoặc nền tảng tập trung, toàn diện để NKT có thể truy cập tất cả thông tin cần thiết liên quan đến tìm kiếm, duy trì công việc và phát triển nghề nghiệp. Việc phổ biến thông tin trên các trang web của cơ quan hỗ trợ NKT chưa chú trọng đến các định dạng có khả năng tiếp cận với NKT. Ví dụ, nếu không có phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu, người khiếm khuyết về thính giác không thể gặp gỡ, thảo luận với đại diện các cơ quan nhà nước để tìm hiểu cơ hội đào tạo, việc làm.

Rào cản thứ ba đối với NKT là các yếu tố về xã hội như không được xem trọng bình đẳng (60%), các DN không hỗ trợ (58%) và sự kỳ thị của xã hội (47%). Quá trình không được xem trọng bình đẳng của NKT tại nơi làm việc có thể diễn ra dưới nhiều hình thức khác nhau như làm việc không có hợp đồng lao động, bị trả lương thấp, hoặc không được thăng tiến vì lý do khuyết tật. Một số chủ DN cho rằng NKT có hiệu suất làm việc thấp hơn người không khuyết tật, nghi ngờ chất lượng dịch vụ hoặc sản phẩm do NKT làm ra. NKT còn nhận phải sự kỳ thị của xã hội như bị cho rằng NKT không có khả năng tham gia đóng góp cho xã hội và phải sống dựa vào phúc lợi xã hội hoặc sự trợ giúp từ các tổ chức từ thiện. Điều này gây khó khăn cho NKT từ khâu tìm kiếm, ứng tuyển đến duy trì việc đang làm.

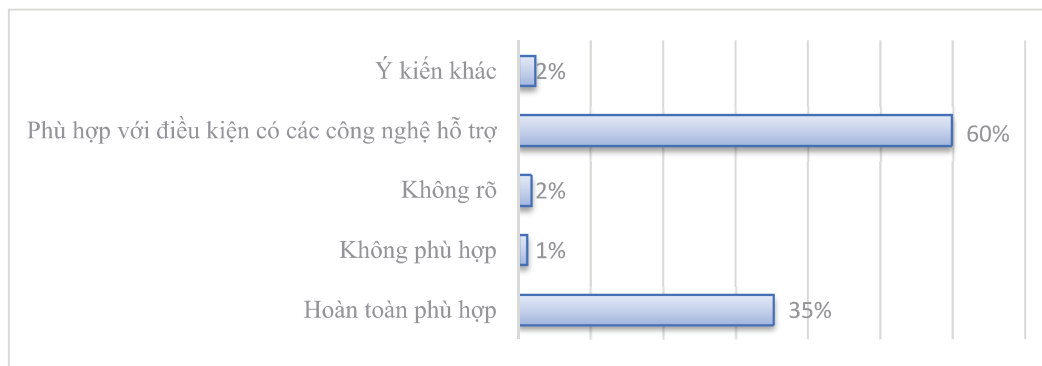
### 4.3 Các yếu tố công nghệ

Khi xem xét đến yếu tố công nghệ mà NKT tại Việt Nam có thể tiếp cận để thực hiện các hoạt động thương mại và tìm việc làm, chủ yếu các công nghệ NKT tiếp cận được là về thông tin và truyền thông xã hội (như Facebook, Zalo) chiếm 90%. Các nền tảng công nghệ hỗ trợ như nền tảng tìm kiếm (Google, Bing, Yahoo) chiếm 59%, NTS là trung gian kết nối nhiều khách hàng (Shopee, Zazada, Sendo) chiếm 46%, và các NTS kết hợp để cung cấp dịch vụ (như Microsoft Teams, Foody, Grab, Bee) chiếm 25% (Hình 4).



**Hình 4. Các nền tảng số được người khuyết tật sử dụng để thực hiện các hoạt động thương mại và tìm việc làm**

*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*



**Hình 5. Mức độ phù hợp của các nền tảng số đối với người khuyết tật**

*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*

Tuy nhiên, trong số các nền tảng công nghệ mà NKT biết đến thì 60% NKT đánh giá các công nghệ trên sẽ phù hợp hơn nếu có thêm những công nghệ hỗ trợ cho NKT, có 35% NKT cho rằng các công nghệ này là hoàn toàn phù hợp và chỉ có 1% NKT cho rằng là không phù hợp (Hình 5). Kết quả trên cho thấy NTS đã có sự hỗ trợ tích cực cho NKT trong việc tiếp cận thông tin, trao đổi xã hội và tìm kiếm cơ hội việc làm. Yêu cầu đặt ra là cần có những điều chỉnh và thiết kế thêm công nghệ

hỗ trợ trên NTS sẵn có cho NKT tại Việt Nam, giúp họ hòa nhập cộng đồng và tiếp cận gần hơn với xã hội hiện đại.

#### **4.4 Các yếu tố tài chính**

Một trong những yếu tố tác động đến khả năng tiếp cận thị trường lao động thông qua NTS đối với NKT tại Việt Nam là rào cản thiếu nguồn lực tài chính của NKT. Theo kết quả khảo sát và phỏng vấn của nhóm nghiên cứu, 60% NKT cho rằng họ không đủ khả năng tài chính để khởi nghiệp và chi trả cho nhu cầu học tập, từ đó có thể lựa chọn công việc phù hợp với thể trạng của họ. NKT muốn tự làm chủ thì cần có khả năng tiếp cận vốn, như nguồn vốn được cấp, vốn vay hoặc vốn vay ưu đãi. Tuy nhiên, các tổ chức tài chính vi mô thường không nắm bắt được những khó khăn trên thực tế mà NKT thường phải đối mặt và NKT cũng không dễ dàng tiếp cận các dịch vụ của họ. Đồng thời, NKT tự làm chủ thường thiếu kiến thức cần thiết để huy động vốn. NKT có thể vay vốn với lãi suất ưu đãi từ các chi nhánh của Ngân hàng chính sách xã hội. Tuy nhiên, số lượng NKT tiếp cận các khoản vay này còn thấp (UNDP Việt Nam, 2020).

### **5. Đề xuất những yêu cầu khi thiết kế nền tảng số cho người khuyết tật tham gia thị trường lao động tại Việt Nam**

Để thiết kế NTS cho NKT tại Việt Nam tham gia vào thị trường lao động, nhóm nghiên cứu dựa trên khung lý thuyết của Sachdeva & cộng sự (2015), đánh giá thực trạng về khả năng tiếp cận NTS của NKT, từ đó tham khảo ý kiến của NKT và các bên liên quan đề xuất các yêu cầu khi thiết kế NTS cho NKT tại Việt Nam. NTS thiết kế cho NKT cần quan tâm tới các khía cạnh sau: động cơ tham gia thị trường lao động của NKT, khía cạnh xã hội, khía cạnh công nghệ và khía cạnh tài chính.

#### *Khía cạnh động cơ của người khuyết tật khi tham gia thị trường lao động*

Theo kết quả khảo sát về thực trạng khả năng tiếp cận NTS của NKT, động cơ chính để họ tham gia vào NTS là vì nhu cầu tìm việc làm để kiếm thêm thu nhập phụ giúp gia đình chiếm 56%.

Theo kết quả nghiên cứu, loại công việc nhiều nhất mà NKT mong muốn được tham gia trên NTS gồm tiếp thị bán hàng (59%), nhập dữ liệu và dịch văn bản (53%) vì hai loại công việc này dễ dàng cho NKT thao tác và thực hiện. Bên cạnh đó, NKT còn mong muốn được làm các công việc khác như công việc tập huấn, giảng dạy (45%), tư vấn cá nhân (41%), giao hàng hóa, cho thuê tài sản (21%) và các công việc khác (6%) (Bảng 3). Ngoài ra, NKT cũng đề xuất thị trường mà họ muốn tham gia trên NTS cần kết hợp thị trường trong nước và thị trường nước ngoài (59%), một số khác cho rằng chỉ nên tập trung vào thị trường trong nước (39%) do NKT còn bị hạn chế về ngôn ngữ nước ngoài.

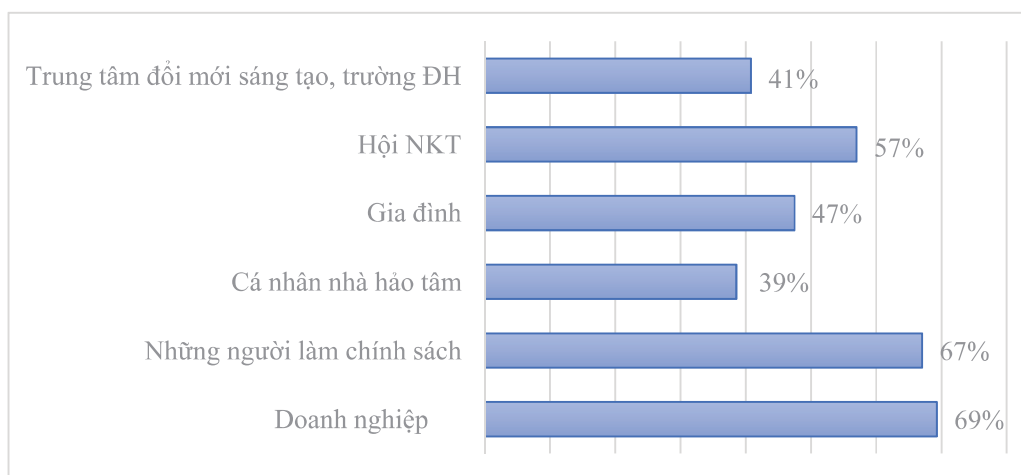
**Bảng 3. Yêu cầu về loại công việc và thị trường giao dịch đối trên**

		Tỷ lệ (%)
<b>Loại công việc mà NKT mong muốn làm</b>	Giao hàng hóa	40
	Tiếp thị bán hàng	59
	Nhập dữ liệu, dịch văn bản	53
	Tập huấn, giảng dạy	45
	Cho thuê tài sản (nhà, đất, phương tiện)	21
	Tư vấn cá nhân	41
	Khác (làm thủ công, dệt thổ cẩm, làm nông nghiệp,...)	6
<b>Thị trường giao dịch mà NKT muốn tham gia</b>	Thị trường trong nước	39
	Thị trường ngoài nước	1
	Kết hợp thị trường trong nước và thị trường nước ngoài	59

*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*

### Khía cạnh xã hội

Để hỗ trợ NKT tham gia lao động trên NTS cần sự tham gia của các bên liên quan. Theo kết quả nghiên cứu, DN là chủ thể quan trọng nhất có thể hỗ trợ NKT (69%), kế đến là những người làm chính sách (67%), hội NKT (57%), gia đình NKT (47%), trung tâm đổi mới sáng tạo và trường đại học (41%) và các nhà hảo tâm (39%) (Hình 6).



**Hình 6. Đối tượng có thể trợ giúp hiệu quả người khuyết tật tham gia vào thương mại và thị trường lao động trên nền tảng số**

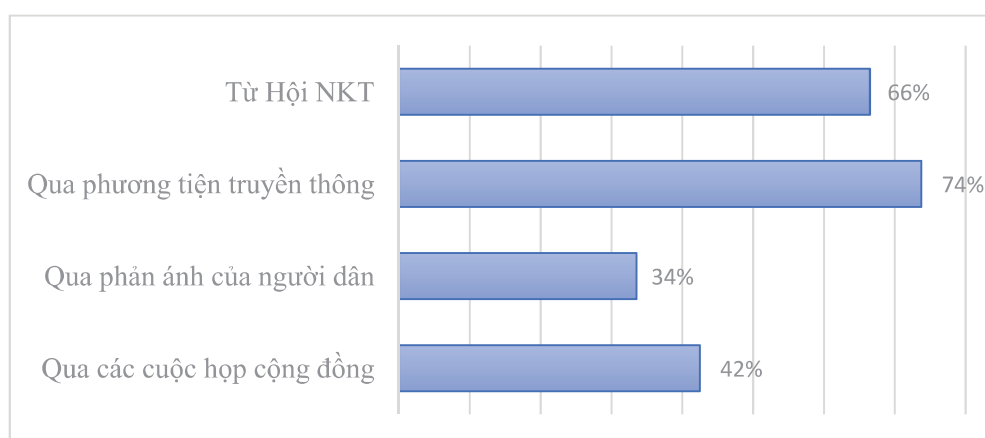
*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*

Dựa trên mức độ quan trọng của các bên liên quan tác động tới khả năng NKT có thể tham gia lao động trên NTS, nhóm nghiên cứu đã đưa ra một số kiến nghị đối với các bên liên quan như sau.

*Đối với doanh nghiệp:* Để hiện thực hóa khả năng NKT tiếp cận được thị trường lao động trên NTS, rất cần sự chung tay tham gia của doanh nghiệp để tạo công ăn việc làm cho NKT với các nhóm nghề nghiệp phù hợp (Bảng 1), điều này nên được đăng tải trên các NTS mà DN sử dụng. Các thông tin tuyển dụng, chính sách đãi ngộ khi tham gia làm việc cần được các doanh nghiệp thể hiện rõ ràng và chi tiết giúp NKT có thể tiếp cận, ứng tuyển và làm việc.

*Đối với những người làm chính sách (cơ quan nhà nước):* Các DN và các bên liên quan khác sẽ có cơ hội tham gia sâu rộng hơn vào quá trình tạo công ăn việc làm cho NKT khi có những chính sách nhà nước mở đường (Hoàng & Nguyễn, 2018). Các chính sách có thể tập trung vào 3 điểm sau gồm cơ chế chính sách, nguồn lực dành cho phát triển NTS và sự phối hợp của các bên liên quan. Thứ nhất, Nhà nước cần tạo ra các cơ chế chính sách, các chế độ ưu đãi (như thuế, phí) cho DN và NKT khi tham gia thị trường lao động trên NTS. Thứ hai, Nhà nước cần tổ chức nguồn lực con người cụ thể dành ra chỉ để phát triển NTS dành riêng cho NKT. Thứ ba, cần có sự phối kết hợp của các Bộ, ban ngành, chính quyền địa phương, các tổ chức của NKT để phát triển NTS nhằm xúc tiến thương mại và việc làm cho NKT.

*Khía cạnh xã hội:* Bên cạnh cần có sự tham gia trực tiếp của các bên như DN, cơ quan chính sách, việc nâng cao nhận thức xã hội để tạo sự bình đẳng cho NKT thông qua các chương trình truyền thông là rất cần thiết. Để truyền tải chủ trương chính sách về phát triển NTS nhằm thúc đẩy thương mại và việc làm cho NKT, nhóm nghiên cứu xin khuyến nghị sử dụng bốn kênh thông tin sau: phương tiện truyền thông (74%), qua Hội NKT (66%), các cuộc họp cộng đồng tại địa phương (42%) và qua phản ánh của người dân (34%) (Hình 7). Khả năng tiếp cận rộng khắp của các phương tiện truyền thông là một công cụ rất hữu hiệu để NKT biết đến các chính sách của Nhà nước và các hoạt động hỗ trợ của các bên liên quan đối với vấn đề việc làm của NKT.



**Hình 7. Các kênh để truyền tải chủ trương chính sách về phát triển nền tảng số nhằm thúc đẩy thương mại và việc làm cho người khuyết tật**

*Nguồn: Kết quả phân tích của nhóm tác giả*



### *Khía cạnh công nghệ*

Theo ý kiến của chuyên gia và NKT, 71% ý kiến cho rằng công nghệ hỗ trợ NKT tham gia NTS nên chỉ định công ty trong nước thực hiện theo đơn đặt hàng và chỉ có 21% ý kiến cho rằng nên nhập khẩu công nghệ hỗ trợ từ nước ngoài sau đó điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu của NKT tại Việt Nam. Việc chỉ định công ty thiết kế NTS hỗ trợ NKT sẽ giúp họ hoạt động an toàn hơn trên môi trường số. Khi mô hình hoạt động được thiết kế lại, vận hành dựa trên dữ liệu và công nghệ số có khả năng cung cấp dịch vụ chất lượng hơn, hỗ trợ hữu hiệu hơn với NKT, giúp họ khắc phục những khó khăn trong giao tiếp, tiếp cận thị trường lao động do khiếm khuyết cơ thể. Việc chỉ định công ty thiết kế có thể sử dụng nguồn lực tối ưu hơn, kiến tạo phát triển, giải quyết hiệu quả những vấn đề có thể phát sinh trong quá trình triển khai hệ thống.

Để triển khai được công nghệ hỗ trợ NKT, việc thiết kế công nghệ cần chú ý những điểm sau: (1) Công nghệ hỗ trợ NKT có thể dễ dàng thao tác; (2) Có chức năng kết nối với NTS của các DN lớn; (3) Có đội ngũ kỹ thuật viên để NKT có thể yêu cầu hỗ trợ tư vấn; (4) Bảo đảm quyền sở hữu trí tuệ cho NKT.

Để triển khai thành công công nghệ hỗ trợ cho NKT và giúp họ hòa nhập dễ dàng với NTS trong giao dịch và thương mại, công tác đào tạo cho NKT là rất quan trọng. Nâng cao chất lượng và hiệu quả đào tạo nghề cho NKT như: (1) Nâng cao nhận thức cho NKT về các lĩnh vực ngành nghề đào tạo và tư vấn lựa chọn ngành nghề phù hợp; (2) Xây dựng giáo trình và tài liệu đào tạo trực tuyến cho NKT, lưu ý đến những nhu cầu đặc thù của NKT, đặc biệt là người khiếm thị, câm, điếc; (3) Tăng cường bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ giáo viên dạy nghề cho NKT nhằm đáp ứng yêu cầu về chất lượng giảng dạy; (4) Đa dạng hóa ngành nghề đào tạo và chú trọng khâu tư vấn nghề nghiệp cho NKT dựa trên nhu cầu, khả năng, điều kiện của NKT.

### *Khía cạnh tài chính*

Để có thể triển khai NTS hỗ trợ NKT tham gia thị trường lao động, và giúp NKT vượt qua những thiếu hụt tài chính, cơ quan nhà nước cần có các chính sách hỗ trợ cụ thể như: (1) Hỗ trợ tài chính từ Nhà nước, xã hội và DN để phát triển NTS dành riêng cho NKT; (2) Chính phủ, xã hội và DN nên hỗ trợ Hội NKT đầu tư nguồn lực để thực hiện NTS. Bởi kênh trung gian gần gũi và hiệu quả nhất hỗ trợ NKT chính là các hội bảo trợ và hội NKT; (3) Tạo cơ hội về ngân sách cho NKT dễ dàng tiếp cận tài chính để khởi nghiệp trên NTS.

## **6. Kết luận**

NTS sẽ mở ra nhiều cơ hội việc làm hơn cho NKT là điều mà nhiều tổ chức và chuyên gia đã nhận định. Với mục tiêu này, nhóm nghiên cứu đã tiến hành đánh giá thực trạng khả năng tiếp cận NTS của NKT dựa trên 4 khía cạnh gồm khía

cạnh xã hội, công nghệ, tài chính và động cơ để từ đó đưa ra những đề xuất khi thiết kế NTS cho NKT. NTS hỗ trợ NKT được ở hai khía cạnh, gồm kênh tiếp cận thị trường và cơ hội về việc làm mới cho NKT. NTS hỗ trợ NKT giao tiếp gần hơn với người tiêu dùng qua NTS, để xúc tiến giới thiệu, bán những sản phẩm truyền thống mà NKT đang tạo ra như sản phẩm thủ công mỹ nghệ, dệt thổ cẩm, thú nhồi bông... Điều này giúp họ giữ được việc làm đang có và có thêm việc làm mới nếu hoạt động kinh doanh khởi sắc. NTS đã và đang khiến một số loại hình kinh doanh cần phải thay đổi để thích nghi, đó là cơ hội cho NKT có thể tham gia vào thị trường lao động. Các đề xuất tập trung vào các nhóm công việc chính mà NKT có thể tham gia; thị trường giao dịch mà NKT muốn hướng tới, các kênh chính có thể truyền tải chủ trương chính sách về phát triển NTS nhằm thúc đẩy thương mại và việc làm. Bên cạnh đó, nhóm nghiên cứu đã đề xuất những yêu cầu cụ thể công nghệ khi thiết kế NTS và những hỗ trợ tài chính như tạo cơ hội về ngân sách cho NKT dễ dàng tiếp cận tài chính để khởi nghiệp.

Hạn chế của nghiên cứu khi thực hiện đề tài là do những giới hạn về mặt thời gian và nguồn lực, nên tính đại diện của mẫu đánh giá cũng chưa hoàn toàn được như mong đợi. Số lượng NKT là người dân tộc thiểu số mới chỉ chiếm 7% tổng số mẫu nghiên cứu. Bên cạnh đó, nghiên cứu mới chỉ dừng lại việc nghiên cứu thông qua sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để làm rõ những câu hỏi nghiên cứu. Hướng nghiên cứu trong tương lai của nhóm sẽ sử dụng thêm phương pháp định lượng để đánh giá các yếu tố ảnh hưởng tới nhận thức của xã hội về công cụ NTS dành cho NKT và các khả năng tiếp cận công nghệ của NKT qua NTS nhằm tham gia vào thị trường lao động Việt Nam.

### **Lời cảm ơn**

Nghiên cứu được tài trợ bởi Chính phủ Úc thông qua Quỹ Australian Alumni Grant Fund (AAGF), đề tài được tài trợ số AAGF-R3-00104. Quan điểm được trình bày trong bài nghiên cứu thể hiện quan điểm của các tác giả, không phản ánh quan điểm của Chính phủ Úc.

### **Tài liệu tham khảo**

- Bender, W.N. (2012), *Differentiating instruction for students with learning disabilities: New best practices for general and special educators*, Thousand Oaks, CA: Corwin.
- Bhattacharjee, A. & Premkumar, G. (2004), "Understanding changes in belief and attitude", *Quarterly*, Vol. 28 No. 2, pp. 229 - 254.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2019), "Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Người khuyết tật", <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Van-ban-hop-nhat-763-VBHN-BLDTBXH-2019-huong-dan-Luat-Nguoi-khuyet-tat-408334.aspx>, truy cập ngày 18/03/2021.
- Carr, A.J., Gibson, B. & Robinson, P.G. (2001), "Is quality of life determined by expectations or experience?", *British Medical Journal*, Vol. 322 No. 7296, pp. 1240 - 1243.

- Chan, M., Estève, D., Escriba, C. & Campo, E. (2008), “A review of smart homes – present state and future challenges”, *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, Vol. 91 No. 1, pp. 55 - 81.
- Corker, M. & Shakespeare, T. (2002), *Disability/Postmodernity: embodying Disability Theory*, Bloomsbury Publishing.
- CRPD. (2015), “Công ước quốc tế về Quyền của người khuyết tật”, [https://www.globaldisabilityrightsnow.org/sites/default/files/related-files/256/Vietnamese\\_CRPD.pdf](https://www.globaldisabilityrightsnow.org/sites/default/files/related-files/256/Vietnamese_CRPD.pdf), truy cập ngày 25/03/2021.
- Ellcessor, E. (2010), “Bridging disability divides”, *Information, Communication and Society*, Vol. 13 No. 3, pp. 289 - 308.
- Evans, P.C. & Gawer, A. (2016), “The rise of the platform enterprise: a global survey”, [http://www.thecge.net/wp-content/uploads/2016/01/PDF-WEBPlatform-Survey\\_01\\_12.pdf](http://www.thecge.net/wp-content/uploads/2016/01/PDF-WEBPlatform-Survey_01_12.pdf), truy cập ngày 28/03/2021.
- Gallagher, S. & LaBrie, J. (2012), “Online learning 2.0: strategies for a mature market”, *Continuing Higher Education Review*, Vol. 76, pp. 65 - 73.
- GSO. (2016), “Niên giám thống kê”, [https://www.gso.gov.vn/default\\_en.aspx?tabid=515&idmid=5&ItemID=19055](https://www.gso.gov.vn/default_en.aspx?tabid=515&idmid=5&ItemID=19055), truy cập ngày 10/04/2021.
- Hersh, M.A. & Johnson, M.A. (2007), “A user-centred approach for developing advanced learning technologies based on the comprehensive assistive technology model”, in *Seventh IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies*, Niigata, pp. 919 - 920.
- Hoàng, X.H. & Nguyễn, T.T.L. (2018), “Một số giải pháp nhằm tạo thuận lợi cho dịch chuyển lao động có tay nghề của Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế”, *Tạp chí Kinh tế đối ngoại*, Số 112, tr. 35 - 53.
- Hurst, A. & Tobias, J. (2011), “Empowering individuals with do-it-yourself assistive technology”, in *The Proceedings of the 13<sup>th</sup> International ACM SIGACCESS Conference on Computers and Accessibility*, New York, ACM, pp. 11 - 18.
- ILO. (2019), “Việt Nam phê chuẩn Công ước 159 của ILO về việc làm cho người khuyết tật”, [https://www.ilo.org/hanoi/Informationresources/Publicinformation/newsitems/WCMS\\_679337/lang--vi/index.htm](https://www.ilo.org/hanoi/Informationresources/Publicinformation/newsitems/WCMS_679337/lang--vi/index.htm), truy cập ngày 14/04/2021.
- Imrie, R. (1997), “Rethinking the relationships between disability, rehabilitation, and society”, *Disability and Rehabilitation*, Vol. 19 No. 7, pp. 263 - 271.
- Kelly, B., Sloan, D., Brown, S., Seale, J., Petrie, H., Lauke, P. & Ball, S. (2007), “Accessibility 2.0: people, policies and processes”, in *Proceedings of the 2007 International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility (W4A)*, New York: Banff, ACM, pp. 138 - 147.
- Maio, G. R., Haddock, G. & Verplanken, B. (2018), *The psychology of attitudes and attitude change*, Sage.
- Nguyễn, T.B. & Trịnh, T.T.H. (2021), “Phát triển thương mại điện tử: cơ hội và thách thức cho ngành dịch vụ logistics Việt Nam”, *Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế*, Số 134, tr. 1 - 15.
- Parker, G.G., Van Alstyne, M.W. & Choudary, S.P. (2016), *Platform revolution: how networked markets are transforming the economy and how to make them work for you*, WW Norton & Company.
- Raja, S., Imaizumi, S., Kelly, T., Narimatsu, J. & Paradi-Guilford, C. (2013), *How information and communication technologies could help expand employment opportunities*, World Bank, Washington DC.

- Rifon, A., Costa, R., Carballa, G., Rodriguez, V. & Iglesias, F. (2013), "Improving the quality of life of dependent and disabled people through home automation and tele-assistance", in *2013 8<sup>th</sup> International Conference on Computer Science Education (ICCSE)*, Colombo: ICCSE, pp. 478 - 483.
- Sachdeva, N., Tuikka, A.M., Kimppa, K.K. & Suomi, R. (2015), "Digital disability divide in information society: a framework based on a structured literature review", *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, Vol. 13 No. 3/4, pp. 283 - 298.
- Samant Raja, D., Adya, M., Killeen, M. & Scherer, M. (2014), "Bridging the ICT and ICT-AT digital divide for work: Lessons from the United States", in *Proceedings of the 1<sup>st</sup> Entelis Seminar*, Bologna, Italy.
- Sevilla, J., Herrera, G., Martínez, B. & Alcantud, F. (2007), "Web accessibility for individuals with cognitive deficits: a comparative study between an existing commercial web and its cognitively accessible equivalent", *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, Vol. 14 No. 3, pp. 12 - 25.
- Shakespeare, T. & Watson, N. (2001), "The social model of disability: an outdated ideology?", *Research in Social Science and Disability, Exploring theories and expanding methodologies: Where we are and where we need to go*, Vol. 2, pp. 9 - 28.
- Sloan, D. & Phipps, L. (2003), "Helping to avoid e-discrimination in UK tertiary education", in *Proceedings of the 2003 Conference on Universal Usability*, New York: Vancouver, pp. 150 - 151.
- Spence, P.R., Lachlan, K., Burke, J.M. & Seeger, M.W. (2007), "Media use and information needs of the disabled during a natural disaster", *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, Vol. 18 No. 2, pp. 394 - 404.
- Timmermans, S. & Berg, M. (2003), "The practice of medical technology", *Sociology of Health and Illness*, Vol. 25 No. 3, pp. 97 - 114.
- UNDESA. (2018), "Báo cáo về khuyết tật và phát triển, hiện thực hóa các mục tiêu phát triển bền vững của và vì người khuyết tật", <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2018/12/UN-Flagship-Report-Disability.pdf>, truy cập ngày 22/04/2021.
- UNDP Vietnam. (2020), "Báo cáo đánh giá nhanh về tác động kinh tế xã hội của đại dịch Covid 19 đến người khuyết tật tại Việt Nam", <https://www.vn.undp.org/docs/Publications>, truy cập ngày 18/04/2021.
- Wentz, B. & Lazar, J. (2011), "Are separate interfaces inherently unequal? An evaluation with blind users of the usability of two interfaces for a social networking platform", in *Proceedings of the 2011 iConference*, New York, NY: Seattle, WA, ACM, pp. 91 - 97.
- White, D.K., Jette, A.M., Felson, D.T., Lavalley, M.P., Lewis, C.E., Torner, J.C. & Keysor, J.J. (2010), "Are features of the neighborhood environment associated with disability in older adults?", *Disability and Rehabilitation*, Vol. 32 No. 8, pp. 639 - 645.
- Yeo, R. & Moore, K. (2003), "Including disabled people in poverty reduction work: nothing about us, without us", *World Development*, Vol. 31 No. 3, pp. 571 - 590.
- Zetterström, E. (2012), "Identifying barriers to accessibility in Qatar", in *The 13<sup>th</sup> International Conference on Computers Helping People with Special Needs - Linz*, Berlin: Springer-Verlag, Vol. 1, pp. 235 - 242.