

BÁO CÁO

Thu hẹp khoảng cách số

NGHIÊN CỨU VỀ

**ĐÁNH GIÁ TÁC ĐỘNG CỦA
CHƯƠNG TRÌNH**

**CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA ĐỐI VỚI
NGƯỜI LAO ĐỘNG DI CƯ TẠI
MỘT SỐ KHU CÔNG NGHIỆP Ở VIỆT NAM**

Nhóm đánh giá

Nguyễn Quang Thương

Lê Út Tình

Nguyễn Thị Ngọc

Tạ Thị Thùy Linh

(Trung tâm Phát triển và Hội Nhập)

MỤC LỤC

NHÓM NGHIÊN CỨU

DANH MỤC BẢNG	2
DANH MỤC HÌNH	2
LỜI CẢM ƠN	3
TÓM TẮT	4
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	9
1.1. Bối cảnh	9
1.2. Chính sách chuyển đổi số liên quan tới người lao động di cư tại Việt Nam .	10
1.3. Phương pháp nghiên cứu	11
1.3.1. Khung nghiên cứu	11
1.3.2. Mẫu nghiên cứu	13
1.3.3. Hạn chế của nghiên cứu	14
CHƯƠNG 2: PHÁT HIỆN CHÍNH	15
2.1. Nhận thức của người lao động di cư về chuyển đổi số	15
2.2. An ninh, an toàn mạng	20
2.3. Kỹ năng số	21
2.4. Khả năng tiếp cận	22
2.4.1. Tiếp cận và sử dụng các ứng dụng trực tuyến	22
2.4.2. Tiếp cận và sử dụng các chuyên trang về Chuyển đổi số	24
2.4.3. Tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến	26
CHƯƠNG 3: KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	30
3.1. Kết luận	30
3.2. Khuyến nghị	32
TÀI LIỆU THAM KHẢO	34
PHỤ LỤC	35

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Thông tin về người lao động di cư tham gia nghiên cứu chia theo ngành và vị trí làm việc	13
Bảng 2. Ý kiến của người trả lời về chuyển đổi số làm gì chia theo vị trí làm việc ...	15
Bảng 3. Ý kiến của người lao động di cư về tác động tích cực của chuyển đổi số ..	17
Bảng 4. Ý kiến của người lao động di cư về tác động tiêu cực của chuyển đổi số ..	18
Bảng 5. Ý kiến của người lao động di cư về các trang thông tin chuyển đổi số	20
Bảng 6. Sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố của người lao động di cư chia theo vị trí công việc	21
Bảng 7. Giải pháp của người trả lời khi có dấu hiệu/ hoặc gặp phải các sự cố, mất dữ liệu, lừa đảo mạng	23
Bảng 8. Cài đặt và sử dụng các ứng dụng trên điện thoại thông minh của người lao động di cư	25
Bảng 9. Mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người lao động di cư	28

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. Khung nghiên cứu	11
Hình 2. Tuổi của người trả lời	12
Hình 3. Việc làm của người lao động khi doanh nghiệp sử dụng robot, máy móc ..	19
Hình 4. Mức độ sử dụng kênh bán hàng Online của người lao động di cư	22
Hình 5. Sử dụng mạng xã hội của người lao động di cư theo tuổi	24

LỜI CẢM ƠN

Báo cáo Nghiên cứu **“Đánh giá tác động của chương trình Chuyển đổi số quốc gia đối với người lao động di cư tại một số khu công nghiệp ở Việt Nam”** là sáng kiến được thực hiện bởi Trung tâm Phát triển và Hội Nhập (CDI).

Chúng tôi chân thành ghi nhận và trân trọng cảm ơn UBND xã Hải Bối huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội, chị Hoài chủ nhà trọ tại thôn Cổ Điển, xã Hải Bối, chị Ngân và chị Thu nhóm công nhân nông cốt tại xã Hải Bối đã hỗ trợ cho nhóm nghiên cứu.

Chúng tôi xin được gửi lời tri ân đến các anh chị lao động di cư đã đồng hành, hỗ trợ các thành viên nhóm nghiên cứu trong quá trình thực hiện báo cáo và công bố những kết quả đạt được.

Thành viên nhóm nghiên cứu bao gồm, **ThS. Nguyễn Quang Thương** (trưởng nhóm), **ThS. Lê Út Tinh** và **Nguyễn Thị Ngọc**. Các thành viên hỗ trợ gồm: **Tạ Thị Thuỳ Linh**. Sự tận tâm, nhiệt tình và kiên nhẫn của các thành viên góp phần quan trọng trong việc hoàn thiện báo cáo này.

Chúng tôi xin được gửi lời tri ân đến Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông – IPS đã đồng hành và hỗ trợ nhóm nghiên cứu trong quá trình thực hiện.

Những nỗ lực của các chuyên gia và cộng sự, cùng với sự hợp tác nhiệt thành của người lao động di cư tại đã giúp chúng tôi hoàn thiện báo cáo này. Tuy nhiên, báo cáo hẳn không tránh khỏi được những hạn chế và thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được sự đóng góp của độc giả để nhóm tác giả có cơ hội được học hỏi và hoàn thiện hơn trong những nghiên cứu tiếp theo.

Hà Nội, ngày 30/3/2024

Ths Nguyễn Quang Thương

TÓM TẮT

Với mục tiêu phát triển chính phủ số, kinh tế số, hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực đi ra toàn cầu, Chính phủ Việt Nam đã ban hành nhiều chính sách nhằm thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia như Quyết định số 749/QĐ-TTg, Quyết định 942/QĐ-TTg, Quyết định số 411/QĐ-TTg, Quyết định số 146/QĐ-TTg, Quyết định số 06/QĐ-TTg, Quyết định số 964/QĐ-TTg. Các chính sách về chuyển đổi số của Việt Nam đều có nhiệm vụ xây dựng nền tảng học trực tuyến mở (MOOC) về kỹ năng số, cho phép người dân truy cập để tự học các kỹ năng số, bồi dưỡng, phổ biến kỹ năng số rộng rãi cho lực lượng lao động, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng số cơ bản, kỹ năng số nâng cao, kỹ năng kỹ thuật cho người lao động trong các doanh nghiệp. Đối với người lao động thì chuyển đổi số có nhiệm vụ đào tạo kỹ năng số cho người lao động tại các doanh nghiệp trong khu công nghiệp, khu chế xuất, xây dựng và tổ chức triển khai nền tảng dữ liệu số về lao động, việc làm và an sinh xã hội, trong đó cơ quan nhà nước đóng vai trò dẫn dắt, tổ chức sử dụng lao động đóng vai trò nòng cốt và người lao động, người dân tham gia tích cực trong thu thập, chuẩn hóa, mở dữ liệu và cung cấp dữ liệu mở phục vụ phân tích, dự báo, công bố thông tin thị trường lao động và thực hiện các chính sách an sinh xã hội. Hình thành nền tảng hợp đồng lao động điện tử và thúc đẩy người lao động và tổ chức sử dụng lao động thực hiện ký kết hợp đồng lao động điện tử. Xây dựng và tổ chức triển khai sổ lao động điện tử cho người lao động.

Nghiên cứu **“Đánh giá tác động của chương trình Chuyển đổi số quốc gia đối với người lao động di cư tại một số khu công nghiệp ở Việt Nam”** là sáng kiến của CDI được thực hiện nhằm đánh giá tác động của chuyển đổi số tới người lao động di cư tại các khu công nghiệp. Nghiên cứu có một số phát hiện và ghi nhận chính như sau:

Nhận thức về chuyển đổi số của người lao động di cư

Người lao động di cư có hiểu biết cơ bản về chuyển đổi số, nhưng chưa đầy đủ. Trong đó, trên 80% người lao động di cư đồng ý và rất đồng ý về những tác động **TÍCH CỰC** của Chuyển đổi số, như giúp tiếp cận các dịch vụ công nhanh chóng, tiết kiệm hơn, giúp tương tác, giao tiếp với gia đình, bạn bè dễ dàng và thuận tiện hơn, có thêm nguồn thu nhập nhờ bán hàng online. Bên cạnh đó, NLĐ cũng nhận thức được những tác động TIÊU CỰC của CĐS, vì CĐS có thể làm người lao động mất việc (công nghệ thay thế con người).

An ninh, an toàn mạng

Có 71% số người lao động di cư đã thực hiện cài các ứng dụng xác thực hai yếu tố cho các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị điện tử mà họ sử dụng. Không có nhiều khác biệt giữa các nhóm người lao động di cư là công nhân, tổ trưởng/tổ phó hay nhân viên văn phòng về sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố. Một điểm đáng lưu ý là có 18.9% số người lao động di cư đã biết nhưng chưa thực hiện cài các ứng dụng xác thực hai yếu tố và 10.8% không biết về các ứng dụng/phần mềm xác thực hai yếu tố.

Người lao động di cư là nạn nhân/đối tượng của các hành vi lừa đảo qua mạng khi có 18% người trả lời cho rằng họ là nạn nhân/đối tượng của các hành vi lừa đảo qua mạng như mất tài khoản Facebook, bị hỏi vay tiền từ các tài khoản bị chiếm quyền, mời mua bán các sản phẩm.

Lộ dữ liệu cá nhân là một trong những quan ngại của người lao động di cư, kết quả thảo luận nhóm cho thấy người lao động di cư khá cẩn trọng khi thực hiện cài đặt các ứng dụng, phần mềm đòi hỏi phải cung cấp dữ liệu cá nhân.

Kỹ năng số

Người lao động tham gia khảo sát đều sở hữu và sử dụng điện thoại thông minh, cài đặt và sử dụng rất đa dạng các ứng dụng trên điện thoại. Trong số đó, 31% người lao động di cư đang coi kinh doanh online là một trong những cơ hội để có nguồn thu nhập khác, bổ sung thêm cho nguồn thu nhập chính khi đi làm công nhân trong các công ty doanh nghiệp. Tuy nhiên, thách thức lớn nhất của NLĐ khi kinh doanh online, đặc biệt là kinh doanh trên các nền tảng mạng xã hội như Zalo, Facebook là thiếu kỹ năng marketing, xây dựng nội dung (content)/clip giới thiệu sản phẩm.

Khả năng tiếp cận

Người lao động di cư tham gia nghiên cứu đều sở hữu và sử dụng nhiều thiết bị điện tử trong cuộc sống cũng như công việc. 100% người lao động di cư đều sở hữu hoặc sử dụng điện thoại thông minh và máy tính. Người lao động di cư đều có thể dễ dàng truy cập được internet thông qua mạng wifi được chủ nhà trọ lắp đặt hoặc 4G.

Người lao động di cư cài đặt và sử dụng rất đa dạng các ứng dụng trên điện thoại (như VNEID, VSSID, eTAX; các ứng dụng tài chính, ngân hàng, MXH, mua sắm trực tuyến). Có trên 80% số người lao động di cư đã biết và thực hiện cài đặt các ứng dụng trên điện thoại thông minh.

Zalo và Facebook là 2 ứng dụng được cài đặt và sử dụng nhiều nhất trong số các ứng dụng với tỷ lệ 67.6% và 64.9% số người trả lời. Không có nhiều khác biệt giữa sử dụng Zalo, Facebook theo tuổi, tuy nhiên với có sự khác biệt theo tuổi của nhóm người lao động di cư sử dụng Instagram và Tiktok, theo đó NLD dưới 30 tuổi sử dụng Instagram và Tiktok nhiều hơn so với nhóm trên 30 tuổi.

Có 50.5% số người trả lời đã cài đặt nhưng thỉnh thoảng mới sử dụng ứng dụng VNEID và VSSID. Ứng dụng như VSSID là một trong những ứng dụng mà người lao động di cư cho rằng rất hữu ích khi họ có thể trực tiếp theo dõi, kiểm tra các thông tin về quá trình đóng bảo hiểm của mình, so sánh đối chiếu thông tin trên ứng dụng với thực tế để phát hiện sai sót, đặc biệt giúp giảm tình trạng doanh nghiệp chậm đóng/nộp bảo hiểm theo như quy định.

Ba trang thông tin điện tử có liên quan trực tiếp tới chuyển đổi số, gồm trang Chương trình chuyển đổi số quốc gia (<https://dx.gov.vn/>), trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>) và trang Cảnh báo, giải đáp thắc mắc về an toàn thông tin mạng (<https://khonggianmang.vn>) được xây dựng nhằm cho phép người dân truy cập để tự học các kỹ năng số, bồi dưỡng, phổ biến kỹ năng số rộng rãi cho lực lượng lao động, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng số cơ bản, kỹ năng số nâng cao, kỹ năng kỹ thuật cho người lao động trong các doanh nghiệp. Tuy nhiên, có 50% số người lao động di cư tham gia khảo sát không biết tới ba trang thông tin này, trong số những người biết thì chỉ có tỷ lệ nhỏ là có truy cập nhưng chưa sử dụng. Các khóa đào tạo trực tuyến trên nền tảng học trực tuyến (<https://onetouch.mic.gov.vn/>) chưa hướng tới mục tiêu, đối tượng học là người dân/người lao động. Sử dụng dịch vụ công điện tử giúp người lao động di cư có thể tiếp cận dễ dàng hơn với các dịch vụ công, giảm đáng kể thời gian, chi phí so với sử dụng dịch vụ công trực tiếp. Tuy nhiên, có khoảng 30% người lao động di cư chưa biết tới các dịch vụ công trực tuyến. Điều này cho thấy còn khoảng cách xa so với mục tiêu xây dựng xã hội số được đặt ra trong các chính sách chuyển đổi số của Việt Nam.

Trong số 15 dịch vụ công được khảo sát thì nhóm dịch vụ công liên quan tới đăng ký và quản lý cư trú được nhiều người lao động di cư sử dụng nhất. Có 28.8% người lao động di cư đã sử dụng dịch vụ công điện tử để xác nhận thông tin về nơi cư trú, 25.2% sử dụng dịch vụ công điện tử để đăng ký tạm trú, 23.4% sử dụng để đăng ký thường trú và 25% người lao động di cư sử dụng dịch vụ công điện tử để đổi căn cước công dân.

Dựa trên các kết quả nghiên cứu, chúng tôi có một số khuyến nghị như sau:

Khuyến nghị đối với các Bộ, cơ quan Trung ương

- Bộ Công an phối hợp với các đơn vị có liên quan phát triển các khóa đào tạo, clip hướng dẫn sử dụng các dịch vụ công điện tử liên quan tới đăng ký và quản lý lưu trú, sử dụng ứng dụng VNEID.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (LĐTBXH) và Bộ Thông tin và Truyền thông (TTTT): Hợp tác để thiết kế và bổ sung các khóa học cần thiết đáp ứng nhu cầu của người lao động trên nền tảng <https://onetouch.mic.gov.vn/>.
- Bộ LĐTBXH và các doanh nghiệp: Đặt ra kế hoạch rõ ràng và khả thi, có tham vấn người lao động, giúp họ chuyển đổi công việc thành công trong trường hợp mất việc hoặc gián việc do tác động của chuyển đổi số.
- Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội phối hợp với các cơ quan có liên quan phát triển các khóa đào tạo trực tuyến về kỹ năng kinh doanh online, kỹ năng marketing, kỹ năng xây dựng nội dung số, các chính sách thuế, ứng dụng VssID cho người lao động.
- Bộ Thông tin Truyền thông phối hợp với các đơn vị có liên quan phát triển các khóa đào tạo trực tuyến, clip hướng dẫn an ninh, an toàn mạng, sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố.

Khuyến nghị với UBND xã Hải Bối, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội

- Chỉ đạo Tổ chuyển đổi số cộng đồng thực hiện truyền thông cho người lao động di cư các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>). Đặc biệt là các khóa đào tạo trực tuyến, clip hướng dẫn sử dụng dịch vụ công điện tử liên quan tới đăng ký và quản lý lưu trú.
- Công an xã Hải Bối, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội: Lập kế hoạch triển khai dịch vụ công đăng ký tạm trú theo hình thức trực tuyến để giúp cho người lao động di cư tạm trú trên địa bàn có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ, giảm thời gian và chi phí so với thực hiện nộp hồ sơ đăng ký tạm trú trực tiếp tại trụ sở công an xã. Ngoài ra, cần cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường hướng dẫn cho NLD khi thực sử dụng các DVC trực tuyến.

Đối với tổ chức công đoàn, lãnh đạo doanh nghiệp

- Xác định rõ nhu cầu về các kỹ năng số cần thiết cho người lao động phù hợp với chiến lược và mô hình kinh doanh, định hướng chuyển đổi số. Từ đó, đưa ra các phương án đào tạo và nâng cấp kỹ năng cho lực lượng lao động, tuyển dụng lao động mới với kỹ năng chuyên môn phù hợp.
- Phối hợp với các bên liên quan truyền thông cho người lao động di cư các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>)

- Phối hợp với các bên liên quan truyền thông cho người lao động di cư các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>)

Đối với các tổ chức xã hội, đoàn thể

- Tăng cường phối hợp truyền thông cho NLĐ các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các chuyên trang về CDS, đặc biệt là các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà (MOOCs) <https://onetouch.mic.gov.vn/> , hướng dẫn sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, các ứng dụng thiết thực với NLĐ (như VSSID)

Đối với người lao động

- Chủ động trau dồi, nâng cao kỹ năng số của mình để thích ứng với nhu cầu về lao động số đang gia tăng không ngừng của thị trường lao động, nâng cao nhận thức về các mối đe dọa an ninh mạng và bảo mật thông tin cá nhân.

CHƯƠNG I. GIỚI THIỆU

1.1. Bối cảnh

Chương trình Chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2021-2025, định hướng tới 2030 (Quyết định 749/QĐ- TTg) kỳ vọng Việt Nam trở thành quốc gia số, ổn định và thịnh vượng, tiên phong thử nghiệm các công nghệ và mô hình mới; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của Chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp. Chuyển đổi số giúp người dân bình đẳng về cơ hội tiếp cận dịch vụ, đào tạo, tri thức, qua đó giúp thu hẹp khoảng cách số thông qua việc phát triển chính phủ số, kinh tế số và xã hội số. Chính phủ số nhờ dữ liệu số và công nghệ số thấu hiểu người dân hơn, vì vậy, cung cấp dịch vụ số tốt hơn, chăm sóc người dân tốt hơn. Đặc biệt với người lao động di cư làm việc tại các khu công nghiệp, những người phải sống xa gia đình và thường gặp phải nhiều vấn đề về hòa nhập tại nơi làm việc và tại địa phương nơi di cư đến, chuyển đổi số có thể giúp xóa nhòa khoảng cách địa lý, mang đến cơ hội bình đẳng cho người lao động di cư về tiếp cận dịch vụ công.

Tuy nhiên, chuyển đổi số có thể mang đến những tác động tiêu cực, và những quan ngại về dữ liệu cá nhân, an ninh an toàn trên không gian số, ... nếu không có sự chuẩn bị sẵn sàng cho quá trình này. Tỷ lệ lao động Việt Nam có trình độ kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp dưới 30% và chỉ có khoảng 10% lao động Việt Nam đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay theo đánh giá của World Bank (Vuong&Tam&Ha&Hien&Kien&Hung, 2019) do vậy người lao động không có kỹ năng chuyên môn sẽ gặp nhiều thách thức, khó khăn trong quá trình chuyển đổi số.

Nhằm mục tiêu nghiên cứu tác động của chuyển đổi số tới người lao động di cư tại các khu công nghiệp, Trung tâm Phát triển và Hội nhập (CDI) thực hiện nghiên cứu **“Đánh giá tác động của chương trình Chuyển đổi số quốc gia đối với người lao động di cư tại một số khu công nghiệp ở Việt Nam”**. Đây là sáng kiến của CDI thực hiện liên quan tới đánh giá tác động của chuyển đổi số tới người lao động di cư tại các khu công nghiệp. Kết quả của nghiên cứu sẽ gợi mở những giải pháp, vấn đề cần phải giải quyết để giúp người lao động di cư có thể hưởng lợi từ quá trình chuyển đổi số.

1.2. Chính sách chuyển đổi số liên quan tới người lao động di cư tại Việt Nam

Chính phủ Việt Nam đã ban hành nhiều chính sách nhằm thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia với mục tiêu phát triển chính phủ số, kinh tế số, hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt nam có năng lực đi ra toàn cầu, các chính sách chính của chính phủ bao gồm:

- Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” (QĐ 749)
- Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 (QĐ 942)
- Quyết định số 411/QĐ-TTg ngày 31/3/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược quốc gia phát triển kinh tế số và xã hội số đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (QĐ 411)
- Quyết định số 146/QĐ-TTg ngày 28/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án “Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng và phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”
- Quyết định số 17/QĐ-UBQGCDTS ngày 04/4/2023 của Ủy ban Quốc gia về Chuyển đổi số về việc ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023 (sau đây gọi tắt là Ủy ban) (QĐ 17)
- Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06)
- Quyết định số 964/QĐ-TTg ngày 10-8-2022 phê duyệt Chiến lược an toàn, an ninh mạng quốc gia (QĐ 964).

Người dân là trung tâm của chuyển đổi số, do vậy các chính sách, chương trình chuyển đổi số của chính phủ Việt Nam đã đưa ra nhiều quy định và nhiệm vụ nhằm nâng cao nhận thức, kiến thức, kỹ năng của người dân về chuyển đổi số. Cụ thể, Quyết định 749/QĐ-TTg và Quyết định 411/QĐ-TTg đều đặt ra nhiệm vụ xây dựng nền tảng học trực tuyến mở (MOOC) về kỹ năng số, cho phép người dân truy cập để tự học các kỹ năng số, bồi dưỡng, phổ biến kỹ năng số rộng rãi cho lực lượng lao động, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng số cơ bản, kỹ năng số nâng cao, kỹ năng kỹ thuật cho người lao động trong các doanh nghiệp (Phụ lục 1).

Trong lĩnh vực lao động, việc làm, chính sách chuyển đổi số của Việt Nam có nhiệm vụ đào tạo kỹ năng số cho người lao động tại các doanh nghiệp trong khu công nghiệp, khu chế xuất (Quyết định 749/QĐ-TTg), xây dựng và tổ chức triển khai nền tảng dữ liệu số về lao động, việc làm và an sinh xã hội trong đó cơ quan nhà nước đóng vai trò dẫn dắt, tổ chức sử dụng lao động đóng vai trò nòng cốt và người lao động, người dân tham gia tích cực trong thu thập, chuẩn hóa, mở dữ liệu và cung cấp dữ liệu mở phục vụ phân tích, dự báo, công bố thông tin thị trường lao động và thực hiện các chính sách an sinh xã hội.

Hình thành nền tảng hợp đồng lao động điện tử và thúc đẩy người lao động và tổ chức sử dụng lao động thực hiện ký kết hợp đồng lao động điện tử. Xây dựng và tổ chức triển khai sổ lao động điện tử cho người lao động (Quyết định 411/QĐ- TTg) .

1.3. Phương pháp nghiên cứu

1.3.1. Khung nghiên cứu

Nghiên cứu nhằm mục đích đánh giá tác động của chương trình Chuyển đổi số quốc gia đối với người lao động di cư tại các khu công nghiệp, từ đó đưa ra các khuyến nghị để cải thiện khả năng tiếp cận và hưởng lợi từ các chương trình này. Nghiên cứu được thực hiện nhằm trả lời các câu hỏi nghiên cứu chính sau:

- Chính sách, quy định và hướng dẫn về chuyển đổi số liên quan tới người lao động di cư tại Việt Nam hiện nay là gì?
- Kiến thức, kỹ năng, khả năng tiếp cận của người lao động di cư đối với các chương trình chuyển đổi số như thế nào?
- Tác động của chính sách và quá trình thực hiện chuyển đổi số tại Việt Nam tới người lao động di cư như thế nào?
- Khuyến nghị cải thiện chính sách về chuyển đổi số, trong đó chú ý hơn đến chính sách chuyển đổi số tính đến người lao động di cư?

Dựa trên Khung lý thuyết về Hòa nhập số, nhất là khung do Nguyễn và các cộng sự (2020) đề xuất, đồng thời xem xét việc áp dụng khung lý thuyết vào đánh giá thực tế trong nghiên cứu của Hua (2021) , và đối chiếu với các khía cạnh/ tiêu chí về chuyển đổi số được đề cập trong các chính sách chuyển đổi số tại Việt Nam, nghiên cứu này sẽ xem xét 4 khía cạnh của chuyển đổi số: NHẬN THỨC, AN NINH AN TOÀN MẠNG, KỸ NĂNG SỐ, KHẢ NĂNG TIẾP CẬN (Hình 1).



Hình 1. Khung nghiên cứu

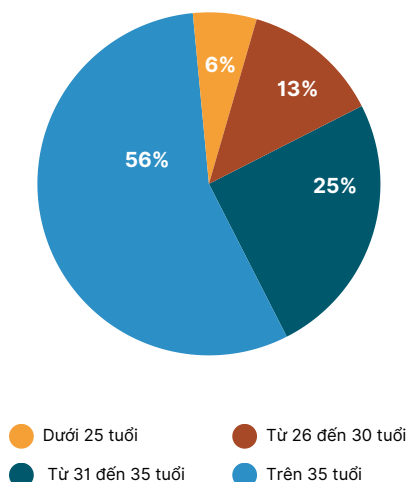
Do giới hạn về thời gian, nguồn lực nên nghiên cứu tập trung vào các nội dung dưới đây:

	Nội dung
Nhận thức	<ul style="list-style-type: none"> • Hiểu biết về chuyển đổi số nói chung • Quan điểm về tầm quan trọng và tác động của chuyển đổi số • Thái độ tiếp nhận và sử dụng các công nghệ số
An ninh an toàn mạng	<ul style="list-style-type: none"> • Nhận thức về các vấn đề an ninh an toàn mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân
Kỹ năng số	<ul style="list-style-type: none"> • Sử dụng máy tính, điện thoại thông minh, ... • Kỹ năng tìm kiếm, phân tích/đánh giá, sử dụng và tạo nội dung thông tin trên các nền tảng công nghệ số
Khả năng tiếp cận	<ul style="list-style-type: none"> • Tính sẵn có về hạ tầng số, nền tảng số, dịch vụ công trên nền tảng số • Khả năng chi trả • Chất lượng dịch vụ, công nghệ cung cấp

1.3.2. Mẫu nghiên cứu

Nghiên cứu được thực hiện thông qua thu thập dữ liệu định lượng và định tính. Nhóm nghiên cứu đã thực hiện khảo sát bảng hỏi bằng google form với tổng số 111 người lao động di cư, trong đó có 78,4% là nữ, 71,1% là lao động ngành may mặc và điện tử, 74,8% người trả lời là công nhân trực tiếp sản xuất (Bảng 1), độ tuổi trung bình của người trả lời là 36 và có 55.9% số người trả lời từ 35 tuổi trở lên (Hình 2). Nghiên cứu cũng thực hiện 1 thảo luận nhóm và 2 phỏng vấn sâu với người lao động di cư tại xã Hải Bối huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội.

Hình 2. Tuổi của người trả lời



Bảng 1. Thông tin về người lao động di cư tham gia nghiên cứu chia theo ngành và vị trí làm việc (n=111)

	Nữ		Nam	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Ngành làm việc của người trả lời				
Điện tử	30	76.9%	9	23.1%
May mặc	36	90.0%	4	10.0%
Dày da	0	0.0%	3	100.0%
Thương mại/dịch vụ	7	87.5%	1	12.5%
Chế tạo, cơ khí	1	16.7%	5	83.3%
Khác	13	86.7%	2	13.3%
Vị trí làm việc của người trả lời				
Công nhân	67	80.7%	16	19.3%
Tổ trưởng, tổ phó	7	53.8%	6	46.2%
Quản lý cấp cao	1	100.0%	0	0.0%
Khác (Nhân viên hành chính, nhân sự, kho, nhân viên kinh doanh)	12	85.7%	2	14.3%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

1.3.3. Hạn chế của nghiên cứu

Do giới hạn về nguồn lực, nghiên cứu chỉ thực hiện khảo sát trên phạm vi nhỏ, chưa đánh giá được toàn bộ các nội dung có liên quan tới nhận thức về chuyển đổi số, an ninh an toàn mạng, kỹ năng số và khả năng tiếp cận của người lao động di cư liên quan tới quá trình chuyển đổi số ở Việt Nam.

Bên cạnh đó, số lượng mẫu nghiên cứu nhỏ nên các phát hiện của nghiên cứu chưa đại diện được cho toàn bộ người lao động di cư tại Việt Nam. Các phát hiện của nghiên cứu mới dừng lại mô tả, gợi mở vấn đề để từ đó có thể tiến hành các nghiên cứu sâu hơn, chi tiết hơn liên quan tới tác động và ảnh hưởng của chuyển đổi số tới người lao động di cư tại Việt Nam.

CHƯƠNG II. PHÁT HIỆN CHÍNH

2.1. Nhận thức của người lao động di cư về chuyển đổi số

Kết quả nghiên cứu cho thấy người lao động di cư có hiểu biết cơ bản về chuyển đổi số, nhưng chưa đầy đủ. Khi được hỏi về khái niệm Chuyển đổi số, có 56,4% người trả lời lựa chọn khái niệm về chuyển đổi số theo định nghĩa của Bộ Thông tin và Truyền thông¹ (Chuyển đổi số là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số). Theo vị trí công việc (gồm nhóm công nhân, nhóm tổ trưởng, tổ phó, và nhóm khác), 78,6% người trả lời lựa chọn khái niệm chuyển đổi số theo định nghĩa của Bộ Thông tin và Truyền thông, tiếp đến là nhóm công nhân và nhóm tổ trưởng, tổ phó với tỷ lệ tương ứng là 53,7% và 46,2% (Bảng 2). Kết quả này cũng tương đồng với ý kiến của người lao động di cư tham gia thảo luận nhóm và phỏng vấn sâu như ý kiến của một nữ lao động di cư “*Mình chỉ hiểu chuyển đổi số đơn giản là sử dụng công nghệ trong sản xuất, và các thiết bị thông minh thôi*”.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy sự khác biệt giữa người lao động thuộc ngành điện tử với ngành may mặc và giày da về khái niệm chuyển đổi số. Có 66,7% người lao động di cư ngành điện tử lựa chọn khái niệm chuyển đổi số theo định nghĩa của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong khi tỷ lệ này của người lao động thuộc ngành may mặc và giày da là 48,7% và 33,3%.

Bảng 2. Ý kiến của người trả lời về chuyển đổi số là gì chia theo vị trí làm việc (n=111)

Chuyển đổi số	Công nhân		Tổ trưởng, tổ phó		Khác		Tổng	
	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ
Là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân về cách sống, cách làm việc dựa trên các công nghệ số	13	15.9%	0	0.0%	0	0.0%	13	11.8%
Là quá trình chuyển đổi các tài liệu, thông tin, giấy tờ từ bản giấy sang định dạng số.	10	12.2%	3	23.1%	1	7.1%	14	12.7%

Chuyển đổi số	Công nhân		Tổ trưởng, tổ phó		Khác		Tổng	
	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ
Là quá trình thay đổi cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số.	1	1.2%	1	7.7%	1	7.1%	3	2.7%
Là quá trình khai thác thông tin, dữ liệu đã được số hoá	9	11.0%	0	0.0%	1	7.1%	10	9.1%
Là quá trình thay đổi tổ chức cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số.	5	6.1%	3	23.1%	0	0.0%	8	7.3%
Là quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số.	44	53.7%	6	46.2%	11	78.6%	62	56.4%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có trên 80% người lao động di cư đồng ý và rất đồng ý về những tác động tích cực từ chuyển đổi số (Bảng 3), trong đó có 46.8% ý kiến rất đồng ý về việc chuyển đổi số sẽ giúp tiếp cận các dịch vụ công nhanh chóng, tiết kiệm và hiệu quả, 47.7% ý kiến rất đồng ý về việc chuyển đổi số giúp tương tác, giao tiếp với gia đình, bạn bè dễ dàng và thuận tiện hơn.

Một điểm đáng lưu ý khi có 18.9% người lao động di cư không có ý kiến về việc chuyển đổi số giúp tạo ra những cơ hội việc làm mới, thu nhập mới.

Bảng 3. Ý kiến của người lao động di cư về tác động tích cực của chuyển đổi số (n=111)

Tác động của chuyển đổi số	Rất đồng ý	Đồng ý	Không ý kiến	Không đồng ý
Tiếp cận dịch vụ công nhanh chóng, tiếp kiệm và hiệu quả	46.8%	45.9%	7.2%	0.0%
Tiếp cận được nhiều hình thức giải trí, văn hoá nhanh chóng, tiết kiệm	39.6%	49.5%	9.9%	0.9%
Tiếp cận được các cơ hội học tập trực tuyến	39.6%	49.5%	9.9%	0.9%
Quản lý cuộc sống và công việc một cách hiệu quả hơn	34.2%	53.3%	11.7%	0.9%
Tăng năng suất lao động, hiệu quả công việc	37.8%	49.5%	12.6%	0.0%
Tạo ra cơ hội làm việc, nguồn thu nhập mới	35.1%	45.9%	18.9%	0.0%
Tiếp cận được thông tin việc làm	38.7%	51.4%	9.9%	0.0%
Giúp tương tác, giao tiếp với gia đình, bạn bè dễ dàng và thuận tiện hơn	47.7%	41.4%	10.8%	0.0%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy người lao động di cư cũng nhận thức được những tác động tiêu cực của chuyển đổi số. Tỷ lệ người lao động di cư đồng ý và rất đồng ý về chuyển đổi số có thể làm lộ thông tin dữ liệu cá nhân, lừa đảo qua mạng, tấn công qua mạng là 63%, 67.5% và 68,4%.

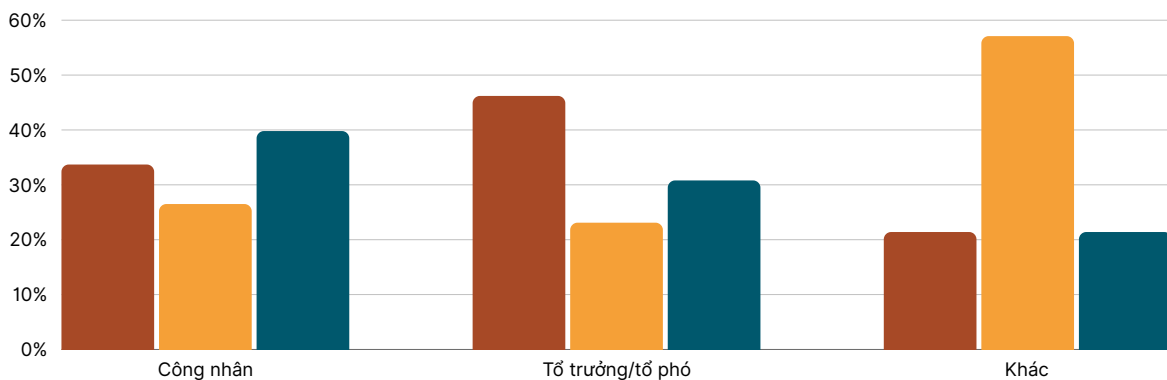
Một điểm lưu ý là chỉ có 54.9% số lao động di cư đồng ý và rất đồng ý việc doanh nghiệp áp dụng tự động hoá vào quá trình sản xuất có thể làm người lao động mất việc. Kết quả này tương đồng với ý kiến cũng những người lao động di cư tham gia thảo luận nhóm tại xã Hải Bối, khi có 4/9 người tham gia cho rằng công việc hiện nay của họ không thể thay thế bằng máy móc. Tuy vậy, kinh nghiệm của các lao động di cư khác đều cho rằng các công việc của những người này hoàn toàn có thể thay bằng công nghệ số.

Bảng 4. Ý kiến của người lao động di cư về tác động tiêu cực của chuyển đổi số (n=111)

Tác động của chuyển đổi số	Rất đồng ý	Đồng ý	Không ý kiến	Không đồng ý
Mất việc/không tìm được việc làm do doanh nghiệp áp dụng tự động hoá quá trình sản xuất	19.8%	35.1%	27.0%	18.0%
Lộ thông tin/dữ liệu cá nhân	18%	45%	18.9%	18.0%
Lừa đảo qua mạng	26.1%	41.4%	14.4%	17.1%
Bị tấn công qua mạng	27.0%	41.4%	14.4%	17.1%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Hình 3 cho thấy có 39,8% người lao động di cư cho biết họ sẽ mất việc hiện tại nếu doanh nghiệp/công ty mà họ đang làm việc đầu tư hệ thống máy móc, công nghệ số để thay thế công việc của con người. Tỷ lệ này cũng tương đồng với tỷ lệ người lao động đồng ý tác động tiêu cực của chuyển đổi số tới việc làm của người lao động. Như vậy, có thể thấy rằng người lao động di cư, đặc biệt là nhóm lao động là công nhân đã có nhận thức rõ ràng về việc họ có thể mất việc do chuyển đổi số. Vấn đề này cần đặt ra kế hoạch rõ ràng, khả thi để giúp cho người lao động di cư có thể chuyển đổi công việc thành công, trong trường hợp họ mất việc, giảm việc do doanh nghiệp thay đổi phương thức sản xuất.



Hình 3. Việc làm của người lao động khi doanh nghiệp sử dụng robot, máy móc

2.2. An ninh, an toàn mạng

Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 (Quyết định 749/QĐ-TTg) đặt nhiệm vụ hướng dẫn người dân về các kỹ năng an toàn, bảo mật thông tin cơ bản để có thể tự bảo vệ tài khoản, dữ liệu của mình trên không gian số. Kết quả nghiên cứu cho thấy có 71% số người lao động di cư đã thực hiện cài các ứng dụng xác thực hai yếu tố cho các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị điện tử mà họ sử dụng. Không có nhiều khác biệt giữa các nhóm người lao động di cư là công nhân, tổ trưởng/tổ phó hay nhân viên văn phòng về sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố. Một điểm đáng lưu ý là có 18,9% số người lao động di cư đã biết nhưng chưa thực hiện cài các ứng dụng xác thực hai yếu tố và 10,8% không biết về các ứng dụng/phần mềm xác thực hai yếu tố (Bảng 5). Điều này có thể là một trong những nguyên nhân dẫn tới người lao động di cư là nạn nhân/đối tượng của các hành vi lừa đảo qua mạng khi có 18% người trả lời cho rằng họ là nạn nhân/đối tượng của các hành vi lừa đảo qua mạng. Chia sẻ của người lao động di cư cũng cho thấy họ cũng gặp phải các hành vi lừa đảo qua mạng như mất nick Facebook, bị hỏi vay tiền từ các nick bị chiếm quyền, mời mua bán các sản phẩm,...

Lộ dữ liệu cá nhân là một trong những quan ngại của người lao động di cư, kết quả thảo luận nhóm cho thấy người lao động di cư khá cẩn trọng khi thực hiện cài đặt các ứng dụng, phần mềm đòi hỏi phải cung cấp dữ liệu cá nhân, như ý kiến của một lao động di cư.

“Trước đây khi đi hướng dẫn cài ứng dụng WECHECK cho công nhân ở các khu trọ thì lúc đầu mọi người hào hứng và quan tâm, nhưng khi biết được là để sử dụng thì cần phải cung cấp dữ liệu cá nhân nên nhiều công nhân không cài nữa”.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy người lao động vẫn có hành vi chia sẻ dữ liệu cá nhân với người lạ, có 12,6% người trả lời đã thực hiện chia sẻ thông tin cá nhân với người lạ. Kết quả này cho thấy cần tăng cường truyền thông cho người lao động về tầm quan trọng của bảo mật thông tin dữ liệu, cách thức sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố. Một điểm lưu ý là có 75.7% người lao động di cư cho biết họ không biết cơ chế khiếu nại, phản ánh xác minh thông tin giả, thông tin vi phạm pháp luật trên không gian mạng.

Bảng 5. Sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố của người lao động di cư chia theo vị trí công việc (n=111)

	Không biết		Không cài		Có	
	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ
Công nhân	11	13.3%	13	15.7%	59	71.1%
Tổ trưởng, tổ phó	0	0.0%	4	30.8%	9	69.2%
Khác	1	7.1%	4	28.6%	9	64.3%
Tổng	12	10.8%	21	18.9%	78	70.3%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Trong trường hợp có dấu hiệu hoặc gặp phải các sự cố mất dữ liệu, lừa đảo qua mạng thì có trên 50% số người lao động cho biết họ sẽ thông báo cho lực lượng chức năng, phối hợp với doanh nghiệp xử lý sự cố hoặc thay thế thiết bị đầu cuối có dấu hiệu mất an toàn (Bảng 6).

Bảng 6. Giải pháp của người trả lời khi có dấu hiệu/ hoặc gặp phải các sự cố, mất dữ liệu, lừa đảo mạng (n=111)

	Không biết	Không	Có
Chủ động thông báo cho lực lượng chức năng khi xảy ra các hành vi vi phạm pháp luật trên không gian mạng	19.8%	22.5%	57.7%
Thực hiện hoặc thông báo, phối hợp với doanh nghiệp hạ tầng số khắc phục, xử lý	20.7%	28.8%	50.5%
Thay thế thiết bị đầu cuối có dấu hiệu mất an toàn thông tin mạng	23.4%	24.3%	52.3%

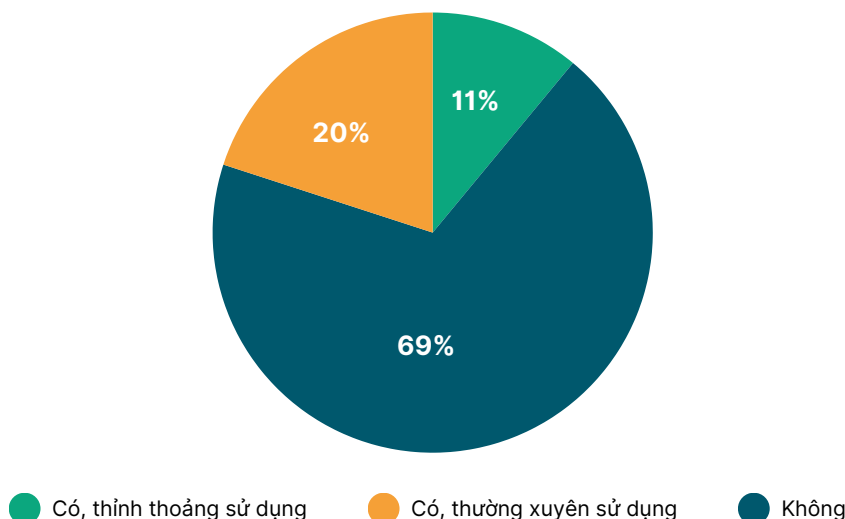
Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

2.3. Kỹ năng số

Kết quả nghiên cứu cho thấy 100% NLD khảo sát sở hữu và sử dụng điện thoại thông minh, cài đặt và sử dụng rất đa dạng các ứng dụng trên điện thoại.

Bán hàng online là một trong những cơ hội để giúp cho người lao động di cư có thêm nguồn thu nhập. Kết quả khảo sát cho thấy, có 31% người lao động di cư đang coi kinh doanh online là một trong những cơ hội để có nguồn thu nhập khác, bổ sung thêm cho nguồn thu nhập chính khi đi làm công nhân trong các công ty doanh nghiệp (Hình 4). Lợi thế của kinh doanh online là người lao động có thể tranh thủ thời gian sau giờ làm việc chính thức tại các doanh nghiệp. Sản phẩm kinh doanh đa dạng nông sản, đặc sản, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng. Theo người lao động di cư thì thách thức lớn nhất của họ khi kinh doanh online, đặc biệt là kinh doanh trên các nền tảng mạng xã hội như Zalo, Facebook là thiếu kỹ năng marketing, xây dựng nội dung (content)/clip giới thiệu sản phẩm như ý kiến của một người lao động di cư:

“Trước đây em cũng hay viết bài giới thiệu, quảng bá trên Facebook lắm, nhưng em chỉ thấy lướt xem dưới 10 người. Sau này, khi em tham dự một khóa marketing không đồng thì em mới biết là để tin của mình có thể tiếp cận được với nhiều người thì Facebook có thuật toán chỉ nhằm tới các tin được soạn dưới 3 phút, do vậy bây giờ để post (đăng) bài thì em phải chuẩn bị trước ở đâu đó, sau đó vào Facebook chỉ việc post là xong”.



Hình 4. Mức độ sử dụng kênh bán hàng online của người lao động di cư

2.4. Khả năng tiếp cận

2.4.1. Tiếp cận và sử dụng các ứng dụng trực tuyến

100% người lao động di cư tham gia khảo sát đều sở hữu hoặc sử dụng điện thoại thông minh và máy tính (laptop hoặc desktop). Người lao động di cư đều có thể dễ dàng truy cập được internet thông qua mạng wifi được chủ nhà trọ lắp đặt hoặc 4G.

Kết quả nghiên cứu cho thấy người lao động di cư cài đặt và sử dụng rất đa dạng các ứng dụng trên điện thoại, bao gồm các ứng dụng do các cơ quan chính phủ Việt Nam xây dựng như VNEID, VSSID, eTAX; các ứng dụng tài chính, ngân hàng; các ứng dụng của các mạng xã hội như Zalo, Facebook; các ứng dụng mua sắm và các ứng dụng liên quan tới việc học trực tuyến. Có trên 80% số người lao động di cư đã biết và thực hiện cài đặt các ứng dụng trên điện thoại thông minh. Zalo và Facebook là 2 ứng dụng được cài đặt và sử dụng thường xuyên cao nhất trong số các ứng dụng với tỷ lệ 67.6% và 64.9% số người trả lời, đứng thứ ba về tỷ lệ người sử dụng thường xuyên nhất là ứng dụng ngân hàng mà người lao động đang mở tài khoản với 55.9% số người trả lời. Có 50.5% số người trả lời đã cài đặt nhưng thỉnh thoảng mới sử dụng ứng dụng VNEID và VSSID (Bảng 7). Đây là hai ứng dụng quan trọng đối với người lao động di cư, do vậy cần có các giải pháp truyền thông, tập huấn và hướng dẫn cho người lao động di cư để có thể sử dụng thành thạo và thường xuyên các ứng dụng này.

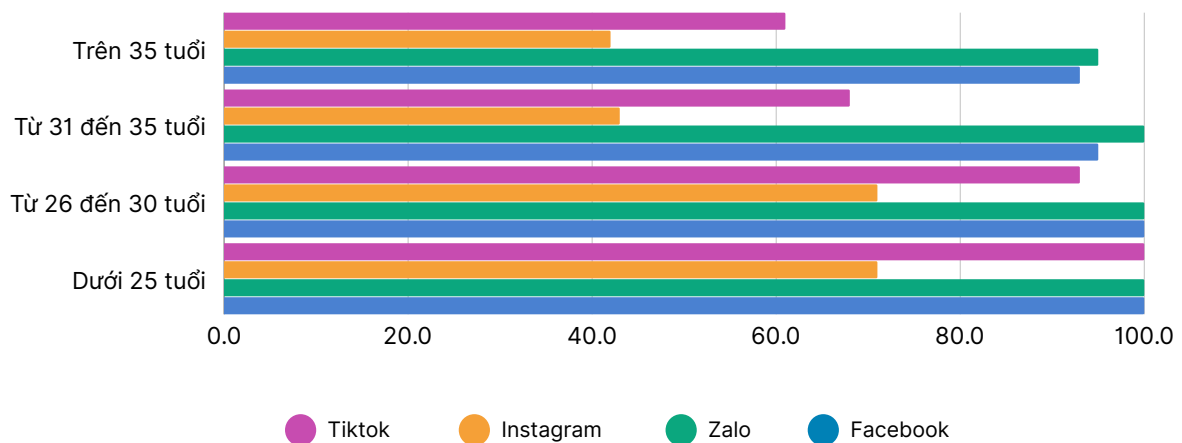
Ý kiến của những người lao động di cư tham gia thảo luận nhóm cho thấy bên cạnh các ứng dụng phổ biến như Facebook, Zalo thì các ứng dụng như VSSID đang rất hữu ích đối với họ. Người lao động có thể trực tiếp theo dõi, kiểm tra các thông tin về quá trình đóng bảo hiểm của mình, so sánh đối chiếu thông tin trên ứng dụng với thực tế để phát hiện sai sót, đặc biệt giúp giảm tình trạng doanh nghiệp chậm đóng/nộp bảo hiểm theo như quy định.

Bảng 7. Cài đặt và sử dụng các ứng dụng trên điện thoại thông minh của người lao động di cư (%)

Ứng dụng	Không biết	Biết, nhưng không cài đặt	Có cài đặt, nhưng chưa bao giờ sử dụng	Có cài đặt, thỉnh thoảng mới sử dụng	Sử dụng thường xuyên
1. VNEID	12.6	3.6	12.6	50.5	14.4
2. VssID	3.6	3.6	12.6	50.5	29.7
3. Ứng dụng ngân hàng	7.2	1.8	4.5	30.6	55.9
4. Ứng dụng tài chính (Vnpay, Viettel money, zalo pay)	9.9	17.1	13.5	28.8	30.6
5. Facebook	3.6	0.9	4.5	26.1	64.9
6. Zalo	2.7	0.9	2.6	25.2	67.6
7. Instagram	16.2	36	16.7	20.7	9.9
Tiktok	10.8	19.8	9.0	37.8	22.5
Ứng dụng họp trực tuyến (Google meet, Zoom)	9.9	15.3	14.4	43.3	17.1
Dịch vụ lưu trữ đám mây (Google drive, iCloud, One drive)	13.5	19.8	14.4	35.1	17.1
Ứng dụng mua sắm trực tuyến (Shopee, Lazada, Tiki, Sendo, Tiktok Shop, Taobao)	5.4	11.7	14.4	38.7	29.7
Ứng dụng đặt xe (Grab, Bee)	16.2	21.6	24.3	27	10.8

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Nghiên cứu khảo sát mức độ sử dụng của người lao động di cư đối với 4 ứng dụng mạng xã hội là Zalo, Facebook, Instagram và Tiktok. Kết quả nghiên cứu cho thấy không có nhiều khác biệt giữa sử dụng Zalo, Facebook theo tuổi của người lao động (Hình 5). Người lao động có độ tuổi dưới 25 và trong khoảng 26 tới 30 tuổi sử dụng Instagram và Tiktok nhiều hơn so với nhóm người lao động trên 30 tuổi. Người lao động dưới 30 tuổi sử dụng Tiktok với tỷ lệ 100%, sử dụng Instagram là 71%, trong khi đó tỷ lệ tương ứng của người lao động trên 30 tuổi là 42% và hơn 60% (Hình 5). Kết quả trả lời của người lao động qua google form cũng tương đồng với các ý kiến trong thảo luận nhóm tại xã Hải Bối khi có 3/9 người lao động di cư dưới 30 tuổi đều sử dụng Instagram và Tiktok, 6/9 người lao động di cư trên 30 tuổi thì chỉ biết có hai ứng dụng này nhưng chưa cài đặt và sử dụng. Kết quả nghiên cứu này **có thể gợi ý cách thức tiếp cận, cách thức truyền thông với người lao động bằng mạng xã hội theo độ tuổi.**



Hình 5. Sử dụng mạng xã hội của người lao động di cư theo tuổi

2.4.2. Tiếp cận và sử dụng các chuyên trang về Chuyển đổi số

Quyết định 749/QĐ-TTg và Quyết định 411/QĐ-TTg đều đặt ra nhiệm vụ xây dựng nền tảng học trực tuyến mở (MOOC) về kỹ năng số, cho phép người dân truy cập để tự học các kỹ năng số, bồi dưỡng, phổ biến kỹ năng số rộng rãi cho lực lượng lao động, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng số cơ bản, kỹ năng số nâng cao, kỹ năng kỹ thuật cho người lao động trong các doanh nghiệp. Nghiên cứu đã thực hiện đánh giá khả năng tiếp cận và sử dụng 3 trang thông tin điện tử có liên quan trực tiếp tới chuyển đổi số, gồm trang Chương trình chuyển đổi số quốc gia (<https://dx.gov.vn/>), trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>) và trang Cảnh báo, giải đáp thắc mắc về an toàn thông tin mạng (<https://khonggianmang.vn>). Kết quả nghiên cứu cho thấy khoảng một nửa số lao động di cư không biết tới các trang thông tin này, trong số những người biết về 3 trang thông tin thì có rất ít người đã truy cập, sử dụng các thông tin trên các trang này (Bảng 8).

Điều này cho thấy cần có những giải pháp nhằm giới thiệu các trang thông tin này, đặc biệt là trang thông tin về nền tảng học trực tuyến cho người lao động di cư để họ có thể nâng cao kiến thức, kỹ năng về chuyển đổi số.

Ý kiến của người lao động di cư tham gia thảo luận nhóm cho biết, các kiến thức thông tin về chuyển đổi số họ có được chủ yếu qua các phương tiện truyền thông, được bạn bè giới thiệu. Ứng dụng của Bảo hiểm xã hội Việt Nam VSSID, ứng dụng VNEID là một trong số những ứng dụng được doanh nghiệp và chính quyền địa phương tổ chức hướng dẫn người lao động cài đặt và sử dụng.

Bảng 8. Ý kiến của người lao động di cư về các trang thông tin chuyển đổi số (n=111)

Cổng thông tin	Không biết	Biết, nhưng chưa truy cập	Biết, đã truy cập
Chương trình chuyển đổi số quốc gia: https://dx.gov.vn/	41.4%	48.6%	9.9%
Nền tảng học trực tuyến miễn phí https://onetouch.mic.gov.vn/	55.9%	39.6%	4.5%
Cảnh báo, giải đáp thắc mắc về an toàn thông tin mạng https://khonggianmang.vn	65.5%	30%	4.5%

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Nền tảng học trực tuyến miễn phí <https://onetouch.mic.gov.vn/>

Nền tảng học trực tuyến mở đại trà được xây dựng nhằm triển khai bồi dưỡng, tập huấn cho cán bộ chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước ở Trung ương, địa phương, các tập đoàn, tổng công ty nhà nước, các cơ quan truyền thông, bảo chí và phổ cập kỹ năng số cho người dân để thực hiện thành công Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 tại Quyết định số 749/QĐ-TTg.

Nền tảng học trực tuyến có 4 mục tiêu, bao gồm hai mục tiêu liên quan tới lãnh đạo, công chức, viên chức, cán bộ chuyên trách chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước và hai mục tiêu nhằm nâng cao hiểu biết và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ số thiết yếu trong lĩnh vực ngân hàng, y tế, giáo dục, giao thông, ngân hàng người dân trong độ tuổi lao động biết đến các loại hình dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng. Có tổng số 138 khóa học trực tuyến dành cho cá nhân được thống kê trên nền tảng <https://opetouch.mic.gov.vn> trong đó có 122 khóa được giới thiệu và tổ chức tập huấn trên nền tảng hướng tới nhóm đối tượng người học là lãnh đạo, viên chức, công chức, cán bộ chuyên trách về chuyển đổi số, cán bộ công nghệ thông tin và khoảng 16 khóa học hướng tới đối tượng người học là người dân, tổ công nghệ cộng đồng người lao động, nhân viên tại các doanh nghiệp (Chi tiết xem Phụ lục 2). Như vậy, theo chúng tôi đang có sự mất cân bằng trong việc cung cấp các khóa học trực tuyến trên nền tảng để hoàn thành mục tiêu liên quan tới cung cấp hiểu biết và kỹ năng sử dụng dịch vụ công trực tuyến và dịch vụ số thiết yếu khác dành cho người dân. Trong số các khóa học dành cho đối tượng học là người dân thì chúng tôi chưa tìm thấy khóa học cụ thể nhằm hướng dẫn sử dụng các dịch vụ công trực tuyến. Thiêu các khóa học cần thiết đáp ứng được nhu cầu của người lao động là một trong những lý do tỷ lệ người biết, truy cập Nền tảng thấp, kết quả nghiên cứu cho thấy có 5 người (4.5%) biết và đã truy cập nền tảng.

2.4.3. Tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Dịch vụ công trực tuyến là một trong những phương thức giúp phát triển chính phủ số, nâng cao hiệu quả, hiệu lực hoạt động của các cơ quan nhà nước. Quyết định 749/QĐ-TTg đã đặt mục tiêu cho tới năm 2025 thì 80% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4, được cung cấp trên nhiều phương tiện truy cập khác nhau, bao gồm cả thiết bị di động. Các cơ quan quản lý nhà nước và người dân đều nhận thức rõ được những tác động tích cực của dịch vụ công trực tuyến. Để đánh giá mức độ tiếp cận và sử dụng dịch vụ và tác động của dịch vụ công trực tuyến tới người lao động, nghiên cứu đã thực hiện khảo sát 15 dịch vụ công được nhiều người dân sử dụng nhất theo như thống kê tại Cổng dịch vụ công quốc gia. Trong 12 tháng (từ tháng 2/2023 đến tháng 2/2024), có khoảng 30% người lao động di cư chưa biết tới các dịch vụ công trực tuyến (Bảng 9). Điều này cho thấy phải tăng cường hơn nữa truyền thông, nâng cao nhận thức, cung cấp các khóa học trực tuyến/trực tiếp về sử dụng dịch các dịch vụ công cho người lao động di cư. Từ đó giúp người lao động di cư có thể tiếp cận dễ dàng hơn với các dịch vụ công, giảm đáng kể thời gian, chi phí so với sử dụng dịch vụ công trực tiếp như câu chuyện đăng ký cấp biển số xe lần đầu của chị Đặng, câu chuyện về đăng ký tạm trú trực tiếp qua tại công an xã Hải Bối của người lao động di cư tạm trú trên địa bàn xã Hải Bối huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội.

Trải nghiệm sử dụng dịch vụ công của một người lao động di cư:

Chị Đặng là lao động di cư cho một nhà máy tại khu công nghiệp Bắc Thăng Long, chị đang tạm trú tại xã Hải Bối, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội. Khoảng tháng 4 năm 2022, chị làm tạm trú tại xã Hải Bối. Sau khi được phát hồ sơ khai báo thông tin gồm rất nhiều loại giấy tờ, chị mang về nhà điền thông tin và phô tô giấy tờ liên quan kèm theo. Sau khi chuẩn bị đầy đủ giấy tờ, chị đem nộp cho công an xã. Sau 1 tháng chị ra trụ sở công an xã để lấy tạm trú theo giấy hẹn nhưng được thông báo là hồ sơ bị thất lạc, công an xã không tìm thấy hồ sơ của chị tại cả trụ sở cũ lẫn trụ sở mới của công an xã. Chị nhờ các anh tìm lại vì ghi chép lại mất thời gian và làm chậm thời gian lấy nhưng vẫn không tìm thấy. Do vậy, chị phải chấp nhận làm lại bộ hồ sơ mới để làm thủ tục tạm trú. Chị thanh toán phí là 200.000 đồng cho gia đình 4 người. Hiện nay tạm trú của chị gần hết hạn, đang cân gia hạn. Chị thấy bạn bè xung quanh bảo vẫn phải ra làm trực tiếp tại trụ sở công an xã, nhưng qua thông tin chị thấy thủ tục này có thể làm trực tuyến. Chị có hỏi các anh công an viên khu vực thì họ bảo làm trực tuyến được, nhưng khi chị hỏi cách làm cụ thể như thế nào thì được giải thích là vào tra Google. Chị cũng chưa biết nên làm như thế nào nên vẫn đang chờ tìm hiểu thêm, có khi vẫn phải làm thủ tục gia hạn bằng cách nộp hồ sơ trực tiếp tại trụ sở công an xã Hải Bối.

Tháng 10 năm 2022, vợ chồng chị Đặng quyết định mua một xe máy Honda Lead tại cửa hàng Honda Thăng Lợi huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội. Trước khi mua xe, chị nghĩ rằng sẽ phải đem xe về quê nhà tại Hà Tĩnh để trực tiếp làm thủ tục đăng ký cấp biển số. Khi mua xe thì nhân viên của cửa hàng đã tư vấn cho chị về việc có thể làm thủ tục đăng ký xe trực tuyến. Vì không biết thủ tục, quy trình và muốn làm nhanh nên vợ chồng chị đã uỷ quyền cho cửa hàng thực hiện dịch vụ đăng ký xe với chi phí là 500.000 đồng. Tại thời điểm đó, chị nghĩ rằng chi phí này vẫn rẻ so với việc phải về quê tại Hà Tĩnh để làm thủ tục đăng ký cấp biển số xe. Nếu đăng ký trực tiếp tại Hà Tĩnh chị sẽ cần một chuyến về làm thủ tục đăng ký và một chuyến về lấy giấy tờ xe. Thời gian cho một lượt di chuyển từ Hà Nội - Hà Tĩnh khoảng là 8 tiếng với chi phí xe là 400.000 đồng/lượt. Chị cho rằng, nếu vợ chồng chị biết thông tin về việc có thể tự mình làm thủ tục đăng ký xe cấp biển số xe trực tuyến qua công dịch vụ công thì đã không mất thêm 500.000 đồng chi phí cho cửa hàng bán xe. Chị cho rằng các dịch vụ công trực tuyến giống như việc chị đăng ký xe sẽ giúp chị giảm được thời gian, tiền hơn nhiều so với đi làm trực tiếp.

Trong số 15 dịch vụ công được khảo sát thì nhóm dịch vụ công liên quan tới đăng ký và quản lý cư trú được nhiều người lao động di cư sử dụng nhất. Có 28.8% người lao động di cư đã sử dụng dịch vụ công điện tử để xác nhận thông tin về nơi cư trú, 25.2% sử dụng dịch vụ công điện tử để đăng ký tạm trú, 23.4% sử dụng để đăng ký thường trú và 25% người lao động di cư sử dụng dịch vụ công điện tử để đổi căn cước công dân. Tỷ lệ người lao động di cư sử dụng các dịch vụ công trực tuyến còn lại thì không có sự khác biệt lớn (Bảng 9).

Bảng 9. Mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người lao động di cư

Dịch vụ công trực tuyến	Không biết	Có biết	
		Có sử dụng	Không áp dụng
1. Thủ tục chứng thực bản sao từ bản chính giấy tờ, văn bản do cơ quan tổ chức có thẩm quyền của Việt Nam cấp hoặc chứng nhận	36.0	25.2	38,7
2. Đăng ký thường trú	30.6	23.4	45.9
3. Đăng ký tạm trú	31.5	25.2	43.2
4. Xác nhận thông tin về nơi cư trú	31.5	28.8	39.6
5. Cấp mới/cấp lại hộ chiếu phổ thông	37.8	15.3	46.8
6. Thủ tục cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân	36.9	14.4	48.6
7. Thủ tục đăng ký, di chuyển xe	39.6	12.6	47.7
8. Thủ tục khai sinh	34.2	16.2	49.5
9. Thủ tục đăng ký kết hôn	39.6	16.2	44.1
10. Đổi thẻ căn cước công dân	32.4	25.2	42.3
11. Đăng ký, cấp biển số xe lần đầu	36.0	17.1	46.8
12. Đổi giấy phép lái xe do ngành giao thông vận tải cấp	38.7	10.8	50.5
13. Nộp tiền phạt xử lý vi phạm hành chính lĩnh vực giao thông đường bộ	42.3	10.8	46.8
14. Quyết toán thuế thu nhập cá nhân	38.7	14.4	46.8
15. Cấp lại thẻ BHYT do hỏng, mất	38.7	14.4	46.8

Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Thủ tục hành chính về đăng ký tạm trú hướng dẫn người dân có thể nộp hồ sơ trực tiếp tại Công an cấp xã hoặc nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia/hoặc Cổng dịch vụ công Bộ Công an/ hoặc ứng dụng VneID. Thời hạn giải quyết là 03 ngày làm việc. Mức phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tiếp là 10.000 đồng/người/lần đăng ký theo danh sách và 15.000 đồng/lần đăng ký với cá nhân, hộ gia đình. Mức phí khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến là 5.000 đồng/người/lần đăng ký theo danh sách và 7.000 đồng/lần đăng ký với cá nhân, hộ gia đình.

Theo ý kiến của những người lao động tham gia thảo luận nhóm tại xã Hải Bối, công an xã Hải Bối chỉ thực hiện thủ tục đăng ký tạm trú trực tiếp tại trụ sở của công an xã. Người lao động cho biết sau khi nộp hồ sơ thì công an xã cũng không hẹn ngày giải quyết, họ sẽ gọi điện báo khi hoàn thiện đăng ký tạm trú hoặc cần bổ sung thêm giấy tờ. Chị Thị, một thành viên tham gia thảo luận nhóm cho biết cho tới thời điểm thực hiện khảo sát (ngày 23/3/2024), chị vẫn chưa nhận được kết quả giải quyết hồ sơ từ công an xã sau 2 tuần nộp hồ sơ tại công an xã. Thảo luận nhóm cũng cho biết chi phí thực hiện đăng ký tạm trú tại xã Hải Bối là 100.000 đồng/lượt/hồ sơ khi thực hiện đăng ký mới, còn khi gia hạn là 50.000 đồng/lần. Như vậy có thể thấy có sự khác biệt đáng kể giữa hướng dẫn của Bộ Công an về thủ tục đăng ký tạm trú khi nộp hồ sơ trực tiếp tại trụ sở công an xã (Quyết định 320/QĐ-BCA ngày 16/1/2024) với thực tế thực hiện thủ tục đăng ký tạm trú theo hình thức nộp hồ sơ trực tiếp tại xã Hải Bối huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG III.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

3.1. Kết luận

Nghiên cứu có một số phát hiện và ghi nhận chính như sau:

Nhận thức về chuyển đổi số của người lao động di cư

Người lao động di cư có hiểu biết cơ bản về chuyển đổi số, nhưng chưa đầy đủ. Trong đó, trên 80% người lao động di cư đồng ý và rất đồng ý về những tác động TÍCH CỰC của CDS, như giúp tiếp cận các dịch vụ công nhanh chóng, tiết kiệm hơn, giúp tương tác, giao tiếp với gia đình, bạn bè dễ dàng và thuận tiện hơn, có thêm nguồn thu nhập nhờ bán hàng online. Bên cạnh đó, NLD cũng nhận thức được những tác động TIÊU CỰC của CDS, vì CDS có thể làm người lao động mất việc (công nghệ thay thế con người).

An ninh, an toàn mạng

Có 71% số người lao động di cư đã thực hiện cài các ứng dụng xác thực hai yếu tố cho các phần mềm, ứng dụng trên các thiết bị điện tử mà họ sử dụng. Không có nhiều khác biệt giữa các nhóm người lao động di cư là công nhân, tổ trưởng/tổ phó hay nhân viên văn phòng về sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố. Một điểm đáng lưu ý là có 18.9% số người lao động di cư đã biết nhưng chưa thực hiện cài các ứng dụng xác thực hai yếu tố và 10.8% không biết về các ứng dụng/phần mềm xác thực hai yếu tố.

Người lao động di cư là nạn nhân/đối tượng của các hành vi lừa đảo qua mạng khi có 18% người trả lời cho rằng họ là nạn nhân/đối tượng của các hành vi lừa đảo qua mạng như mất tài khoản Facebook, bị hỏi vay tiền từ các tài khoản bị chiếm quyền, mời mua bán các sản phẩm.

Lộ dữ liệu cá nhân là một trong những quan ngại của người lao động di cư, kết quả thảo luận nhóm cho thấy người lao động di cư khá cẩn trọng khi thực hiện cài đặt các ứng dụng, phần mềm đòi hỏi phải cung cấp dữ liệu cá nhân.

Kỹ năng số

NLD tham gia khảo sát đều sở hữu và sử dụng điện thoại thông minh, cài đặt và sử dụng rất đa dạng các ứng dụng trên điện thoại.

Trong số đó, 31% người lao động di cư đang coi kinh doanh online là một trong những cơ hội để có nguồn thu nhập khác, bổ sung thêm cho nguồn thu nhập chính khi đi làm công nhân trong các công ty doanh nghiệp. Tuy nhiên, thách thức lớn nhất của NLD khi kinh doanh online, đặc biệt là kinh doanh trên các nền tảng mạng xã hội như Zalo, Facebook là thiếu kỹ năng marketing, xây dựng nội dung (content)/clip giới thiệu sản phẩm.

Khả năng tiếp cận

Người lao động di cư tham gia nghiên cứu đều sở hữu và sử dụng nhiều thiết bị điện tử trong cuộc sống cũng như công việc. 100% người lao động di cư đều sở hữu hoặc sử dụng điện thoại thông minh và máy tính. Người lao động di cư đều có thể dễ dàng truy cập được internet thông qua mạng wifi được chủ nhà trọ lắp đặt hoặc 4G.

Người lao động di cư cài đặt và sử dụng rất đa dạng các ứng dụng trên điện thoại (như VNEID, VSSID, eTAX; các ứng dụng tài chính, ngân hàng, MXH, mua sắm trực tuyến). Có trên 80% số người lao động di cư đã biết và thực hiện cài đặt các ứng dụng trên điện thoại thông minh. Zalo và Facebook là 2 ứng dụng được cài đặt và sử dụng nhiều nhất trong số các ứng dụng với tỷ lệ 67.6% và 64.9% số người trả lời. Không có nhiều khác biệt giữa sử dụng Zalo, Facebook theo tuổi, tuy nhiên với có sự khác biệt theo tuổi của nhóm NLD di cư sử dụng Instagram và Tiktok, theo đó NLD dưới 30 tuổi sử dụng Instagram và Tiktok nhiều hơn so với nhóm trên 30 tuổi.

Có 50.5% số người trả lời đã cài đặt nhưng thỉnh thoảng mới sử dụng ứng dụng VNEID và VSSID. Ứng dụng như VSSID là một trong những ứng dụng mà người lao động di cư cho rằng rất hữu ích khi họ có thể trực tiếp theo dõi, kiểm tra các thông tin về quá trình đóng bảo hiểm của mình, so sánh đối chiếu thông tin trên ứng dụng với thực tế để phát hiện sai sót, đặc biệt giúp giảm tình trạng doanh nghiệp chậm đóng/nộp bảo hiểm theo như quy định.

Ba trang thông tin điện tử có liên quan trực tiếp tới chuyển đổi số, gồm trang Chương trình chuyển đổi số quốc gia (<https://dx.gov.vn/>), trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>) và trang Cảnh báo, giải đáp thắc mắc về an toàn thông tin mạng (<https://khonggianmang.vn>) được xây dựng nhằm cho phép người dân truy cập để tự học các kỹ năng số, bồi dưỡng, phổ biến kỹ năng số rộng rãi cho lực lượng lao động, tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng số cơ bản, kỹ năng số nâng cao, kỹ năng kỹ thuật cho người lao động trong các doanh nghiệp. Tuy nhiên, có 50% số người lao động di cư tham gia khảo sát không biết tới ba trang thông tin này, trong số những người biết thì chỉ có tỷ lệ nhỏ là có truy cập nhưng chưa sử dụng. Các khóa đào tạo trực tuyến trên nền tảng học trực tuyến (<https://onetouch.mic.gov.vn/>) chưa hướng tới mục tiêu, đối tượng học là người dân/người lao động.

Sử dụng dịch vụ công điện tử giúp người lao động di cư có thể tiếp cận dễ dàng hơn với các dịch vụ công, giảm đáng kể thời gian, chi phí so với sử dụng dịch vụ công trực tiếp. Tuy nhiên, có khoảng 30% người lao động di cư chưa biết tới các dịch vụ công trực tuyến. Điều này cho thấy còn khoảng cách xa so với mục tiêu xây dựng xã hội số được đặt ra trong các chính sách chuyển đổi số của Việt Nam.

Trong số 15 dịch vụ công được khảo sát thì nhóm dịch vụ công liên quan tới đăng ký và quản lý cư trú được nhiều người lao động di cư sử dụng nhất. Có 28.8% người lao động di cư đã sử dụng dịch vụ công điện tử để xác nhận thông tin về nơi cư trú, 25.2% sử dụng dịch vụ công điện tử để đăng ký tạm trú, 23.4% sử dụng để đăng ký thường trú và 25% người lao động di cư sử dụng dịch vụ công điện tử để đổi căn cước công dân.

3.2. Khuyến nghị

Dựa trên các kết quả nghiên cứu, chúng tôi có một số khuyến nghị như sau:

Khuyến nghị đối với các Bộ, cơ quan Trung ương

- Bộ Công an phối hợp với các đơn vị có liên quan phát triển các khóa đào tạo, clip hướng dẫn sử dụng các dịch vụ công điện tử liên quan tới đăng ký và quản lý lưu trú, sử dụng ứng dụng VNEID.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội (LĐTBXH) và Bộ Thông tin và Truyền thông (TTTT): Hợp tác để thiết kế và bổ sung các khóa học cần thiết đáp ứng nhu cầu của người lao động trên nền tảng <https://onetouch.mic.gov.vn/>.
- Bộ LĐTBXH và các doanh nghiệp: Đặt ra kế hoạch rõ ràng và khả thi, có tham vấn người lao động, giúp họ chuyển đổi công việc thành công trong trường hợp mất việc hoặc giãn việc do tác động của chuyển đổi số.
- Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội phối hợp với các cơ quan có liên quan phát triển các khóa đào tạo trực tuyến về kỹ năng kinh doanh online, kỹ năng marketing, kỹ năng xây dựng nội dung số, các chính sách thuế, ứng dụng VssID cho người lao động.
- Bộ Thông tin Truyền thông phối hợp với các đơn vị có liên quan phát triển các khóa đào tạo trực tuyến, clip hướng dẫn an ninh, an toàn mạng, sử dụng các ứng dụng xác thực hai yếu tố.

Khuyến nghị với UBND xã Hải Bối, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội

- Chỉ đạo Tổ chuyển đổi số cộng đồng thực hiện truyền thông cho người lao động di cư các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>). Đặc biệt là các khóa đào tạo trực tuyến, clip hướng dẫn sử dụng dịch vụ công điện tử liên quan tới đăng ký và quản lý lưu trú.

- Công an xã Hải Bối, huyện Đông Anh, thành phố Hà Nội: Lập kế hoạch triển khai dịch vụ công đăng ký tạm trú theo hình thức trực tuyến để giúp cho người lao động di cư tạm trú trên địa bàn có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ, giảm thời gian và chi phí so với thực hiện nộp hồ sơ đăng ký tạm trú trực tiếp tại trụ sở công an xã. Ngoài ra, cần cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường hướng dẫn cho NLD khi thực sử dụng các DVC trực tuyến.

Khuyến nghị đối với tổ chức công đoàn, lãnh đạo doanh nghiệp

- Xác định rõ nhu cầu về các kỹ năng số cần thiết cho người lao động phù hợp với chiến lược và mô hình kinh doanh, định hướng chuyển đổi số. Từ đó, đưa ra các phương án đào tạo và nâng cấp kỹ năng cho lực lượng lao động, tuyển dụng lao động mới với kỹ năng chuyên môn phù hợp.
- Phối hợp với các bên liên quan truyền thông cho người lao động di cư các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>)

Khuyến nghị đối với tổ chức công đoàn, lãnh đạo doanh nghiệp

- Xác định rõ nhu cầu về các kỹ năng số cần thiết cho người lao động phù hợp với chiến lược và mô hình kinh doanh, định hướng chuyển đổi số. Từ đó, đưa ra các phương án đào tạo và nâng cấp kỹ năng cho lực lượng lao động, tuyển dụng lao động mới với kỹ năng chuyên môn phù hợp.
- Phối hợp với các bên liên quan truyền thông cho người lao động di cư các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên trang nền tảng học trực tuyến miễn phí (<https://onetouch.mic.gov.vn/>)
- Tăng cường kết nối với chính phủ, cơ quan quản lý và các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo kỹ năng số cho NLD

Đối với các tổ chức xã hội, đoàn thể

- Tăng cường phối hợp truyền thông cho NLD các kiến thức về chuyển đổi số nói chung, các chuyên trang về CDS, đặc biệt là các khóa đào tạo trực tuyến được giới thiệu trên nền tảng học trực tuyến mở đại trà (MOOCs) <https://onetouch.mic.gov.vn/>, hướng dẫn sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, các ứng dụng thiết thực với NLD (như VSSID)

Đối với người lao động

- Chủ động trau dồi, nâng cao kỹ năng số của mình để thích ứng với nhu cầu về lao động số đang gia tăng không ngừng của thị trường lao động, nâng cao nhận thức về các mối đe dọa an ninh mạng và bảo mật thông tin cá nhân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Hua. (2021, November 30). Summary of Digital inclusion user insights—Former refugees and migrants with English as a second language. New Zealand Digital Government. <https://www.digital.govt.nz/>
- Nguyen, A., Hong, Y., & Gardner, L. (2020). A Taxonomy of Digital Learning Activities for Digital Inclusion. https://www.researchgate.net/publication/343615195_A_Taxonomy_of_Digital_Learning_Activities_for_Digital_Inclusion
- Van Dijk, J. (2005). The Deepening Divide: Inequality in the Information Society. <https://doi.org/10.4135/9781452229812>

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Các nội dung về chuyển đổi số được đề cập liên quan tới/ dành cho người lao động di cư trong các chính sách về chuyển đổi số.

Nội dung được đề cập	Tham chiếu
Người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trực tuyến được định danh và xác thực	QĐ 17
Phát triển các loại hình doanh nghiệp công nghệ số, trong đó có các doanh nghiệp khởi nghiệp đổi mới, sáng tạo về công nghệ số	QĐ 749
Phát triển thương mại điện tử	QĐ 749 QĐ 411
Có điện thoại thông minh	QĐ 411
Có tài khoản thanh toán điện tử, có tài khoản giao dịch thanh toán tại ngân hàng hoặc tổ chức được phép khác	QĐ 749, QĐ 411, QĐ 17
Có tài khoản định danh điện tử	QĐ 17
Có chữ ký số hoặc chữ ký điện tử cá nhân	QĐ 411, QĐ 17
Được cấp thẻ Căn cước công dân gắn chip điện tử	Đề án 06
Có tài khoản dịch vụ công trực tuyến	QĐ 17
Các ứng dụng trên nền tảng hệ thống định danh và xác thực điện tử với các ứng dụng cốt lõi như: Ví điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt, chứng khoán, điện, nước... lên ứng dụng VNEID, mã QR của thẻ Căn cước công dân gắn chip điện tử.	Đề án 06
Bảo đảm xác thực 100% các thông tin thiết yếu, quan trọng trên ứng dụng VNEID hoặc qua thẻ Căn cước công dân gắn chip điện tử như: Thông tin tiêm chủng, xét nghiệm, giấy phép lái xe, đăng ký xe... từng bước thay thế các giấy tờ của công dân trong một số các giao dịch theo quy định pháp luật.	Đề án 06
Từng bước thay thế các giấy tờ cá nhân trên cơ sở tích hợp, xác thực các thông tin, giấy tờ cá nhân vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để chỉ cần sử dụng thẻ Căn cước công dân, ứng dụng Định danh điện tử quốc gia (VNEID)	Đề án 06

Nội dung được đề cập	Tham chiếu
Xây dựng Cổng thông tin điện tử chính thức về Chương trình chuyển đổi số quốc gia tích hợp trợ lý ảo tự động trả lời cơ quan, tổ chức, người dân, doanh nghiệp các nội dung liên quan đến chuyển đổi số; sử dụng công nghệ trí tuệ (AI), hệ thống tương tác tự động (chatbot) để thực hiện tuyên truyền tự động: https://dx.gov.vn/	QĐ 146
Sử dụng dịch vụ tư vấn sức khỏe trực tuyến, khám chữa bệnh từ xa	QĐ 411, QĐ 17
Người dân có hồ sơ sức khỏe điện tử	QĐ 411, QĐ 17
Biết đến và có kỹ năng sử dụng các loại hình dịch vụ công trực tuyến và các dịch vụ số thiết yếu khác trong các lĩnh vực y tế, giáo dục, giao thông, du lịch, ngân hàng. Cơ bản nắm được cách thức sử dụng dịch vụ khi có nhu cầu.	QĐ 146
Người dân trong độ tuổi lao động được đào tạo kỹ năng số cơ bản	QĐ 411
Đào tạo kỹ năng số cho người lao động tại các doanh nghiệp trong khu công nghiệp, khu chế xuất (trong đó thực hiện triển khai thử nghiệm đào tạo, đào tạo lại về công nghệ số cho người lao động ít nhất 1 giờ/1 tuần tại 3 tỉnh: Thái Nguyên, Quảng Nam và Bình Dương trước, sau đó triển khai đồng bộ tại các doanh nghiệp trên phạm vi cả nước)	QĐ 749
Xây dựng Nền tảng học trực tuyến mở đại trà (MOOCs) về kỹ năng số cho phép người dân truy cập miễn phí để tự học các kỹ năng số: https://onetouch.mic.gov.vn/	QĐ 146
Phổ cập kỹ năng số cho người dân qua Nền tảng học trực tuyến mở đại trà, đào tạo theo hướng cá nhân hóa.	QĐ 146
Khuyến khích và tạo điều kiện cho mọi người dân được học tập, nghiên cứu mọi lúc, mọi nơi, mọi thời điểm và công nhận chứng chỉ đào tạo trực tuyến.	QĐ 146
Xây dựng và tổ chức triển khai kế hoạch hành động phát triển kinh tế số và xã hội số trong lĩnh vực lao động, việc làm và an sinh xã hội; thúc đẩy, khuyến khích các hình thức giao dịch điện tử, chứng chỉ chứng nhận điện tử, chi trả an sinh xã hội trực tuyến hoặc trực tiếp tới đối tượng thụ hưởng, loại bỏ các khâu trung gian không cần thiết.	QĐ 411

Nội dung được đề cập	Tham chiếu
<p>Xây dựng và tổ chức triển khai nền tảng dữ liệu số về lao động, việc làm và an sinh xã hội trong đó cơ quan nhà nước đóng vai trò dẫn dắt, tổ chức sử dụng lao động đóng vai trò nòng cốt và người lao động, người dân tham gia tích cực trong thu thập, chuẩn hóa, mở dữ liệu và cung cấp dữ liệu mở phục vụ phân tích, dự báo, công bố thông tin thị trường lao động và thực hiện các chính sách an sinh xã hội. Hình thành nền tảng hợp đồng lao động điện tử và thúc đẩy người lao động và tổ chức sử dụng lao động thực hiện ký kết hợp đồng lao động điện tử. Xây dựng và tổ chức triển khai sổ lao động điện tử cho người lao động.</p>	<p>QĐ 411</p>
<p>Xây dựng và tổ chức triển khai nền tảng lưu trữ hồ sơ số trong suốt quá trình học tập, đào tạo và phục vụ học tập suốt đời của một công dân</p>	<p>QĐ 411</p>
<p>Xây dựng nền tảng học trực tuyến mở (MOOC) về kỹ năng số phù hợp với chuẩn kỹ năng số và khung kỹ năng số quốc gia, cho phép người dân truy cập để tự học các kỹ năng số, bồi dưỡng, phổ biến kỹ năng số rộng rãi cho lực lượng lao động, hướng tới phổ cập kỹ năng số trong toàn dân.</p>	
<p>Tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng số cơ bản, kỹ năng số nâng cao, kỹ năng kỹ thuật cho các đối tượng là cán bộ lãnh đạo, cán bộ kỹ thuật, công nghệ thông tin và chuyên trách chuyển đổi số và công chức, viên chức, người lao động trong cơ quan nhà nước, trong các doanh nghiệp, hộ sản xuất kinh doanh. Đào tạo đạt chuẩn kỹ năng số cho sinh viên, học sinh trong các trường đại học, cao đẳng, cơ sở giáo dục nghề nghiệp, giáo dục phổ thông.</p>	
<p>Triển khai các chương trình thúc đẩy phát triển công dân số rộng khắp, mỗi người dân tuổi thành niên đều có danh tính số, tài khoản số, phương tiện số, và được đào tạo, tập huấn về kỹ năng số. Đẩy mạnh triển khai các chương trình hỗ trợ, phổ cập kết nối số cho người dân. Khuyến khích người dân sử dụng các thiết bị IoT để quan trắc, giám sát phục vụ đời sống và hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình</p>	<p>QĐ 411</p>

Nội dung được đề cập	Tham chiếu
<p>Tổ chức triển khai các chương trình phát triển văn hóa số sâu rộng trong các tầng lớp nhân dân. Tuyên truyền, hướng dẫn và khuyến khích người dân truy cập Internet, đăng ký tài khoản và sử dụng các dịch vụ số mà trọng tâm là dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ y tế số, giáo dục số, sử dụng các mạng xã hội, mua bán trực tuyến, thanh toán điện tử và khai thác tiện ích, tài nguyên số trên Internet. Hướng dẫn người dân về các kỹ năng an toàn, bảo mật thông tin cơ bản để có thể tự bảo vệ tài khoản, dữ liệu của mình trên không gian số. Phát triển nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân, tạo kênh độc lập thu thập, tổng hợp ý kiến phản ánh, đánh giá của người dân liên quan đến mọi vấn đề đời sống kinh tế, xã hội.</p>	<p>QĐ 411</p>

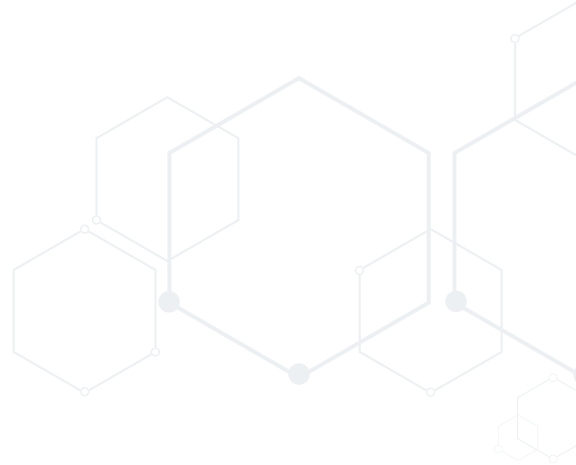
Nguồn: Tổng hợp từ kết quả nghiên cứu

Phụ lục 2. Danh sách các khoá đào tạo trực tuyến dành cho người dân, cán bộ, nhân viên của các doanh nghiệp trên nền tảng ONETOUCH


Tên khoá đào tạo	Đường dẫn
1. Ký số cá nhân cho người dân	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-so-ca-nhan-cho-nguoi-dan
2. Tập huấn kỹ năng số cho tổ công nghệ số cộng đồng	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/tap-huan-ky-nang-so-cho-khoi-to-cong-nghe-so-cong-dong
3. Phổ cập kỹ năng số cho người dân	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/pho-cap-ky-nang-chuyen-doi-so-cho-nguoi-dan-nd03
4. Kỹ năng học tập trên môi trường số	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-hoc-tap-tren-moi-truong-so
5. Kỹ năng giao dịch trên môi trường số	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-giao-dich-tren-moi-truong-so
6. Kỹ năng giao tiếp trên môi trường số	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-giao-tiep-tren-moi-truong-so
7. An toàn thông tin cá nhân trên môi trường số	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/an-toan-thong-tin-ca-nhan-tren-moi-truong-so
8. Hướng dẫn thanh toán không dùng tiền mặt	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/huong-dan-thanh-toan-khong-dung-tien-mat
9. Làm bạn cùng con trên môi trường số	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/lam-ban-cung-con-tren-moi-truong-so
10. Kỹ năng số cơ bản	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-so-co-ban
11. Chuyển đổi số cùng người dân	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/chuyen-doi-so-cung-nguoi-dan
12. Xã hội số và những ứng dụng số mà người dân quan tâm	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/xa-hoi-so-va-nhung-ung-dung-so-ma-nguoi-dan-doanh-nghiep-quan-tam
13. Khoá học sử dụng trình duyệt Cốc Cốc	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/khoa-hoc-su-dung-trinh-duyet-coc-coc
14. Kỹ năng làm việc hiệu quả	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-lam-viec-hieu-qua

Phụ lục 2. Danh sách các khoá đào tạo trực tuyến dành cho người dân, cán bộ, nhân viên của các doanh nghiệp trên nền tảng ONETOUCH

Tên khoá đào tạo	Đường dẫn
15. Kỹ năng hợp tác và xây dựng tinh thần làm việc	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-hop-tac-va-xay-dung-tinh-than-lam-viec
16. Kỹ năng giao tiếp	https://onetouch.mic.gov.vn/khoa-hoc/ky-nang-giao-tiep



CÁC CƠ QUAN ĐỒNG THỰC HIỆN

IPS  Viện Nghiên cứu Chính sách
và Phát triển Truyền thông

