

BÁO CÁO KHẢO SÁT NĂNG LỰC SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT TẠI VIỆT NAM



Đóng góp cho báo cáo:

Thiết kế khảo sát, tổng hợp và viết báo cáo:

Ths. Luật sư Nguyễn Thị Bích Diệp

Phản biện, góp ý hoàn thiện báo cáo:

Ông Nguyễn Ngọc Lâm

Ths. Nguyễn Phương Linh

Ths. Trần Văn Anh

Điều phối khảo sát:

Ông Nguyễn Đức Long – Quản lý chương trình Viện MSD

Cô Nguyễn Hà My - Cán bộ Viện MSD

Các tổ chức tham gia thực hiện khảo sát:

1. Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD)
2. ActionAid Việt Nam
3. ChildFund tại Việt Nam
4. Câu lạc bộ Người trưởng thành sống với chứng Bại não (CP)
5. Hội Cha mẹ trẻ khiếm thính và Người Khiếm thính Việt Nam (VNAP-HLC)
6. Hội Người khuyết tật Thành phố Cần Thơ
7. Hội Người khuyết tật Thành phố Đà Nẵng
8. Hội Người khuyết tật Thành phố Hà Nội
9. Hội Thanh niên Khuyết tật Thành phố Hồ Chí Minh
10. Tổ chức Niềm Tin
11. Trung tâm Giáo dục Nghề nghiệp Hội Người mù Thành phố Hà Nội
12. Trung tâm Vì Người Điếc (PARD)
13. Trường Dạy nghề cho Người Khuyết tật Nghệ An
14. Trường dành cho Trẻ Khuyết tật tỉnh Nam Định
15. Trường PTCS Nguyễn Đình Chiểu
16. Viện Nghiên cứu Phát triển Cộng đồng (ACDC)

Tuyên bố

Báo cáo là sản phẩm của các chuyên gia tư vấn. Các kết quả tìm hiểu, các giải thích và kết luận đưa ra không bắt buộc phản ánh quan điểm chính thức của Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD), Đối tác Không để ai bị bỏ lại phía sau Việt Nam (LNOB Việt Nam).

BÁO CÁO KHẢO SÁT

NĂNG LỰC SỐ CỦA

NGƯỜI KHUYẾT TẬT TẠI VIỆT NAM

LỜI TỰA

Thay mặt Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD) và Đối tác Không để ai bị bỏ lại phía sau (LNOB), tôi trân trọng giới thiệu Báo cáo **Khảo sát năng lực số của người khuyết tật tại Việt Nam**, được xây dựng dựa trên dữ liệu cộng đồng – tiếng nói chân thực của chính người khuyết tật, trong khuôn khổ Dự án “Tiếng nói kỹ thuật số: Đảm bảo chuyển đổi số toàn diện cho người khuyết tật ở Việt Nam”.

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang mở ra nhiều cơ hội nhưng cũng tiềm ẩn nguy cơ gia tăng khoảng cách giữa các nhóm dân cư, việc bảo đảm tính bao trùm trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Điều đó đòi hỏi tiếng nói và nhu cầu của người dân, đặc biệt là các nhóm dễ bị tổn thương như người khuyết tật, cần được đặt ở trung tâm của quá trình phát triển.

Theo Điều tra Người khuyết tật năm 2023, Việt Nam có khoảng 7 triệu người khuyết tật, trong đó 58% ở độ tuổi lao động, nhưng tỷ lệ tham gia lực lượng lao động còn thấp. Nếu được hỗ trợ phù hợp về công nghệ, đào tạo và môi trường làm việc, tiềm năng tham gia của người khuyết tật có thể được cải thiện đáng kể. Đây không chỉ là vấn đề công bằng xã hội mà còn là cơ hội phát triển nguồn nhân lực cho nền kinh tế số.

Tuy nhiên, để tiềm năng này trở thành hiện thực, người khuyết tật cần được hỗ trợ để vượt qua các rào cản, đặc biệt trong tiếp cận công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI) và môi trường làm việc trực tuyến. Điều đó đòi hỏi một hệ thống giải pháp đồng bộ: từ hoàn thiện chính sách và công cụ hướng dẫn về chuyển đổi số bao trùm, thúc đẩy đổi mới sáng tạo và phát triển công nghệ tiếp cận, đến triển khai các chương trình nâng cao năng lực số. Quan trọng hơn, người khuyết tật cần được tham gia như chủ thể đồng thiết kế, tham gia vào quá trình thử nghiệm, theo dõi và đánh giá, để bảo đảm các giải pháp công nghệ thực sự phù hợp, hiệu quả và không tạo ra rào cản mới trong bối cảnh AI đang phát triển nhanh chóng.

Báo cáo được xây dựng trên khung năng lực số quốc tế (DigComp), kết hợp dữ liệu khảo sát và trải nghiệm thực tiễn, nhằm cung cấp bức tranh tổng thể về năng lực số, các rào cản và nhu cầu của người khuyết tật trong xã hội số. Với nguồn dữ liệu do chính người khuyết tật cung cấp, báo cáo được kỳ vọng sẽ cung cấp bằng chứng cho xây dựng chính sách bao trùm, thúc đẩy đổi mới sáng tạo và công nghệ tiếp cận, đồng thời khẳng định vai trò của người khuyết tật như chủ thể tham gia vào quá trình ra quyết định.

Báo cáo này được hoàn thành nhờ sự đóng góp quý báu của nhiều cơ quan, tổ chức và cá nhân trong nước và quốc tế. Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

- Cục Thống kê, Bộ Tài chính và các cơ quan nhà nước liên quan;
- Đối tác Không để ai bị bỏ lại phía sau (LNOB) và các thành viên;

- Trung tâm Hợp tác Quốc tế vì Các Tổ chức Xã hội (ICSC), Liên đoàn Người Điếc Quốc tế (WFD) và các tổ chức quốc tế đồng hành;
- Các mạng lưới, hội và tổ chức của người khuyết tật tại trung ương và địa phương trên cả nước — đặc biệt là các tổ chức đã trực tiếp hỗ trợ thu thập thông tin và kết nối cộng đồng trong quá trình khảo sát, bao gồm Hội Cha mẹ trẻ khiếm thính và Người Khiếm thính Việt Nam (VNAP HLC), Trung tâm giáo dục nghề nghiệp Hội người mù Thành phố Hà Nội, Câu lạc bộ Người trưởng thành sống với chứng CP (bại não) - Hội Gia đình trẻ bại não Việt Nam (CPFV), Hội Người khuyết tật Thành phố Hà Nội, Viện Nghiên cứu phát triển cộng đồng (ACDC), Hội Người khuyết tật Thành phố Đà Nẵng, Trường Phổ thông đặc biệt Nguyễn Đình Chiểu (Thành phố Hồ Chí Minh), Hội Thanh niên khuyết tật Thành phố HCM, Trung Tâm Vì Người Điếc (PARD), Hội Người khuyết tật Thành phố Cần Thơ (CAPD), Tổ chức Niềm tin.
- Các chuyên gia kỹ thuật, trong đó tôi xin trân trọng cảm ơn Ông Nguyễn Ngọc Lâm, Chủ tịch MSD, nguyên Phó Chủ tịch Liên hiệp hội về Người khuyết tật Việt Nam (VFD) & Bà Nguyễn Thị Lan Anh, Phó Chủ tịch VFD, Giám đốc ACDC — đã đóng góp tư vấn kỹ thuật quan trọng trong quá trình thiết kế nghiên cứu.
- Đặc biệt, tôi xin gửi lời tri ân tới Luật sư Nguyễn Thị Bích Diệp, Luật sư, chuyên gia cấp cao về phát triển bao trùm, người đã trực tiếp thiết kế khảo sát, phân tích dữ liệu và là tác giả chính của báo cáo. Sự tận tâm, kinh nghiệm và hiểu biết sâu sắc của chị về lĩnh vực người khuyết tật là nền tảng quan trọng tạo nên chất lượng của báo cáo này.
- Cuối cùng, tôi cảm ơn đội ngũ cán bộ, cộng tác viên và thành viên của Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững MSD – United Way Vietnam đã nỗ lực không ngừng trong quá trình thu thập dữ liệu, xử lý thông tin, phân tích và xuất bản báo cáo.

Đây là lần đầu tiên báo cáo được thực hiện với trọng tâm là dữ liệu cộng đồng về năng lực số của người khuyết tật, nên khó tránh khỏi những hạn chế nhất định. Chúng tôi rất mong nhận được các ý kiến góp ý để tiếp tục hoàn thiện trong các phiên bản tiếp theo.

Với tinh thần cầu thị, tôi hy vọng báo cáo sẽ là tài liệu hữu ích cho các cơ quan quản lý, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và các đối tác phát triển, cùng thúc đẩy một xã hội số **nhân văn, công bằng và không ai bị bỏ lại phía sau**.

Ths. Nguyễn Phương Linh

Viện trưởng

Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD)

TỪ VIẾT TẮT

AI	Trí tuệ nhân tạo
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
BỘ GD&ĐT	Bộ Giáo dục và Đào tạo
BỘ KH&CN	Bộ Khoa học và Công nghệ
BHYT	Bảo hiểm y tế
BHXH	Bảo hiểm xã hội
CRPD	Công ước về Quyền của Người khuyết tật
DIGCOMP	Khung năng lực số Ủy ban Châu Âu
DTI	Bộ chỉ số Chuyển đổi số cấp bộ, ngành, địa phương
GIZ	Cơ quan Hợp tác Phát triển Quốc tế Đức
ICT	Công nghệ thông tin và truyền thông
LNOB	Đối tác Không ai bị bỏ lại phía sau
MSD	Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững
NKT	Người khuyết tật
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế
SDGs	Các Mục tiêu Phát triển Bền vững
THCS	Trung học cơ sở
THPT	Trung học phổ thông
TTHC	Thủ tục hành chính
UNESCO	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hợp Quốc
VDS2023	Điều tra Người khuyết tật năm 2023
WCAG	Bộ tiêu chuẩn về khả năng tiếp cận nội dung web
WHO	Tổ chức Y tế Thế giới

MỤC LỤC

LỜI TỰA	4
TỪ VIẾT TẮT	6
MỤC LỤC	8
DANH MỤC HÌNH	10
DANH MỤC BẢNG.....	11
TÓM TẮT BÁO CÁO.....	12

PHẦN A

THÔNG TIN CHUNG	17
CHƯƠNG I. CƠ SỞ ĐÁNH GIÁ	18
CHƯƠNG II. MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ	21
1. Mục tiêu và phạm vi đánh giá	21
2. Phương pháp chọn mẫu và thu thập thông tin	22
3. Phân tích dữ liệu và tổng hợp kết quả đánh giá.....	23
4. Một số hạn chế của đánh giá.....	23
CHƯƠNG III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT	25
1. Các dạng khuyết tật.....	25
2. Giới tính.....	26
3. Độ tuổi.....	27
4. Trình độ học vấn.....	28
5. Tỉnh, thành phố và khu vực sinh sống	29

PHẦN B

NĂNG LỰC SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT	32
CHƯƠNG I. KHẢ NĂNG TIẾP CẬN THIẾT BỊ SỐ VÀ INTERNET CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT	33
1. Mức độ sở hữu, sử dụng thiết bị số.....	33
2. Thiết bị số được tùy chỉnh theo nhu cầu cá nhân hoặc được cài đặt trợ năng.....	33
3. Mức độ thường xuyên sử dụng thiết bị số.....	35
4. Mức độ thường xuyên truy cập internet.....	35
5. Cảm nhận chung của người khuyết tật khi sử dụng công nghệ số	36
CHƯƠNG II. NĂNG LỰC SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT.....	38
1. Lĩnh vực năng lực 1 - Tìm kiếm, sử dụng và quản lý thông tin, dữ liệu	41
2. Lĩnh vực năng lực 2 - Giao tiếp và chia sẻ thông tin trên môi trường số	42



3. Lĩnh vực năng lực 3 - Tạo nội dung số	43
4. Lĩnh vực năng lực 4 - Thực hành và bảo đảm an toàn số	44
5. Lĩnh vực năng lực 5 - Giải quyết vấn đề	47
6. Hiểu và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI)	48

CHƯƠNG III. TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT TRONG TIẾP CẬN MỘT SỐ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CƠ BẢN..... 49

1. Tóm lược một số quy định có liên quan tới tiếp cận số bao trùm	49
2. Trải nghiệm của người khuyết tật trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến... 51	
2.1. Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Công dân, Hộ tịch	51
2.2. Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Giáo dục.....	52
2.3. Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Y tế và Bảo hiểm	52
2.4. Dịch vụ công trong lĩnh vực Thuế, Tài chính, Pháp lý và Hành chính	53
2.5. Dịch vụ công liên quan đến Doanh nghiệp.....	54
3. Một số nguyên nhân chủ yếu dẫn tới người khuyết tật gặp khó khăn trong việc tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.....	55
4. Trải nghiệm tham gia, đóng góp ý kiến, kiểm thử giải pháp, công nghệ kỹ thuật số của chính phủ trong vòng 5 năm trở lại đây	56
5. Trải nghiệm tham gia đóng góp ý kiến cho dự thảo văn bản luật, chính sách có nội dung kỹ thuật số trong vòng 5 năm trở lại đây	57

PHẦN C NHU CẦU NÂNG CAO NĂNG LỰC KỸ THUẬT SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT 58

1. Mục tiêu của việc nâng cao năng lực số.....	59
2. Năng lực sử dụng công nghệ số mong muốn được nâng cao	59
3. Năng lực đóng góp cho lực lượng lao động số mong muốn được nâng cao....	60
4. Năng lực đóng góp xây dựng chính sách mong muốn được nâng cao.....	61
5. Hình thức học tập, đào tạo mong muốn	62
6. Những khuyến nghị của người khuyết tật nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thiết bị, công nghệ số	62

PHẦN D KẾT LUẬN..... 63

CÁC PHỤ LỤC 67

Phụ lục 1. Bảng tóm tắt kết quả khảo sát năm năng lực số của người khuyết tật...	68
Phụ lục 2. Tài liệu tham khảo	70



DANH MỤC HÌNH

Hình 1. Tỷ lệ người khuyết tật tham gia khảo sát chia theo các dạng khuyết tật	25
Hình 2. Tỷ lệ người có một hoặc từ hai dạng khuyết tật trở lên.....	26
Hình 3. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo mức độ khuyết tật	26
Hình 4. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và giới tính.....	27
Hình 5. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo độ tuổi.....	27
Hình 6. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và độ tuổi	28
Hình 7. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo trình độ học vấn.....	28
Hình 8. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và trình độ học vấn	29
Hình 9. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo các tỉnh, thành phố khảo sát	29
Hình 10. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo khu vực Thành thị và Nông thôn	30
Hình 11. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và khu vực Thành thị và Nông thôn....	30
Hình 12. Tỷ lệ người khuyết tật đang sở hữu và/ hoặc sử dụng ít nhất một thiết bị số	33
Hình 13. Tỷ lệ thiết bị số được tùy chỉnh theo nhu cầu cá nhân hoặc cài đặt trợ năng.....	34
Hình 14. Tỷ lệ người ở các dạng khuyết tật có thiết bị số được cài đặt trợ năng	34
Hình 15. Tỷ lệ người khuyết tật sử dụng thiết bị số thường xuyên	35
Hình 16. Tỷ lệ người khuyết tật truy cập internet thường xuyên.....	35
Hình 17. Mức độ tự tin của người khuyết tật khi sử dụng thiết bị, công nghệ số	36
Hình 18. Mức độ tự tin trong sử dụng thiết bị và công nghệ số theo từng dạng khuyết tật.....	36
Hình 19. Khung năng lực số - các tiêu chí thành phần	39
Hình 20. Kết quả đánh giá tổng quan về năng lực số của người khuyết tật ở Việt Nam	40
Hình 21. Kết quả tự đánh giá năng lực tìm kiếm, sử dụng và quản lý thông tin số của người khuyết tật.....	41
Hình 22. Kết quả tự đánh giá năng lực giao tiếp và hợp tác trên môi trường số của người khuyết tật	42
Hình 23. Kết quả tự đánh giá năng lực tạo nội dung số của người khuyết tật.....	44
Hình 24. Kết quả tự đánh giá năng lực thực hành và đảm bảo an toàn, an ninh số của người khuyết tật.....	45
Hình 25. Kết quả tự đánh giá năng lực giải quyết vấn đề của người khuyết tật	47
Hình 26. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Công dân, Hộ tịch của người khuyết tật.....	51
Hình 27. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Giáo dục của người khuyết tật...52	

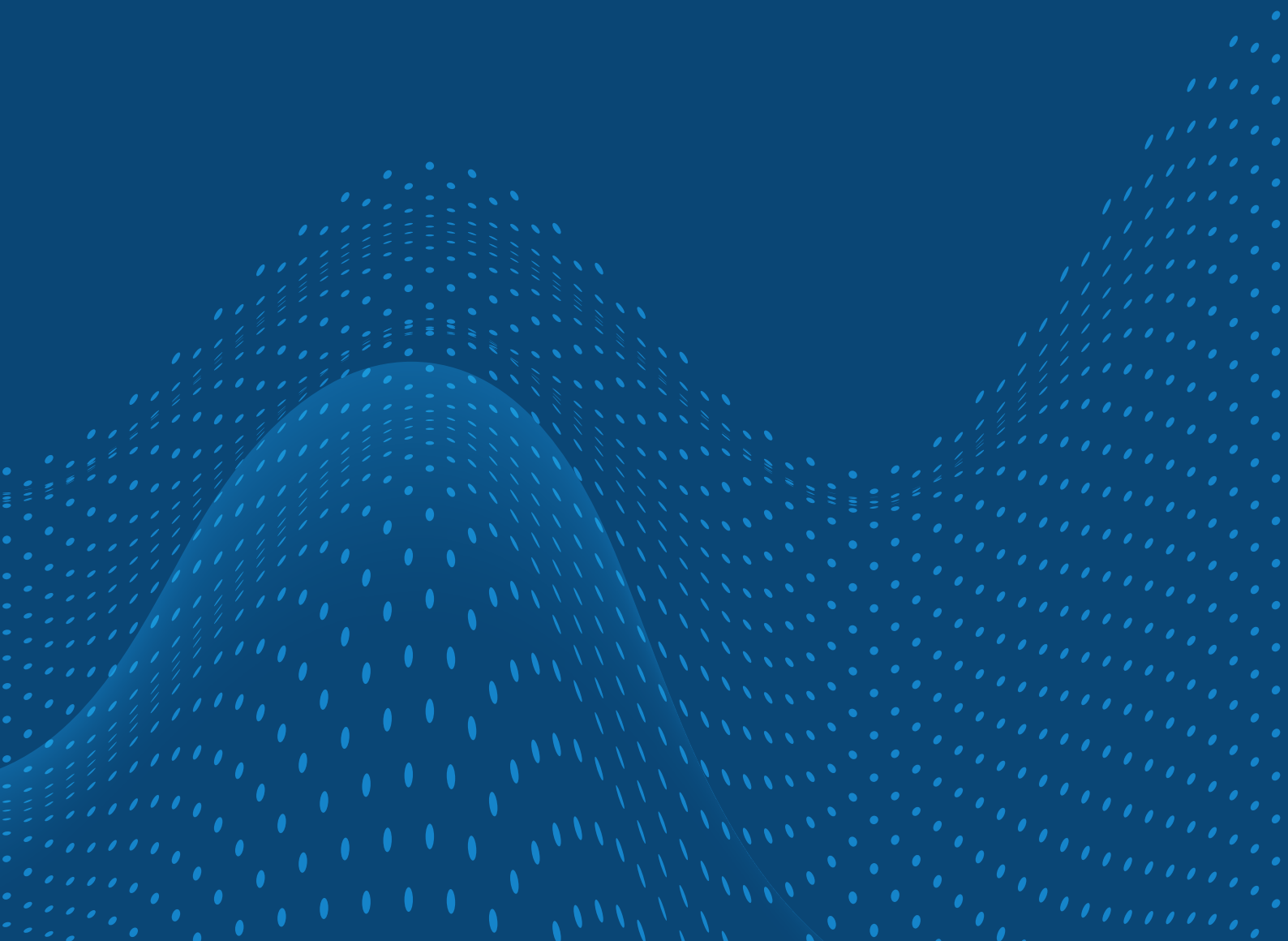


Hình 28. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Y tế và Bảo hiểm của người khuyết tật	53
Hình 29. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Thuế, Tài Chính, Pháp Lý và Hành Chính của người khuyết tật	53
Hình 30. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Thành lập Doanh nghiệp của người khuyết tật	54
Hình 31. Những nguyên nhân chủ yếu dẫn tới người khuyết tật gặp khó khăn trong tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến.....	55
Hình 32. Tỷ lệ người khuyết tật tham gia đóng góp ý kiến, kiểm thử giải pháp, công nghệ kỹ thuật số của Chính phủ	56
Hình 33. Tỷ lệ người khuyết tật tham gia đóng góp ý kiến cho các dự thảo văn bản luật, chính sách.....	57
Hình 34. Mức độ ưu tiên của các mục tiêu nâng cao năng lực số của người khuyết tật.....	59
Hình 35. Mức độ ưu tiên của các kỹ năng công nghệ số mong muốn được nâng cao.....	60
Hình 36. Mức độ ưu tiên của các kỹ năng số phục vụ nhu cầu việc làm và lao động mong muốn được nâng cao	61
Hình 37. Mức độ ưu tiên của các kỹ năng tham gia góp ý xây dựng chính sách mong muốn được nâng cao.....	61
Hình 38. Mức độ ưu tiên của các hình thức học tập, đào tạo.....	62

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. Kết quả đánh giá tổng quan về năng lực số của người khuyết tật ở Việt Nam.....	39
--	----

TÓM TẮT BÁO CÁO



Báo cáo **Khảo sát năng lực số của người khuyết tật tại Việt Nam** được thực hiện trong khuôn khổ Dự án “Tiếng nói kỹ thuật số: Đảm bảo chuyển đổi số toàn diện cho người khuyết tật ở Việt Nam” do Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD) - Điều phối quốc gia và Đối tác Không để ai bị bỏ lại phía sau (LNOB) Việt Nam - triển khai. Báo cáo cung cấp bức tranh về năng lực số của người khuyết tật, những rào cản mà họ đang đối mặt, cũng như các nhu cầu, kỳ vọng của họ, từ đó đề xuất các khuyến nghị và giải pháp trọng tâm.

Chuyển đổi số được xác định là động lực then chốt thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội. Việc bảo đảm mọi người dân đều có cơ hội tiếp cận, sử dụng và thụ hưởng các thành quả của chuyển đổi số là yêu cầu cốt lõi đối với các quốc gia, trong đó có Việt Nam. Chuyển đổi số bao trùm có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với người khuyết tật, giúp thu hẹp khoảng cách tiếp cận, loại bỏ rào cản và mở rộng cơ hội hòa nhập trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội.

Việt Nam đang tích cực thực hiện các cam kết quốc tế nhằm thực hiện các mục tiêu phát triển bao trùm được ghi nhận trong Công ước Liên Hợp Quốc về Quyền của Người khuyết tật (CRPD) và Chương trình nghị sự 2030 về Các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs). Khung pháp lý quốc gia cũng được hoàn thiện hướng tới phát triển một xã hội số nhân văn, công bằng và bao trùm. Một số văn bản quan trọng đang được thực hiện bao gồm Quyết định số 749/QĐ-TTg (2020) về Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, Quyết định số 1190/QĐ-TTg (2020) về Chương trình trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2021-2030, Nghị quyết số 57-NQ/TW (2024) về Đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia, và Luật Công nghiệp Công nghệ số năm 2025.

Báo cáo **Khảo sát năng lực số của người khuyết tật tại Việt Nam** (sau đây gọi tắt là “Báo cáo”) được xây dựng dựa trên dữ liệu do chính người khuyết tật cung cấp, phản ánh trực tiếp năng lực và trải nghiệm của họ. Trong bối cảnh dữ liệu quốc gia về năng lực số của người khuyết tật còn nhiều khoảng trống, báo cáo đóng góp một nguồn dữ liệu do công dân tạo ra (Citizen-Generated Data)¹ quan trọng, làm cơ sở cho việc hoàn thiện khung chính sách, pháp luật cũng như phát triển các chương trình, giải pháp hỗ trợ phù hợp nhằm nâng cao năng lực số của người khuyết tật.

Báo cáo sử dụng phương pháp nghiên cứu hỗn hợp, kết hợp nghiên cứu tài liệu thứ cấp, khảo sát định lượng, phỏng vấn sâu và tham vấn nhóm. Trong đó, dữ liệu chủ đạo được dùng để phân tích năng lực số đến từ khảo sát định lượng với sự tham gia trực tiếp của 201 người khuyết tật trong độ tuổi từ 16 đến 60 sinh sống chủ yếu tại năm tỉnh, thành phố bao gồm thành phố Hà Nội, Quảng Trị, thành phố Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh và thành phố Cần Thơ. Khung năng lực số của báo cáo được xây dựng trên cơ sở tham khảo và điều chỉnh từ Khung năng lực số DigComp của Liên minh Châu Âu, bao gồm: (1) Khả năng tiếp cận thiết bị số và truy cập internet, (2) Năng lực tìm kiếm, sử dụng thông tin và dữ liệu số, (3) Năng lực giao tiếp và hợp tác trên môi trường số, (4) Năng lực sáng tạo nội dung số, an toàn – an ninh số, và (5) Năng lực giải quyết vấn đề trên

¹ “Dữ liệu do công dân tạo ra” dịch từ thuật ngữ “Citizen-Generated Data” (CGD) – được hiểu là dữ liệu do người dân hoặc các tổ chức cộng đồng tạo ra nhằm trực tiếp theo dõi, phản ánh và thúc đẩy thay đổi đối với những vấn đề xã hội ảnh hưởng đến họ (theo <https://www.sdg16toolkit.org>)

môi trường số. Bên cạnh đó, báo cáo cũng thu thập và phân tích về những trải nghiệm của người khuyết tật trong việc tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến, và các nhu cầu cơ bản của họ trong việc nâng cao năng lực số. Việc thu thập dữ liệu được thực hiện bởi các tổ chức của người khuyết tật nhằm bảo đảm tính tiếp cận và thông tin được phản ánh chân thực.

Các phát hiện chính

- 1. Việc tiếp cận thiết bị số của người khuyết tật đã trở nên phổ biến, nhưng năng lực số của họ vẫn còn hạn chế:** Hơn 90% người khuyết tật sở hữu thiết bị số và truy cập internet thường xuyên, cho thấy điều kiện tiếp cận cơ bản cho chuyển đổi số bao trùm đã được hình thành. Tuy vậy, phần lớn trong số họ tự đánh giá năng lực ở mức “Cơ bản” hoặc “Không biết”, phản ánh khoảng cách đáng kể giữa sở hữu thiết bị số và khả năng sử dụng chúng một cách hiệu quả.
- 2. Năng lực số của người khuyết tật phụ thuộc đáng kể vào mức độ tiếp cận và sử dụng các tính năng trợ năng trên thiết bị và nền tảng số:** Khảo sát cho thấy 65% người tham gia đang sử dụng thiết bị có cài đặt hoặc tùy chỉnh trợ năng; các công cụ như trình đọc màn hình, phụ đề tự động, phóng to chữ hay các thiết bị nhập liệu hỗ trợ đóng vai trò then chốt trong việc giảm rào cản chức năng và mở rộng khả năng tương tác số độc lập. Dữ liệu đồng thời phản ánh rằng những nhóm ít sử dụng hoặc không biết cách khai thác trợ năng thường có mức năng lực số thấp hơn đáng kể. Điều này khẳng định việc phát triển, phổ biến và hỗ trợ áp dụng trợ năng không chỉ là giải pháp kỹ thuật mà còn là điều kiện tiên quyết để nâng cao năng lực số và tăng cường khả năng tiếp cận số của người khuyết tật trong quá trình chuyển đổi số bao trùm.
- 3. Có sự khác biệt lớn về năng lực số giữa các nhóm người khuyết tật:** Phân tích dữ liệu cho thấy có sự khác biệt rõ rệt về năng lực số giữa các nhóm người khuyết tật, trong đó người khuyết tật nhìn, khuyết tật vận động chi trên và nhóm có hạn chế về nhận thức, học tập, giao tiếp thường có mức năng lực thấp hơn. Sự chênh lệch này phản ánh các rào cản về khả năng tiếp cận công nghệ, mức độ hỗ trợ kỹ thuật và điều kiện học tập chưa đồng đều. Bên cạnh dạng khuyết tật, các yếu tố nhân khẩu học và điều kiện kinh tế – xã hội như trình độ học vấn, nơi cư trú và độ tuổi cũng có ảnh hưởng đáng kể. Đặc biệt, các nhóm chịu rào cản kép – như người có đa dạng khuyết tật hoặc đồng thời có trình độ học vấn thấp và sinh sống ở nông thôn – là nhóm dễ bị thiệt thòi và có nguy cơ cao bị tụt lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số.
- 4. Các kỹ năng số nâng cao còn nhiều hạn chế:** Người khuyết tật nhìn chung thực hiện tốt các kỹ năng số cơ bản, nhưng gặp nhiều hạn chế khi thực hiện các kỹ năng nâng cao đòi hỏi tư duy phân tích và thao tác phức tạp. Khoảng trống này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng học tập, làm việc, tiếp cận dịch vụ và tham gia các hoạt động kinh tế số. Đặc biệt, năng lực sáng tạo nội dung số là lĩnh vực yếu nhất, trong khi đây lại là yếu tố quan trọng để tham gia và tạo giá trị trong nền kinh tế số. Hạn chế này trở thành rào cản đáng kể đối với việc tham gia bình đẳng và phát huy tiềm năng của người khuyết tật.
- 5. Nguy cơ hình thành khoảng cách số mới liên quan đến AI:** Trong bối cảnh AI đang trở thành công cụ thiết yếu trong học tập, làm việc, truyền thông và tiếp cận dịch vụ công, việc

hơn một nửa số người khuyết tật (52%) “Không biết” cách sử dụng các công cụ AI để tìm kiếm thông tin hoặc tạo văn bản phản ánh sự hình thành một khoảng cách số mới. Hạn chế này không chỉ liên quan đến công nghệ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến cơ hội phát triển kỹ năng, nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng tham gia thị trường lao động trong tương lai. Nếu không có các hỗ trợ kịp thời và phù hợp, người khuyết tật có nguy cơ tiếp tục bị tụt lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số.

- 6. Người khuyết tật còn gặp nhiều khó khăn khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến thể hiện qua tỷ lệ thực hiện thành công còn rất thấp:** Những trở ngại chính bao gồm: năng lực của người khuyết tật trong tìm kiếm, cung cấp thông tin và xử lý thủ tục qua nhiều bước còn thấp, giao diện và thiết kế của một số nền tảng cung cấp dịch vụ thiếu tính tiếp cận, yêu cầu hồ sơ và quy trình trực tuyến, định danh điện tử và sử dụng công cụ bảo mật còn phức tạp, và thiếu thông tin hướng dẫn tiếp cận hoặc kênh hỗ trợ kỹ thuật thân thiện. Các yếu tố này kết hợp đã làm thu hẹp đáng kể cơ hội tiếp cận dịch vụ công và mức độ thụ hưởng lợi ích từ chuyển đổi số của người khuyết tật.

Các khuyến nghị chính

Trên cơ sở những phát hiện, báo cáo đưa ra một số khuyến nghị chính sách và giải pháp nhằm thúc đẩy chuyển đổi số bao trùm và nâng cao năng lực số cho người khuyết tật, bao gồm:

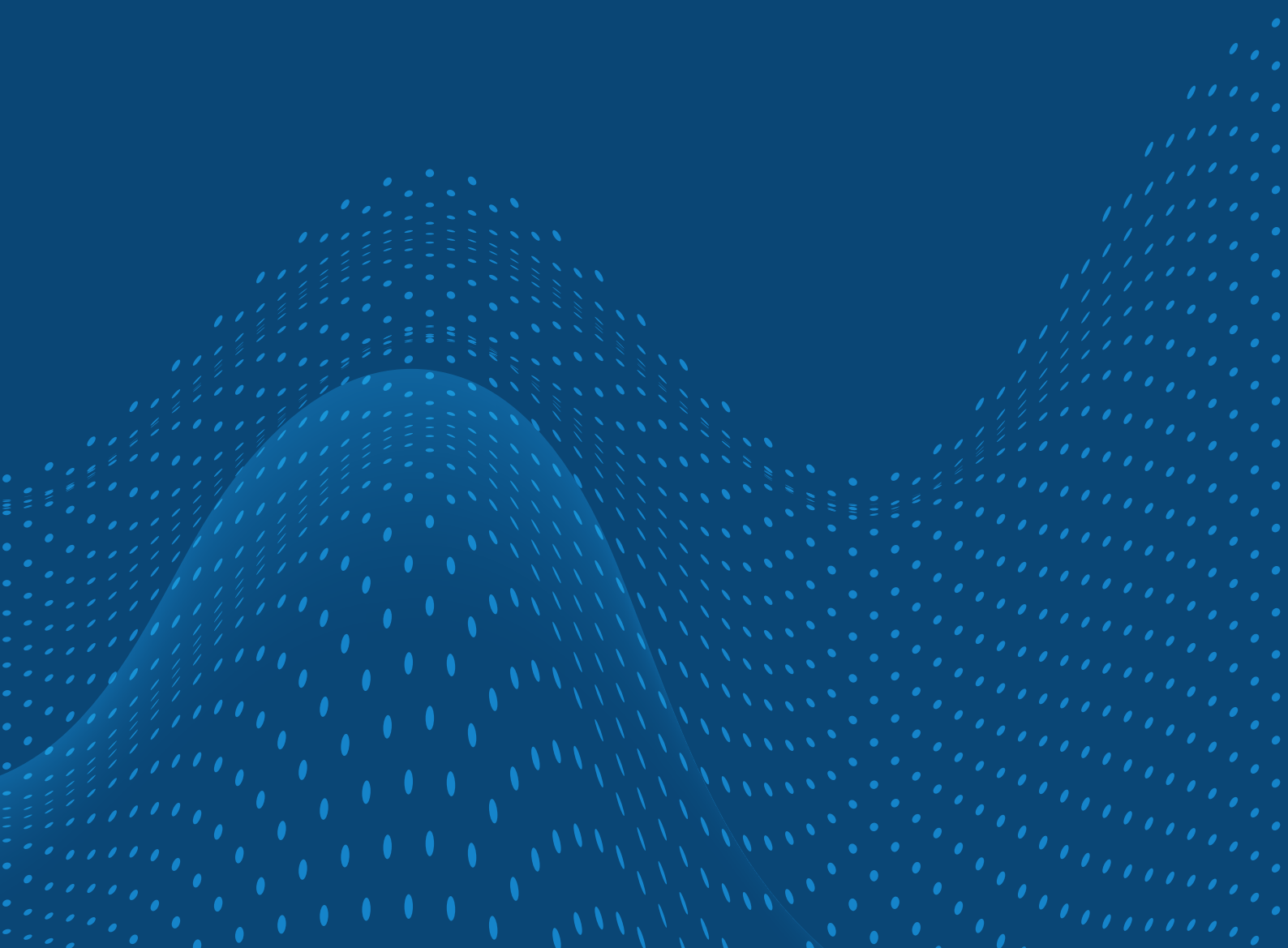
- 1. Tiếp tục hoàn thiện khung chính sách, pháp lý liên quan đến chuyển đổi số, phát triển công nghiệp công nghệ số, đổi mới sáng tạo và trí tuệ nhân tạo trong đó khẳng định và hướng dẫn cụ thể hơn về nguyên tắc “bao trùm” và “không để ai bị bỏ lại phía sau”.** Ngoài những quy định về kỹ thuật và công nghệ, cần có các chính sách khuyến khích phát triển công nghệ trợ năng và đào tạo năng lực số cho người khuyết tật, và các cơ chế giám sát, đánh giá định kỳ về mức độ bao trùm cũng như kết quả triển khai trên thực tiễn.
- 2. Triển khai một chương trình quốc gia về phát triển công nghệ số bao trùm và nâng cao năng lực số cho người khuyết tật, trong đó ưu tiên xây dựng và ban hành chính thức một Khung năng lực số cho người khuyết tật.** Khung năng lực số này sẽ giúp xác định rõ các năng lực, kỹ năng thiết yếu cần có, đồng thời tạo ra một quy chuẩn thống nhất để soi chiếu, đánh giá và thiết kế các chương trình hỗ trợ phù hợp. Bên cạnh đó, cần phát triển một kế hoạch tổng thể và dài hạn nhằm thúc đẩy phát triển công nghệ số bao trùm và nâng cao năng lực số cho người khuyết tật, được tích hợp vào các chương trình chuyển đổi số quốc gia, giáo dục, việc làm và an sinh xã hội.
- 3. Bảo đảm khả năng tiếp cận số trong thiết kế các nền tảng công nghệ và dịch vụ công trực tuyến,** mở rộng áp dụng các tiêu chuẩn tiếp cận số quốc tế như WCAG, cải thiện giao diện, đơn giản hóa quy trình, tăng cường hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến và bảo đảm các nền tảng dịch vụ công trực tuyến được thiết kế với nguyên tắc tiếp cận ngay từ đầu. Đồng thời, tăng cường đầu tư vào hạ tầng thiết bị và các công nghệ trợ năng, bao gồm thiết bị trợ năng, phần mềm đọc màn hình, công cụ hỗ trợ giao tiếp và kết nối Internet giá phù hợp nhằm giảm rào cản và cải thiện khả năng tham gia bình đẳng của người khuyết tật vào môi trường số.

4. **Phát triển các mô hình hỗ trợ và đào tạo đa dạng, linh hoạt, dễ tiếp cận và có thể cá nhân hóa cho từng nhóm khuyết tật**, tập trung vào các kỹ năng số nền tảng, kỹ năng sử dụng dịch vụ công và kỹ năng làm việc trong môi trường số. Nội dung và phương pháp cần có sự tham gia thiết kế của người khuyết tật, phù hợp với các dạng khuyết tật, dễ hiểu, dễ tiếp cận và có thể triển khai ở nhiều môi trường khác nhau, cả trực tuyến và trực tiếp.
5. **Thúc đẩy sự tham gia của người khuyết tật vào quá trình xây dựng, giám sát và đánh giá chính sách số và giải pháp công nghệ số**. Thiết lập các cơ chế tham vấn chính thức với các tổ chức của người khuyết tật trong quá trình xây dựng và thử nghiệm nền tảng số, đặc biệt là dịch vụ công trực tuyến. Khuyến khích sự tham gia của người khuyết tật vào thiết kế, kiểm thử các giải pháp công nghệ số của khu vực tư nhân. Người khuyết tật không chỉ là đối tượng thụ hưởng mà còn là đối tác, người đồng kiến tạo trong quá trình chuyển đổi số bao trùm.
6. **Cuối cùng, nâng cao hiểu biết và khả năng sử dụng AI cho người khuyết tật** một cách an toàn, hiệu quả là cần thiết để ngăn ngừa bất bình đẳng số trong tương lai. Việc thúc đẩy công nghệ AI trong giao tiếp, giáo dục hay mọi lĩnh vực khác cần đảm bảo nền tảng, công nghệ AI thân thiện và dễ tiếp cận với người khuyết tật ở các dạng khuyết tật khác nhau, và được phát triển cùng với các tài liệu, công cụ hướng dẫn phù hợp với các dạng khuyết tật khác nhau.

Tóm lại, việc xây dựng một hệ sinh thái hỗ trợ toàn diện nhằm phát triển năng lực số cho người khuyết tật là vô cùng cần thiết và đòi hỏi sự quan tâm, vào cuộc của tất cả các bên liên quan, từ nhà nước, khu vực tư nhân, các tổ chức xã hội, các cá nhân và chính những người khuyết tật. Hệ sinh thái này đảm bảo người khuyết tật có năng lực tham gia đầy đủ, bình đẳng và an toàn vào xã hội số, qua đó không chỉ mang lại lợi ích trực tiếp cho người khuyết tật mà còn đóng góp vào mục tiêu phát triển xã hội số nhân văn, bao trùm và bền vững của Việt Nam.

PHẦN A

THÔNG TIN CHUNG



CƠ SỞ ĐÁNH GIÁ

Trong kỷ nguyên số, khi kết nối mạng, công nghệ số và dữ liệu trở thành nền tảng cốt lõi cho hoạt động phát triển kinh tế, xã hội và quản trị của mỗi quốc gia, việc đảm bảo người khuyết tật không bị bỏ lại phía sau không chỉ là mục tiêu phát triển mà còn là cam kết pháp lý ở cả cấp quốc tế và quốc gia, đòi hỏi sự tích hợp có hệ thống các nguyên tắc tiếp cận phổ quát, bình đẳng và hòa nhập trong toàn bộ quá trình xây dựng và thực thi chính sách chuyển đổi số.

Ở cấp độ quốc tế, cam kết này được thể hiện thông qua những văn bản chủ đạo như Công ước của Liên Hợp Quốc về Quyền của Người khuyết tật (CRPD) - trong đó Việt Nam là một quốc gia thành viên - và Chương trình Nghị sự 2030 của Liên Hợp Quốc với các mục tiêu Phát triển bền vững (SDGs). Công ước CRPD yêu cầu các quốc gia thành viên thực hiện các biện pháp phù hợp nhằm đảm bảo người khuyết tật được tiếp cận bình đẳng với môi trường vật chất, giao thông và thông tin bao gồm cả công nghệ và hệ thống thông tin và truyền thông (ICT)². Cụ thể, Công ước CRPD yêu cầu các quốc gia thành viên xây dựng, ban hành và giám sát việc thực hiện các tiêu chuẩn và hướng dẫn tối thiểu cho việc tiếp cận các cơ sở và dịch vụ cung cấp cho người dân, đảm bảo rằng các tổ chức tư nhân cung cấp dịch vụ cho người dân cũng cần tính đến mọi khía cạnh của người khuyết tật. Công ước CRPD cũng thúc đẩy việc tiếp cận của người khuyết tật đối với công nghệ và hệ thống thông tin - truyền thông mới, bao gồm cả Internet, và

khuyến khích thiết kế, phát triển, phổ biến và sử dụng hệ thống và công nghệ thông tin có khả năng tiếp cận, công nghệ trợ năng và thiết kế phổ quát. Trong khi đó, Chương trình Nghị sự 2030 với các mục tiêu SDGs³ khẳng định nguyên tắc nền tảng “Không để ai bị bỏ lại phía sau” - trong đó nhấn mạnh yêu cầu bảo đảm mọi cộng đồng dân cư, đặc biệt là các nhóm dễ bị tổn thương như người khuyết tật, đều có cơ hội tiếp cận bình đẳng với các nguồn lực phát triển, dịch vụ cơ bản và thành quả của tiến bộ kinh tế - xã hội. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và chuyển đổi số sâu rộng, việc đảm bảo người khuyết tật có thể tiếp cận, sử dụng và hưởng lợi từ công nghệ số đã trở thành một yêu cầu cốt lõi của phát triển bền vững.

Ở cấp độ quốc gia, Việt Nam đã xây dựng một khung pháp lý tương đối toàn diện nhằm thúc đẩy tiếp cận số bao trùm cho người khuyết tật. Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12 được ban hành ngày 17 tháng 6 năm 2010 đã cụ thể hóa các nội dung trong Công ước CRPD vào khung pháp lý quốc gia. Dù khái niệm “chuyển đổi số” chưa xuất hiện vào thời điểm này, Luật Người khuyết tật khẳng định vai trò của công nghệ thông tin, truyền thông trong việc hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận thông tin, học tập, việc làm và hòa nhập xã hội. Luật Người khuyết tật đưa ra các quy định về quyền của người khuyết tật được tiếp cận thiết bị, phương tiện học tập và thông tin - góp phần đặt nền tảng pháp lý ban đầu cho các chính sách số bao trùm sau này. Năm 2019, Nghị quyết số 52-NQ/TW của Bộ Chính trị được ban

² Điều 9 “Khả năng tiếp cận”, Công ước CRPD

³ Mục tiêu 9, 10 và 16 về đổi mới, giảm bất bình đẳng và phát triển thể chế bao trùm

hành (sau đây gọi tắt là Nghị quyết 52) đã xác lập chủ trương tham gia mạnh mẽ vào cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, đánh dấu một bước ngoặt quan trọng trong định hướng chuyển đổi số và ứng dụng khoa học công nghệ của đất nước. Nghị quyết 52 đã chuyển đổi trọng tâm của quốc gia từ “ứng dụng công nghệ thông tin” sang “chuyển đổi số toàn diện” trên ba trụ cột chính: Chính phủ số, Kinh tế số và Xã hội số. Đây là văn bản định hướng chiến lược cao nhất, đặt nền tảng cho việc xây dựng một hệ thống chính sách về chuyển đổi số quốc gia mang tính nhân văn, công bằng và bền vững.

Nhằm cụ thể hóa các chủ trương về chuyển đổi số, Quyết định số 749/QĐ-TTg (2020) phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia ban hành ngày 03 tháng 6 năm 2020 (gọi tắt là Quyết định 749) đã xác lập tầm nhìn phát triển xã hội số toàn diện, an toàn, nhân văn, hướng tới mục tiêu “không ai bị bỏ lại phía sau”, trong đó người khuyết tật được thụ hưởng bình đẳng các cơ hội do công nghệ số mang lại. Cùng năm, Quyết định số 1190/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2021–2030 ban hành ngày 5 tháng 8 năm 2020 (gọi tắt là Quyết định 1190) đã cụ thể hóa các mục tiêu tiếp cận công nghệ thông tin và truyền thông gồm: “Giai đoạn 2021 – 2025, tỷ lệ người khuyết tật được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông tối thiểu bằng một phần tư tỷ lệ chung cả nước; và giai đoạn 2026–2030, tỷ lệ người khuyết tật được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông tối thiểu bằng một phần ba tỷ lệ chung cả nước”. Quyết định 1190 cũng yêu cầu xây dựng các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trợ giúp người khuyết tật trong lĩnh vực ICT và phát triển công nghệ trợ năng, đồng thời mở rộng trách nhiệm từ khu vực nhà nước sang doanh nghiệp và xã hội.

Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT ban hành ngày 23 tháng 9 năm 2020 (gọi tắt là Thông tư 26) là văn bản đầu tiên chuẩn hóa các tiêu chuẩn quốc tế về tiếp cận ICT cho người khuyết tật tại Việt Nam. Trong những năm gần đây, Nghị quyết số 57-NQ/TW ban hành ngày 22 tháng 12 năm 2024 về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia (gọi tắt là Nghị quyết 57) và Luật Công nghiệp Công nghệ số số 71/2025/QH15 ban hành ngày 22 tháng 6 năm 2025 (gọi tắt là Luật 71) tiếp tục khẳng định định hướng phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số lấy con người làm trung tâm, coi chuyển đổi số là động lực của phát triển bao trùm, hướng tới xã hội số công bằng, nhân văn và không phân biệt đối xử.

Như vậy tổng quan, Việt Nam đã xây dựng được hệ thống văn bản khá đầy đủ nhằm thúc đẩy chuyển đổi số hướng tới sự phát triển bao trùm, bền vững và nhân văn, khẳng định quyền tiếp cận thông tin, công nghệ và chuyển đổi số của người dân trong đó có người khuyết tật. Khung chính sách về chuyển đổi số cũng khuyến khích việc xây dựng các nền tảng số, sản phẩm công nghệ và dịch vụ số thân thiện và đặt ra những mục tiêu cụ thể nhằm tăng cường sự tiếp cận của người khuyết tật đối với các dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông. Tuy nhiên, các văn bản hiện hành vẫn còn thiếu tính liên thông và chưa thể hiện rõ sự quan tâm có chủ đích đối với tính bao trùm, đặc biệt trong việc cụ thể hóa các tiêu chuẩn bảo đảm khả năng tiếp cận số cho người khuyết tật, cũng như thiếu các cơ chế giám sát và báo cáo tương ứng.

Theo Điều tra Người khuyết tật năm 2023 của Cục Thống kê (gọi tắt là VDS2023), tỷ lệ người khuyết tật từ mười sáu tuổi trở lên chiếm khoảng 7,31% dân số Việt Nam tương đương khoảng 7,3 triệu người⁴. Cũng theo VDS2023,

⁴ Cục Thống kê (2023), Điều tra Người khuyết tật (VDS2023)

tỷ lệ người khuyết tật có tiếp cận công nghệ thông tin khá thấp so với người không khuyết tật. Cụ thể, chỉ có 53,7% người khuyết tật trên cả nước có sử dụng điện thoại di động – so với 89,2% người không khuyết tật có sử dụng điện thoại di động. Trong đó, tỷ lệ người khuyết tật ở thành thị có điện thoại di động (56,9%) cao hơn người khuyết tật ở nông thôn (52,4%), và tỷ lệ người khuyết tật là nữ giới có điện thoại di động (56,9%) cao hơn nam giới (49,9%). Tỷ lệ truy cập internet cũng có sự chênh lệch lớn với chỉ 33,6% người khuyết tật so với 83,7% người không khuyết tật có truy cập internet. Giữa các nhóm người khuyết tật cũng có sự chênh lệch, theo khu vực cư trú (tỷ lệ truy cập internet ở khu vực thành thị đạt 40,1%, so với 31,0% ở khu vực nông thôn) và theo giới tính (39,3% ở nam so với 29,6% ở nữ)⁵. Những dữ liệu này cho thấy những khó khăn và thách

thức đáng kể mà người khuyết tật đang phải đối mặt trong việc tham gia vào đời sống số đang thay đổi nhanh chóng hiện nay. Bên cạnh đó, việc thiếu nguồn dữ liệu do công dân tạo ra về mức độ tiếp cận số và năng lực số của người khuyết tật cũng là những thách thức trong việc thiết kế các giải pháp chính sách và thực tiễn dựa trên bằng chứng nhằm hiện thực hóa chuyển đổi số bao trùm cho người khuyết tật.

Đánh giá về năng lực số của người khuyết tật tại Việt Nam này là một hoạt động thuộc Dự án “Tiếng nói kỹ thuật số: Đảm bảo chuyển đổi số toàn diện cho người khuyết tật ở Việt Nam” do Viện Nghiên cứu quản lý phát triển bền vững (MSD) - Điều phối quốc gia và Đối tác Không để ai bị bỏ lại phía sau (LNOB) Việt Nam - thực hiện.

⁵ Cục Thống kê (2023), Điều tra Người khuyết tật (VDS2023)

MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

1. Mục tiêu và phạm vi đánh giá

Mục tiêu của đánh giá là thu thập và phân tích dữ liệu từ người khuyết tật nhằm mục đích giải quyết một phần khoảng trống trong dữ liệu dựa trên tiếng nói của người khuyết tật (Dữ liệu do công dân tạo ra) về năng lực tiếp cận kỹ thuật số và các rào cản, nhu cầu của

họ, từ đó cung cấp thông tin và khuyến nghị các giải pháp chính sách và can thiệp có mục tiêu nhằm thúc đẩy công bằng số thực chất, góp phần bảo đảm người khuyết tật không bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số quốc gia và hướng tới một xã hội số Việt Nam không rào cản và nhân văn.

Hộp A1: Dữ liệu do công dân tạo ra

Khảo sát được triển khai theo phương pháp thu thập “Dữ liệu cộng đồng” được hướng dẫn trong Cẩm nang hướng dẫn thu thập dữ liệu cộng đồng do LNOB Việt Nam thực hiện trong năm 2025⁶. Theo đó, người khuyết tật và các tổ chức của người khuyết tật tham gia vào quá trình đánh giá: từ thiết kế công cụ, thu thập dữ liệu, phản hồi và thẩm định kết quả nhằm bảo đảm tính tiếp cận và sự tin cậy của dữ liệu. Việc thu thập dữ liệu tuân thủ nguyên tắc đồng thuận tham gia, bảo mật thông tin và không gây rủi ro cho người cung cấp dữ liệu. Các điều phối viên địa phương là người khuyết tật, được tập huấn trước khi khảo sát và đồng hành trong quá trình khảo sát. Kết quả phản ánh trải nghiệm tại thời điểm khảo sát và không đại diện cho toàn bộ người khuyết tật Việt Nam cũng như quan điểm của tổ chức MSD. Báo cáo có thể được xem là một tài liệu gồm các dữ liệu do người khuyết tật tạo ra, phục vụ chính người khuyết tật”.

⁶ LNOB Việt Nam (2025), Dữ liệu cộng đồng - Cẩm nang hướng dẫn dành cho các tổ chức xã hội tại Việt Nam

Báo cáo đánh giá bao gồm các nội dung chính sau:

PHẦN A: Thông tin chung về người khuyết tật tham gia khảo sát, bao gồm các dạng khuyết tật, mức độ khuyết tật, độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn, tỉnh/thành và khu vực (thành thị/ nông thôn) nơi sinh sống.

PHẦN B: Khảo sát năng lực số của người khuyết tật, bao gồm:

- 1. Khả năng tiếp cận và truy cập thiết bị số và internet:** Phần này đánh giá tỷ lệ người khuyết tật sở hữu và/hoặc sử dụng thiết bị số và truy cập internet, tần suất sử dụng và mức độ tự tin khi sử dụng thiết bị, công nghệ số.

2. Năng lực số: Phần này được thiết kế có tham khảo năm (05) lĩnh vực số của Khung năng lực số DigComp⁷ và được điều chỉnh ở đơn giản hơn cho phù hợp với Người khuyết tật và quy mô đánh giá. Khảo sát năng lực số gồm năm lĩnh vực năng lực với 36 chỉ số thành phần: (1) Tiếp cận thông tin và dữ liệu số, (2) Giao tiếp và hợp tác trên môi trường số, (3) Sáng tạo nội dung số, (4) Bảo mật và an toàn, và (5) Giải quyết vấn đề. Thang đo năng lực được chia thành ba cấp độ: 1 – Không biết (hoặc chưa từng thực hiện); 2 – Biết ở mức độ “Cơ bản” (phục vụ nhu cầu cá nhân đơn giản, hàng ngày), và 3 – Biết ở mức độ “Thành thạo” (có thể phục vụ việc học tập, làm việc, sáng tạo nội dung số).

3. Trải nghiệm thực hiện một số dịch vụ công trực tuyến: Trong phần này, người tham gia khảo sát tự đánh giá các trải nghiệm thực hiện dịch vụ công của mình trong một số lĩnh vực cơ bản như (1) Công dân và Hộ tịch, (2) Giáo dục, (3) Y tế và Bảo hiểm, (4) Thuế, Tài chính, Pháp lý và Hành chính, và (5) liên quan đến Doanh nghiệp. Thang đánh giá bao gồm ba (03) cấp độ: 1 – Không thực hiện/ chưa trải nghiệm; 2 – Đã thực hiện nhưng không thành công; và 3 – Đã thực hiện thành công.

PHẦN C: Khảo sát nhu cầu nâng cao năng lực số của người khuyết tật – Phần này tập trung khảo sát ý kiến và nhu cầu của người khuyết tật về nâng cao năng lực số, các nhóm kỹ năng số cần ưu tiên phát triển, cũng như các hình thức đào tạo mà họ mong muốn được tham gia trong tương lai.

PHẦN D: Kết luận và Khuyến nghị – Báo cáo đưa ra một số nhận định và khuyến nghị chính sách cùng với các giải pháp thực tiễn nhằm xóa bỏ rào cản và nâng cao năng lực số cho người khuyết tật, góp phần thúc đẩy việc thực hiện ba trụ cột Chính phủ số, Kinh tế số và Xã hội số, hướng tới xây dựng một xã hội không rào cản và không ai bị bỏ lại phía sau.

2. Phương pháp chọn mẫu và thu thập thông tin

Khảo sát sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu hỗn hợp: bao gồm nghiên cứu tài liệu thứ cấp, thu thập dữ liệu thông qua bảng hỏi định lượng, phỏng vấn định tính và tổ chức các buổi họp tham vấn.

Quy mô mẫu và các tiêu chí phân chia mẫu theo dạng khuyết tật, giới, độ tuổi, khu vực, tỉnh được xác định theo mục tiêu của khảo sát, nguồn lực của dự án và tham chiếu các dữ liệu hiện hành bao gồm kết quả của VDS2023.

Phương thức chọn mẫu là phi xác suất – được thực hiện chủ yếu tại 5 tỉnh, thành phố gồm Hà Nội, Quảng Trị, thành phố Đà Nẵng,

thành phố Hồ Chí Minh và thành phố Cần Thơ (đại diện ba vùng miền Bắc - Trung - Nam) kết hợp lấy mẫu thuận tiện (dựa trên các nhóm có thể tiếp cận được). Quy mô mẫu được phân bổ theo các đặc điểm giới tính, khu vực sinh sống và dạng khuyết tật, có tham khảo tỷ lệ tương ứng người khuyết tật từ VDS2023 và các tài liệu thứ cấp.

Hoạt động thu thập dữ liệu định lượng được tiến hành trong khoảng thời gian từ tháng 7 đến tháng 8 năm 2025 với sự hỗ trợ của 13 tổ chức của người khuyết tật và vì người khuyết tật. MSD Việt Nam và Nhóm đối tác LNOB Việt Nam đã tiến hành tập huấn cho các

⁷ DigComp là khung năng lực số của châu Âu, do Trung tâm Nghiên cứu Chung (JRC) phát triển phối hợp với Tổng vụ Việc làm, Các vấn đề Xã hội và Hòa nhập (DG EMPL). Khung này được sử dụng rộng rãi trong xây dựng chính sách, giáo dục, đào tạo và đánh giá năng lực/kỹ năng số. Xem thêm tại kho dữ liệu JRC: <https://data.jrc.ec.europa.eu/collection/id-00414>

điều phối viên đánh giá thuộc 13 tổ chức đối tác trước khi tiến hành khảo sát và đồng hành, hỗ trợ các điều phối viên trong suốt quá trình thu thập thông tin nhằm đảm bảo chất lượng thông tin được thu thập đủ và đúng.

3. Phân tích dữ liệu và tổng hợp kết quả đánh giá

MSD Việt Nam và LNOB Việt Nam với sự hỗ trợ của tư vấn đánh giá thực hiện kiểm tra, làm sạch dữ liệu, phân tích kết quả khảo sát định lượng và xây dựng báo cáo cùng với các khuyến nghị. Các kết quả về đánh giá năng lực số của người khuyết tật, trải nghiệm của họ trong việc tiếp cận một số dịch vụ công cơ bản cũng như nhu cầu nâng cao năng lực

Các hoạt động phỏng vấn định tính và họp tham vấn được tiến hành với người khuyết tật, các tổ chức của người khuyết tật và các bên liên quan trong quá trình xây dựng phương pháp đánh giá, bảng hỏi và báo cáo kết quả.

số được phân tích và tổng kết trên cơ sở kết quả đánh giá định lượng. Trong khi đó phần khuyến nghị được xây dựng dựa trên phân tích dữ liệu đánh giá, các ý kiến đề xuất và khuyến nghị của các bên liên quan tham gia đánh giá, cũng như các quan sát và phân tích của tư vấn đánh giá.

4. Chia sẻ kết quả đánh giá

Báo cáo đánh giá được xây dựng dựa trên kết quả khảo sát được tiến hành với 201 người khuyết tật (N-201) thuộc nhiều dạng khuyết tật khác nhau, chủ yếu tới từ năm tỉnh, thành phố. Nhóm đánh giá đã nỗ lực để bảo đảm tính khách quan và độ tin cậy của số liệu, tuy vậy khảo sát có quy mô mẫu còn nhỏ và phạm vi hạn chế nên có thể không phản ánh đầy đủ bức tranh toàn diện về năng lực số của người khuyết tật trên phạm vi cả nước.

Cho dù quy mô mẫu phân bố một cách thận trọng theo các đặc điểm địa bàn, giới tính, khu vực sinh sống và dạng khuyết tật sau khi tham khảo các dữ liệu về người khuyết tật từ VDS2023 và tài liệu thứ cấp, thực tế các điều phối viên thu thập thông tin tiếp cận người tham gia khảo sát có thể liên hệ được thông qua các tổ chức địa phương hoặc mạng lưới. Cách làm này giúp việc thu thập dữ liệu diễn ra thuận lợi, tuy nhiên cũng bao gồm rủi ro không thể hiện khả năng đại diện do những người có mức chủ động cao, có kết nối xã hội hoặc sử dụng công nghệ thường xuyên có khả năng được chọn cao hơn những người hạn chế về khả năng tiếp cận số.

Dữ liệu thu thập chủ yếu dựa trên cảm nhận và trải nghiệm cá nhân của người tham gia vào thời điểm đánh giá, nên kết quả có thể bị ảnh hưởng bởi tâm trạng, thời gian dành cho khảo sát, hoặc hoàn cảnh cụ thể. Các câu hỏi trong bảng hỏi mang tính tự đánh giá, vì vậy các thang đo năng lực như “Không biết” hay biết ở mức “Cơ bản” hay “Nâng cao” có thể có thể cách biệt tùy thuộc vào quan điểm, cách hiểu và sự tự tin của từng người khuyết tật tham gia khảo sát. Tuy nhiên, đặc trưng của phương pháp dữ liệu cộng đồng chính là phản ánh chân thực nhận thức và cảm nhận của người tham gia, qua đó cung cấp góc nhìn chủ quan nhưng có giá trị về trải nghiệm thực tế của họ.

Bảng hỏi sử dụng trong khảo sát khá tham vọng (gồm nhiều phần thông tin) và có sử dụng một số từ chuyên ngành về công nghệ số dù đã được nhóm đánh giá điều chỉnh cho dễ hiểu, phù hợp với ngôn ngữ phổ thông, một số câu hỏi có thể gây khó hiểu, đặc biệt với người chưa quen với khái niệm kỹ thuật số hoặc ít tiếp xúc với công nghệ.

Các điều phối viên thu thập thông tin đều là người khuyết tật, thuộc các tổ chức của người khuyết tật tại địa phương và đã được tập huấn, hướng dẫn về bảng hỏi, kỹ thuật thu thập thông tin, và được hỗ trợ xuyên suốt quá trình triển khai khảo sát. Cách thức này, ngoài việc giúp nâng cao hiểu biết của các điều phối viên còn giúp người tham gia khảo sát cảm thấy thân thiện và tin tưởng khi trao đổi. Tuy nhiên, cách thức này cũng khó tránh khỏi những khác biệt trong cách điều phối viên giải thích hoặc hướng dẫn trả lời câu hỏi, dẫn tới khác biệt trong việc hiểu và cung cấp câu trả lời.

Cuối cùng, cần lưu ý rằng kết quả đánh giá phản ánh một lát cắt tại thời điểm thu thập dữ liệu. Những thay đổi về công nghệ, chính sách hay hạ tầng dịch vụ số trong thời gian tới có thể ảnh hưởng đáng kể đến năng lực số của người khuyết tật.

Mặc dù còn tồn tại những hạn chế nêu trên, báo cáo khảo sát vẫn nỗ lực tối đa phản ánh các dữ liệu thực tế và chân thực do người dân trực tiếp cung cấp, làm cơ sở cho các nhận định và khuyến nghị chính sách và thực tiễn. Báo cáo cũng kỳ vọng cung cấp cơ sở quan trọng để các nghiên cứu tiếp theo có thể mở rộng quy mô và hoàn thiện công cụ đo lường, qua đó phản ánh bức tranh toàn diện hơn về năng lực số và khả năng tiếp cận dịch vụ công của người khuyết tật tại Việt Nam.

THÔNG TIN VỀ NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT

Khảo sát định lượng được thực hiện với 201 người khuyết tật trong độ tuổi từ đủ 16 đến 60 tuổi, chủ yếu sinh sống tại năm (05) tỉnh, thành phố, gồm thành phố Hà Nội, Quảng Trị, thành phố Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh và thành phố Cần Thơ.

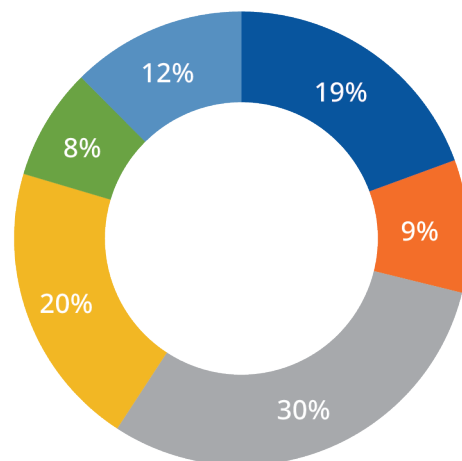
1. Các dạng khuyết tật

Người tham gia khảo sát được phân chia thành năm (05) dạng khuyết tật nhằm đảm bảo tính khả thi về phương pháp và mức độ phù hợp với nội dung đánh giá năng lực số. Các dạng khuyết tật này được lựa chọn trên cơ sở nghiên cứu pháp luật Việt Nam về người khuyết tật và có tham chiếu kinh nghiệm quốc tế. Các dạng (1) khuyết tật nghe, nói, (2) khuyết tật nhìn, (3) khuyết tật vận động chi dưới, và (4) khuyết tật vận động chi trên (được phân tách từ nhóm “Khuyết tật vận động” được quy định trong Luật Người khuyết tật⁸. Trong khi đó, (5) dạng khuyết tật về nhận thức, học tập và giao tiếp được tham khảo theo khung phân loại quốc tế về chức năng (ICF) của Tổ chức y tế thế giới (WHO) nhằm làm rõ và phản ánh chính xác hơn những hạn chế về mặt chức năng của người khuyết tật.

Trong tổng số người tham gia khảo sát, tỷ lệ các dạng khuyết tật phân bố theo thứ tự từ cao đến thấp như sau: khuyết tật vận động chi dưới (30%), khuyết tật vận động chi trên (20%), khuyết tật nghe, nói (19%), nhóm người khuyết tật nhìn (9%), và khuyết tật về nhận thức, và học tập, giao tiếp (8%). Đáng chú ý, nhóm có từ hai dạng khuyết tật trở lên chiếm 12% tổng mẫu. Hơn một phần ba (35%) người khuyết tật vận động chi trên có đồng thời từ hai dạng khuyết tật trở lên (tỷ lệ cao nhất),

trong khi tỷ lệ này ở nhóm người khuyết tật nhìn là 5% (tỷ lệ thấp nhất). Nhóm người thuộc dạng khuyết tật về nhận thức, và học tập, giao tiếp chiếm tỷ lệ nhỏ nhất trong khảo sát là do việc nhận diện dạng khuyết tật này còn khá khó khăn và thiếu các chuẩn đoán chính thức. Ngoài ra, họ cũng gặp khó khăn trong việc trả lời bảng hỏi và cần sự trợ giúp.

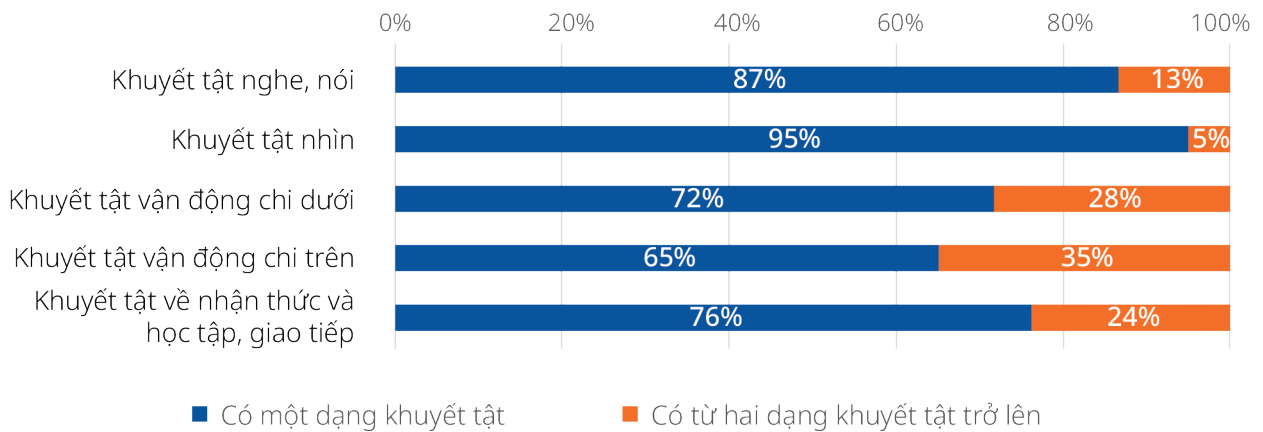
Hình 1. Tỷ lệ người khuyết tật tham gia khảo sát chia theo các dạng khuyết tật



- Khuyết tật nghe, nói
- Khuyết tật nhìn
- Khuyết tật vận động chi dưới
- Khuyết tật vận động chi trên
- Khuyết tật về nhận thức và học tập, giao tiếp
- 2 dạng khuyết tật trở lên

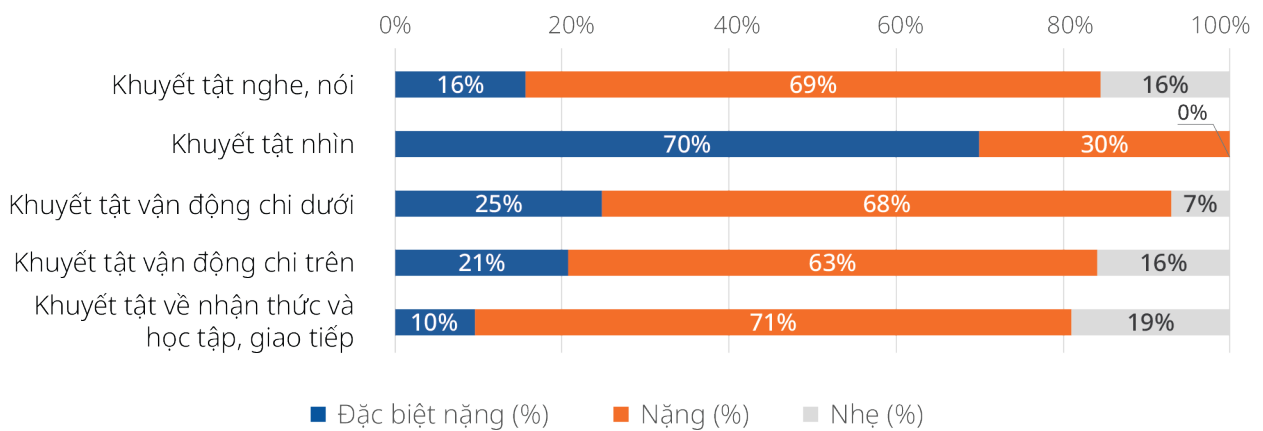
⁸ Điều 3, Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12

Hình 2. Tỷ lệ người có một hoặc từ hai dạng khuyết tật trở lên



Về mức độ khuyết tật, nhóm người khuyết tật nhìn có tỷ lệ “Đặc biệt nặng” cao nhất (70%) và “Nặng” là 30%. Các nhóm còn lại có tỷ lệ “Nặng” dao động từ 63% đến 71%.

Hình 3. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo mức độ khuyết tật

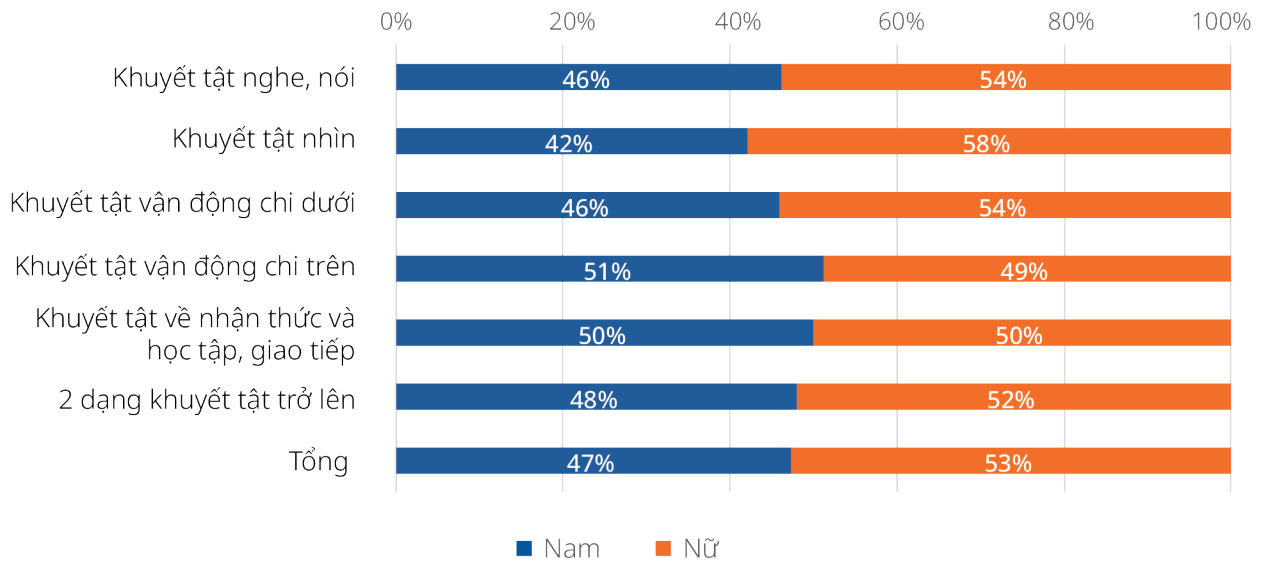


2. Giới tính

Trong tổng số người tham gia khảo sát, tỷ lệ nữ chiếm 53% và tỷ lệ nam chiếm 47%. Cụ thể, nhóm người khuyết tật nhìn có tỷ lệ nữ cao nhất (58%), tiếp đến là các nhóm người khuyết tật nghe, nói và khuyết tật vận động chi dưới (cùng ở mức 54%). Nhóm có từ hai dạng khuyết tật trở lên ghi nhận tỷ lệ nữ 52%.

Phân bố giới tính tương đối cân bằng giữa nam và nữ đối với nhóm người khuyết tật vận động chi trên (51% nam, 49% nữ) và nhóm người khuyết tật về nhận thức, học tập và giao tiếp (50% nam, 50% nữ).

Hình 4. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và giới tính

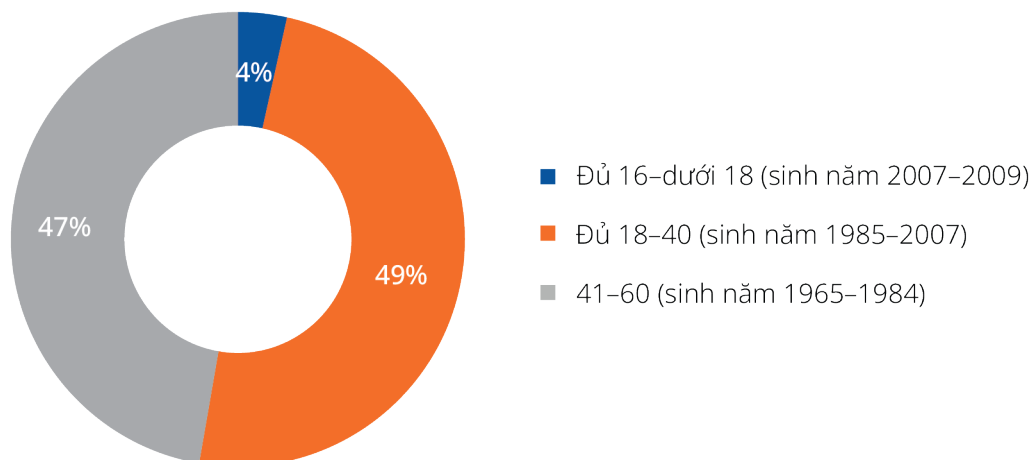


3. Độ tuổi

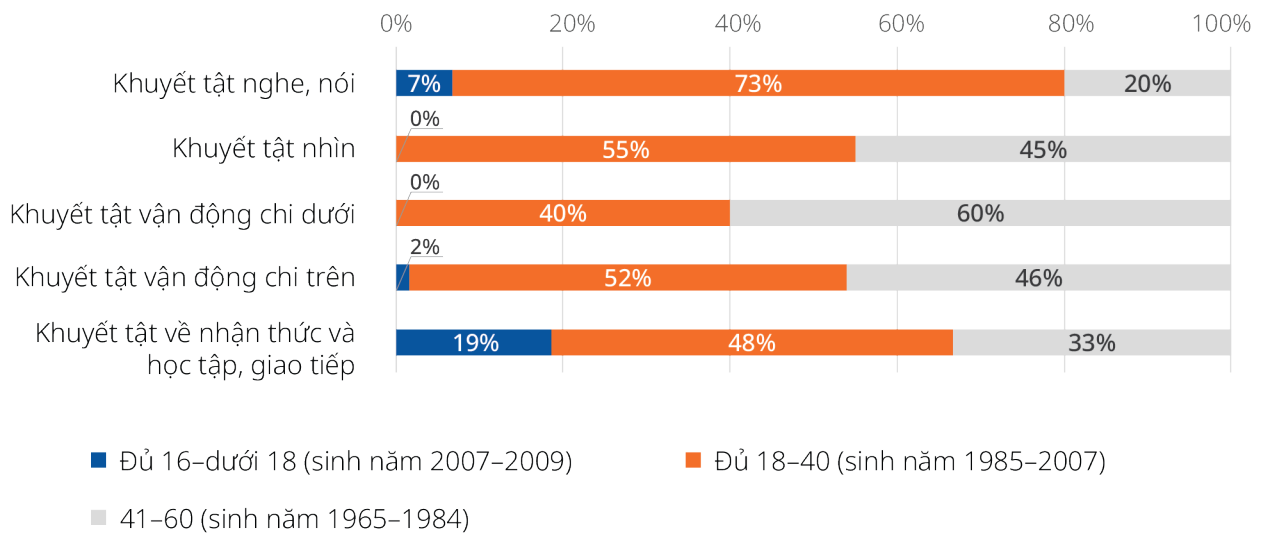
Về độ tuổi của người tham gia khảo sát, nhóm từ 18 đến 40 tuổi có tỷ lệ cao nhất với 49% tổng mẫu. Nhóm từ 41 đến 60 tuổi có tỷ lệ gần tương đương, đạt 47%. Nhóm từ đủ 16 đến dưới 18 tuổi chỉ chiếm 4% tổng mẫu và ghi nhận tỷ lệ cao nhất trong nhóm người

khuyết tật về nhận thức, học tập và giao tiếp (19%). Nhóm từ đủ 16 đến dưới 18 tuổi cũng ghi nhận ít hơn ở nhóm người khuyết tật nghe, nói (7%) và khuyết tật vận động chi trên (2%), và không xuất hiện ở các nhóm còn lại.

Hình 5. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo độ tuổi



Hình 6. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và độ tuổi

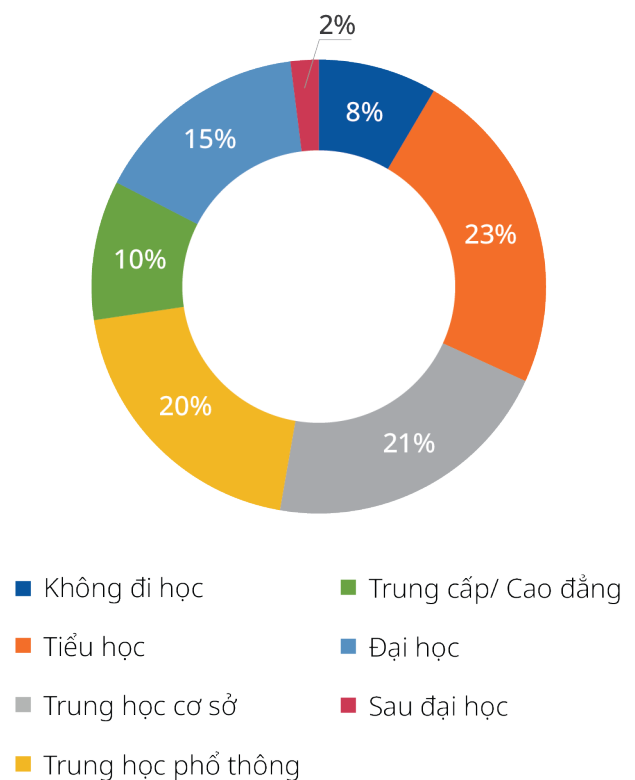


4. Trình độ học vấn

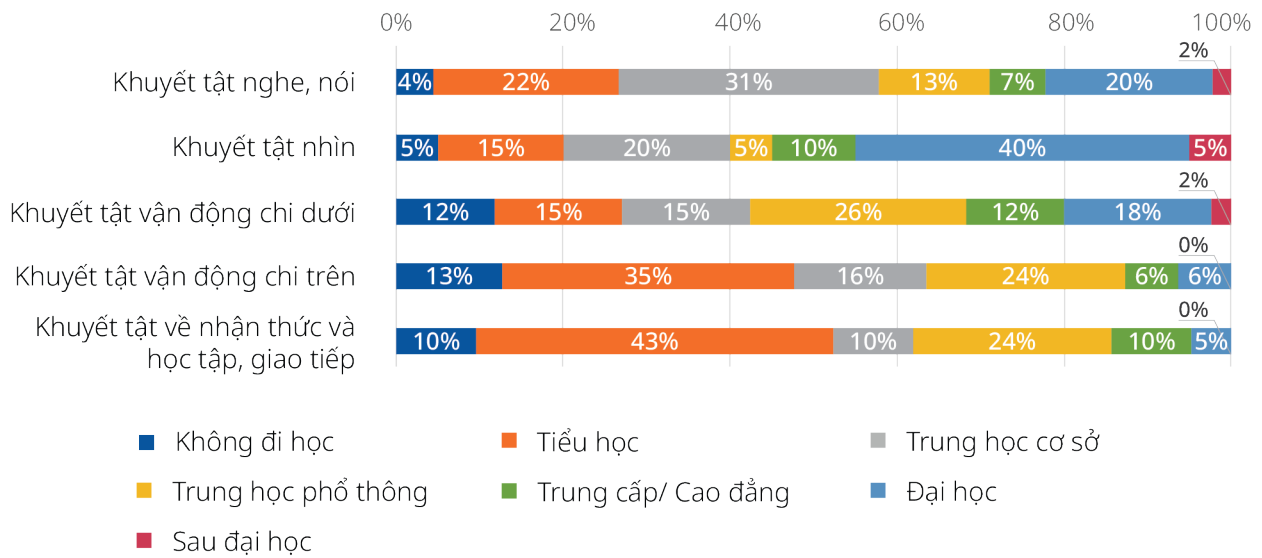
Về trình độ học vấn của người tham gia khảo sát, nhóm có trình độ tiểu học chiếm tỷ lệ cao nhất với 23%, tiếp theo là nhóm có trình độ trung học cơ sở (21%) và trung học phổ thông (20%). Khoảng 15% người tham gia khảo sát có trình độ trung cấp hoặc cao đẳng, trong khi nhóm có trình độ đại học là 10% và sau đại học là 2%. Đáng lưu ý, nhóm “không đi học” chiếm tới 8% người tham gia khảo sát.

Trình độ học vấn có sự khác biệt đáng kể giữa các dạng khuyết tật. Nhóm người khuyết tật nhìn có mức độ tiếp cận giáo dục tốt nhất, với 60% có trình độ THPT trở lên, trong đó 40% đạt trình độ đại học và 5% sau đại học. Tiếp theo là nhóm người khuyết tật vận động chi dưới, với 58% có trình độ THPT trở lên. Nhóm người khuyết tật nghe, nói đứng thứ ba với 42% có trình độ THPT trở lên. Đáng chú ý, hai nhóm người khuyết tật vận động chi trên và khuyết tật về nhận thức, học tập và giao tiếp lại có trình độ học vấn ở cấp THCS trở xuống với tỷ lệ khá cao, lần lượt là 48% và 53%.

Hình 7. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo trình độ học vấn

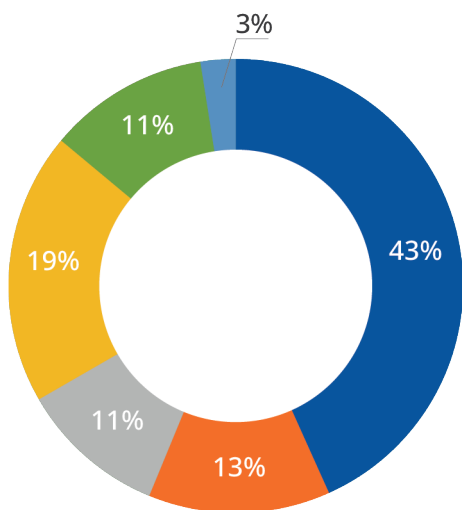


Hình 8. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và trình độ học vấn



5. Tỉnh, thành phố và khu vực sinh sống

Hình 9. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo các tỉnh, thành phố khảo sát

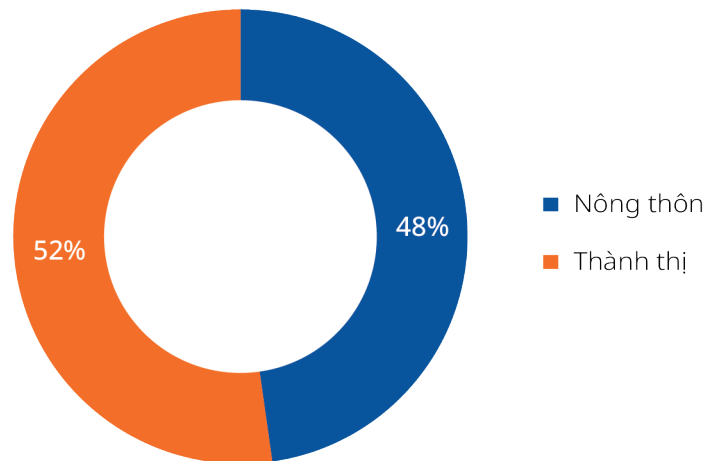


- Hà Nội
- Thành phố Hồ Chí Minh
- Quảng Trị
- Thành phố Cần Thơ
- Thành phố Đà Nẵng
- Khác

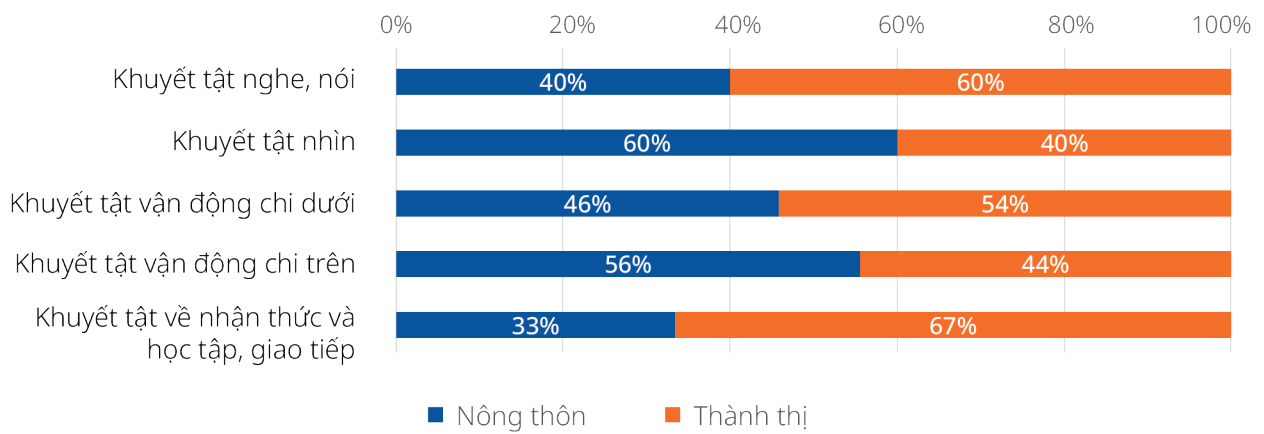
Năm tỉnh, thành phố được lựa chọn từ ba vùng miền Bắc - Trung - Nam làm địa bàn khảo sát bao gồm: Hà Nội, Quảng Trị, Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh và Cần Thơ. Trong số đó, Hà Nội chiếm tỷ lệ lớn nhất, với 43% tổng mẫu khảo sát, đại diện cho khu vực miền Bắc. Quảng Trị và thành phố Đà Nẵng lần lượt chiếm 13% và 11% - đại diện cho khu vực miền Trung. Thành phố Hồ Chí Minh và thành phố Cần Thơ lần lượt chiếm 19% và 11% - đại diện cho khu vực miền Nam. 3% tổng mẫu đến từ các tỉnh/thành phố khác gồm Nghệ An, Vĩnh Phúc, Nam Định. Tỷ lệ này khá tương đương với quy mô dân số người khuyết tật ở các vùng miền.

Dữ liệu khảo sát được thu thập ở cả khu vực thành thị và nông thôn nhằm tăng tính đại diện của mẫu và phản ánh toàn diện hơn thực trạng và thách thức. Trong các dạng khuyết tật, tỷ lệ người sinh sống ở khu vực thành thị cao hơn (chiếm tỷ lệ lần lượt 60% và 67%) ở nhóm khuyết tật nghe nói và vận động, nhưng thấp hơn ở các nhóm còn lại.

Hình 10. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo khu vực Thành thị và Nông thôn



Hình 11. Tỷ lệ người khuyết tật chia theo dạng khuyết tật và khu vực Thành thị và Nông thôn



Hộp A2: Một số nhận định chung về người khuyết tật tham gia khảo sát

- Tỷ lệ phân bố mẫu giữa các dạng khuyết tật, giới tính nam – nữ (không có người lựa chọn giới tính “khác”), và khu vực thành thị – nông thôn nhìn chung phù hợp với cơ cấu phân bố người khuyết tật tại Việt Nam. Điều này góp phần bảo đảm tính đại diện tương đối cho mẫu khảo sát.
- Phần lớn người khuyết tật tham gia khảo sát có mức độ khuyết tật từ “Nặng” và “Đặc biệt nặng” cho thấy những thách thức về hạn chế chức năng là rất lớn, đòi hỏi những giải pháp cấp bách và phù hợp với điều kiện của từng dạng khuyết tật.
- Về trình độ học vấn, hơn một nửa số người khuyết tật tham gia khảo sát có trình độ học vấn từ THCS trở xuống, phản ánh những khó khăn trong việc đạt được một nền tảng học vấn cơ bản. Đây là rào cản trọng yếu đối với khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ số và cần được nghiên cứu, xem xét khi xây dựng các giải pháp nâng cao năng lực số.
- Đáng chú ý, người tham gia khảo sát đa số là người trưởng thành và đang trong độ tuổi lao động - được cho là có khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ số cao do thường xuyên tham gia vào các hoạt động học tập, làm việc và giao tiếp trong môi trường có sử dụng công nghệ. Do vậy, năng lực số tổng quan của đánh giá có thể có nhiều yếu tố tích cực, khả quan hơn so với năng lực số của cộng đồng người khuyết tật nói chung.

PHẦN B

NĂNG LỰC SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT



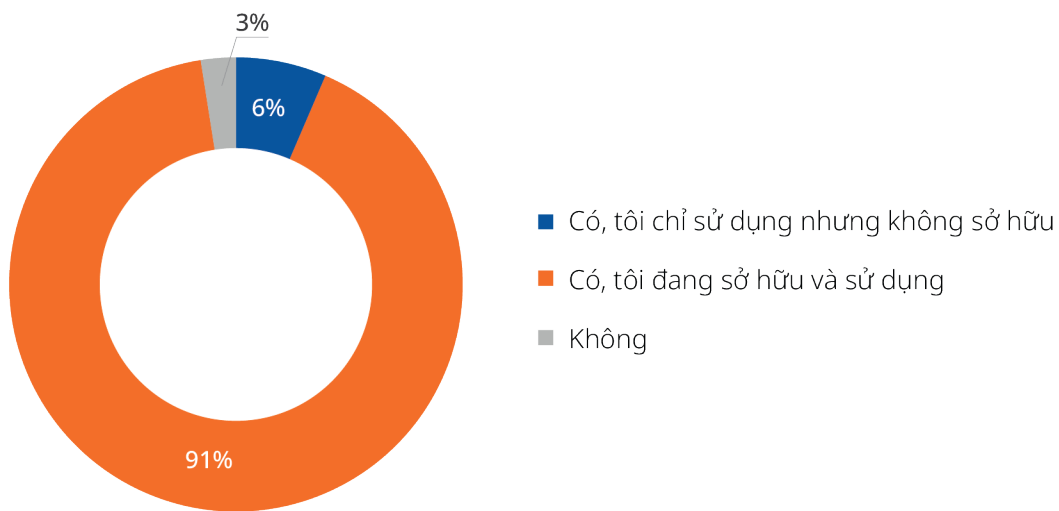
KHẢ NĂNG TIẾP CẬN THIẾT BỊ SỐ VÀ INTERNET CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT

1. Mức độ sở hữu, sử dụng thiết bị số

Phần lớn người khuyết tật tham gia khảo sát hiện đang sở hữu và sử dụng ít nhất một thiết bị số (91%), chủ yếu là điện thoại thông minh. Chỉ có 6% cho biết họ sử dụng thiết bị số nhưng không sở hữu thiết bị, và 2% hoàn toàn không sử dụng thiết bị số. Điều này cho thấy

mức độ tiếp cận thiết bị số của người khuyết tật tương đối cao. Nếu được hỗ trợ phù hợp về kỹ năng số và các giải pháp trợ năng, người khuyết tật hoàn toàn có thể tham gia tích cực hơn vào môi trường số và tận dụng tốt hơn các cơ hội do chuyển đổi số mang lại.

Hình 12. Tỷ lệ người khuyết tật đang sở hữu và/ hoặc sử dụng ít nhất một thiết bị số

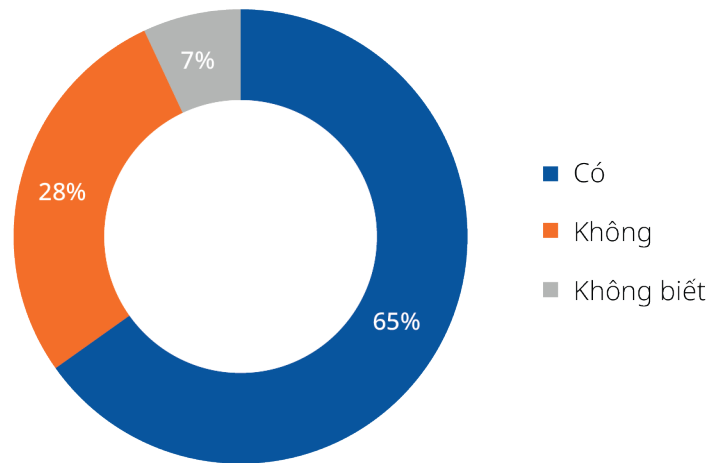


2. Thiết bị số được tùy chỉnh theo nhu cầu cá nhân hoặc được cài đặt trợ năng

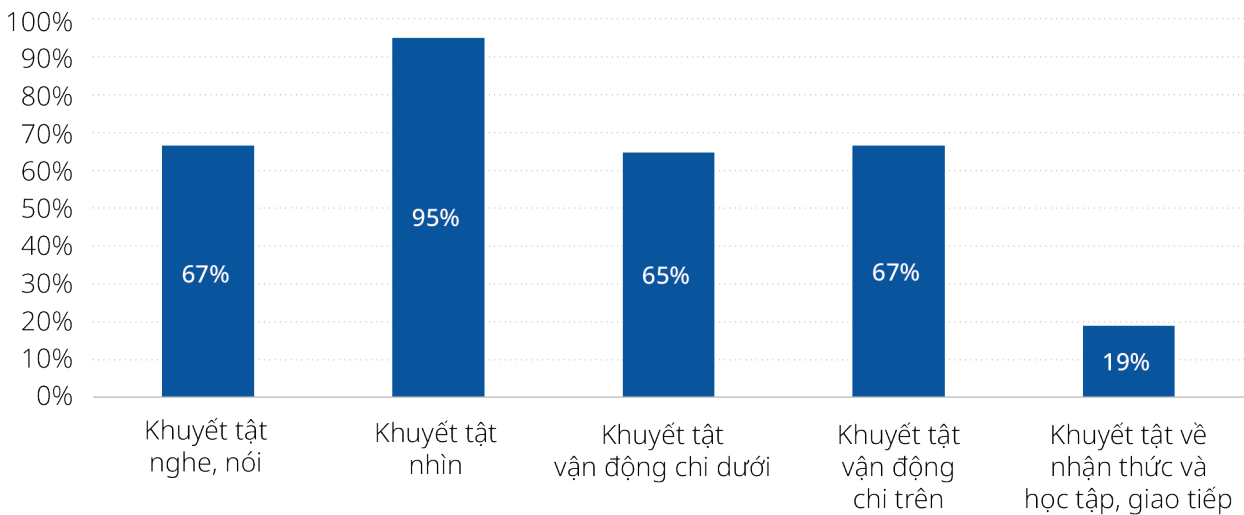
65% người khuyết tật tham gia khảo sát cho biết họ đang sử dụng và nhận được lợi ích từ các tính năng trợ năng. 28% cho biết chưa từng cài đặt hoặc tùy chỉnh thiết bị và

7% không biết tới các chức năng này, và đây được coi là một rào cản đối với người khuyết tật trong việc khai thác hiệu quả thiết bị số.

Hình 13. Tỷ lệ thiết bị số được tùy chỉnh theo nhu cầu cá nhân hoặc cài đặt trợ năng



Hình 14. Tỷ lệ người ở các dạng khuyết tật có thiết bị số được cài đặt trợ năng



Trong các dạng khuyết tật, nhóm người khuyết tật nhìn có tỷ lệ thiết bị số được cài đặt trợ năng cao nhất (lên tới 95%); các nhóm người khuyết tật nghe nói, vận động chi dưới, và vận động chi trên dao động trong khoảng 65% đến 67%. Riêng nhóm người khuyết tật về nhận thức, học tập và giao tiếp chỉ ghi nhận tỷ lệ 19% thiết bị số được cài đặt trợ năng, khá thấp so với các nhóm còn lại. Những dữ liệu này quan trọng trong việc xây dựng các giải pháp hỗ trợ.

Người khuyết tật nhìn có tỷ lệ thiết bị số được cài đặt trợ năng cao nhất do họ phụ thuộc

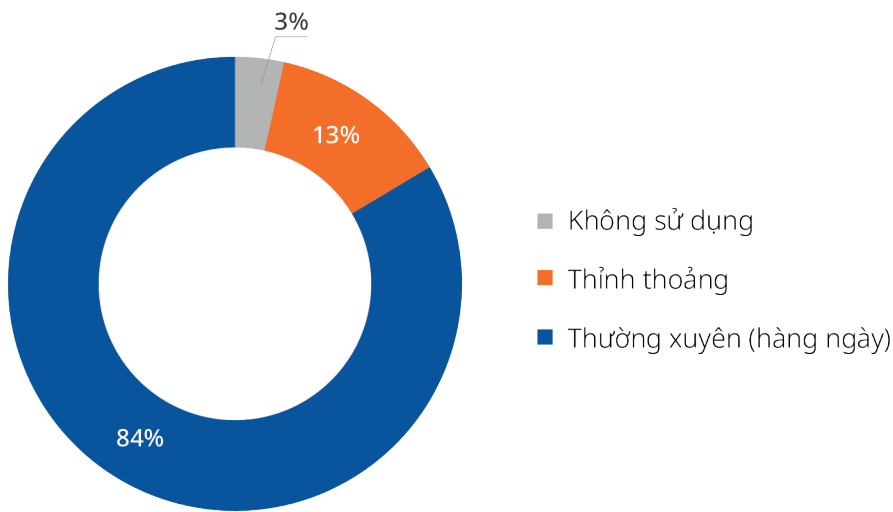
nhiều nhất vào các tính năng trợ năng để có thể sử dụng thiết bị số. Các công cụ, công nghệ trợ năng cho người khuyết tật nhìn xuất hiện sớm nhất và được chuẩn hóa rộng rãi, từ trình đọc màn hình, phóng to nội dung, điều chỉnh tương phản đến chuyển văn bản thành giọng nói, giúp tăng mức độ tiếp cận. Điều này cho thấy ý nghĩa và tiềm năng phát triển các công cụ, công nghệ trợ năng nếu nhận được quan tâm của các bên liên quan thông qua việc hoàn thiện chính sách, chương trình hỗ trợ chuyên biệt, và thiết kế bao trùm.

3. Mức độ thường xuyên sử dụng thiết bị số

84% người tham gia khảo sát cho biết họ sử dụng thiết bị số thường xuyên (hàng ngày), trong khi 13% sử dụng không thường xuyên (thỉnh thoảng) và 3% không sử dụng thiết bị số. Việc tiếp cận thiết bị số thường xuyên là

điều kiện để hình thành và phát triển các kỹ năng số cơ bản, và tỷ lệ trên cho thấy tiềm năng người khuyết tật có thể nâng cao năng lực số là khá lớn.

Hình 15. Tỷ lệ người khuyết tật sử dụng thiết bị số thường xuyên

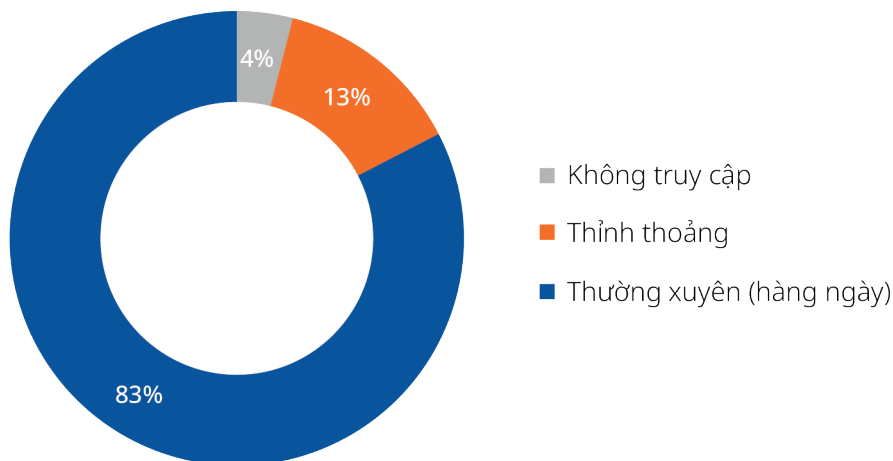


4. Mức độ thường xuyên truy cập internet

83% người khuyết tật tham gia khảo sát cho biết họ truy cập internet hàng ngày, trong khi 13% chỉ thỉnh thoảng truy cập internet và 4% hoàn toàn không truy cập. Tương tự như việc

tiếp cận thiết bị số thường xuyên, việc đa số người khuyết tật có thể truy cập internet hàng ngày cho thấy tiềm năng lớn trong việc nâng cao năng lực số.

Hình 16. Tỷ lệ người khuyết tật truy cập internet thường xuyên

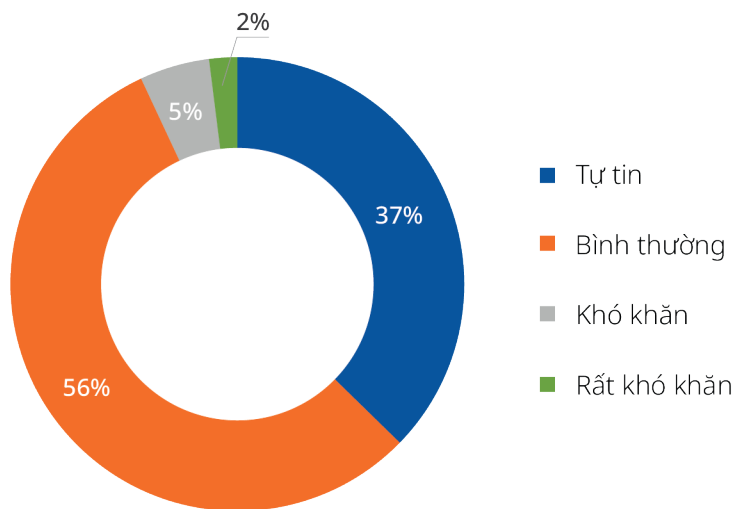


5. Cảm nhận chung của người khuyết tật khi sử dụng công nghệ số

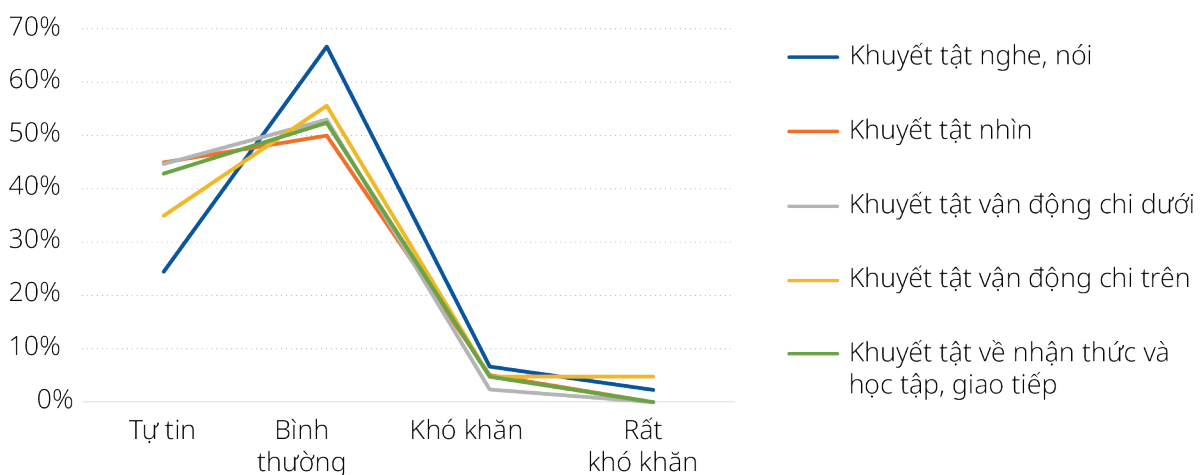
Khảo sát cảm nhận khi sử dụng thiết bị, công nghệ số, chỉ một phần ba người khuyết tật “Tự tin” trong khi hơn một nửa (chiếm 56%) lựa chọn mức “Trung bình” và 7% cho rằng họ gặp khó khăn hoặc nhiều khó khăn khi sử dụng thiết bị, công nghệ số. Nhìn chung, việc người

khuyết tật tin tưởng vào khả năng của bản thân trong việc sử dụng thiết bị và công nghệ số một cách độc lập và hiệu quả góp phần phản ánh năng lực số của họ, và cho thấy nhu cầu trong việc nâng cao năng lực số.

Hình 17. Mức độ tự tin của người khuyết tật khi sử dụng thiết bị, công nghệ số



Hình 18. Mức độ tự tin trong sử dụng thiết bị và công nghệ số theo từng dạng khuyết tật



Hộp B1: Khả năng tiếp cận thiết bị số và internet của người khuyết tật

- Khả năng tiếp cận thiết bị số và truy cập internet của người khuyết tật là nền tảng ban đầu cho việc hình thành năng lực số. Kết quả khảo sát cho thấy tiềm năng lớn trong việc phát triển năng lực số cho các nhóm này.
- Các tính năng trợ năng hoặc tùy chỉnh cá nhân có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người khuyết tật sử dụng thiết bị số thuận tiện và hiệu quả hơn. Sự khác biệt trong việc tiếp cận các tính năng trợ năng giữa các nhóm người khuyết tật cho thấy nhu cầu thiết kế phù hợp với đặc điểm của từng dạng khuyết tật, theo hướng cá nhân hóa.

NĂNG LỰC SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT

Giới thiệu khung năng lực số

Dựa trên quá trình khảo cứu và phân tích các mô hình, khung đánh giá năng lực số đang được áp dụng rộng rãi trên thế giới, nhóm nghiên cứu xây dựng Khung năng lực số của báo cáo này trên cơ sở tham chiếu và điều chỉnh từ Khung năng lực số DigComp (Digital Competence Framework) của Liên minh Châu Âu. Khung tham chiếu này được lựa chọn nhằm bảo đảm tính khoa học, tính so sánh quốc tế và mức độ phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam.

Khung năng lực số Digcomp do Trung tâm Nghiên cứu chung (JRC) phối hợp với Tổng vụ Việc làm, các vấn đề Xã hội và Hòa nhập (DG EMPL) phát triển nhằm xác định các năng

lực cốt lõi cần thiết để mỗi công dân có thể tham gia, làm việc và học tập hiệu quả trong kỷ nguyên số. Khung năng lực này cung cấp một chuẩn mực khoa học, thực tiễn và linh hoạt, phù hợp để đánh giá toàn diện năng lực số được nhiều quốc gia và tổ chức quốc tế như UNESCO, OECD, GIZ, ASEAN,... sử dụng làm cơ sở cho các hoạt động xây dựng chính sách, giáo dục, đánh giá và đào tạo kỹ năng số cho công dân, bao gồm các nhóm dễ bị tổn thương như người khuyết tật. Việc lựa chọn tham chiếu Khung năng lực số Digcomp giúp báo cáo khảo sát tiệm cận các tiêu chí ở cấp độ quốc tế và đóng góp các dữ liệu do công dân tạo ra tại Việt Nam.

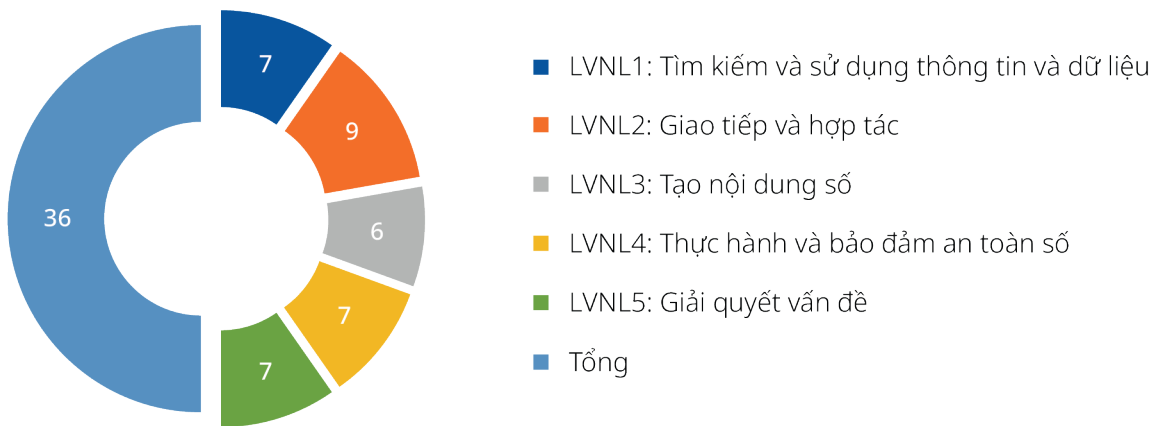
Trong đánh giá này, Khung năng lực số của người khuyết tật tại Việt Nam chia thành năm (05) lĩnh vực năng lực với 36 tiêu chí năng lực thành phần (kỹ năng):

1. Lĩnh vực năng lực 1 - Thông tin và Dữ liệu
2. Lĩnh vực năng lực 2 - Giao tiếp và Hợp tác
3. Lĩnh vực năng lực 3 - Tạo nội dung số
4. Lĩnh vực năng lực 4 - An toàn và An ninh số
5. Lĩnh vực năng lực 5 - Giải quyết vấn đề

Mỗi tiêu chí được đánh giá theo ba cấp độ năng lực:

- Không biết – chưa từng biết hoặc thực hiện được;
- Cơ bản – thực hiện được với hướng dẫn hoặc trong phạm vi hẹp;
- Nâng cao – có thể thực hiện độc lập, hiệu quả và sáng tạo.

Hình 19. Khung năng lực số - các tiêu chí thành phần



Nguồn: Tham khảo Khung Digcomp

Khung đánh giá được tin tưởng phù hợp với bối cảnh chuyển đổi số của Việt Nam và bao quát được các tiêu chí cần thiết về các nhóm năng lực thiết yếu của công dân trong xã hội số - từ tiếp cận và xử lý thông tin, giao tiếp, sáng tạo nội dung, bảo mật và giải quyết vấn đề trên môi trường số, bao gồm cả năng lực

sử dụng AI. Các kết quả đánh giá được mong đợi chỉ ra những khoảng trống về năng lực số của người khuyết tật, qua đó cung cấp cơ sở để đưa ra các khuyến nghị chính sách và giải pháp thực tiễn nhằm nâng cao năng lực số cho người khuyết tật và thúc đẩy chuyển đổi số bao trùm ở Việt Nam.

Tổng quan kết quả đánh giá năng lực số của Người khuyết tật

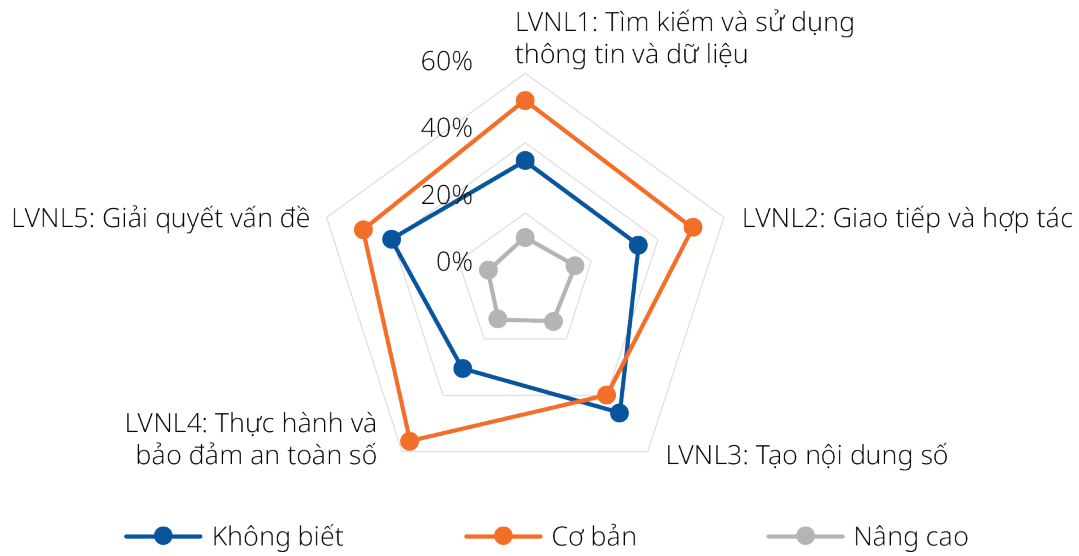
Khung đánh giá năng lực đã được cụ thể hóa thông qua một bảng hỏi khảo sát định lượng, kết hợp với các câu hỏi thu thập thông tin nhân khẩu học, đặc điểm xã hội và trải nghiệm cá nhân của người khuyết tật. Quá trình thu thập dữ liệu có sự tham gia và đồng hành của 11 tổ chức của người khuyết tật tại Việt Nam, góp phần bảo đảm tính đại diện và độ tin cậy

của kết quả. Tổng số mẫu trả lời hợp lệ đạt 201 (N = 201), bám sát kế hoạch ban đầu và được phân bổ hợp lý theo các tiêu chí dạng khuyết tật, giới tính (nam - nữ - khác), nhóm tuổi (đủ 16 đến dưới 18 tuổi, đủ 18 đến dưới 40 tuổi và từ 40 đến 60 tuổi), khu vực sinh sống (thành thị - nông thôn) và vùng địa lý (06 tỉnh thuộc ba miền Bắc - Trung - Nam của Việt Nam).

Bảng 1. Kết quả đánh giá tổng quan về năng lực số của người khuyết tật ở Việt Nam

Khung năng lực kỹ thuật số	Không biết	Cơ bản	Nâng cao
LVNL1: Tìm kiếm và sử dụng thông tin và dữ liệu	35%	52%	13%
LVNL2: Giao tiếp và hợp tác	34%	51%	15%
LVNL3: Tạo nội dung số	46%	40%	14%
LVNL4: Thực hành và bảo đảm an toàn số	31%	56%	13%
LVNL5: Giải quyết vấn đề	40%	49%	11%

Hình 20. Kết quả đánh giá tổng quan về năng lực số của người khuyết tật ở Việt Nam



Nhìn tổng quan cả năm lĩnh vực năng lực, khoảng 50% số người khuyết tật tham gia khảo sát đánh giá bản thân có năng lực số ở mức “Cơ bản”. Chỉ có dưới 15% người tham gia khảo sát cho rằng mình có năng lực số ở mức “Nâng cao” và tỷ lệ người khuyết tật tự đánh giá ở mức năng lực thấp nhất “Không biết” cũng khá cao, từ 31% đến 46%, cho thấy một khoảng trống đáng kể về năng lực số của người khuyết tật.

Trong năm lĩnh vực năng lực cụ thể được đánh giá, lĩnh vực 4 “Thực hành và đảm bảo an toàn số” có kết quả đánh giá cao nhất với mức “Nâng cao” 13%, mức “Cơ bản” (56%) và mức “Không biết” thấp nhất (31%). Trong khi đó, gần một nửa số người tham gia khảo sát chọn Không biết trong lĩnh vực 5 “Giải quyết vấn đề” (40%), và lĩnh vực 3 “Tạo nội dung số” (46%).

So sánh khả năng tiếp cận thiết bị số và truy cập internet ở mức rất cao (lần lượt là 91% và 83%) với việc một phần ba đến gần một nửa người khuyết tật tự đánh giá mình ở mức “Không biết” ở xuyên suốt các lĩnh vực năng lực số, có thể thấy dù rào cản về tiếp cận thiết bị số cơ bản đã được giải quyết nhưng năng lực số của người khuyết tật vẫn còn những hạn chế đáng kể. Có một khoảng trống lớn giữa việc sở hữu và sử dụng thiết bị với khả năng tận dụng thiết bị một cách hiệu quả trong đời sống và trong công việc. Hầu hết người khuyết tật chỉ dừng ở việc sử dụng các tính năng cơ bản (gửi tin nhắn, dùng mạng xã hội) nhưng chưa thể khai thác thiết bị số cho các mục đích đa dạng, phức tạp và mang lại giá trị cao hơn.

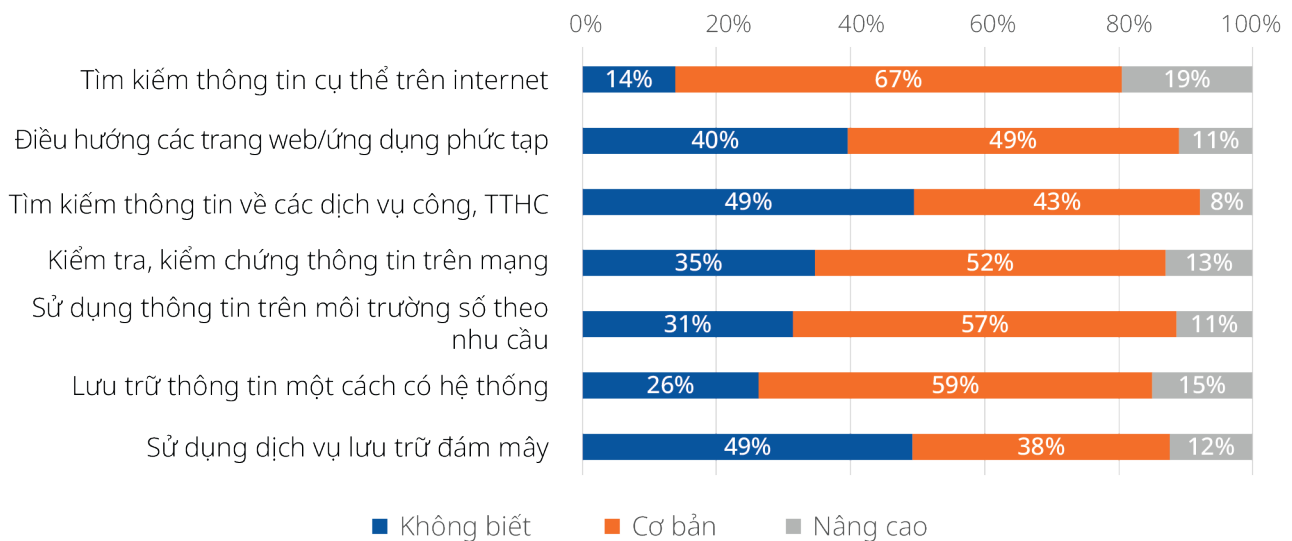
Kết quả khảo sát từng lĩnh vực năng lực được trình bày cụ thể trong các phần tiếp theo của báo cáo:

1. Lĩnh vực năng lực 1 - Tìm kiếm, sử dụng và quản lý thông tin, dữ liệu

Đây là một trong những trụ cột của khung năng lực số, phản ánh năng lực tìm kiếm, truy cập, đánh giá, sử dụng và quản lý thông tin trên môi trường số một cách hiệu quả, có chọn lọc, có trách nhiệm và đúng mục đích đề ra. Việc thành thạo các kỹ năng trong lĩnh vực này giúp người khuyết tật xây dựng nền tảng năng lực số và tham gia vào môi trường số một cách chủ động, an toàn và hiệu quả hơn.

Lĩnh vực năng lực 1 bao gồm bảy (07) tiêu chí thành phần với kết quả khảo sát tổng quan như sau:

Hình 21. Kết quả tự đánh giá năng lực tìm kiếm, sử dụng và quản lý thông tin số của người khuyết tật



Kết quả khảo sát cho thấy năng lực tìm kiếm, sử dụng và quản lý thông tin số của người khuyết tật đạt mức “Cơ bản” chiếm đa số, dao động trong khoảng 40% đến 67%, đạt mức “Nâng cao” còn khá khiêm tốn, chỉ từ 8% đến 19%. Đáng chú ý, tỷ lệ người khuyết tật trả lời “Không biết” khá cao và có sự chênh lệch lớn tùy theo mức độ khó của từng kỹ năng (dao động từ 14% đến 49%).

Các kỹ năng đơn giản như “Tìm kiếm thông tin cụ thể trên internet” và “Lưu trữ thông tin một cách có hệ thống” đạt kết quả khả quan nhất, lần lượt là 67% và 59% ở mức “Cơ bản”. Tuy nhiên, khi yêu cầu kỹ thuật phức tạp hơn, năng lực giảm rõ rệt. Tìm kiếm thông tin về

dịch vụ công và TTHC, sử dụng dịch vụ lưu trữ đám mây, hoặc điều hướng các nền tảng số có cấu trúc phức tạp đều có tỷ lệ “Không biết” gần hoặc trên 40–49%. Điều này phản ánh rào cản lớn trong tiếp cận các dịch vụ số thiết yếu – một trong những năng lực quan trọng để tham gia hiệu quả vào đời sống số.

Phân tích theo đặc điểm nhân khẩu học, người khuyết tật có trình độ học vấn cao hơn và sinh sống ở khu vực “Thành thị” thường có tỷ lệ “Nâng cao” cao hơn, trong khi những người khuyết tật có trình độ học vấn từ THCS trở xuống và/ hoặc sinh sống ở khu vực Nông thôn có tỷ lệ lựa chọn mức “Không biết” vượt trội. Bên cạnh đó, những người có mức độ

khuyết tật nặng và đặc biệt nặng, đồng thời có trình độ học vấn thấp thường cần nhiều hỗ trợ hơn khi tiếp cận thông tin số.

Nhìn chung, ở lĩnh vực 1 cho thấy đa phần người khuyết tật tham gia khảo sát có năng lực ở mức cơ bản, nhưng còn thiếu các kỹ năng tiếp cận thông tin có giá trị cao hơn. Khoảng trống này khiến họ phải đối mặt với rủi ro không tiếp cận dịch vụ công trực tuyến,

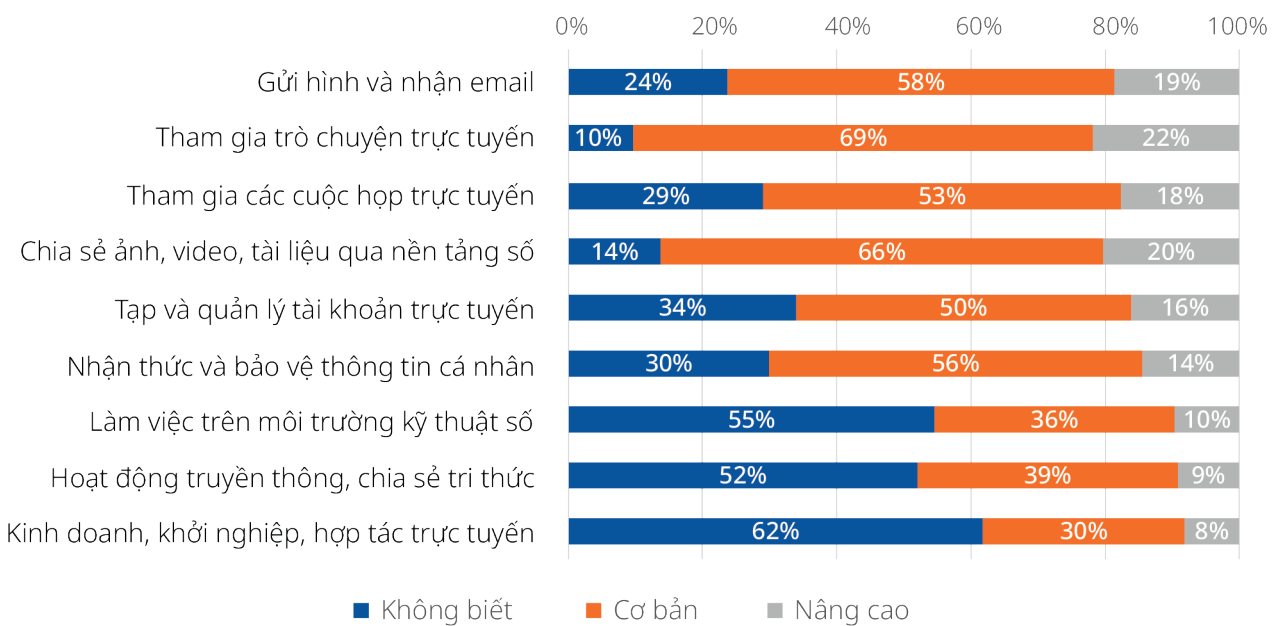
khó khai thác công cụ số hiệu quả, và dễ bị tác động bởi thông tin sai lệch hoặc nội dung thông tin không chính xác, tiềm tàng nguy cơ cao hơn trước rủi ro trên môi trường mạng. Chính vì thế, việc nâng cao kỹ năng tìm kiếm và quản lý thông tin số có vai trò nền tảng cho các lĩnh vực năng lực số khác và là yêu cầu trọng yếu để đảm bảo người khuyết tật có thể tham gia bình đẳng vào xã hội số.

2. Lĩnh vực năng lực 2 - Giao tiếp và chia sẻ thông tin trên môi trường số

Lĩnh vực năng lực 2 được hiểu là khả năng sử dụng thiết bị, công nghệ số để tương tác, chia sẻ thông tin, làm việc nhóm và tham gia cộng đồng trực tuyến. Trong bối cảnh năng lực số được xem là nền tảng và động lực cho phát triển, việc người khuyết tật sở hữu và thành thạo các kỹ năng trong lĩnh vực này là vô cùng cần thiết. Năng lực giao tiếp và chia sẻ thông tin số không chỉ giúp người khuyết tật thu hẹp khoảng cách kỹ thuật số với cộng đồng, mà còn góp phần nâng cao hiệu suất học tập và làm việc, tăng cường khả năng tự bảo vệ trên không gian mạng, cũng như mở rộng cơ hội tham gia, kết nối và phát triển toàn diện trong xã hội số.

Lĩnh vực năng lực 2 bao gồm chín (09) tiêu chí thành phần với kết quả khảo sát tổng quan như sau:

Hình 22. Kết quả tự đánh giá năng lực giao tiếp và hợp tác trên môi trường số của người khuyết tật



Trong lĩnh vực 2, năng lực số của người khuyết tật phần lớn ở mức “Cơ bản” (30% đến 69%) và tỷ lệ đạt mức “Nâng cao” chỉ dao động từ 8% đến 22%. Năng lực số được nhìn nhận tốt hơn trong lĩnh vực 1 nhưng vẫn còn khiêm tốn, cho thấy mức độ tự tin còn hạn chế khi tham gia các hoạt động giao tiếp có tính kỹ thuật hoặc yêu cầu thao tác phức tạp. Đáng chú ý, tỷ lệ “Không biết” dao động rất rộng, trong khoảng 10% đến 62% tùy theo từng kỹ năng, từ 10% ở các tác vụ đơn giản như “Tham gia trò chuyện trực tuyến” (10%) tới 62% ở các kỹ năng ứng dụng cao hơn như “Kinh doanh, khởi nghiệp, hợp tác trực tuyến”.

Trong lĩnh vực 2, hai kỹ năng “Tham gia trò chuyện trực tuyến” và “Chia sẻ ảnh, video, tài liệu qua nền tảng số” có mức đánh giá năng lực khả quan nhất, với tỷ lệ đạt “Nâng cao” lần lượt là 22% và 20% và “Cơ bản” là 69% và 66%. Điều này cho thấy người khuyết tật đã bước đầu hình thành khả năng tương tác và chia sẻ thông tin trong môi trường số ở mức phổ thông.

Tuy nhiên, năng lực giảm dần khi hoạt động đòi hỏi nhiều thao tác hơn, chẳng hạn “Gửi và nhận email” “Tham gia các cuộc họp trực tuyến” “Nhận thức và bảo vệ thông tin cá nhân” và “Tạo và quản lý tài khoản trực tuyến”. Ở các kỹ năng này, tỷ lệ “Không biết”

dao động từ 29% đến 34% cho thấy người khuyết tật có thể gặp khó khăn khi tham gia hệ thống giao tiếp số có cấu trúc và quy trình phức tạp hơn.

Đáng chú ý, những năng lực số liên quan đến làm việc, hợp tác, kinh doanh hoặc truyền thông và tạo giá trị trên môi trường số có mức đánh giá năng lực thấp nhất. Tỷ lệ “Không biết” đạt từ 52% đến 62%. Điều này phản ánh điểm nghẽn nghiêm trọng, khoảng cách lớn giữa khả năng giao tiếp cơ bản và khả năng tham gia vào các hoạt động kinh tế - xã hội thông qua nền tảng số, làm hạn chế cơ hội việc làm, học tập, hoặc khởi nghiệp, tạo giá trị gia tăng của người khuyết tật. Nhưng chỉ 8% đến 22% người khuyết tật ghi nhận có kỹ năng “Nâng cao” ở lĩnh vực năng lực về giao tiếp và hợp tác trên môi trường số.

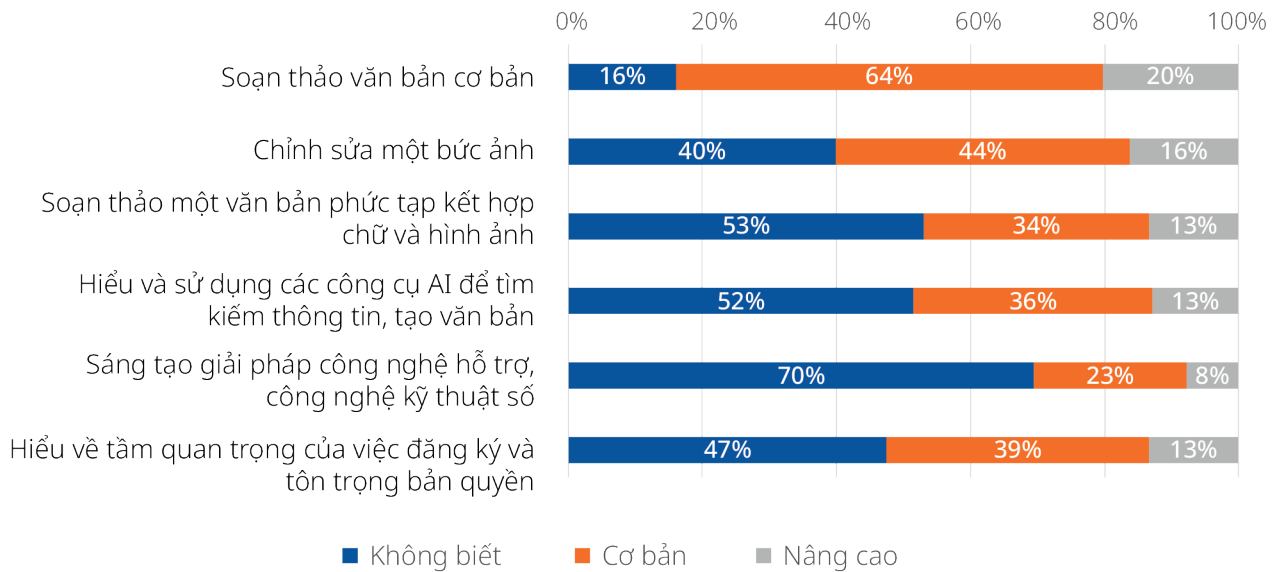
Nhìn chung, năng lực trong Lĩnh vực 2 cho thấy người khuyết tật có thể sử dụng công nghệ để giao tiếp và kết nối ở mức độ cơ bản, nhưng còn nhiều hạn chế khi tham gia vào các hoạt động giao tiếp có giá trị cao hơn như hợp tác trực tuyến, hợp tác công việc và kinh doanh số. Khoảng trống này cũng tiềm ẩn rủi ro về an toàn số, quyền riêng tư và khả năng hòa nhập kinh tế - xã hội trong bối cảnh các hoạt động học tập, làm việc và dịch vụ công ngày càng chuyển dịch sang môi trường trực tuyến.

3. Lĩnh vực năng lực 3 - Tạo nội dung số

Trụ cột này của khung năng lực số có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong bối cảnh chuyển đổi số toàn diện ở Việt Nam hiện nay. Khi có năng lực sáng tạo nội dung số thành thạo, người khuyết tật không chỉ sử dụng thông tin mà còn có thể sáng tạo thông tin mới thông qua việc ứng dụng các công nghệ số và công cụ AI, qua đó tăng cường tiếng nói và sự hiện diện xã hội, đóng góp dữ liệu và giải pháp công nghệ, mở ra cơ hội việc làm và tự chủ kinh tế.

Lĩnh vực năng lực 3 bao gồm sáu (06) tiêu chí thành phần với kết quả khảo sát tổng quan như sau:

Hình 23. Kết quả tự đánh giá năng lực tạo nội dung số của người khuyết tật



Với lĩnh vực “Tạo nội dung số”, mức độ năng lực số thu hẹp dần với mức đánh giá “Cơ bản” đa phần dưới 50%, mức “Nâng cao” chỉ khoảng 8% đến 20%, trong khi tỷ lệ “Không biết” tăng mạnh so với hai lĩnh vực trước - trên 40% ở hầu hết các kỹ năng. Mức độ “Không biết” tăng dần đối với những kỹ năng có yêu cầu năng lực phân tích và tổng hợp ở mức độ cao hơn cần thiết cho học tập, làm việc như “Soạn thảo một văn bản phức tạp kết hợp chữ và hình ảnh” cho thấy những khó khăn của người khuyết tật trong việc tham gia hiệu quả vào đời sống số.

Đáng chú ý, gần một nửa số người được hỏi (47%) cho rằng mình “Không biết” về tầm quan trọng của việc đăng ký và tôn trọng bản quyền” - một trong những kỹ năng quan trọng giúp sử dụng, thực hành và sáng tạo nội dung số có trách nhiệm và đạo đức. Đặc biệt, có tới 70% cho rằng mình “Không biết” về “Sáng tạo giải pháp công nghệ trợ năng,

công nghệ kỹ thuật số”. Đây cũng là mảng năng lực được đánh giá thấp nhất trong số 36 tiêu chí của khung năng lực số.

Nhìn chung, lĩnh vực năng lực 3 - Tạo nội dung số được đánh giá là lĩnh vực yếu nhất trong khung năng lực số. Người khuyết tật phải đối mặt với nhiều rào cản trong việc tiếp cận kiến thức, thông tin, kỹ năng, công cụ và nguồn lực kinh tế; vì vậy họ có ít cơ hội tiếp cận, thử nghiệm hoặc được đào tạo để sáng tạo và phát triển các giải pháp công nghệ số. Điều này làm gia tăng khoảng cách số và đặt người khuyết tật trước nguy cơ ngày càng bị bỏ lại phía sau. Việc chuyển từ các kỹ năng số cơ bản sang năng lực sáng tạo nội dung số là một quá trình dài và đòi hỏi sự hỗ trợ, đầu tư đồng bộ trên nhiều phương diện, bao gồm thiết bị phù hợp, các tính năng trợ năng, tài liệu hướng dẫn dễ tiếp cận, cũng như cơ hội học tập và thực hành thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu và phù hợp.

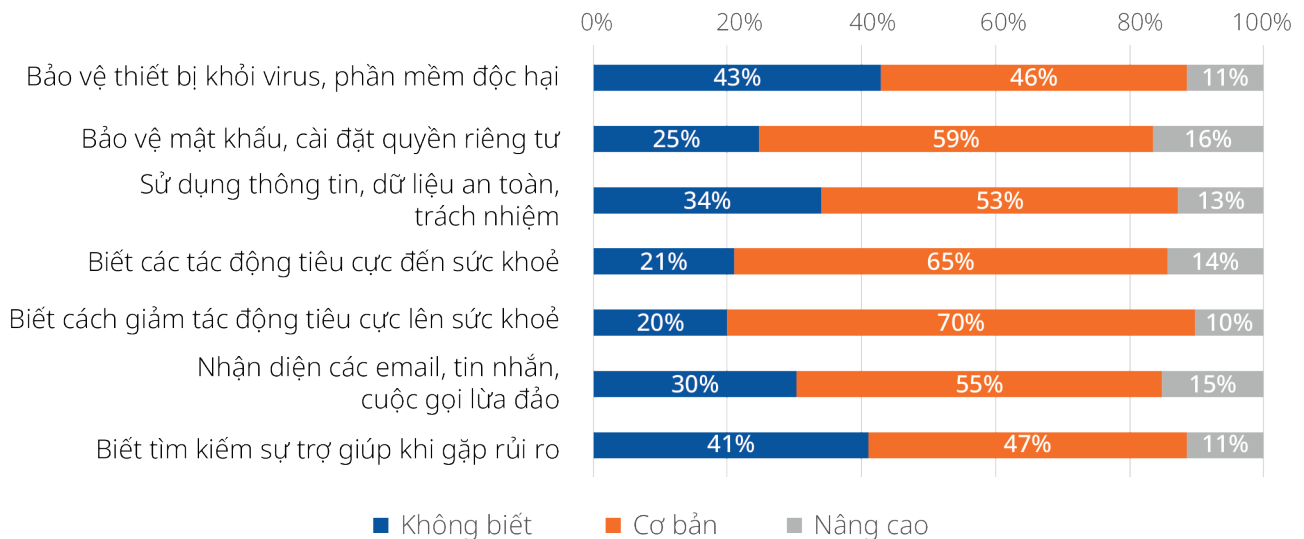
4. Lĩnh vực năng lực 4 - Thực hành và bảo đảm an toàn số

Đây là một trụ cột thiết yếu của khung năng lực số và có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với người khuyết tật - đối tượng dễ bị tổn thương hơn trên môi trường số. Việc người khuyết tật làm chủ được

kiến thức và thực hành đảm bảo an toàn số giúp bảo vệ các thông tin cá nhân và quyền riêng tư của họ, đồng thời nhận diện và giảm nguy cơ bị bắt nạt, bóc lột và lừa đảo trực tuyến. Việc đảm bảo an toàn số cũng giúp người khuyết tật tự tin và tự chủ trong việc tiếp cận và sử dụng công nghệ số.

Lĩnh vực năng lực 4 bao gồm sáu (07) tiêu chí thành phần với kết quả khảo sát tổng quan như sau:

Hình 24. Kết quả tự đánh giá năng lực thực hành và đảm bảo an toàn, an ninh số của người khuyết tật



Trong lĩnh vực năng lực này, mức đánh giá “Cơ bản” tăng đáng kể so với các lĩnh vực năng lực trước đó, dao động từ 46% đến 70%, đồng thời mức “Không biết” được thu hẹp, chỉ còn từ 20% đến 34%. Nhìn tổng thể, đây là lĩnh vực có đánh giá khả quan nhất trong khung năng lực số, và người khuyết tật đã hình thành được nền tảng cơ bản để tham gia môi trường số một cách an toàn, trách nhiệm, đồng thời có thể thực hành việc bảo vệ thông tin cá nhân, sức khỏe và nhận diện các rủi ro trực tuyến.

Khoảng 80% người khuyết tật có hiểu biết về các tác động tiêu cực của việc sử dụng thiết số quá mức đến sức khỏe và biết cách thức xử lý vấn đề. 75% có kỹ năng “Bảo vệ mật khẩu và cài đặt quyền riêng tư các tài khoản, ứng dụng số”. Tuy vậy, họ vẫn còn gặp một số khó khăn ở các kỹ năng mang tính kỹ thuật cao như “Bảo vệ thiết bị khỏi virus, phần mềm độc hại” và “Biết tìm kiếm sự trợ giúp khi gặp rủi ro” (với mức “Không biết” lần lượt là 43% và 41%).

Lĩnh vực năng lực này có vai trò đặc biệt quan trọng bởi vì người khuyết tật cần được tham gia môi trường số một cách an toàn, trước khi có thể học hỏi và tiến bộ trong các lĩnh vực năng lực số khác. Vì vậy, khoảng trống còn lại cho thấy người khuyết tật vẫn có nguy cơ cao bị ảnh hưởng đến sức khỏe, trở thành nạn nhân của các hành vi lừa đảo trên mạng, hoặc bị xâm phạm dữ liệu cá nhân. Việc ưu tiên thiết kế các giải pháp, chương trình hỗ trợ nâng cao năng lực số, nhằm đảm bảo bất cứ người khuyết tật nào khi tham gia môi trường số đều có khả năng tự bảo vệ ở mức độ cơ bản là rất cần thiết. Các nền tảng số cũng cần có hệ sinh thái bảo vệ người dùng toàn diện hơn, bao gồm tiêu chuẩn thiết kế an toàn, dễ tiếp cận, cơ chế cảnh báo sớm và hỗ trợ xử lý sự cố theo thời gian thực, đồng thời tăng cường các kênh tư vấn và hỗ trợ kỹ thuật số tin cậy, đa dạng và thân thiện với người khuyết tật.

Hộp B2: Các đặc điểm nhân khẩu học có tác động tới năng lực số của người khuyết tật

Phân tích nhóm có năng lực số ở mức “Không biết” cho thấy các yếu tố nhân khẩu học có tác động đáng kể, tạo ra sự khác biệt về cơ hội tiếp cận và phát triển năng lực số giữa các nhóm người khuyết tật:

- Theo đặc điểm giới tính: Nữ giới có tỷ lệ “Không biết” cao hơn, thậm chí gần gấp đôi so với nam giới ở một số kỹ năng cụ thể.
- Theo khu vực sinh sống: Người khuyết tật sinh sống ở khu vực nông thôn gặp nhiều khó khăn, rào cản hơn đáng kể so với người ở khu vực thành thị.
- Theo trình độ học vấn: Người khuyết tật có trình độ dưới THCS có mức “Không biết” cao gấp nhiều lần so với nhóm có trình độ từ THCS trở lên.
- Theo dạng khuyết tật: Hai nhóm người khuyết tật nhìn và khuyết tật về nhận thức và học tập, giao tiếp gặp nhiều khó khăn và rào cản hơn trong tiếp cận và sử dụng công nghệ số.

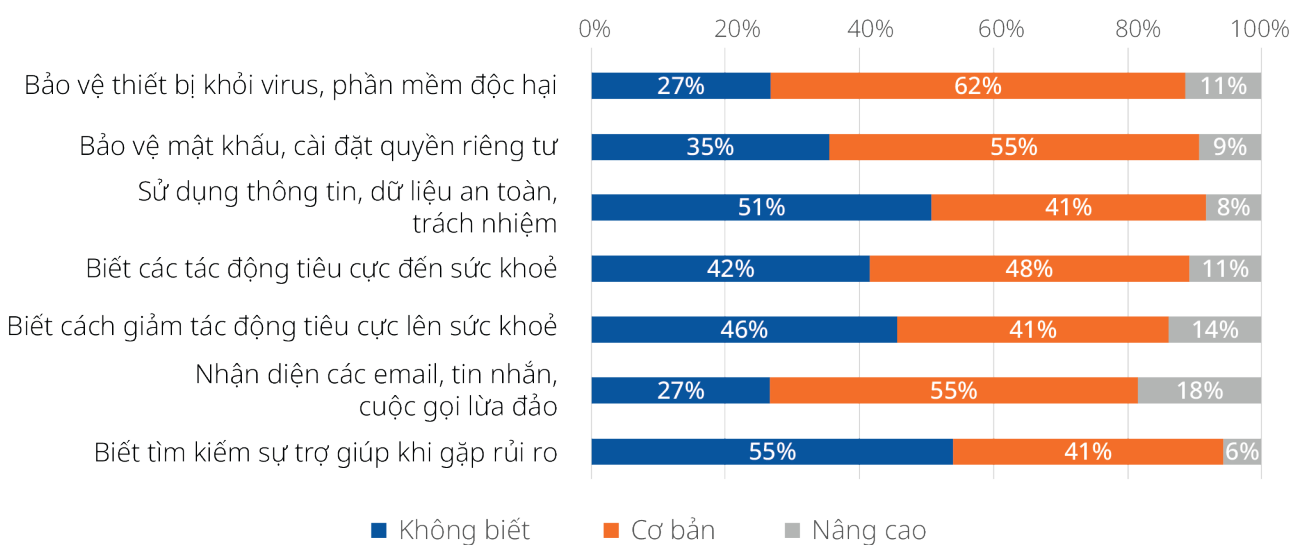
Các chênh lệch và rào cản về năng lực số còn nghiêm trọng hơn đối với những người khuyết tật chịu thiệt thòi kép như người khuyết tật là nữ giới, sinh sống tại khu vực nông thôn và có trình độ học vấn thấp. Do vậy, việc xác định các nhóm mục tiêu ưu tiên là rất quan trọng để có được các giải pháp can thiệp phù hợp, nhằm đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số.

5. Lĩnh vực năng lực 5 - Giải quyết vấn đề

Đây là trụ cột thứ năm và quan trọng trong khung năng lực số hiện tại. Khi người khuyết tật phát triển được năng lực giải quyết vấn đề ở mức “Cơ bản” hay “Nâng cao”, họ có thể xác định, phân tích và vận dụng thiết bị, công nghệ số để phục vụ cho sinh hoạt, học tập và công việc. Năng lực này không chỉ giúp người khuyết tật tăng cường tính tự chủ, mà còn thúc đẩy tư duy sáng tạo, đổi mới và khả năng thích ứng, từ đó phát triển bản thân và đóng góp cho gia đình và xã hội.

Lĩnh vực năng lực 5 bao gồm bảy (07) tiêu chí thành phần với kết quả khảo sát tổng quan như sau:

Hình 25. Kết quả tự đánh giá năng lực giải quyết vấn đề của người khuyết tật



Trong lĩnh vực này, mức đánh giá “Cơ bản” khá đồng đều giữa các kỹ năng trong khoảng 41% đến 62%, cùng với tỷ lệ “Nâng cao” từ 6% đến 18% cho thấy hơn một nửa số người tham gia khảo sát có thể sử dụng thiết bị, công nghệ số một cách linh hoạt để giải quyết các vấn đề và phục vụ đời sống, bao gồm cả năng lực “Giải quyết những vấn đề kỹ thuật cơ bản” và “Thực hiện thanh toán trực tuyến”.

Trong lĩnh vực này, người khuyết tật vẫn gặp nhiều khó khăn trong việc “tìm kiếm và thử nghiệm các ứng dụng, công cụ hỗ trợ” và “thực hiện dịch vụ công trực tuyến”, với tỷ lệ trả lời “không biết” lần lượt là 51% và 55%. Đây là những kỹ năng ở mức nâng cao, thường đòi hỏi nhiều bước thao tác hoặc trình độ sử dụng công nghệ cao hơn, nhưng

lại đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống và giúp người khuyết tật tham gia đầy đủ hơn vào xã hội số.

Bên cạnh việc cải thiện năng lực số của người khuyết tật, cần lưu ý rằng khả năng tiếp cận và sử dụng hiệu quả công nghệ số còn phụ thuộc đáng kể vào mức độ sẵn sàng và thân thiện về tiếp cận của các hệ thống và nền tảng số mà họ tương tác. Khi giao diện của các nền tảng và ứng dụng trực tuyến không đáp ứng các tiêu chuẩn tiếp cận cho người khuyết tật, điều này có thể trở thành rào cản đáng kể, làm gia tăng nguy cơ họ bị bỏ lại phía sau trong quá trình chuyển đổi số.

6. Hiểu và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI)

Trong bối cảnh AI bùng nổ và được tích hợp ngày càng sâu rộng vào nhiều lĩnh vực của đời sống, công nghệ cốt lõi này cùng với các công cụ AI đa dạng có thể hỗ trợ cá nhân xử lý thông tin và giải quyết vấn đề một cách hiệu quả, chính xác và nhanh chóng hơn. Đối với người khuyết tật, AI còn mở ra nhiều cơ hội tiếp cận thông tin và giao tiếp thông qua các công nghệ trợ năng như trợ lý ảo, nhận dạng giọng nói, mô tả hình ảnh hoặc chuyển đổi văn bản. Vì vậy, khả năng hiểu và sử dụng các công cụ AI ngày càng được xem là một năng lực số quan trọng.

Trong nghiên cứu này, khả năng “Hiểu và sử dụng công cụ AI để tìm kiếm thông tin, tạo văn bản” được coi là một thành tố thiết yếu trong khung năng lực số (thuộc lĩnh vực 3 – Tạo nội dung số). Tuy nhiên, nhóm kỹ năng này có mức đánh giá năng lực tương đối thấp với tỷ lệ “Không biết” lần lượt là 52%. Chỉ khoảng một phần ba số người được hỏi cho

rằng mình có năng lực ở mức cơ bản và một nhóm nhỏ (13%) tự tin vào năng lực sử dụng AI của mình. Tiêu chí này có kết quả đánh giá ở mức khá thấp so với các tiêu chí năng lực khác trong cùng lĩnh vực, phản ánh khoảng trống đáng kể trong khả năng tiếp cận và ứng dụng AI của người khuyết tật. Trong số các nhóm người khuyết tật cho rằng mình “Không biết” AI, các nhóm gặp khó khăn hơn cả bao gồm người khuyết tật về nhận thức và học tập, giao tiếp (67%), khuyết tật nghe, nói (53%) và khuyết tật vận động chi trên (52%).

Kết quả đánh giá nhu cầu cho thấy kiến thức và năng lực sử dụng AI là lĩnh vực năng lực số được người khuyết tật ưu tiên hàng đầu và mong muốn được hỗ trợ phát triển. Vì vậy, việc xây dựng các chương trình đào tạo AI phù hợp với từng dạng khuyết tật, đồng thời cải thiện khả năng tiếp cận của các nền tảng AI hiện có, là yếu tố quan trọng để giúp thu hẹp khoảng cách số đối với người khuyết tật.

TRẢI NGHIỆM CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT TRONG TIẾP CẬN MỘT SỐ DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN CƠ BẢN

1. Tóm lược một số quy định có liên quan tới tiếp cận số bao trùm

Ở cấp độ quốc gia, Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12 ban hành ngày 17 tháng 6 năm 2010 (Sau đây gọi tắt là Luật Người khuyết tật) được ban hành trong bối cảnh Việt Nam đang tích cực triển khai thực hiện Công ước quốc tế về quyền của người khuyết tật (gọi tắt là CRPD) và nội luật hóa các chuẩn mực quốc tế về tiếp cận thông tin, giáo dục, việc làm, giao thông và dịch vụ công dành cho người khuyết tật. Dù khái niệm “chuyển đổi số” chưa xuất hiện vào thời điểm này, Luật Người khuyết tật đã khẳng định Chính phủ Việt Nam khuyến khích các cơ quan, tổ chức, cá nhân ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin, truyền thông nhằm hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận thông tin, học tập, việc làm, sinh hoạt và hòa nhập xã hội⁹. Luật Người khuyết tật cũng quy định quyền của người khuyết tật tiếp cận các thiết bị và phương tiện học tập phù hợp và tiếp cận thông tin. Đây là nền tảng pháp lý cho các hoạt động đảm bảo tiếp cận số của người khuyết tật sau này.

Ngày 03 tháng 6 năm 2020, Việt Nam ban hành Quyết định số 479/2020/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” (sau đây gọi tắt là Quyết định 479). Văn bản này

xác định tầm nhìn phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, và bao trùm. Quyết định 479 đặt ra các mục tiêu cho Chương trình chuyển đổi số quốc gia bao gồm phát triển Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số, và khuyến khích hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực vươn ra toàn cầu. Mặc dù Quyết định 479 không quy định chi tiết về việc tiếp cận số cho người khuyết tật, văn bản này định hướng Chương trình Chuyển đổi số quốc gia mang tính bao trùm thông qua việc lấy chuyển đổi số làm nền tảng vững chắc để xây dựng các chương trình, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội nhằm thu hẹp khoảng cách số, đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau, hướng tới hiện thực hóa các Mục tiêu Phát triển Bền vững (SDGs) của Liên hợp quốc.

Cũng trong năm 2020, Việt Nam ban hành Quyết định số 1190/QĐ-TTg ngày 05 tháng 8 năm 2020 phê duyệt Chương trình trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2021 – 2030 (Sau đây gọi tắt là Quyết định 1190) với mục tiêu xây dựng một môi trường không rào cản, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người khuyết tật, đồng thời tạo điều kiện để người khuyết tật tham gia bình đẳng vào mọi mặt của đời sống xã hội. Quyết định 1190 đặt ra

⁹ Điều 43, Luật Người khuyết tật

những mục tiêu cụ thể bao gồm: đến 2025, tỷ lệ người khuyết tật được tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công nghệ thông tin và truyền thông tối thiểu bằng một phần tư tỷ lệ chung của cả nước; và đến 2030, tỷ lệ này tăng lên bằng tối thiểu bằng một phần ba tỷ lệ chung của cả nước. Quyết định 1190 đề ra nhiều giải pháp trong đó yêu cầu xây dựng và ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về trợ giúp người khuyết tật tiếp cận công nghệ thông tin và truyền thông; nghiên cứu, phát triển và ứng dụng các công nghệ trợ năng nâng cấp công nghệ thông tin điện tử mang tính tiếp cận, và tổ chức các chương trình đào tạo, nâng cao năng lực dành cho người khuyết tật nhằm giúp thu hẹp khoảng cách số và nâng cao chất lượng cuộc sống của người khuyết tật.

Nhằm cụ thể và chuẩn hóa các quy định về tiếp cận số cho người khuyết tật theo Quyết định 1190, Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT được ban hành ngày 23 tháng 9 năm 2020 hướng dẫn chi tiết về việc “áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ trợ năng người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông” (sau đây gọi tắt là Thông tư 26). Văn bản hướng dẫn việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế cơ bản về hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ và công nghệ thông tin – truyền thông (ICT) vào trong hệ thống pháp luật quốc gia, dưới hai hình thức bắt buộc áp dụng và khuyến nghị áp dụng. Thông tư 26 cũng đồng thời mở rộng phạm vi trách nhiệm đảm bảo tiếp cận ICT cho người khuyết tật ra ngoài khu vực nhà nước, bao gồm cả các doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân, góp phần thúc đẩy sự tham gia toàn diện của người khuyết tật trong môi trường số.

Văn bản mang tính định hướng chiến lược cấp cao nhất được ban hành gần đây là Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị ngày 22 tháng 12 năm 2024 về “Đột phá phát triển khoa học,

công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia” (gọi tắt là Nghị quyết 57). Nghị quyết 57 tái khẳng định vai trò của chuyển đổi số, khoa học - công nghệ và đổi mới sáng tạo là những động lực quan trọng cho phát triển kinh tế - xã hội. Nghị quyết yêu cầu lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm, chủ thể, nguồn lực và động lực chính, đồng thời đặt ra các nhiệm vụ phát triển hạ tầng số đồng bộ, nâng cao năng lực số trong xã hội và triển khai sâu rộng phong trào “học tập số”. Cho dù Nghị quyết 57 không có các nội dung cụ thể hóa liên quan đến chuyển đổi số bao trùm, tuy nhiên văn bản xác định các chỉ tiêu định hướng như “Tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân và doanh nghiệp đạt trên 80%” - là một trong những thước đo quan trọng, góp phần thúc đẩy phát triển xã hội số toàn diện và bao trùm.

Trong một nỗ lực hoàn thiện khung pháp luật quốc gia, Luật Công nghiệp công nghệ số số 71/2025/QH15 được Quốc hội ban hành ngày 22 tháng 6 năm 2025 nhằm thúc đẩy phát triển bền vững ngành công nghiệp công nghệ số và trí tuệ nhân tạo (AI) tại Việt Nam theo hướng bao trùm, lấy con người làm trung tâm, hướng tới sự thịnh vượng, hạnh phúc, công bằng và không phân biệt đối xử. Đây là đạo luật đầu tiên của Việt Nam quy định chuyên biệt về phát triển công nghiệp công nghệ số, đặt mục tiêu xây dựng ngành này trở thành một trụ cột kinh tế mũi nhọn, góp phần tăng trưởng kinh tế, thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia, đồng thời bảo đảm môi trường số an toàn, nhân văn và tôn trọng quyền con người.

Nhìn chung, hệ thống văn bản pháp luật của Việt Nam đã tương đối đầy đủ, định hướng phát triển chuyển đổi số theo hướng bao trùm và tạo nền tảng quan trọng cho việc bảo đảm khả năng tiếp cận số của người khuyết tật. Tuy nhiên, nhiều tiêu chuẩn về tiếp cận số vẫn chưa được quy định cụ thể hoặc mang tính bắt buộc, trong khi cơ chế thực thi và giám

sát đối với tính tiếp cận của các dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế. Điều này cho thấy nhu cầu tiếp tục hoàn thiện khung chính sách, đồng thời tăng cường sự tham gia và đồng

thiết kế của cộng đồng người khuyết tật trong quá trình xây dựng và triển khai các giải pháp chuyển đổi số và nền tảng cung cấp dịch vụ trực tuyến.

2. Trải nghiệm của người khuyết tật trong tiếp cận dịch vụ công trực tuyến

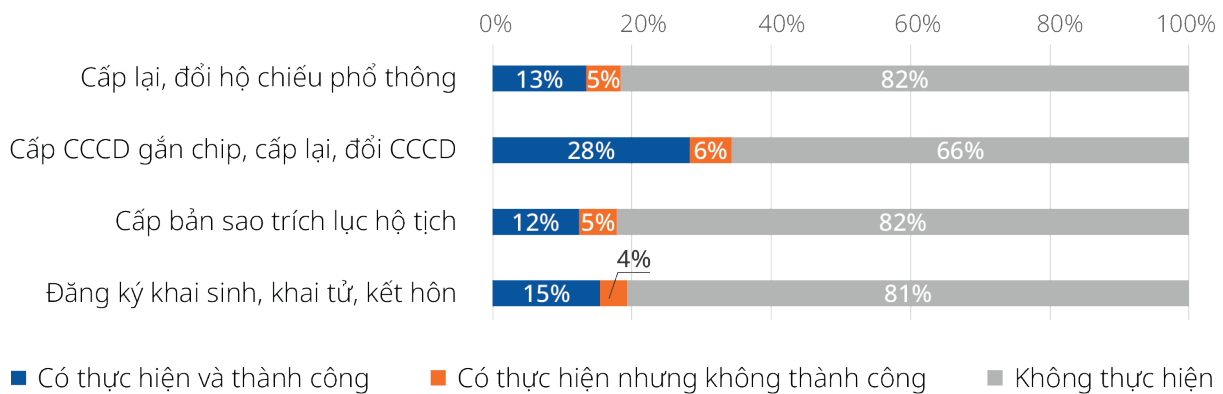
Bên cạnh việc hoàn thiện khung chính sách và các nền tảng cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trải nghiệm thực tế của người sử dụng là một yếu tố quan trọng phản ánh mức độ bao trùm của quá trình chuyển đổi số. Đối với người khuyết tật, việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến không chỉ phụ thuộc vào năng lực số của họ, mà còn là hạ tầng kỹ thuật và khả năng tiếp cận của nền tảng. Vì vậy, việc đánh giá trải nghiệm của người khuyết tật trong quá trình tiếp cận và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến có ý nghĩa quan trọng

trong việc nhận diện những khoảng cách giữa chính sách và thực tiễn triển khai. Kết quả đánh giá dưới đây tập trung vào mức độ tham gia của người khuyết tật vào một số nhóm dịch vụ công trực tuyến phổ biến.

2.1 Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Công dân, Hộ tịch

Các dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Công dân và Hộ tịch bao gồm những thủ tục hành chính cơ bản và thiết yếu, có tác động trực tiếp đến việc xác lập và bảo đảm các quyền lợi của công dân.

Hình 26. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Công dân, Hộ tịch của người khuyết tật



Kết quả khảo sát cho thấy mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực công dân, hộ tịch của người khuyết tật vẫn còn thấp. Tỷ lệ người “chưa từng thực hiện” các dịch vụ này dao động từ 66% đến 82%, trong khi tỷ lệ “thực hiện thành công” chỉ từ 12% đến 28%, cho thấy khoảng cách lớn giữa nhu cầu tiếp cận và khả năng sử dụng thực tế. Trong nhóm

này, dịch vụ “Cấp, đổi CCCD gắn chip; cấp lại, đổi CCCD” có tỷ lệ thực hiện thành công nhất - đạt 28% do quy trình thực hiện đã được đơn giản hóa và dữ liệu đồng bộ của hệ thống.

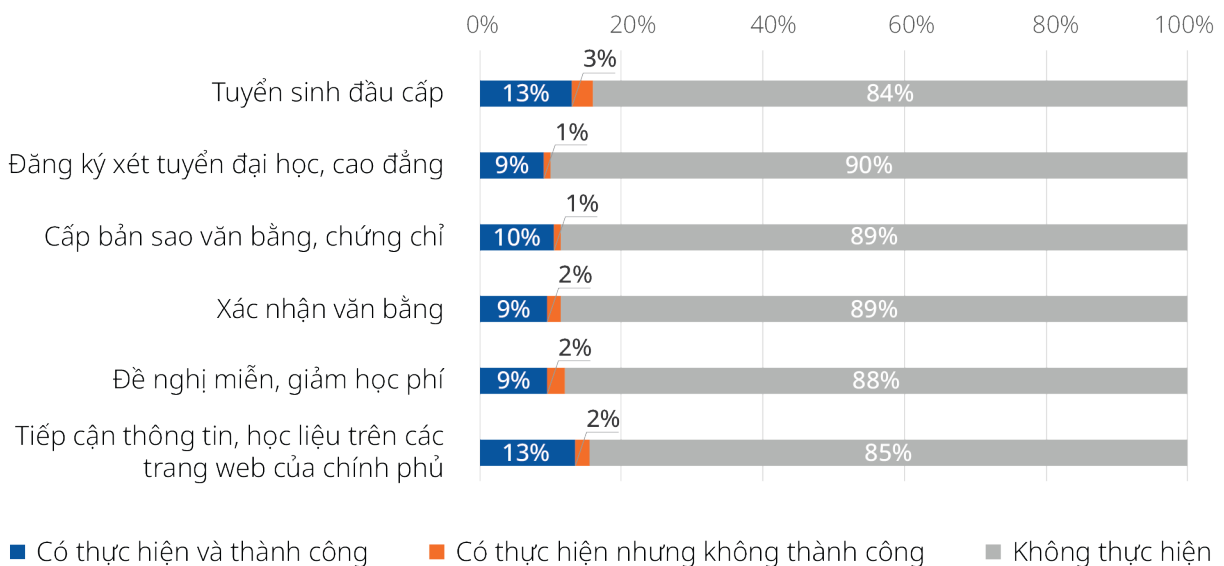
Các dịch vụ công trong lĩnh vực Công dân, Hộ tịch bắt đầu được thực hiện trực tuyến tại Việt Nam từ năm 2016. Theo quy định, kể từ tháng

10 năm 2025, 25 dịch vụ công thiết yếu, bao gồm nhiều thủ tục trong lĩnh vực này, sẽ được triển khai hoàn toàn trực tuyến. Sự chuyển đổi này đặt ra những thách thức đáng kể đối với người khuyết tật trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công. Điều này cho thấy tính cấp thiết của việc tiếp tục phổ cập kiến thức và tăng cường hướng dẫn người dân – đặc biệt là người khuyết tật – trong việc tiếp cận, sử dụng và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu.

2.2 Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Giáo dục

Các dịch vụ công trong lĩnh vực giáo dục có tầm quan trọng cốt lõi trong việc đảm bảo quyền được giáo dục của mọi công dân, nâng cao chất lượng giáo dục và thúc đẩy công bằng xã hội. Các dịch vụ công trong lĩnh vực Giáo dục được triển khai mạnh mẽ trong những năm gần đây cùng với việc hình thành các cổng dịch vụ công trực tuyến.

Hình 27. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Giáo dục của người khuyết tật



Tỷ lệ người khuyết tật chưa từng thực hiện các thủ tục trực tuyến trong lĩnh vực giáo dục ở mức rất cao (từ 84% đến 90%), trong khi tỷ lệ thực hiện thành công chỉ dao động từ 9% đến 13%. Hai nhóm thủ tục có mức độ thực hiện tăng nhẹ là “Tuyển sinh đầu cấp” và “Tiếp cận thông tin, học liệu” do có gắn kết trực tiếp với quá trình học tập của người khuyết tật.

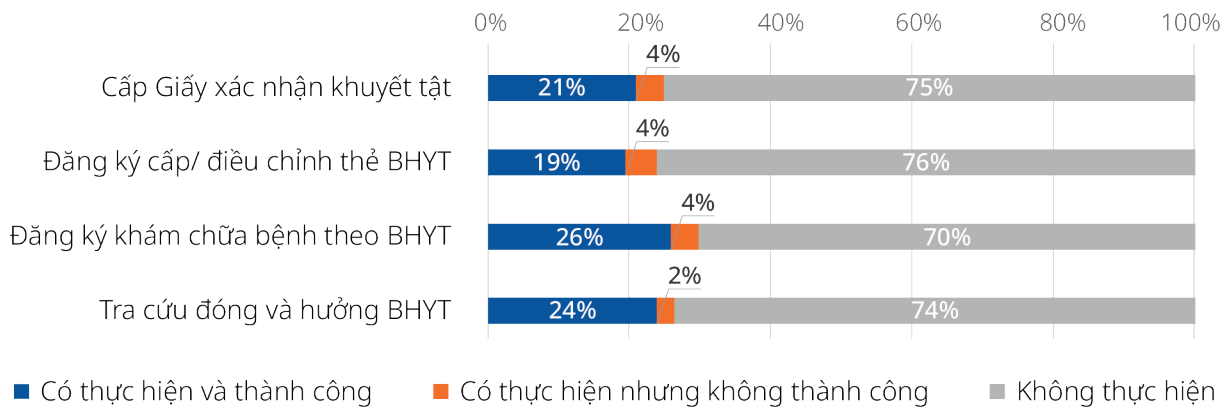
Báo cáo khuyến nghị các đánh giá sâu hơn trong thời gian tới nhằm làm rõ các nguyên nhân, rào cản trong việc tiếp cận và thực hiện các thủ tục trực tuyến liên quan đến các chính sách hỗ trợ, khuyến học của Chính phủ như “miễn, giảm học phí”. Việc tìm ra các nguyên

nhân rất quan trọng, ví dụ như do các chính sách chưa được phổ biến rộng rãi hay do quy trình đăng ký, thủ tục còn phức tạp, hay do bản thân chính sách chưa đủ hấp dẫn hay đáp ứng được nhu cầu của người khuyết tật - giúp cho các chính sách được triển khai hiệu quả.

2.3 Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Y tế và Bảo hiểm

Các dịch vụ công trong lĩnh vực Y tế và Bảo hiểm có liên quan mật thiết đến chất lượng sống của người dân. Các thủ tục cung cấp bảo hiểm xã hội và bảo hiểm y tế đang được triển khai tích cực mang lại nhiều lợi ích cho người tham gia.

Hình 28. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Y tế và Bảo hiểm của người khuyết tật



Xấp xỉ một phần tư người khuyết tật (19% đến 26%) cho biết đã từng thực hiện thành công các dịch vụ công trực tuyến ở các nhóm thủ tục được khảo sát, Tuy vậy, người khuyết tật chưa thực hiện các thủ tục trong lĩnh vực này vẫn còn tương đối lớn, từ 70% đến 75%.

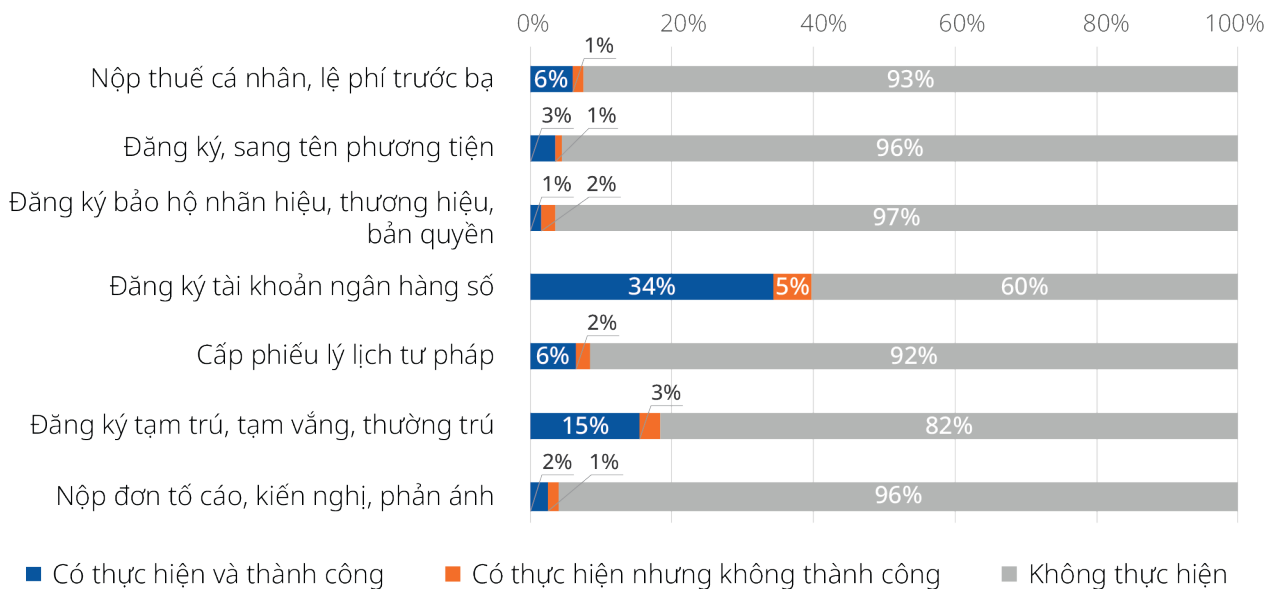
Trong năm nhóm dịch vụ công trực tuyến được khảo sát, đây là nhóm có tỷ lệ thực hiện thành công cao nhất, cho thấy sự quan tâm của cộng đồng người khuyết tật. Các thủ tục trực tuyến về bảo hiểm xã hội và đăng ký khám bệnh giúp người khuyết tật giảm chi phí đi lại và rủi ro tiếp xúc tại bệnh viện. Người khuyết tật thường gặp khó khăn nhiều hơn đối với những thủ tục

đề nghị cấp giấy tờ như “Giấy xác nhận khuyết tật” hay “Đăng ký cấp/ điều chỉnh thông tin thẻ BHYT” do yêu cầu phức tạp về hồ sơ hoặc do các nền tảng thiếu chỉ dẫn và tính năng hỗ trợ phù hợp với các dạng khuyết tật.

2.4 Dịch vụ công trong lĩnh vực Thuế, Tài chính, Pháp lý và Hành chính

Dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Thuế, Tài chính, Pháp lý và Hành chính bao gồm những thủ tục liên quan đến đời sống và sinh kế của người dân và doanh nghiệp. Việc thực hiện các thủ tục này trên môi trường số giúp tăng cường tính công khai, minh bạch và tiết kiệm thời gian, nguồn lực.

Hình 29. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Thuế, Tài Chính, Pháp Lý và Hành Chính của người khuyết tật



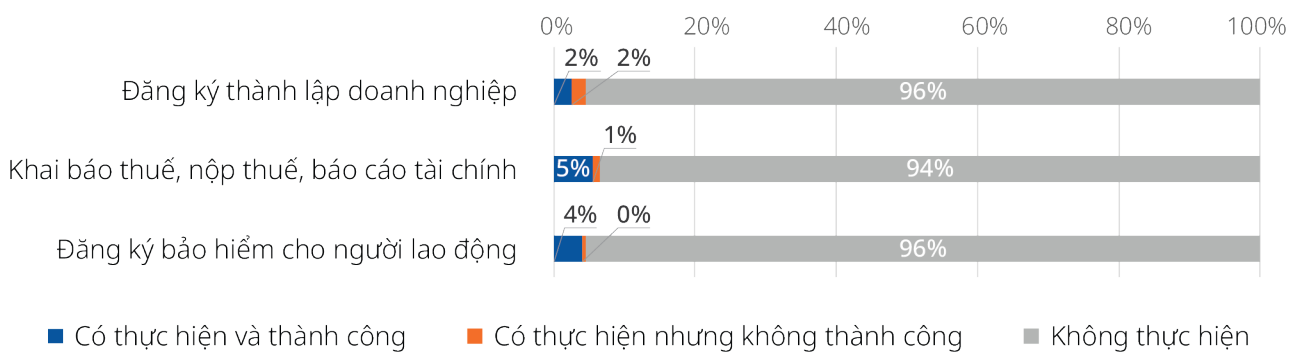
Trong nhóm dịch vụ trực tuyến này, hai thủ tục đăng ký tài khoản ngân hàng số và đăng ký thường trú, tạm trú, tạm vắng có tỷ lệ thực hiện thành công lần lượt là 34% và 15% – tương đối cao so với các thủ tục được đánh giá. Tuy nhiên, các thủ tục liên quan đến thuế, phí, đăng ký bảo hộ nhãn hiệu hoặc xin cấp lý lịch tư pháp đều có tỷ lệ thực hiện thành công thấp (dưới 6%), trong khi tỷ lệ “chưa từng thực hiện” ở mức rất cao, trên 90%. Kết quả này phản ánh mức độ tiếp cận còn hạn chế của người khuyết tật đối với các thủ tục có tính chất phức tạp, yêu cầu độ chính xác cao

và sử dụng nhiều thuật ngữ chuyên ngành. Bên cạnh đó, các thủ tục này thường yêu cầu các bước chuẩn bị hồ sơ và hiểu biết pháp lý nhất định, làm gia tăng rào cản đối với người khuyết tật.

2.5 Dịch vụ công liên quan đến Doanh nghiệp

Nhóm dịch vụ công này ít phổ biến trong cộng đồng người khuyết tật, chủ yếu liên quan đến các hoạt động thành lập và vận hành doanh nghiệp, hoặc đảm nhận các vị trí phụ trách thực hiện các thủ tục của doanh nghiệp.

Hình 30. Tỷ lệ thực hiện dịch vụ công trực tuyến trong lĩnh vực Thành lập Doanh nghiệp của người khuyết tật



Tỷ lệ người khuyết tật thực hiện thành công các thủ tục trong lĩnh vực này chỉ dưới 5%, trong khi tỷ lệ chưa từng tham gia thực hiện đều ở mức rất cao (trên 94%). Điều này cho thấy khoảng cách đáng kể về năng lực số và khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính chuyên sâu của người khuyết tật. Các thủ tục thuộc nhóm đăng ký thành lập và vận hành doanh nghiệp thường có quy trình phức tạp, yêu cầu nộp hồ sơ nhiều bước, cung cấp tài liệu pháp lý và thực hiện định danh – xác thực ở mức cao, dẫn tới người khuyết tật gặp nhiều khó khăn khi thực hiện.

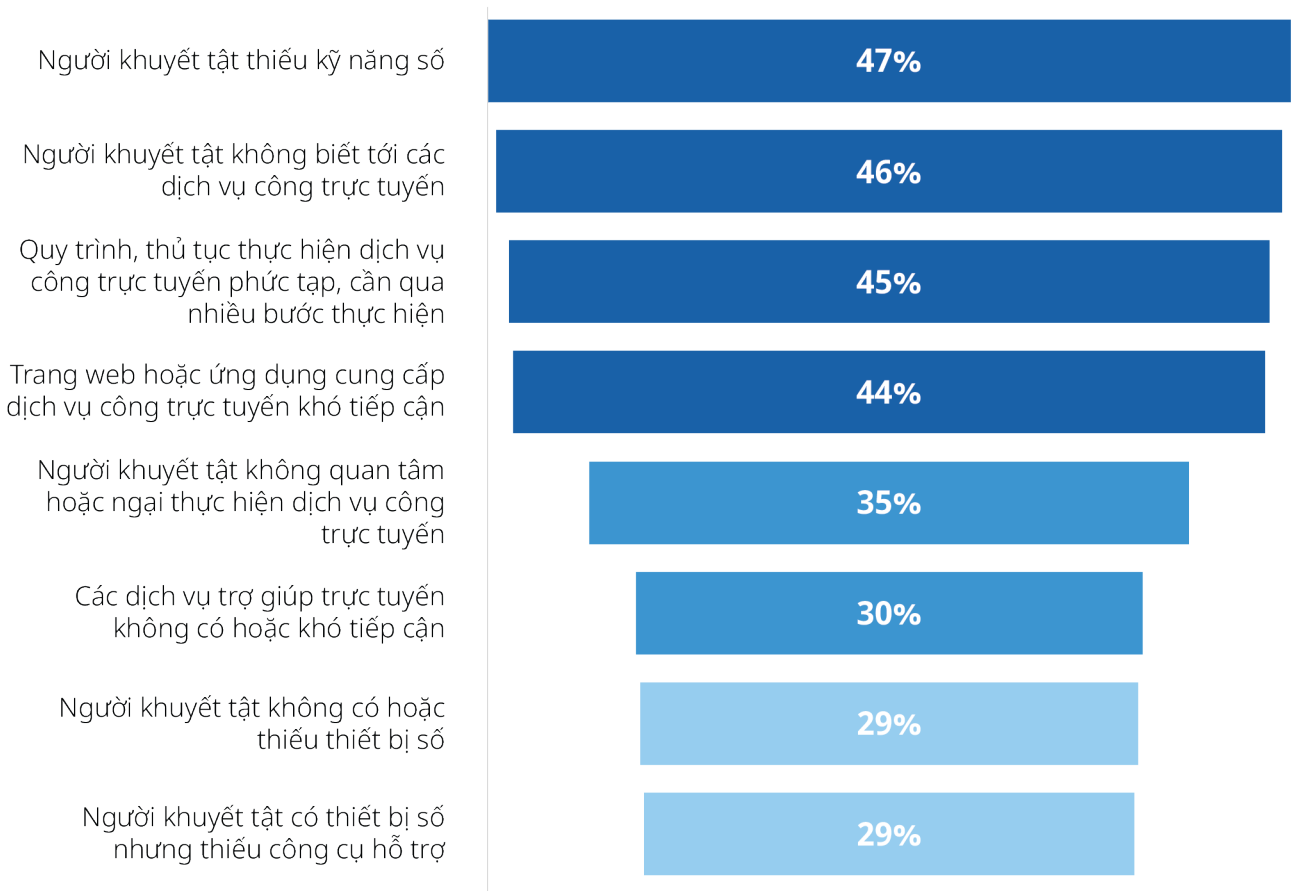
Trong bối cảnh nhà nước đang khuyến khích chuyển đổi từ hộ kinh doanh sang doanh nghiệp theo Nghị quyết 68-ND/TW ngày 04 tháng 5 năm 2025 về Phát triển kinh tế tư nhân, cần có nhiều hơn sự quan tâm, hỗ trợ dành cho người khuyết tật để họ có thể thực hiện các dịch vụ công trực tuyến liên quan một cách thuận lợi, gia tăng cơ hội cho người khuyết tật tham gia và hưởng lợi từ các hoạt động kinh tế, doanh nghiệp và khởi nghiệp.

Hộp B3: Trải nghiệm về việc tham gia thực hiện dịch vụ công trực tuyến của người khuyết tật

Về tổng quan, mức độ tham gia và thực hiện dịch vụ công trực tuyến của người khuyết tật còn thấp ở hầu hết các lĩnh vực, với tỷ lệ “chưa từng thực hiện” cao và tỷ lệ thực hiện thành công còn hạn chế, đặc biệt trong các thủ tục phức tạp. Người khuyết tật có xu hướng tham gia nhiều hơn vào các dịch vụ thiết yếu, quen thuộc hoặc có quy trình đơn giản (như y tế, định danh, tài chính cơ bản và giáo dục), trong khi gặp nhiều khó khăn đối với các thủ tục chuyên sâu, yêu cầu hồ sơ và hiểu biết pháp lý. Kết quả này phản ánh khoảng trống giữa thực tiễn triển khai và mục tiêu chuyển đổi số bao trùm, đồng thời nhấn mạnh nhu cầu cải thiện tính tiếp cận của các nền tảng, đơn giản hóa quy trình và tăng cường năng lực số cho người khuyết tật.

3. Một số nguyên nhân chủ yếu dẫn tới người khuyết tật gặp khó khăn trong việc tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

Hình 31. Những nguyên nhân chủ yếu dẫn tới người khuyết tật gặp khó khăn trong tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến

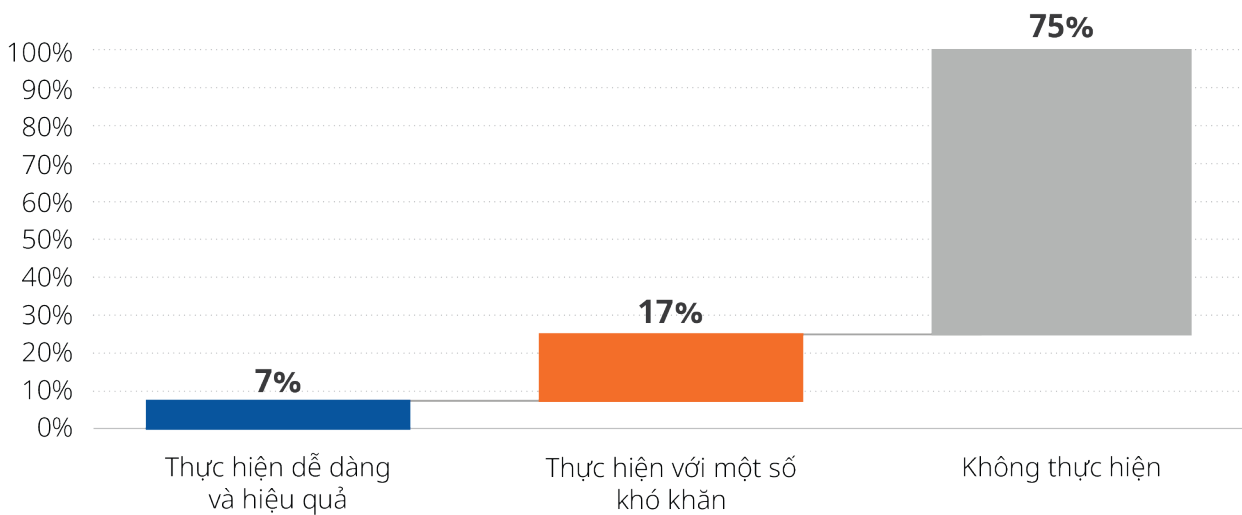


Người khuyết tật cho rằng các rào cản lớn nhất đối với họ trong việc tiếp cận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến là việc thiếu kỹ năng số (47%) và thiếu hiểu biết về các dịch vụ công trực tuyến (46%). Các rào cản kỹ thuật cũng là nguyên nhân phổ biến bao gồm các quy trình, thủ tục thực hiện phức tạp,

nhiều bước (45%) hoặc mức độ khó tiếp cận của các trang web, ứng dụng cung cấp dịch vụ (44%). Đáng lưu ý, việc thiếu thiết bị hoặc công cụ hỗ trợ không phải là nguyên nhân chính; thay vào đó, khoảng cách số chủ yếu xuất phát từ hạn chế về năng lực và mức độ tiếp cận của hạ tầng và nền tảng số.

4. Trải nghiệm tham gia, đóng góp ý kiến, kiểm thử giải pháp, công nghệ kỹ thuật số của chính phủ trong vòng 5 năm trở lại đây

Hình 32. Tỷ lệ người khuyết tật tham gia đóng góp ý kiến, kiểm thử giải pháp, công nghệ kỹ thuật số của Chính phủ

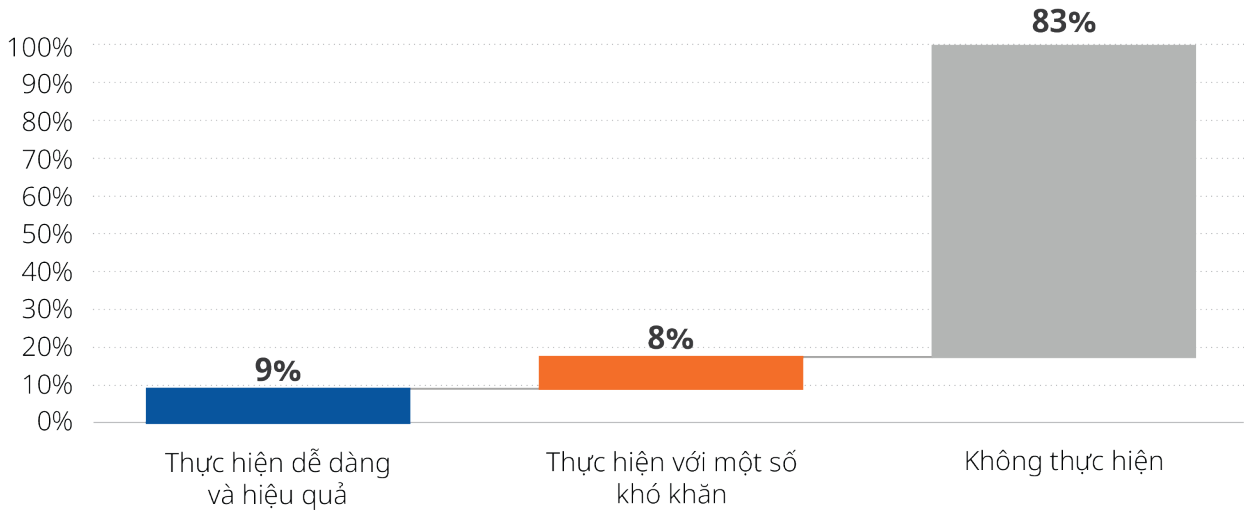


Mức độ tham gia của người khuyết tật vào hoạt động góp ý và kiểm thử các giải pháp công nghệ số của Chính phủ còn rất hạn chế với chỉ 7% cho rằng họ đã tham gia một cách dễ dàng và hiệu quả, trong khi 75% không có trải nghiệm trong hoạt động này trong vòng

5 năm trở lại đây. Kết quả này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc người khuyết tật tham gia vào quá trình tham vấn, kiểm thử và đồng thiết kế các giải pháp, công nghệ số nhằm thúc đẩy tính thiết kế bao trùm.

5. Trải nghiệm tham gia đóng góp ý kiến cho dự thảo văn bản luật, chính sách có nội dung kỹ thuật số trong vòng 5 năm trở lại đây

Hình 33. Tỷ lệ người khuyết tật tham gia đóng góp ý kiến cho các dự thảo văn bản luật, chính sách

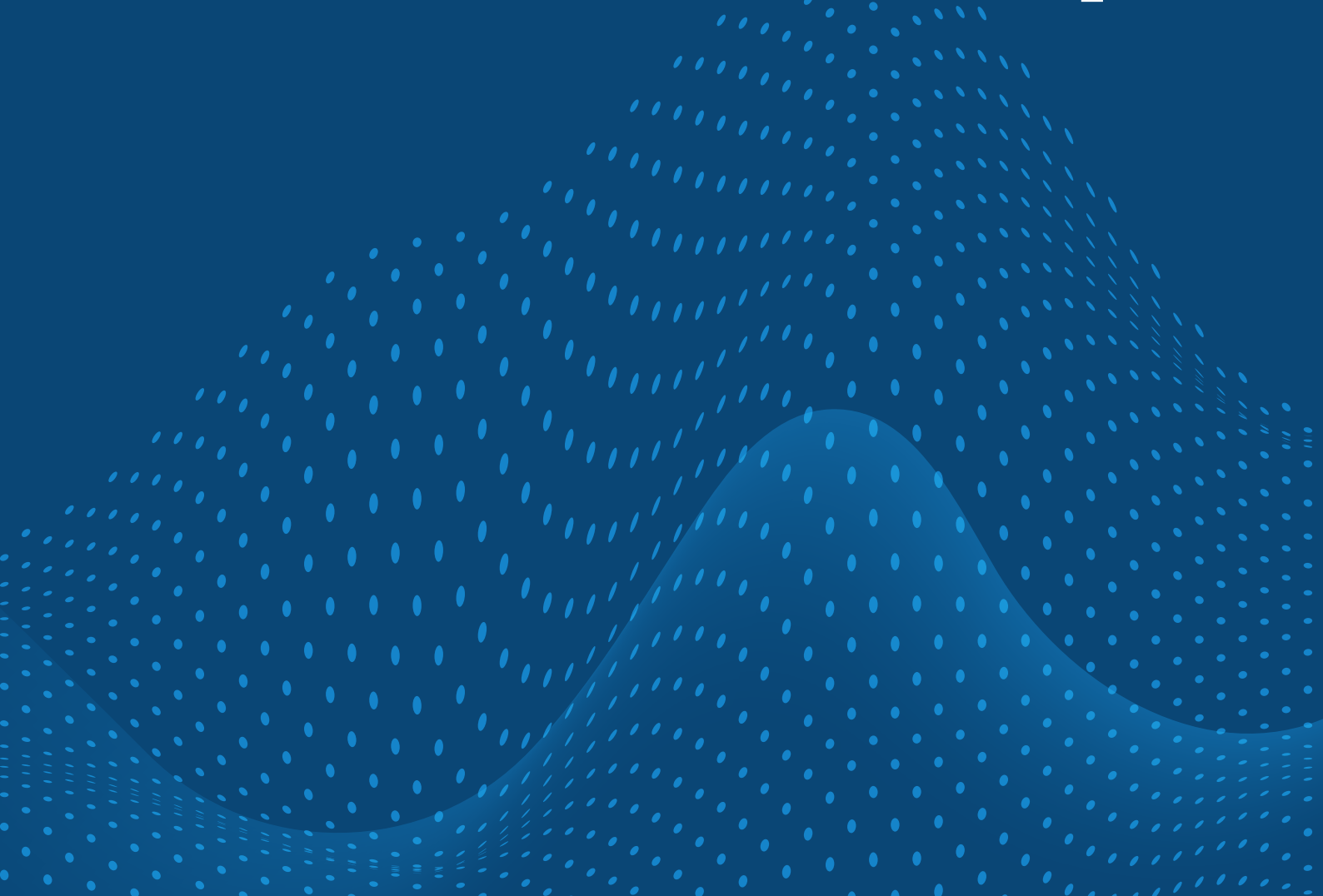


Kết quả khảo sát cho thấy mức độ tham gia của người khuyết tật vào hoạt động góp ý cho dự thảo văn bản luật, chính sách còn rất hạn chế. Có tới 83% người được hỏi cho biết chưa từng tham gia các hoạt động này, trong khi chỉ 9% cho rằng việc tham gia là dễ dàng và hiệu quả. Điều này cho thấy cơ hội để người khuyết tật đóng góp ý kiến vào quá trình xây

dựng chính sách vẫn còn rất hạn chế. Kết quả cũng nhấn mạnh sự cần thiết phải tăng cường các cơ chế tham vấn và tạo điều kiện thuận lợi hơn để bảo đảm sự tham gia thực chất và có ý nghĩa của người khuyết tật trong quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách.

PHẦN C

NHU CẦU NÂNG CAO NĂNG LỰC KỸ THUẬT SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT



Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ, việc hiểu rõ nhu cầu và các ưu tiên của người khuyết tật giúp bảo đảm các giải pháp được thiết kế theo hướng hiệu quả và bao trùm. Kết quả đánh giá không chỉ xác định các lĩnh vực kỹ năng cần ưu tiên, mà còn làm

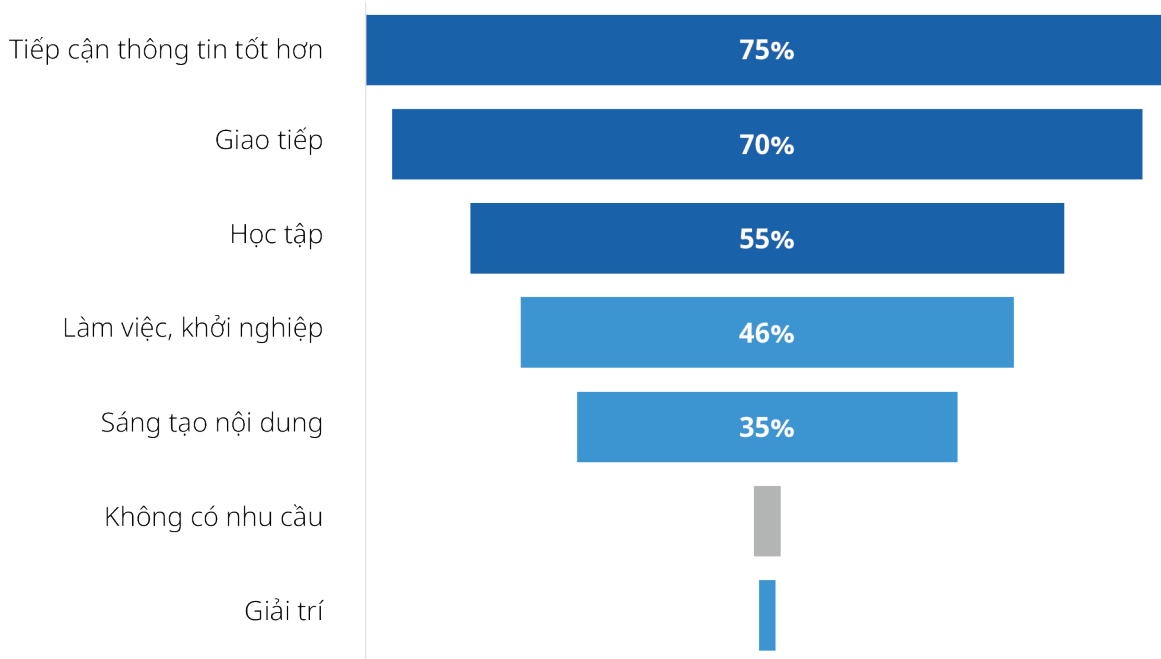
rõ các hình thức hỗ trợ và phương thức triển khai phù hợp. Việc đánh giá cũng góp phần tăng cường sự tham gia thực chất của người khuyết tật trong quá trình ra quyết định đối với các vấn đề có liên quan trực tiếp đến họ.

1. Mục tiêu của việc nâng cao năng lực số

Người khuyết tật tham gia khảo sát cho biết “Tiếp cận thông tin tốt hơn” và “Giao tiếp” là hai mục tiêu được ưu tiên hàng đầu (với tỷ lệ lựa chọn lần lượt là 75% và 70%). Các mục tiêu liên quan đến học tập (55%) và việc làm, khởi nghiệp (46%) cũng nhận được quan tâm đáng kể, phản ánh nhu cầu phát triển bản thân và mong muốn tham gia vào các hoạt động kinh

tế – xã hội. Bên cạnh đó, “Sáng tạo nội dung” cũng nhận được sự quan tâm của hơn một phần ba số người được hỏi (35%), dù vẫn là lĩnh vực tương đối mới và khó. Nhìn chung, kết quả cho thấy nhu cầu nâng cao năng lực số của người khuyết tật mang tính thiết yếu, có định hướng rõ ràng và gắn với các mục tiêu phát triển cá nhân.

Hình 34. Mức độ ưu tiên của các mục tiêu nâng cao năng lực số của người khuyết tật



2. Năng lực sử dụng công nghệ số mong muốn được nâng cao

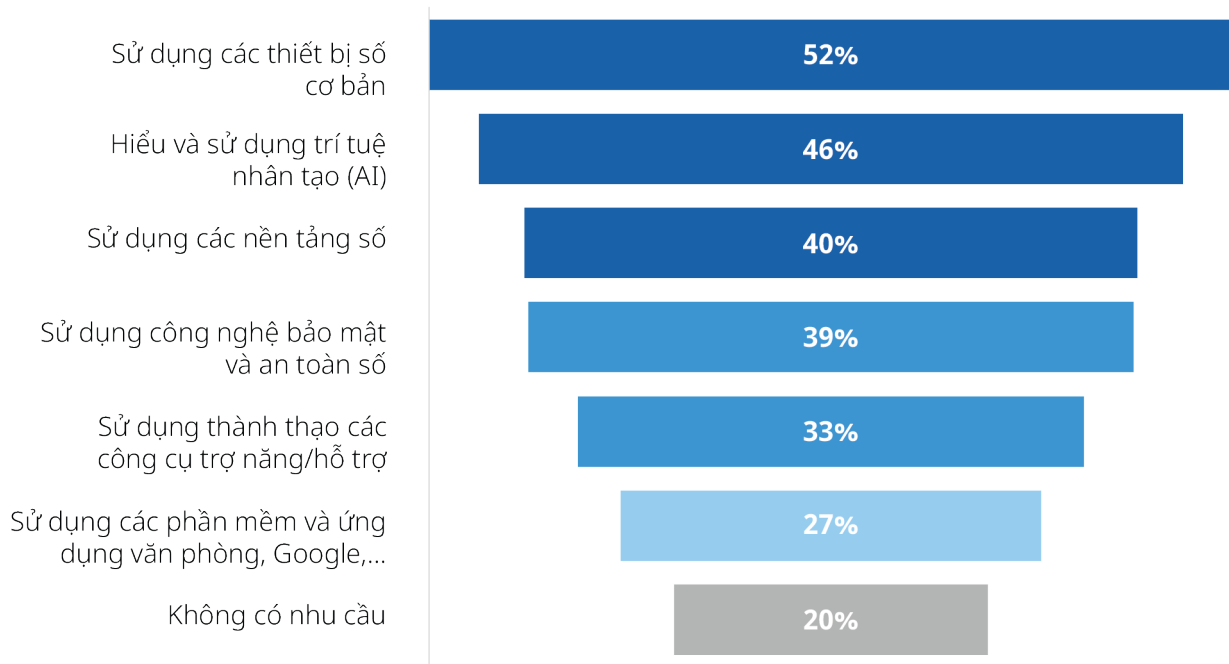
Về các kỹ năng số cụ thể mong muốn được nâng cao, người khuyết tật quan tâm nhiều nhất đến khả năng sử dụng các thiết bị số cơ bản như điện thoại thông minh và máy tính (52%) – nền tảng quan trọng giúp tiếp cận

thông tin, học tập và giao tiếp. Bên cạnh đó, nhu cầu tìm hiểu và sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) cũng nổi lên như một lĩnh vực mới được nhiều người quan tâm. Người khuyết tật cũng mong muốn nâng cao năng lực sử dụng các

nền tảng số (mạng xã hội, thương mại điện tử, dịch vụ công), kỹ năng an toàn, bảo mật thông tin và các công cụ trợ năng. Có thể thấy người khuyết tật đang chuyển từ nhu cầu tiếp cận

cơ bản sang nhu cầu tương tác xã hội và chủ động sử dụng công nghệ để tham gia đầy đủ hơn vào đời sống số.

Hình 35. Mức độ ưu tiên của các kỹ năng công nghệ số mong muốn được nâng cao.



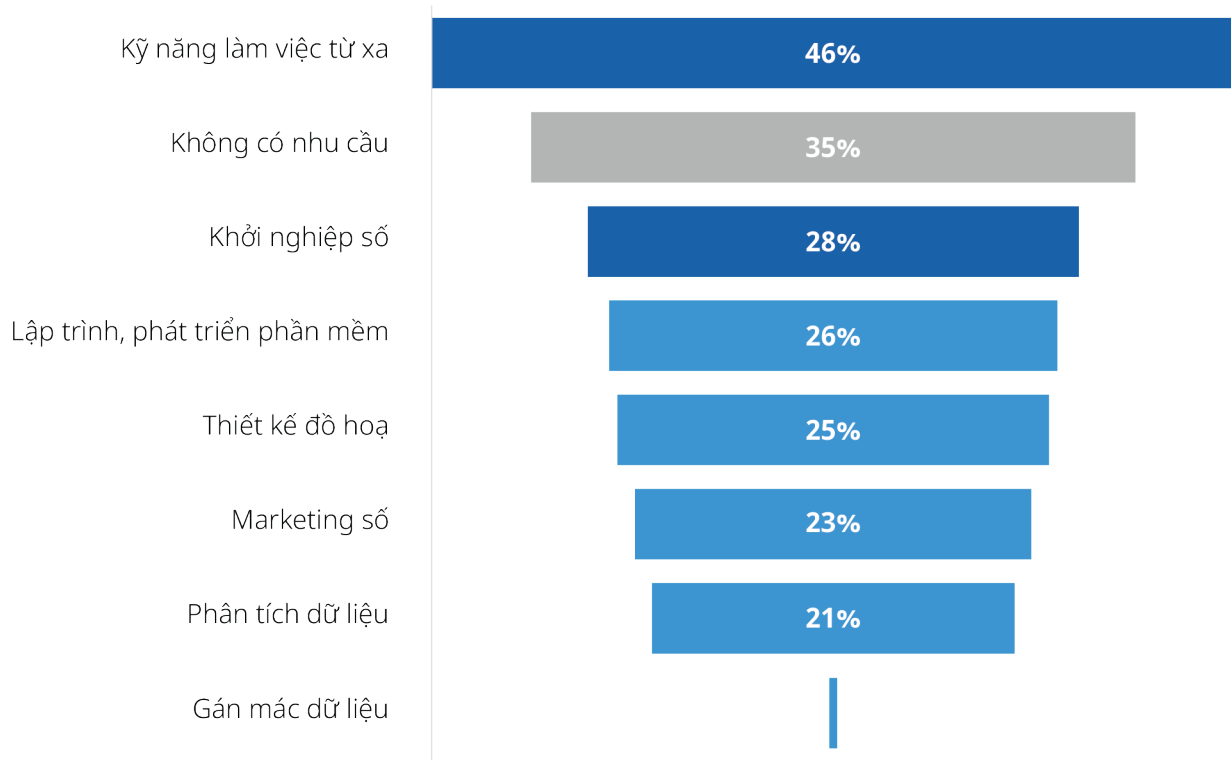
3. Năng lực đóng góp cho lực lượng lao động số mong muốn được nâng cao

Người khuyết tật nhận thức rõ tầm quan trọng của kỹ năng số đối với việc làm và sinh kế, tuy nhiên mức độ quan tâm đến các lĩnh vực chuyên sâu vẫn còn khá khiêm tốn. Kỹ năng làm việc từ xa là lĩnh vực được quan tâm nhiều nhất (46%), phản ánh xu hướng phù hợp với điều kiện di chuyển và khả năng làm việc linh hoạt của người khuyết tật. Trong khi đó, các kỹ năng liên quan đến kinh tế số như khởi nghiệp số, lập trình, thiết kế đồ họa, marketing số và phân tích dữ liệu tuy có được quan tâm nhưng ở mức thấp hơn, cho thấy những rào cản về kỹ năng nền tảng và sự thiếu tự tin trong việc tiếp cận các lĩnh vực chuyên môn. Đây là những thách thức cần được chú trọng trong

quá trình thiết kế các chương trình đào tạo và giải pháp hỗ trợ nhằm nâng cao khả năng tham gia của người khuyết tật vào thị trường lao động số.

Nhìn chung, người khuyết tật có tiềm năng tham gia lực lượng lao động số nếu được đào tạo và hỗ trợ phù hợp, đặc biệt ở các lĩnh vực làm việc từ xa, khởi nghiệp và thiết kế. Việc đào tạo kỹ năng số phù hợp, kết nối với cơ hội việc làm thực tế, cùng chính sách khuyến khích doanh nghiệp số tuyển dụng người khuyết tật, sẽ là hướng đi cần thiết để mở rộng cơ hội sinh kế và bảo đảm hòa nhập kinh tế trong thời đại chuyển đổi số.

Hình 36. Mức độ ưu tiên của các kỹ năng số phục vụ nhu cầu việc làm và lao động mong muốn được nâng cao

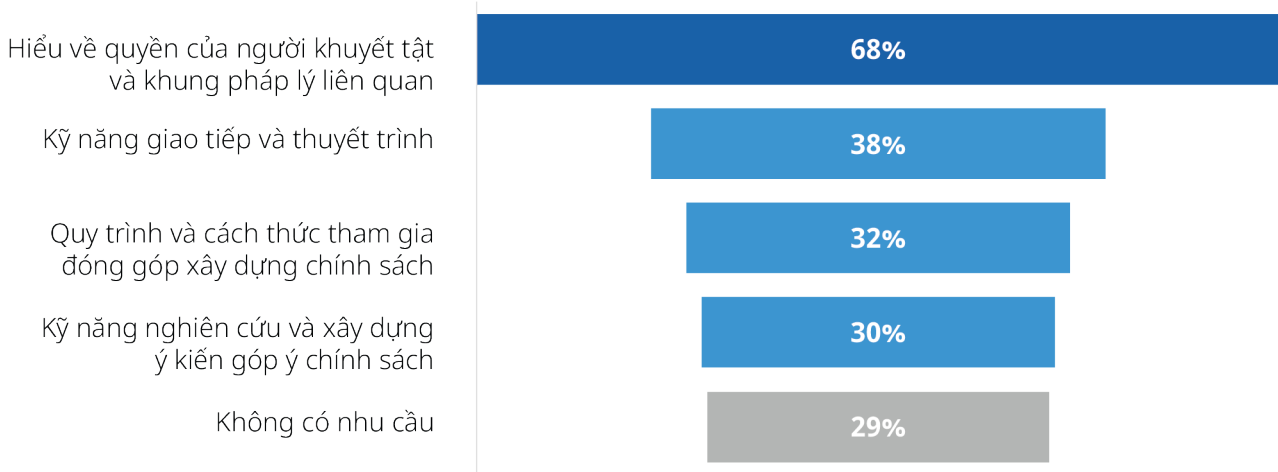


4. Năng lực đóng góp xây dựng chính sách mong muốn được nâng cao

Nhu cầu nâng cao hiểu biết về quyền và các văn bản pháp lý luôn là ưu tiên hàng đầu của người khuyết tật (68%), phản ánh mong muốn được trang bị kiến thức để có thể bảo vệ quyền lợi của mình. Bên cạnh đó, các kỹ năng giao tiếp và thuyết trình, hiểu về quy

trình và cách thức tham gia đóng góp ý kiến xây dựng văn bản pháp luật cũng nhận được sự quan tâm đáng kể của người khuyết tật. Có thể thấy người khuyết tật sẵn sàng tham gia quá trình đóng góp xây dựng chính sách nếu được trang bị kiến thức và kỹ năng phù hợp.

Hình 37. Mức độ ưu tiên của các kỹ năng tham gia góp ý xây dựng chính sách mong muốn được nâng cao

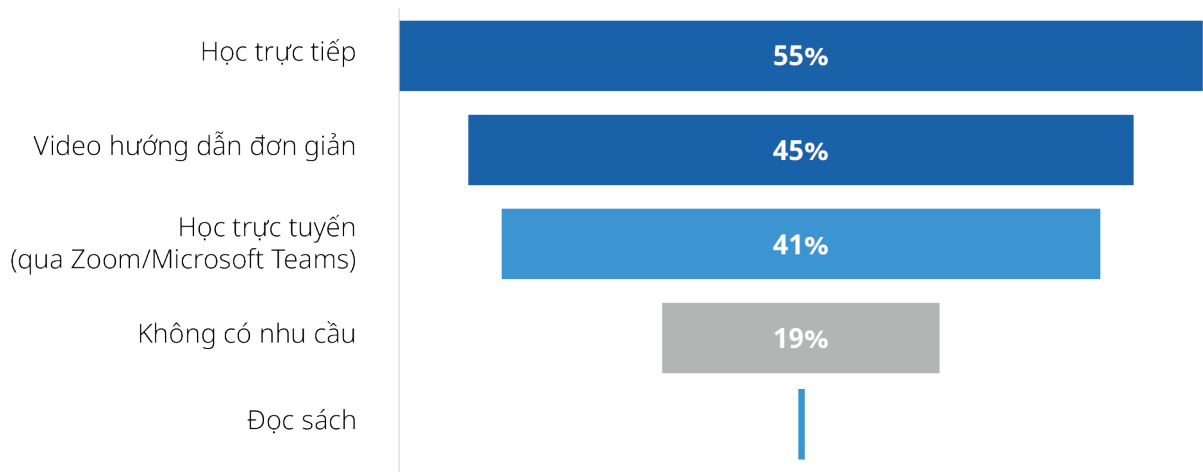


5. Hình thức học tập, đào tạo mong muốn

Trong các hình thức học tập và đào tạo, người khuyết tật ưu tiên nhất hình thức thực hiện trực tiếp (55%) cho thấy nhu cầu được hướng dẫn, tương tác và cầm tay chỉ việc ngay trong quá trình học tập nhằm nâng cao hiệu quả

tiếp thu. Ngoài ra, các hoạt động cũng có thể được tổ chức thông qua các video hướng dẫn đơn giản (45%) và học trực tuyến (41%) phản ánh xu hướng ưu tiên hình thức học ngắn gọn, trực quan và có hỗ trợ.

Hình 38. Mức độ ưu tiên của các hình thức học tập, đào tạo



6. Khuyến nghị của người khuyết tật nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thiết bị, công nghệ số

Thông qua khảo sát, người khuyết tật có cơ hội đưa ra các đề xuất và khuyến nghị nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng thiết bị,

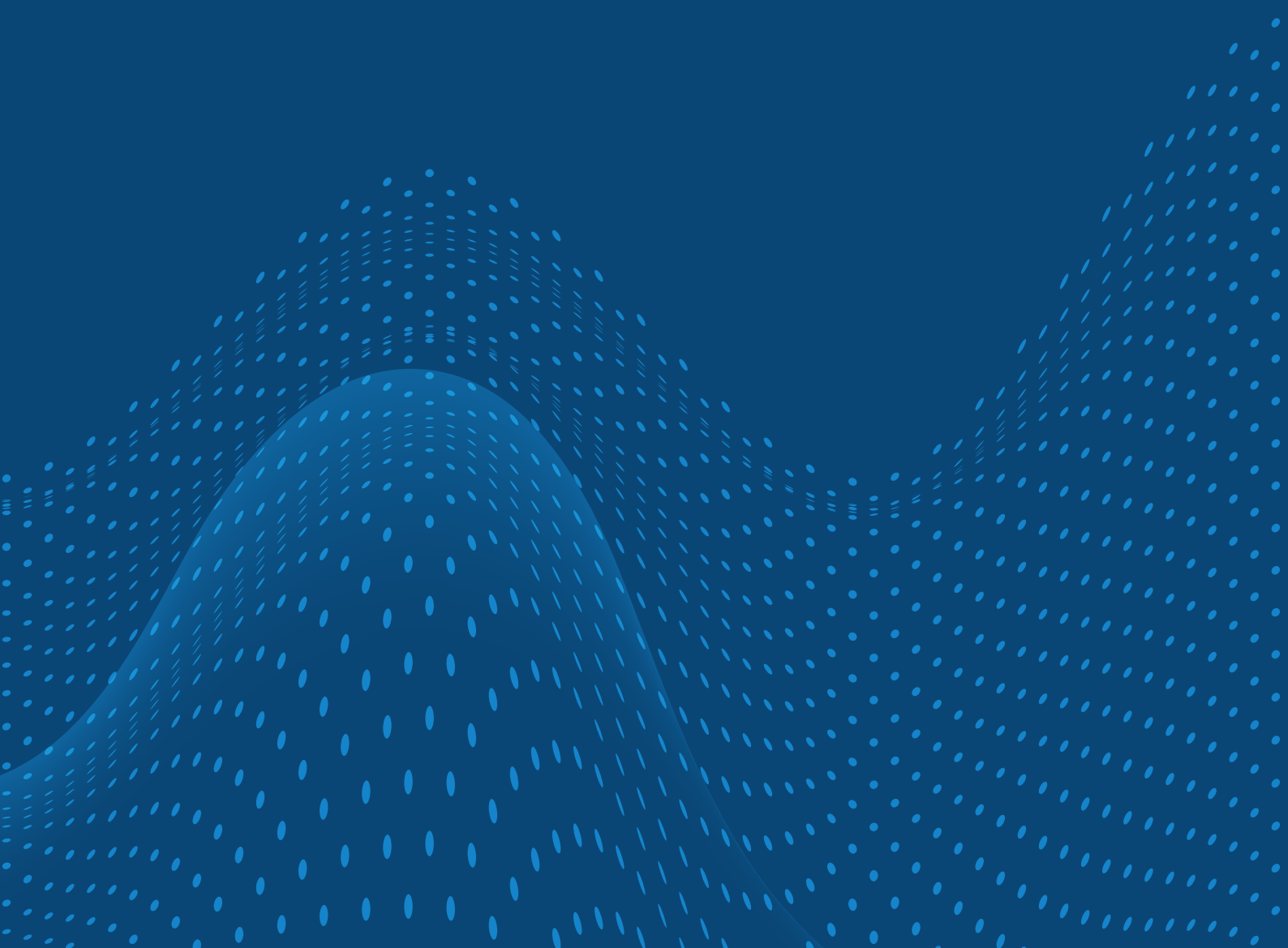
công nghệ số. Những khuyến nghị này phản ánh trực tiếp nhu cầu và trải nghiệm thực tế của cộng đồng người khuyết tật:

Hộp C1: Những khuyến nghị của người khuyết tật nhằm nâng cao năng lực số

Người khuyết tật nhấn mạnh tầm quan trọng của việc bảo đảm tiếp cận thiết bị số cơ bản và hạ tầng internet, đồng thời các thiết bị cần được tích hợp các tính năng trợ năng phù hợp với từng dạng khuyết tật. Nhu cầu về đào tạo và hỗ trợ cũng rất rõ rệt, với yêu cầu các chương trình tập huấn được thiết kế phù hợp, dễ tiếp cận và có sự hỗ trợ trực tiếp trong quá trình học tập và sử dụng công nghệ. Bên cạnh đó, các nền tảng và dịch vụ số cần được thiết kế theo hướng thân thiện, dễ sử dụng và tuân thủ nguyên tắc thiết kế phổ quát nhằm bảo đảm khả năng tiếp cận cho người khuyết tật. Ở cấp độ chính sách, cần tăng cường các cơ chế hỗ trợ về thiết bị, đào tạo và quy định bắt buộc về tiếp cận số đối với các sản phẩm công nghệ. Đồng thời, việc xây dựng môi trường học tập và xã hội hòa nhập, cùng với sự tham gia của nhiều bên liên quan, đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực số và thúc đẩy hòa nhập của người khuyết tật.

PHẦN D

KẾT LUẬN



Báo cáo đánh giá đã cung cấp một bức tranh rõ nét về hiện trạng năng lực số, trải nghiệm tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và nhu cầu phát triển kỹ năng số của người khuyết tật tại Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia đang diễn ra mạnh mẽ. Người khuyết tật đã có mức độ tiếp cận thiết bị số và internet tương đối cao, tạo nền tảng ban đầu thuận lợi để tham gia vào xã hội số. Tuy nhiên, khoảng cách giữa khả năng sở hữu thiết bị số và năng lực sử dụng công nghệ số một cách chủ động, an toàn và hiệu quả vẫn còn đáng kể, đặc biệt trong việc ứng dụng công nghệ số để phục vụ học tập, việc làm và tham gia xã hội. Đây là một trong những thách thức cốt lõi đối với mục tiêu chuyển đổi số bao trùm.

Một phát hiện quan trọng của báo cáo là vai trò nền tảng của công nghệ trợ năng trong việc nâng cao năng lực số của người khuyết tật. Các công cụ trợ năng không chỉ giúp giảm thiểu rào cản về chức năng mà còn tạo điều kiện để người khuyết tật tương tác độc lập và hiệu quả hơn trong môi trường số. Tuy nhiên, việc tiếp cận, sử dụng và khai thác các công cụ trợ năng vẫn còn nhiều hạn chế và chưa đồng đều giữa các nhóm người khuyết tật. Điều này cho thấy việc phát triển, phổ biến và trang bị công nghệ, công cụ trợ năng cần được xem là một cấu phần thiết yếu của các chiến lược chuyển đổi số bao trùm, thay vì chỉ là giải pháp hỗ trợ bổ sung.

Một hạn chế nổi bật khác là khoảng trống lớn trong các kỹ năng số nâng cao. Trong khi người khuyết tật có thể thực hiện các thao tác cơ bản trong môi trường số, thì việc xử lý các nhiệm vụ phức tạp, đòi hỏi tư duy phân tích hoặc kỹ năng chuyên sâu vẫn còn nhiều khó khăn. Đặc biệt, năng lực sáng tạo nội dung số – một trong những kỹ năng quan trọng trong nền kinh tế số – còn ở mức thấp. Điều này

hạn chế khả năng của người khuyết tật trong việc thể hiện tiếng nói cá nhân, tham gia thị trường lao động và tận dụng các cơ hội kinh tế số đang ngày càng mở rộng.

Trong bối cảnh các công nghệ mới, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo, đang phát triển nhanh chóng, báo cáo cũng chỉ ra nguy cơ hình thành một dạng khoảng cách số mới. Khi các công cụ số ngày càng trở nên thông minh và phức tạp, việc thiếu kỹ năng tiếp cận và sử dụng các công nghệ mới, phức tạp này dễ dẫn tới việc người khuyết tật bị bỏ lại phía sau trong quá trình phát triển. Do đó, việc nâng cao năng lực số cần được tiếp cận theo hướng cập nhật, linh hoạt và phù hợp với sự phát triển của công nghệ, thay vì chỉ tập trung vào các kỹ năng cơ bản.

Báo cáo cũng chỉ ra sự khác biệt đáng kể về năng lực số giữa các nhóm người khuyết tật, tùy theo các dạng khuyết tật và chịu tác động bởi các yếu tố nhân khẩu học như trình độ học vấn, độ tuổi và khu vực sinh sống. Những nhóm chịu nhiều rào cản kép là những đối tượng dễ bị tổn thương nhất và có nguy cơ bị tụt lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số. Điều này đặt ra yêu cầu cần thiết phải thiết kế các giải pháp phù hợp với đặc điểm của từng nhóm người khuyết tật, thay vì áp dụng các mô hình can thiệp chung.

Liên quan đến trải nghiệm tiếp cận dịch vụ công trực tuyến, kết quả khảo sát cho thấy người khuyết tật vẫn đang gặp nhiều rào cản trong việc sử dụng và thụ hưởng các dịch vụ này. Mặc dù hệ thống dịch vụ công trực tuyến đã được mở rộng và cải thiện trong những năm gần đây, khả năng tiếp cận thực tế của người khuyết tật vẫn còn hạn chế. Các rào cản chủ yếu, bên cạnh năng lực số hạn chế của người khuyết tật, còn có các yếu tố về thiết kế

thiếu tính tiếp cận của các nền tảng, hay quy trình thực hiện vẫn còn phức tạp, và thiếu các cơ chế hỗ trợ trực tuyến phù hợp. Những khó khăn này không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng mà còn làm giảm khả năng tiếp cận các quyền và dịch vụ cơ bản của người khuyết tật trong môi trường số.

Báo cáo cũng ghi nhận một tín hiệu tích cực là người khuyết tật có nhu cầu rõ ràng và động cơ mạnh mẽ trong việc nâng cao năng lực số. Các nhu cầu này chủ yếu tập trung vào những kỹ năng có tính ứng dụng cao trong đời sống như tiếp cận thông tin, giao tiếp, học tập và việc làm. Điều này cho thấy người khuyết tật không chỉ mong muốn tiếp cận công nghệ mà còn sẵn sàng sử dụng công nghệ như một công cụ để phát triển bản thân và mở rộng cơ hội tham gia xã hội. Bên cạnh nhu cầu, việc thúc đẩy cơ hội cho người khuyết tật tham gia góp ý, kiểm thử, và kiến tạo các giải pháp công nghệ số, chương trình nâng cao năng lực cũng rất cần thiết, nhằm bảo đảm tính phù hợp với nhu cầu đa dạng của người khuyết tật. Việc nâng cao hiểu biết pháp lý và kỹ năng tham gia xã hội cũng được xem là yếu tố quan trọng để tăng cường tiếng nói và vai trò đại diện của người khuyết tật trong quá trình ra quyết định.

Trên cơ sở kết quả đánh giá và các nhận định, báo cáo đưa ra một số khuyến nghị sau:

Hoàn thiện khung pháp lý và các tiêu chuẩn về tiếp cận số: tiếp tục hoàn thiện các văn bản pháp luật về chuyển đổi số, phát triển công nghiệp công nghệ số, đổi mới sáng tạo và trí tuệ nhân tạo trong đó quy định chi tiết và hướng dẫn thực hiện các nguyên tắc “bao trùm” và “không để ai bị bỏ lại phía sau”. Bổ sung các chính sách khuyến khích phát triển công nghệ trợ năng và nâng cao năng lực số

cho người khuyết tật, đồng thời hoàn thiện cơ chế giám sát, đánh giá mức độ bao trùm và thực tiễn triển khai có sự tham gia của người khuyết tật. Đề xuất xây dựng và ban hành một khung năng lực số cho người khuyết tật làm nền tảng cho các hoạt động định hướng chính sách, thiết kế các chương trình đào tạo và đánh giá năng lực.

Cập nhật và hướng dẫn áp dụng các tiêu chuẩn tiếp cận số theo chuẩn quốc tế nhằm bảo đảm tính thống nhất và khả năng thực thi. Đảm bảo việc áp dụng tiêu chuẩn tiếp cận số cho toàn bộ hệ thống dịch vụ công trực tuyến và nền tảng số của chính phủ, bao gồm cổng thông tin, ứng dụng và dịch vụ thiết yếu. Tiếp tục mở rộng áp dụng sang các lĩnh vực trọng yếu như giáo dục, y tế, tài chính và an sinh xã hội, và từng bước áp dụng đối với khu vực tư nhân và nội dung số.

Triển khai một chương trình quốc gia dài hạn về phát triển công nghệ số bao trùm và nâng cao năng lực số cho người khuyết tật, được tích hợp vào các chính sách về giáo dục, việc làm và an sinh xã hội. Các chương trình đào tạo cần được thiết kế phù hợp với các dạng khuyết tật khác nhau, bao gồm kỹ năng nền tảng, kỹ năng sử dụng dịch vụ công và kỹ năng làm việc trong môi trường số, phù hợp với nhu cầu thực tiễn và có sự tham gia đồng thiết kế của người khuyết tật.

Nâng cao tính tiếp cận của nền tảng dịch vụ công trực tuyến: Các nền tảng dịch vụ công trực tuyến cần được thiết kế và cải tiến theo hướng áp dụng các tiêu chuẩn tiếp cận số quốc tế như WCAG. Điều này bao gồm việc thiết kế và cải tiến giao diện thân thiện với người dùng, tích hợp các tính năng trợ năng hoặc bảo đảm khả năng tương thích với các công cụ hỗ trợ, tăng cường cơ chế hỗ trợ trực tuyến trong quá

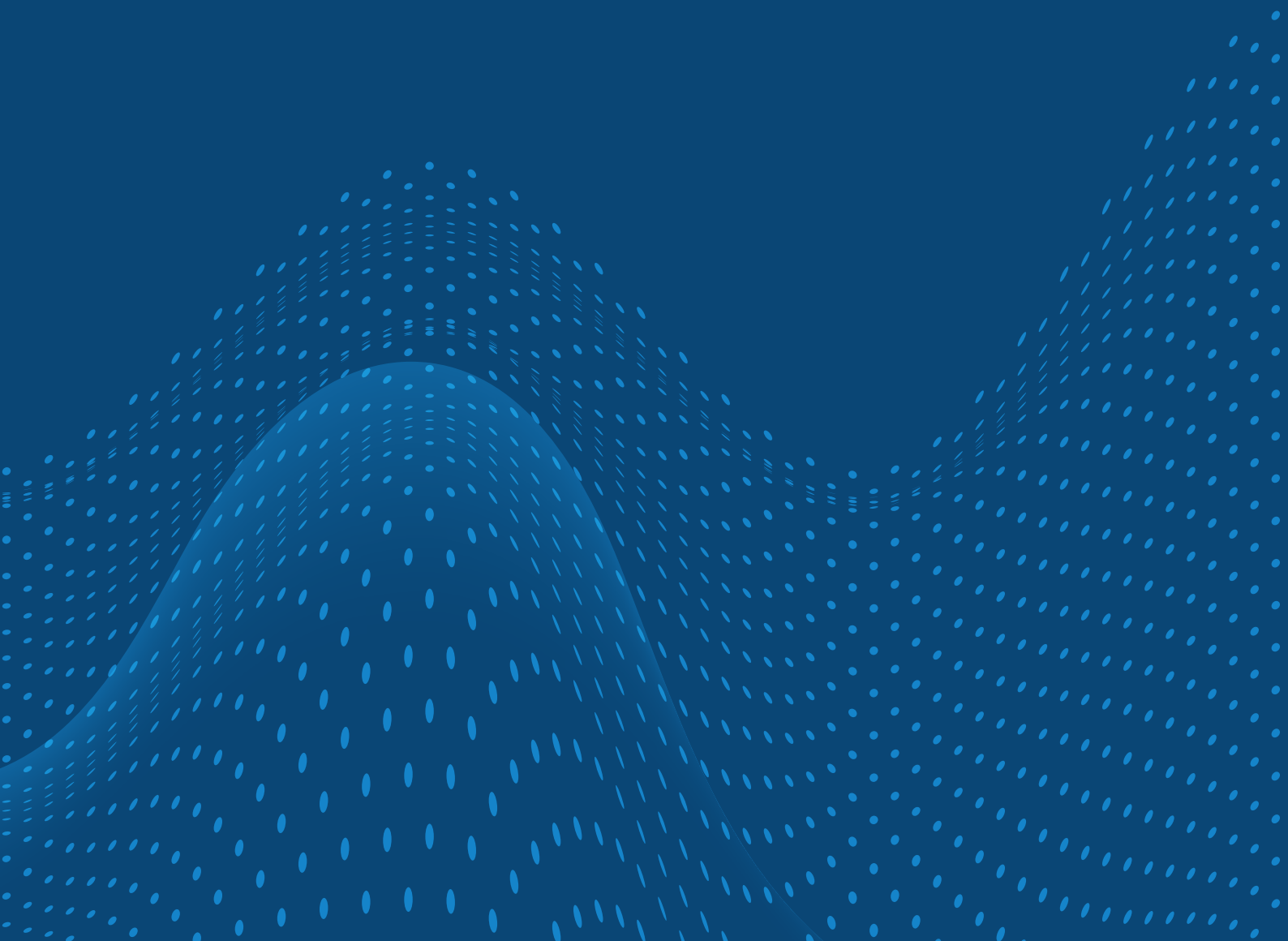
trình sử dụng, đồng thời đơn giản hóa quy trình và giảm số bước thao tác khi thực hiện thủ tục. Từ đó, dịch vụ công trực tuyến có thể trở thành công cụ thực sự hiệu quả, giúp người khuyết tật tiếp cận quyền và dịch vụ một cách bình đẳng.

Thúc đẩy sự tham gia của người khuyết tật trong thiết kế, kiểm thử và triển khai các chính sách số và giải pháp số: Thiết lập cơ chế tham vấn chính thức, thường xuyên với các tổ chức của người khuyết tật, tạo điều kiện để người khuyết tật tham gia đồng kiến tạo nhằm đảm bảo tính bao trùm và phản ánh đúng nhu cầu thực tiễn. Đây cũng là điều kiện quan trọng để bảo đảm tính bền vững và hiệu quả của các sáng kiến chuyển đổi số, và người khuyết tật không chỉ là người thụ hưởng mà còn là chủ thể đồng sáng tạo.

Khuyến khích, tăng cường hệ thống theo dõi, đánh giá và huy động sự tham gia của xã hội: Xây dựng các cơ chế hợp tác và khuyến khích sự tham gia của khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội vào quá trình thiết kế và triển khai các chương trình và giải pháp số, đồng thời tham gia theo dõi và đánh giá về khả năng tiếp cận số và năng lực số của người khuyết tật nhằm đo lường tiến độ và hiệu quả của các chính sách. Việc kết hợp dữ liệu chính thức với dữ liệu công dân (do người dân và các tổ chức của người khuyết tật tạo ra) sẽ giúp phản ánh sát hơn thực tiễn. Sự phối hợp đa bên sẽ góp phần tạo nên một hệ sinh thái chuyển đổi số bao trùm, bền vững và có khả năng mở rộng.

Tóm lại, nâng cao năng lực số và bảo đảm khả năng tiếp cận số cho người khuyết tật không chỉ là một nhiệm vụ kỹ thuật, mà là một yêu cầu vì mục tiêu phát triển và công bằng xã hội. Đây là điều kiện tiên quyết để bảo đảm người khuyết tật có cơ hội tham gia, đóng góp và hưởng lợi từ tiến trình chuyển đổi số, hướng tới một xã hội số nhân văn, bao trùm và không ai bị bỏ lại phía sau.

CÁC PHỤ LỤC



BẢNG TÓM TẮT KẾT QUẢ KHẢO SÁT NĂM NĂNG LỰC SỐ CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT

	Lĩnh vực năng lực 1: Tìm kiếm và sử dụng thông tin và dữ liệu	Không biết	Cơ bản	Nâng cao
C1	Tìm kiếm thông tin cụ thể trên internet	14%	67%	19%
C2	Điều hướng các trang web/ứng dụng phức tạp	40%	49%	11%
C3	Tìm kiếm thông tin về các dịch vụ công, TTHC	49%	43%	8%
C4	Kiểm tra, kiểm chứng thông tin trên mạng	35%	52%	13%
C5	Sử dụng thông tin trên môi trường số theo nhu cầu	31%	57%	11%
C6	Lưu trữ thông tin một cách có hệ thống	26%	59%	15%
C7	Sử dụng dịch vụ lưu trữ đám mây	49%	38%	12%

	Lĩnh vực năng lực 2: Giao tiếp và hợp tác trên môi trường số	Không biết	Cơ bản	Nâng cao
C8	Gửi và nhận email	24%	58%	19%
C9	Tham gia trò chuyện trực tuyến	10%	69%	22%
C10	Tham gia các cuộc họp trực tuyến	29%	53%	18%
C11	Chia sẻ ảnh, video, tài liệu qua nền tảng số	14%	66%	20%
C12	Tạo và quản lý tài khoản trực tuyến	34%	50%	16%
C13	Nhận thức và bảo vệ thông tin cá nhân	30%	56%	14%
C14	Làm việc trên môi trường kỹ thuật số	55%	36%	10%
C15	Hoạt động truyền thông, chia sẻ tri thức	52%	39%	9%
C16	Kinh doanh, khởi nghiệp, hợp tác trực tuyến	62%	30%	8%

	Lĩnh vực năng lực 3: Tạo nội dung số	Không biết	Cơ bản	Nâng cao
C17	Soạn thảo một văn bản cơ bản	16%	64%	20%
C18	Chỉnh sửa một bức ảnh	40%	44%	16%
C19	Soạn thảo một văn bản phức tạp kết hợp chữ và hình ảnh	53%	34%	13%
C20	Hiểu và sử dụng các công cụ AI để tìm kiếm thông tin, tạo văn bản	52%	36%	13%
C21	Sáng tạo giải pháp công nghệ hỗ trợ, công nghệ kỹ thuật số	70%	23%	8%
C22	Hiểu về tầm quan trọng của việc đăng ký và tôn trọng bản quyền khi sử dụng nội dung số	47%	39%	13%

	Lĩnh vực năng lực 4: Thực hành và đảm bảo an toàn, an ninh số	Không biết	Cơ bản	Nâng cao
C23	Bảo vệ thiết bị khỏi virus, phần mềm độc hại	43%	46%	11%
C24	Bảo vệ mật khẩu, cài đặt quyền riêng tư	25%	59%	16%
C25	Sử dụng thông tin, dữ liệu an toàn, trách nhiệm	34%	53%	13%
C26	Biết các tác động tiêu cực đến sức khỏe	21%	65%	14%
C27	Biết cách giảm tác động tiêu cực lên sức khỏe	20%	70%	10%
C28	Nhận diện các email, tin nhắn, cuộc gọi lừa đảo	30%	55%	15%
C29	Biết tìm kiếm sự trợ giúp khi gặp rủi ro	41%	47%	11%

	Lĩnh vực năng lực 5: Giải quyết vấn đề	Không biết	Cơ bản	Nâng cao
C30	Giải quyết các vấn đề kỹ thuật cơ bản	27%	62%	11%
C31	Tìm kiếm hướng dẫn trực tuyến	35%	55%	9%
C32	Tìm, và thử nghiệm các công cụ hỗ trợ	51%	41%	8%
C33	Cung cấp thông tin trực tuyến	42%	48%	11%
C34	Học tập, làm việc trên môi trường số	46%	41%	14%
C35	Thực hiện thanh toán trực tuyến	27%	55%	18%
C36	Thực hiện dịch vụ công trực tuyến	55%	41%	6%

TÀI LIỆU THAM KHẢO

A. Danh mục tài liệu tham khảo chính

1. Cục Thống kê (2023), Kết quả điều tra Người khuyết tật.
2. LNOB Việt Nam (2025), Dữ liệu cộng đồng - Cẩm nang hướng dẫn dành cho các tổ chức xã hội tại Việt Nam

B. Danh mục các văn bản pháp luật, chính sách tham khảo

1. Công ước của Liên Hợp Quốc về Quyền của Người khuyết tật, thông qua ngày 13 tháng 12 năm 2006
2. Luật Người khuyết tật số 51/2010/QH12, ban hành ngày 17 tháng 6 năm 2010
3. Quyết định số 479/2020/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, ban hành ngày 03 tháng 6 năm 2020
4. Quyết định số 1190/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình trợ giúp người khuyết tật giai đoạn 2021 – 2030, ban hành ngày 05 tháng 8 năm 2020
5. Thông tư số 26/2020/TT-BTTTT quy định Áp dụng tiêu chuẩn, công nghệ hỗ trợ người khuyết tật (NKT) tiếp cận và sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông, ban hành ngày 23 tháng 9 năm 2020
6. Quyết định 06/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu 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, ban hành ngày 06 tháng 1 năm 2022
7. Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị về Đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia, ban hành ngày 22 tháng 12 năm 2024
8. Luật Công nghiệp công nghệ số số 71/2025/QH15, ban hành ngày 22 tháng 6 năm 2025

