



TẠP CHÍ

ISSN 2815 - 5610

NGUỒN NHÂN LỰC VÀ AN SINH XÃ HỘI

SỐ 05 - 04/2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI * <http://ulsa.edu.vn>

► **MỘT SỐ VẤN ĐỀ TÂM LÝ - XÃ HỘI TRONG TỔ CHỨC LAO ĐỘNG KHOA HỌC THỜI KỲ CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 Ở VIỆT NAM**

► **KHẢO SÁT QUAN ĐIỂM CỦA NGƯỜI VIỆT VỀ HỌC TRỰC TUYẾN VÀ MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ**



**TẠP CHÍ NGUỒN NHÂN LỰC
VÀ AN SINH XÃ HỘI**

*Journal of Human Resources and
Social Protection*



Tạp chí ra hàng tháng
Số 05 - Tháng 04/2022

TỔNG BIÊN TẬP

PGS. TS. Lê Thanh Hà

PHÓ TỔNG BIÊN TẬP

TS. Doãn Thị Mai Hương

HỘI ĐỒNG BIÊN TẬP

PGS. TS. Lê Thanh Hà

GS.TS. Trần Ngọc Anh

GS.TS. Phạm Quang Trung

GS.TS. Ngô Thăng Lợi

GS.TS. Nguyễn Hữu Minh

GS.TS. Đinh Văn Sơn

TS. Doãn Thị Mai Hương

TS. Đỗ Thị Tươi

TS. Nguyễn Trung Hải (79)

THƯ KÝ TÒA SOẠN

TS. Nguyễn Xuân Hương

Tòa soạn: số 43 Trần Duy Hưng,
phường Trung Hòa, quận Cầu Giấy,
Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35564584

Email: phongkhhtqt@ulsa.edu.vn

Giấy phép xuất bản số:

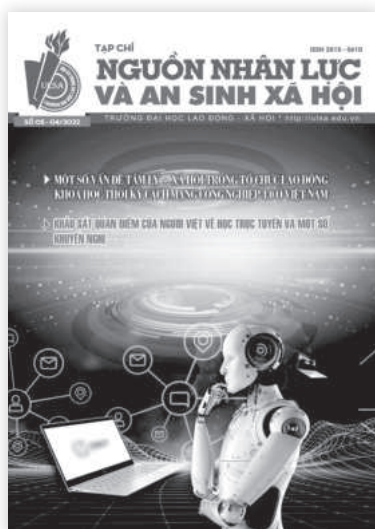
438/GP-BTTTT ngày 13 tháng 7 năm 2021

Chế bản và in tại Công ty TNHH In Vietcolor

TRONG SỐ NÀY:

- 2** Một số vấn đề tâm lý – xã hội trong tổ chức lao động khoa học thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0 ở Việt Nam
Đỗ Thị An, Chu Thị Huyền Yến
- 11** Khảo sát quan điểm của người Việt về học trực tuyến và một số khuyến nghị
**Nguyễn Thị Liên Hương, Đào Hiếu Trang,
Nguyễn Nguyệt Linh, Tạ Hà Hiếu**
- 26** Ảnh hưởng của sự kỳ vọng, giá trị cảm nhận đến lòng trung thành của du khách quốc tế đối với du lịch di sản văn hóa tại Hà Nội
**Nguyễn Quang Vinh, Lục Mạnh Hiến,
Phạm Quốc Huy**
- 39** Mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa
Nguyễn Huyền Linh, Nguyễn Hải Hữu
- 49** Nâng cao hiệu quả thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội tỉnh Cao Bằng
**Phạm Hải Hưng, Nguyễn Tiến Hưng,
Phạm Đức Trọng**
- 54** Tiếp cận an sinh xã hội của lái xe công nghệ Grab tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh
Nguyễn Thị Hoài An

**JOURNAL OF HUMAN
RESOURCES AND SOCIAL
PROTECTION**



Monthly Publication
Vol 05 - 04/2022

EDITOR-IN-CHIEF

Asso. Prof. Dr. Le Thanh Ha

DEPUTY EDITOR-IN-CHIEF

Dr. Doan Thi Mai Huong

EDITORIAL BOARD

Asso. Prof. Dr. Le Thanh Ha

Prof. Dr. Tran Ngoc Anh

Prof. Dr. Pham Quang Trung

Prof. Dr. Ngo Thang Loi

Prof. Dr. Nguyen Huu Minh

Prof. Dr. Dinh Van Son

Dr. Doan Thi Mai Huong

Dr. Do Thi Tuoi

Dr. Nguyen Trung Hai (79)

EDITORIAL SECRETARY

Dr. Nguyen Xuan Huong

Journal Office:

No.43 Tran Duy Hung Road,

Trung Hoa Ward, Cau Giay Distr., Hanoi.

Tel: +84 (0) 24 35564584

Email: phongkhhtqt@ulsa.edu.vn

Publishing License

No. 438/GP-BTTTT dated 13th July 2021

Printed at Vietcolor Ltd. Company.

TABLE OF CONTENTS:

- 2** *Some socio-psychological problems in scientific organization of labor in Industry 4.0 in Vietnam*
Do Thi An, Chu Thi Huyen Yen
- 11** *A survey on Vietnamese opinions about e-learning and some recommendations*
Nguyen Thi Lien Huong, Dao Hieu Trang, Nguyen Nguyet Linh, Ta Ha Hieu
- 26** *The influence of expectations and perceived values on the loyalty of international tourists to cultural heritage tourism in Hanoi*
Nguyen Quang Vinh, Luc Manh Hien, Pham Quoc Huy
- 39** *Model of one-stop child protection services*
Nguyen Huyen Linh, Nguyen Hai Huu
- 49** *Improving efficiency of social insurance policy implementation in Cao Bang province*
Pham Hai Hung, Nguyen Tien Hung, Pham Duc Trong
- 54** *Access to social security of Grab technology drivers in Hanoi and Ho Chi Minh City*
Nguyen Thi Hoai An

MỘT SỐ VẤN ĐỀ TÂM LÝ - XÃ HỘI TRONG TỔ CHỨC LAO ĐỘNG KHOA HỌC THỜI KỲ CÁCH MẠNG CÔNG NGHIỆP 4.0 Ở VIỆT NAM

ThS. Đỗ Thị An

Trường Đại học Lao động – Xã hội

dothianctxh@gmail.com

TS. Chu Thị Huyền Yến

Trường Đại học Lao động – Xã hội

chuhuyenyen@gmail.com

Tóm tắt: Tổ chức lao động khoa học đã và đang là mục tiêu quan trọng tại các cơ quan. Tuy nhiên cho đến nay, nhiều cơ quan vẫn chưa thực sự quan tâm đến vấn đề này một cách thỏa đáng và hợp lý, dẫn đến năng suất và hiệu quả lao động chưa cao. Đặc biệt, dưới sự tác động của cuộc cách mạng công nghiệp (CMCN) 4.0 đã làm nảy sinh nhiều vấn đề về tâm lý – xã hội trong hoạt động tổ chức lao động khoa học. Bài viết tìm hiểu một số vấn đề lý luận liên quan đến tổ chức lao động khoa học, phân tích một số vấn đề tâm lý – xã hội nảy sinh trong hoạt động tổ chức lao động và đưa ra một số giải pháp cụ thể nhằm cải thiện hoạt động tổ chức lao động trong thời đại công nghiệp 4.0.

Từ khóa: vấn đề tâm lý, vấn đề xã hội, tổ chức lao động khoa học, cách mạng công nghiệp 4.0.

SOME SOCIO - PSYCHOLOGICAL PROBLEMS IN SCIENTIFIC ORGANIZATION OF LABOR IN INDUSTRY 4.0 IN VIETNAM

Abstract: The scientific organization of labor has been an important goal in organizations. However, many organizations have not really paid their attentions to this issue reasonably leading to low productivity and labor efficiency. In particular, some socio-psychological problems in scientific organization of labor have arisen under the influence of the industrial revolution 4.0. The article explores some theoretical issues related to scientific organization of labor, analyzes some socio-psychological problems arising in scientific organization of labor and recommends some specific solutions to improve organization activities of labor in the Industrial 4.0.

Keywords: psychological problems, social problems, scientific organization of labor, Industry 4.0.

Mã bài báo: JHS - 28

Ngày nhận sửa bài: 15/03/2022

Ngày nhận bài: 24/02/2022

Ngày duyệt đăng: 20/03/2022

Ngày nhận phản biện: 05/03/2022

1. Giới thiệu

Cho đến nay, thế giới đã trải qua 4 cuộc CMCN. Cuộc CMCN đầu tiên xuất phát từ thế kỉ 18 khi người ta biết dùng hơi nước và máy móc để thay cho sức người, sau đó đến lượt điện – dây chuyền sản xuất và các mô hình sản xuất quy mô lớn ra đời tạo nên cuộc cách mạng thứ 2. Khi máy tính ra đời vào những năm

1970, bắt đầu cho một loạt thay đổi về cách người ta xử lí thông tin và tự động hóa bằng robot, cuộc cách mạng thứ 3 được xướng tên. CMCN lần thứ 4 mang đến cơ hội và cũng đầy thách thức với nhân loại nói chung và Việt Nam nói riêng. Sự phát triển công nghệ như vũ bão trong thế kỷ 21 về khoa học công nghệ như vậy đòi hỏi việc tổ chức lao động khoa học ở Việt

Nam cần thiết có sự thay đổi. Và chính sự thay đổi tất yếu này cũng sẽ dẫn đến sự thay đổi tất yếu về tâm lý - xã hội ở cả người lao động và người sử dụng lao động. Chính vì vậy, trong khuôn khổ bài viết này, chúng tôi xin được đề cập đến một số vấn đề tâm lý - xã hội trong tổ chức lao động khoa học thời kỳ CMCN thời kỳ 4.0 ở Việt Nam.

2. Phương pháp nghiên cứu

Để nhận diện các vấn đề tâm lý - xã hội cũng như tác động của các vấn đề này đến việc tổ chức lao động khoa học thời kỳ CMCN 4.0 ở Việt Nam rất cần sử dụng nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau. Tuy nhiên phạm vi bài viết này, nhóm tác giả không thể triển khai các phương pháp như điều tra bằng bảng hỏi, thảo luận nhóm, phỏng vấn chuyên gia... Trong bài viết này, nhóm tác giả chủ yếu sử dụng phương pháp nghiên cứu tài liệu thứ cấp nhằm thu thập thông tin từ các kết quả nghiên cứu của các tổ chức, cá nhân đã được công bố về chủ đề liên quan đến bài viết.

3. Một số vấn đề tâm lý - xã hội nảy sinh trong tổ chức lao động khoa học thời kỳ cách mạng công nghiệp 4.0

3.1. Quan điểm về tổ chức lao động khoa học

Tổ chức lao động là quá trình tổ chức quá trình hoạt động của con người, trong sự kết hợp giữa ba yếu tố cơ bản của quá trình lao động và các mối quan hệ qua lại giữa những người lao động với nhau. Như vậy, tổ chức lao động là một phạm trù gắn liền với lao động sống, với việc bảo đảm sự hoạt động của sức lao động. Thực chất, tổ chức lao động trong phạm vi một tập thể lao động nhất định là một hệ thống các biện pháp đảm bảo hoạt động lao động của con người nhằm mục đích nâng cao năng suất lao động và sử dụng đầy đủ nhất các tư liệu sản xuất.

Chúng ta có thể thấy rằng, tổ chức lao động là một bộ phận không thể tách rời của tổ chức sản xuất. Xét về phạm vi, tổ chức lao động là một bộ phận của tổ chức sản xuất, tổ chức sản xuất diễn ra trong cả quá trình tự nhiên và quá trình lao động còn tổ chức lao động chỉ diễn ra trong quá trình lao động mà thôi.

Tổ chức lao động khoa học được hiểu là tổ chức lao động dựa trên cơ sở phân tích khoa học các quá trình lao động và điều kiện thực hiện chúng, thông qua việc áp dụng vào thực tiễn những biện pháp được thiết kế dựa trên những thành tựu của khoa học và

kinh nghiệm sản xuất tiên tiến. Tổ chức lao động khoa học cần phải được áp dụng ở mọi nơi có hoạt động lao động của con người. Tổ chức lao động khoa học phải phát huy được quyền làm chủ tập thể của người lao động. Nó cho phép kết hợp chặt chẽ giữa kỹ thuật và con người trong quá trình sản xuất nhằm sử dụng tốt nhất các nguồn vật chất và lao động để không ngừng tăng năng suất lao động. Việc vận dụng và áp dụng các thành tựu của tiến bộ khoa học kỹ thuật vào trong quá trình lao động đòi hỏi phải thực hiện một cách đồng bộ và hệ thống các biện pháp về tổ chức kỹ thuật, tâm sinh lý và kinh tế xã hội.

Tổ chức lao động khoa học là cách thức tổ chức làm việc theo phương pháp khoa học dựa trên sự phân tích một cách khoa học các giai đoạn, các bước tiến hành lao động, các điều kiện lao động, đưa các thành tựu khoa học và kinh nghiệm tiên tiến áp dụng có hệ thống trong lao động, sản xuất cũng như việc đánh giá khả năng lao động của các cá nhân, tập thể để xác định thời gian lao động và nghỉ ngơi hợp lý... (Trinh, 2020).

Như vậy theo nhóm tác giả thì tổ chức lao động khoa học là sự kết hợp một cách tốt nhất giữa kỹ thuật và con người trong quá trình lao động, đảm bảo việc sử dụng có hiệu quả nhất những tiềm lực vật chất và lao động, đảm bảo việc sử dụng có hiệu quả nhất những tiềm lực vật chất và lao động, nâng cao không ngừng năng suất và hiệu quả lao động, đảm bảo sức khỏe con người.

Tổ chức lao động khoa học khác với tổ chức lao động nói chung không phải ở nội dung mà là ở phương pháp, cách giải quyết và mức độ phân tích khoa học các vấn đề. Nội dung chủ yếu của tổ chức lao động khoa học bao gồm: xây dựng các hình thái phân công và hợp tác lao động hợp lý, phù hợp với những thành tựu đạt được; hoàn thiện tổ chức phục vụ nơi làm việc; nghiên cứu và phổ biến các phương pháp, thao tác lao động hợp lý nhằm đạt năng suất lao động cao và giảm nhẹ lao động cũng như đảm bảo an toàn lao động; cải thiện điều kiện làm việc; hoàn thiện định mức lao động; tổ chức trả lương phù hợp với chất lượng và số lượng lao động cũng như sử dụng hiệu quả các chế độ khuyến khích người lao động; đào tạo và nâng cao trình độ lành nghề cho người lao động...

Tâm lý học – xã hội học trong tổ chức lao động khoa học là việc chỉ ra những căn cứ, cơ sở về mặt tâm lý – xã hội để giúp người lao động có thể thích nghi một cách tốt nhất với công việc, đồng thời tổ chức môi trường sao cho phù hợp với những đặc điểm tâm lý – xã hội để giúp người lao động phát huy tốt nhất khả năng lao động với năng suất lao động cao nhất, tâm trạng tốt nhất, sai sót và tai nạn ít nhất và thích ứng hiệu quả nhất với thời kỳ CMCN 4.0 – cuộc cách mạng đang tạo ra những thay đổi cả chiều rộng và chiều sâu của toàn bộ hệ thống sản xuất, quản lý và quản trị (Klaus Schwab, 2018).

Tổ chức lao động khoa học có ý nghĩa không chỉ về mặt kinh tế mà cả xã hội lớn. Nó cho phép nâng cao năng suất lao động, tăng cường hiệu quả sản xuất kinh doanh, đồng thời thúc đẩy sự phát triển khoa học kỹ thuật, công nghệ sản xuất. Bên cạnh đó, nó còn giúp con người phát triển một cách toàn diện thông qua quá trình lao động. Tổ chức lao động khoa học giữ vị trí quan trọng trong hoạt động của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp do vai trò của con người trong các quá trình này. Điều kiện lao động dù tốt đến đâu nhưng nếu không có sự tổ chức lao động một cách khoa học và hợp lý thì năng suất và hiệu quả lao động của cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp cũng không thể tiến hành thuận lợi và hiệu quả.

3.2. Một số vấn đề tâm lý - xã hội nảy sinh trong tổ chức lao động khoa học

Cuộc CMCN 4.0 diễn ra ngày càng mạnh mẽ đòi hỏi việc tổ chức lao động ngày càng hợp lý và khoa học hơn. Trong quá trình vận hành, cơ cấu lại bộ máy tổ chức và các hoạt động lao động sản xuất thời kỳ này, nhóm tác giả nhận thấy một số yếu tố tâm lý – xã hội nảy sinh trong lao động như sau:

3.2.1. Tâm thế lao động

Trạng thái tâm lý là hiện tượng tâm lý đa dạng, phức tạp, tương đối ổn định, bền vững tại một thời điểm nhất định. Trạng thái tâm lý có thể nâng cao hay hạ thấp tính tích cực của hoạt động và từ đó ảnh hưởng tới hiệu quả của hoạt động lao động. Trạng thái tâm lý của người lao động diễn ra theo hai chiều hướng: Trạng thái tâm lý tích cực và trạng thái tâm lý tiêu cực. Trạng thái tâm lý trong lao động cũng giống như các hiện tượng tâm lý khác, có nguồn gốc từ môi trường bên ngoài và môi trường bên trong. Trạng

thái tâm lý nảy sinh đa dạng, muôn màu, muôn vẻ.

Bàn về tâm thế lao động, khoa học tâm lý cho rằng: *“Tâm thế lao động là trạng thái tâm lý sẵn sàng chờ đón, sẵn sàng đi vào hoạt động lao động, để có thể phát huy đầy đủ sức mạnh, ngay tức khắc vào việc giải quyết các nhiệm vụ, yêu cầu đặt ra trong các điều kiện cụ thể”* (Dung, 2009).

Như vậy, tâm thế lao động được thể hiện theo hai cách:

** Tâm thế lao động thể hiện ở sự chuẩn bị trước về tinh thần tâm lý cho người lao động sẵn sàng tham gia lao động.*

Ở hình thức này, tâm thế lao động sẽ cung cấp cho người lao động những kiến thức chung, cần thiết, những kỹ năng, kỹ xảo lao động cơ bản, bồi dưỡng thái độ nghiêm túc, truyền tình yêu đối với nghề nghiệp, khả năng giao tiếp và làm việc nhóm, chuẩn bị những ý chí quan trọng để sẵn sàng vượt qua những khó khăn, trở ngại có thể gặp phải trong quá trình lao động.

Sự chuẩn bị tâm thế của người lao động và cả người sử dụng lao động của chúng ta trong hoạt động tổ chức lao động trong bối cảnh CMCN 4.0 diễn ra ngày càng mạnh mẽ.

Sự chuẩn bị tâm thế của Việt Nam trong cuộc CMCN 4.0 được thể hiện rõ trong các hoạt động chuẩn bị về tâm lý cho người lao động, các hoạt động nâng cao tay nghề, trình độ, ý chí... trên nhiều lĩnh vực khác nhau: nông nghiệp, công nghiệp, giáo dục, y tế... Sự chuẩn bị tâm thế này được thể hiện rõ trong các Văn kiện, Chiến lược phát triển... của Đảng và Nhà Nước. Đảng ta đã nhận định: “Kinh tế tri thức có vai trò ngày càng nổi bật trong quá trình phát triển lực lượng sản xuất” (Đảng Cộng sản Việt Nam, 2001).

Tiếp đến là các Đại hội X (2006), Đại hội XI (2011), Đại hội XII (2016), Đảng ta còn nhấn mạnh vai trò của kinh tế tri thức, và cho rằng Việt Nam phải vươn lên trình độ tiên tiến thế giới, “lấy khoa học, công nghệ, trí thức và nguồn nhân lực chất lượng cao làm động lực chủ yếu” của nền kinh tế. Nghị quyết Bộ Chính trị Khóa XII còn nêu rõ: “Phải sớm xây dựng chiến lược tiếp cận và chủ động tham gia cuộc CMCN 4.0”. Nghị quyết 23 Ban Chấp hành Trung ương Đảng về Chiến lược phát triển Công nghiệp Việt Nam đến năm 2030 tầm nhìn đến 2045 khẳng

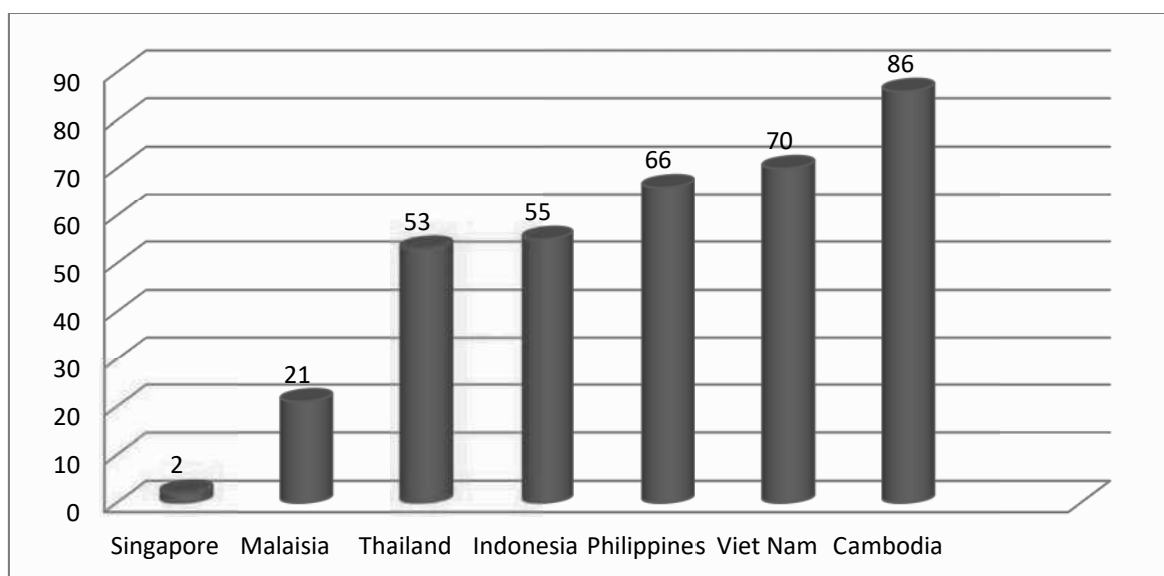
định: Việt Nam phải “tận dụng hiệu quả lợi thế của nước đi sau trong công nghiệp hóa, để có cách tiếp cận, “đi tắt, đón đầu” một cách hợp lý trong phát triển các ngành công nghiệp”. Các quan điểm, chủ trương, đường lối nêu trên của Đảng ta là rất quan trọng trong thời kỳ mới phát triển đất nước (Ban Chấp hành Trung ương Đảng, 2018). Theo đó, ngày 4/5/2017, Thủ tướng Chính phủ cũng đã ban hành chỉ thị số 16/CT-TTg về tăng cường năng lực tiếp cận CMCN 4.0.

Mặc dù có nhiều nỗ lực và cố gắng trong việc đáp ứng các yêu cầu của cuộc CMCN 4.0 nhưng kết quả chúng ta thu được vẫn khá thấp. Theo số liệu khảo sát của Bộ Công Thương về sự chuẩn bị cho cuộc CMCN lần thứ 4 có tới 61% các doanh nghiệp của ngành còn đứng ngoài cuộc. Các chương trình của Chính phủ có tác động rõ rệt đến quá trình số hóa của các doanh nghiệp tại Việt Nam, phần lớn các doanh nghiệp (64%) nhận biết được các sáng kiến hỗ trợ doanh nghiệp Việt Nam của Chính phủ và được hưởng lợi từ các chính sách đó và 30% còn lại biết đến nhưng chưa tham gia vào các chương trình này (Cisco, 2020).

Lao động của Việt Nam vẫn hạn chế trong việc sở hữu các kỹ năng mềm, trình độ ngoại ngữ, khả năng

làm việc nhóm, kỹ năng công nghệ thông tin và khả năng sáng tạo. Nhiều lao động dù đã qua đào tạo, nhưng khi làm việc vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu khiến người sử dụng lao động mất thời gian đào tạo lại (Bình, 2018). Như vậy, mặc dù trong nhiều năm gần đây cho thấy xu thế tuyển dụng lao động đòi hỏi người lao động phải ít nhất đạt được trình độ văn hóa nhất định (12/12) nhưng sự phát triển của công nghiệp ở thế kỷ 21 này diễn ra rất mạnh mẽ, thậm chí mang tính bùng nổ cao dẫn đến thực tế yêu cầu về trình độ trong tương lai cũng sẽ không đủ để đáp ứng các yêu cầu của CMCN 4.0. Cuộc cách mạng này đòi hỏi người lao động phải có các kỹ năng cao cấp, chuyên sâu, các phẩm chất cần thiết ngoài các kiến thức và các kỹ năng cơ bản như hiện nay. Báo cáo về sự sẵn sàng cho nền sản xuất tương lai 2018 của Diễn đàn kinh tế thế giới (WEF) công bố tháng 4/2018 cho biết: Mức độ sẵn sàng với CMCN 4.0 của Việt Nam khá thấp (đạt 4,9/10 điểm). Việt Nam thuộc nhóm các quốc gia chưa sẵn sàng cho cuộc CMCN 4.0, chỉ xếp thứ 70/100 về nguồn nhân lực. So sánh với các quốc gia trong khu vực Đông Nam Á về chỉ số nguồn nhân lực, Việt Nam xếp sau Ma-lai-xi-a, Thái Lan, Phi-líp-pin và chỉ xếp hạng gần tương đương Cam-pu-chia (Hình 1).

Hình 1. Thứ hạng về chỉ số nguồn nhân lực Việt Nam và các nước ASEAN

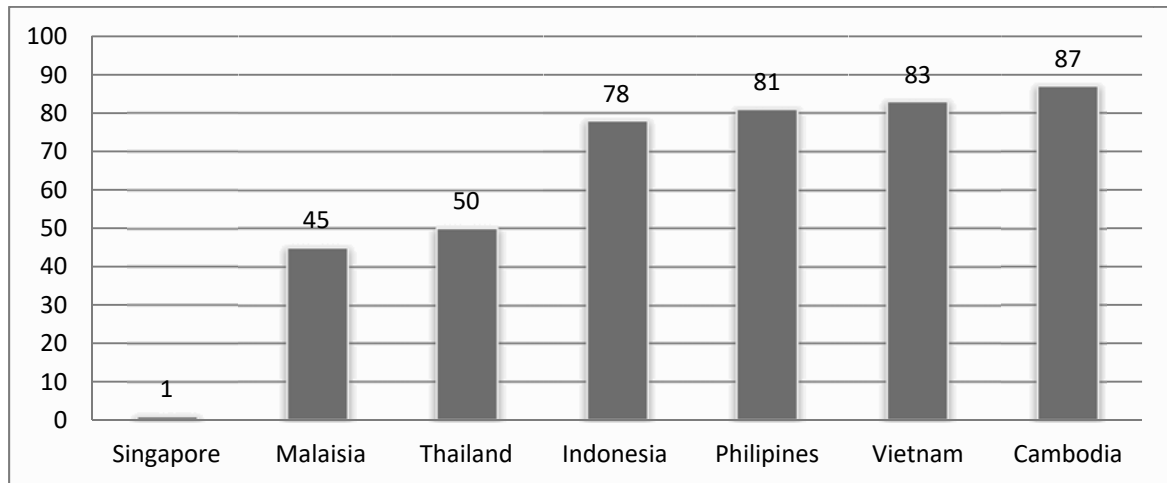


Nguồn: WEF Readiness for Future of Production Report 2018.

Một trong những thách thức đặt ra đối với các quốc gia đang phát triển như Việt Nam khi tiếp cận với CMCN 4.0 chính là nguồn nhân lực có tay nghề cao. Theo số liệu trong Báo cáo về mức độ sẵn sàng cho nền sản xuất trong tương lai 2018 của WEF, Việt Nam xếp hạng 81/100 (thuộc nhóm cuối trong bảng

thứ hạng về lao động có chuyên môn cao), (World Economic Forum (WEF), 2018 tr263). So với các nước trong khu vực Asean, Việt Nam đứng sau Thái Lan và Phi-líp-pin. Nội dung này được chúng tôi tổng hợp từ báo cáo của WEF sẽ cho chúng ta thấy rõ điều này.

Hình 2. Thứ hạng về chỉ số lao động có chuyên môn cao của Việt Nam và các nước ASEAN



Nguồn: WEF Readiness for Future of Production Report 2018.

Kết quả nghiên cứu mà tổ chức WEF đưa ra về mức độ sẵn sàng cho nền sản xuất trong tương lai của chúng ta về: chỉ số nguồn nhân lực và chỉ số về trình độ chuyên môn đã phác họa được phần nào bức tranh về tâm thế của người lao động Việt Nam trong bối cảnh CMCN 4.0. Nhìn vào phác họa này, chúng ta dễ dàng nhận thấy được trong cuộc CMCN 4.0 này chúng ta đang ở đâu.

Trong những năm gần đây, chất lượng nguồn nhân lực của Việt Nam đã được cải thiện đáng kể và từng bước phù hợp với nhu cầu thị trường. Tỷ lệ lao động qua đào tạo tăng từ 51,6% năm 2015 lên khoảng 64,5% năm 2020; trong đó, tỷ lệ lao động có bằng cấp, chứng chỉ tăng từ 20,29% năm 2015 lên khoảng 24,5% năm 2020. Nhân lực chất lượng cao tăng cả về số lượng và chất lượng, một số ngành nghề, lĩnh vực đạt trình độ khu vực và quốc tế; chỉ số phát triển con người (HDI) của Việt Nam trong nhóm phát triển cao, đứng thứ 110/189 quốc gia; trong khu vực Đông Nam Á, chỉ số nguồn nhân lực Việt Nam chỉ đứng sau Xinh-ga-po. Báo cáo điều tra Lao động việc làm của Tổng Cục thống kê năm (2020) chỉ ra trình độ chuyên môn kỹ thuật Tỷ trọng lực lượng lao động đã

qua đào tạo ở nước ta vẫn còn thấp. Trong tổng số 54,82 triệu người từ 15 tuổi trở lên thuộc lực lượng lao động của cả nước, chỉ có khoảng 13,2 triệu người đã được đào tạo, chiếm khoảng 24,0% tổng lực lượng lao động. Hiện cả nước có hơn 41,6 triệu người (chiếm khoảng 76,0 % lực lượng lao động) chưa được đào tạo để đạt một trình độ chuyên môn kỹ thuật nhất định. Như vậy, nguồn nhân lực của nước ta trẻ và dồi dào nhưng trình độ tay nghề và chuyên môn kỹ thuật còn thấp (Tổng Cục thống kê, 2020). Điều này buộc chúng ta phải có một cách nhìn nhận khách quan: chúng ta còn rất nhiều việc phải làm trong lộ trình đưa các hoạt động lao động, sản xuất theo kịp tiến độ phát triển của cuộc CMCN 4.0.

** Tâm thế lao động thể hiện ở trạng thái chuẩn bị tức thời, chuẩn bị trực tiếp, chuẩn bị ngay lập tức.*

Ở hình thức này, tâm thế lao động không chỉ bàn đến sự chuẩn bị về tinh thần, về chuyên môn, về các kỹ năng, kỹ xảo nghề nghiệp... mà tâm thế lao động còn được thể hiện ở trạng thái chuẩn bị tức thời, chuẩn bị trực tiếp, chuẩn bị ngay lập tức. Trạng thái này xuất hiện nhanh, có tính chất tình huống khi cá

nhân gặp sự cố, khó khăn trở ngại trong lao động... đòi hỏi họ phải ngay lập tức phải huy động trí thức, kinh nghiệm, kỹ năng, kỹ xảo đã có để khắc phục sự cố, thể hiện ở sự năng động, sáng tạo và tính tích cực, quyết đoán của người lao động.

Theo nghiên cứu về “Thực trạng tham gia của doanh nghiệp và các tổ chức xã hội tại Việt Nam trong nâng cao năng lực cho người lao động phục vụ công nghiệp 4.0” do Viện Phát triển doanh nghiệp thuộc Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) và Viện Phát triển sức khỏe cộng đồng Ánh Sáng (LIGHT) thực hiện, có một khoảng cách khá xa từ nhận thức đến hành động của doanh nghiệp trong ứng dụng công nghệ 4.0: 80% doanh nghiệp biết về các kỹ năng đặc thù, nhưng chỉ 20% ứng dụng (VCCI, Tổng liên đoàn Lao động Việt Nam và LIGHT, 2021). Thực tế này cho thấy tâm thế chủ động chuẩn bị của các doanh nghiệp ở Việt Nam còn hạn chế, điều này cũng sẽ dẫn đến các doanh nghiệp chưa thể đưa ra những yêu cầu ngay về việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đồng nghĩa với điều này là bản thân người lao động cũng chưa thể có tâm thế tốt để chuẩn bị nâng cao học hỏi về kiến thức và kỹ năng để đáp ứng sự phát triển của cuộc CMCN 4.0. Nếu không chuẩn bị tốt tâm thế một cách chủ động, trực tiếp và ngay lập tức lao động Việt Nam sẽ có thể thua ngay trên “sân nhà” khi bị máy móc thay thế hoặc dành cơ hội việc làm tốt cho lao động có tay nghề đến từ các quốc gia khác.

Tạo tâm thế lao động chính là tiền đề điều khiển các trạng thái tâm lý của người lao động. Việc điều khiển các trạng thái tâm lý của người lao động và của tập thể lao động là một trong những vấn đề trung tâm của công tác lãnh đạo và quản lý con người trong lao động sản xuất (Hội nghị các quan chức cao cấp APEC lần thứ hai (SOM-2), 2017).

3.2.2. Sự đơn điệu trong lao động

Sự phát triển của kỹ thuật, sự ứng dụng các thành tựu của khoa học kỹ thuật vào lao động sản xuất đã làm thay đổi cơ bản nội dung và tính chất lao động. Bên cạnh những ưu việt của quá trình này: yêu cầu cao đối với hoạt động tư duy, thúc đẩy sự phát triển trí tuệ, nâng cao sức sáng tạo của người lao động... Việc đưa dây chuyền tự động hóa vào sản xuất góp phần nâng cao năng suất lao động, giảm bớt gánh nặng cơ

bấp, con người có thể dành thời gian lao động trí óc, sợ hướng tới phân công lao động theo chuyên môn, sự chuyên môn hóa thao tác bằng cách chia nhỏ quá trình lao động để giúp họ có khả năng luyện tập tay nghề, hình thành kỹ xảo lao động. Tuy nhiên, nếu chỉ thực hiện một loại thao tác ngắn và có tính chất đơn giản, đều đều có khả năng dẫn đến sự mất hứng thú với lao động, cảm giác buồn tẻ, đơn điệu khi làm việc và có tác động rõ rệt tới cơ thể người lao động, làm cho họ chán chường, mệt mỏi trước thời gian (Minh, 2016).

Có một số quan điểm khác nhau về sự đơn điệu, nhưng nhìn chung các quan điểm này đều có những điểm chung là: có sự mất hứng thú với công việc, có cảm giác buồn tẻ. Trên cơ sở của những điểm chung trên, chúng tôi thống nhất: Đơn điệu là trạng thái tâm lý chủ quan làm giảm tính tích cực tâm lý của người lao động.

Sự đơn điệu trong lao động xuất hiện khi người lao động phải thực hiện một loạt các thao tác ngắn hạn, đơn giản, thường xuyên lặp đi lặp lại một cách đều đều mà không đòi hỏi một sự cố gắng nào của người lao động.

Sự đơn điệu có thể xuất hiện bởi các nguyên nhân khác nhau nhưng nguyên nhân cơ bản là do quá trình lao động bị chia nhỏ, ngoài ra còn có một số nguyên nhân khác:

- Do đặc điểm của quá trình lao động: Việc thực hiện các thao tác ngắn hạn, đều đều, thường xuyên, liên tục, những thao tác không được tự do chuyển động hoặc gò bó theo một trình tự rập khuôn.

- Do đặc điểm của môi trường lao động: ánh sáng yếu, màu sắc đơn điệu, kém hấp dẫn, tiếng ồn, sự rung động đều đều, nơi làm việc xa, hẻo lánh...

- Do đặc điểm xã hội của tập thể lao động: ý thức trách nhiệm không cao, làm việc bị áp lực, công việc không phù hợp với khả năng, không khí làm việc căng thẳng, thiếu hoạt động vui chơi giải trí...

- Do đặc điểm tâm lý cá nhân: Những phẩm chất tâm lý cá nhân có ảnh hưởng nhất định tới mức độ và thời gian xuất hiện của sự đơn điệu. Người lao động có trình độ tay nghề cao, có xu hướng hướng ngoại, năng động, linh hoạt, khó chịu đựng sự đơn điệu hơn người lao động có tay nghề thấp, hướng nội và có khí chất điềm tĩnh

• Các yếu tố khác: sử dụng rượu, bia, các chất kích thích... cũng có thể đẩy nhanh trạng thái đơn điệu.

CMCN 4.0 là cuộc cách mạng mở ra một thời đại sử dụng công nghệ mới, làm thay đổi nền tảng sản xuất, máy móc sẽ tham gia ở nhiều khâu trong các hoạt động lao động sản xuất. Người lao động cũng phải đối mặt với nhiều thách thức, căng thẳng trong lao động và đặc biệt không tránh khỏi việc chia nhỏ các thao tác trong lao động, các thao tác lại mang tính chất dập khuôn, máy móc... Cơ chế tác động của tính đơn điệu trong lao động là tác động gây ức chế của các kích thích được lặp đi lặp lại đều đặn, tác động ngày càng mạnh thì khu vực vỏ não được kích thích càng bị giới hạn hẹp lại. Đây là một quy luật thần kinh cấp cao có tác động giống nhau ở mọi người lao động khi làm việc bằng các thao tác ngắn, lặp đi lặp lại. Sự đơn điệu trong lao động sẽ làm mất hứng thú đối với công việc, gây nên sự đánh giá quá mức độ dài của thời gian làm việc, làm cho người lao động cảm thấy thời gian làm việc dường như kéo dài hơn. Khi trạng thái đơn điệu xuất hiện sẽ làm người lao động dễ bị phân tán chú ý, tư duy sáng tạo bị giảm sút. Cảm giác không thỏa mãn công việc lẫn chiếm và khả năng làm việc luôn dao động lúc cao, lúc thấp, tỷ lệ người lao động muốn chuyển việc cao.

3.2.3. Sự căng thẳng trong lao động

Căng thẳng tâm lý là trạng thái tâm lý của người lao động xuất hiện dưới ảnh hưởng của các yếu tố môi trường lao động. Tùy thuộc vào mức độ căng thẳng mà có thể ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực tới hiệu quả của người lao động. Căn cứ vào mức độ căng thẳng, sự căng thẳng trong lao động được diễn ra dưới ba mức độ:

Căng thẳng ở mức độ ôn hòa: đây là trạng thái tâm lý bình thường nảy sinh khi người lao động bắt tay vào việc thực hiện một nhiệm vụ nào đó của hoạt động lao động, biểu hiện: tập trung quan sát khi điều khiển xe, căng mắt khi đọc sách... Đây là các trạng thái tâm lý tích cực, là điều kiện cần thiết để thực hiện hoạt động lao động. Trạng thái này xuất hiện khi người lao động làm việc trong điều kiện bình thường như: môi trường làm việc sạch sẽ, công việc phù hợp với khả năng, có giờ nghỉ hợp lý... Ở trạng thái này, người lao động có khả năng làm việc cao, ít mắc lỗi và hiệu quả lao động tốt.

Căng thẳng ở mức cực trị: đây là trạng thái tâm lý

tiêu cực nảy sinh khi người lao động phải làm việc trong điều kiện có nhiều yếu tố bất lợi: làm việc liên tục không có giờ nghỉ giải lao, công việc quá phức tạp. Trong trạng thái này, người lao động có khả năng làm việc thấp, không ổn định, hay mắc sai phạm, hiệu quả lao động thấp.

Căng thẳng ở mức trầm uất, đình trệ: là trạng thái tâm lý tiêu cực nảy sinh do sự tích tụ những căng thẳng quá ngưỡng hoặc người lao động gặp những bất hạnh quá lớn trong cuộc sống, thất bại trong việc đạt được những mục tiêu đã định, mất lòng tin vào cuộc sống. Ở trạng thái này người lao động dường như trở nên thờ ơ không quan tâm đến công việc, mất hứng thú vào mọi thứ kể cả những gì mà trước đó họ rất thích; có thái độ bất mãn, hay bỏ dở công việc, suy sụp tinh thần, có các rối loạn cảm xúc...

Sự căng thẳng quá ngưỡng trong lao động đến từ hai nhóm nguyên nhân chính. Đó là nhóm nguyên nhân sinh lý (do lao động thể lực quá sức, điều kiện vệ sinh môi trường không đảm bảo) và nhóm nguyên nhân tâm lý (chủ yếu là các yếu tố ảnh hưởng gây áp lực cho các quá trình tâm lý như: căng thẳng trí óc khi phải thực hiện các công việc phức tạp, đòi hỏi trách nhiệm cao; hoặc do phải di chuyển chú ý quá nhanh từ đối tượng này sang đối tượng khác, công việc tập trung chú ý cao độ; bầu không khí lao động bi quan, chán nản, công việc kém hứng thú, đơn điệu, có nguy cơ rủi ro cao hoặc căng thẳng cũng có thể đến do việc bị hạn chế giao tiếp...).

Cuộc CMCN 4.0 là sự kết hợp của công nghệ trong các lĩnh vực vật lý, công nghệ số và sinh học, tạo ra những khả năng sản xuất hoàn toàn mới và có tác động sâu sắc đến đời sống kinh tế, chính trị, xã hội của thế giới. Khi tự động hóa thay thế người lao động bằng máy móc có thể làm người lao động rơi vào trạng thái căng thẳng trầm uất đình trệ khi trình độ và năng lực của người lao động chưa kịp thích ứng, chưa đạt được theo yêu cầu của công việc. Ở thị trường lao động thời kỳ CMCN 4.0 tri thức sẽ là yếu tố quan trọng của sản xuất trong tương lai, người lao động sẽ được nhận được những thành quả kinh tế trên cơ sở của trình độ của bản thân. (Trung tâm Thông tin – Tư liệu Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương, 2018).

Theo dự báo của Tổ chức Lao động Quốc tế -

ILO (2019), trong 10 năm tới Việt Nam sẽ phải đối mặt với sự thay thế lao động khi ứng dụng công nghệ số, dẫn đến sự thay đổi về mô hình sản xuất, văn hóa kinh doanh, mô hình tổ chức... Có tới 70% số việc làm ở mức rủi ro cao (có xác suất bị thay thế trên 70%), 18% có rủi ro trung bình (có xác suất bị thay thế từ 30-70%) và 12% có rủi ro thấp (có xác suất bị thay thế dưới 30%). Do đó, để tồn tại và thích ứng với tình hình mới, các doanh nghiệp phải đổi mới công nghệ, tạo ra những mô hình hoạt động hoặc sản phẩm mới. Về phía người lao động cũng phải không ngừng học tập, rèn luyện tay nghề để đáp ứng được những thay đổi trong yêu cầu mới về nghề nghiệp (ILO, 2016).

4. Đề xuất một số giải pháp ngăn ngừa các tác động tiêu cực từ các yếu tố tâm lý – xã hội đến hoạt động tổ chức lao động khoa học trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0

4.1. Chuẩn bị tâm thế lao động tốt

Tâm thế lao động có cấu trúc tâm lý phong phú, đa dạng, nó có thể bao trùm toàn bộ đời sống tâm lý của con người. Chúng tôi cho rằng, để chuẩn bị tâm thế tốt nhất cho người lao động trong bối cảnh CMCN 4.0, người lao động cần chuẩn bị tốt các vấn đề cơ bản sau:

Chuẩn bị tốt động cơ lao động: trước khi thực hiện hoạt động lao động, người lao động cần xác định rõ mình làm việc đó vì điều gì. Chỉ khi nào lao động thực sự trở thành nhu cầu thì người lao động mới đem hết khả năng của mình hướng vào việc thỏa mãn nhu cầu đó. Biết gắn công việc với hứng thú, sở thích, tạo sự say mê, niềm vui lao động để có động lực trước khi bắt tay vào công việc

Chuẩn bị tốt các tri thức, kỹ năng, kỹ xảo cần thiết cho hoạt động lao động: bắt đầu từ việc nhận thức rõ nhiệm vụ, yêu cầu của công việc trong bối cảnh CMCN 4.0; nhận thức được các nội quy, quy chế, cách thức tiến hành công việc thông qua việc sử dụng các công cụ, phương tiện kỹ thuật, cách thức giải quyết công việc để đạt được mục tiêu. Người lao động phải hình dung được mình sẽ phải làm như thế nào. Có những khó khăn gì trong quá trình học tập các kiến thức, kỹ năng mới khi ứng dụng công nghệ vào hoạt động sản xuất.

Chuẩn bị tốt về mặt cảm xúc: cố gắng tạo sự ổn

định, cân bằng về cảm xúc, giữ tinh thần lạc quan để thúc đẩy tính tích cực trong lao động ngay cả khi người lao động gặp phải sự cố vẫn có thể bình tĩnh, sáng suốt tìm ra cách giải quyết vấn đề một cách hiệu quả.

Cần chuẩn bị tốt về mặt ý chí: công việc dù to hay nhỏ, phức tạp hay đơn giản đều sẽ có những khó khăn nhất định do vậy đòi hỏi người lao động cần phải có nỗ lực ý chí để vượt qua. Để có được năng lực ý chí tốt, người lao động cần có sự chuẩn bị tốt về sức khỏe, có sự nhạy cảm của các giác quan, sự dẻo dai bền bỉ của thể lực và có cái đầu sáng suốt thì có thể ứng phó được những khó khăn nảy sinh trong quá trình thực hiện các hoạt động lao động.

4.2. Ngăn ngừa sự đơn điệu trong lao động

Sự đơn điệu trong lao động gây nên sự mất hứng thú trong lao động, giảm tính sáng tạo, khả năng làm việc thấp. Để ngăn ngừa hạn chế sự đơn điệu trong lao động rất cần có một số các biện pháp sau:

Hợp nhất một số thao tác đơn giản, đồng nhất thành những thao tác phức tạp, đa dạng phong phú hơn. Biện pháp này chỉ có thể đạt hiệu quả khi các thành phần hợp nhất phải khác nhau về đặc điểm tâm sinh lý của mình. Không thể hợp nhất các thành phần đòi hỏi sự tập trung chú ý cao, những công việc đòi hỏi sự kiểm soát liên tục các thao tác mà nên hợp nhất các thành phần mà việc thực hiện nó liên quan đến sự hoạt động của các cơ quan cảm giác khác nhau.

Thay đổi chu kỳ thực hiện thao tác bằng cách luân phiên người lao động làm các thao tác lao động khác nhau. Nếu để người lao động thực hiện các thao tác quá lâu, đều đều liên tục mà không có sự thay đổi sẽ gây ra sự nhàm chán. Do vậy, có thể luân phiên người lao động làm các thao tác khác nhau, sự luân phiên này có thể tiến hành trong một ca, một tuần làm việc. Sự thay đổi này có thể làm người lao động hưng phấn hơn, đỡ nhàm chán và tăng năng suất lao động.

Đưa chế độ lao động và nghỉ ngơi có cơ sở khoa học vào lao động: đối với lao động có tính chất đơn điệu nên áp dụng nghỉ giải lao nhiều lần, mỗi lần từ 5 – 10 phút, có thể tập thể dục hoặc các bài vận động nhẹ

Sử dụng các kích thích khen thưởng vật chất, tinh thần hợp lý sẽ góp phần làm giảm sự đơn điệu trong lao động.

Cải thiện điều kiện làm việc để giảm bớt các tác động

đơn điệu của môi trường: Sử dụng ánh sáng hợp lý, màu sắc hấp dẫn, sử dụng âm nhạc...

4.3. Ngăn ngừa sự căng thẳng quá ngưỡng trong lao động

Mức độ, tính chất căng thẳng tâm lý phụ thuộc nhiều vào đặc điểm tâm lý cá nhân người lao động, vào ý thức, thái độ tích cực cũng như trách nhiệm của người lao động. Do vậy, đối với loại công việc có yếu tố nguy hiểm, rủi ro cao cần có sự tuyển chọn kỹ lưỡng tâm lý để phân công công việc cho phù hợp.

Cần học tập, nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn đặc biệt là sự luyện tập trong hoàn cảnh quen thuộc và cả hoàn cảnh mới giúp người lao động có thêm kinh nghiệm nếu gặp sự cố bất ngờ.

Nguyên nhân gây căng thẳng quá ngưỡng có thể do môi trường làm việc vì vậy cũng cần chú trọng

vào môi trường làm việc, đặc biệt cần tạo ra môi trường lao động có giao tiếp phù hợp để tâm lý người lao động được cân bằng và thoải mái.

5. Kết luận

Tổ chức lao động khoa học trong thời kỳ CMCN 4.0 là một hệ thống các biện pháp nhằm đảm bảo hoạt động sản xuất, tổ chức sắp xếp lao động có hiệu quả trong quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Để tổ chức lao động một cách khoa học và hiệu quả thì ngoài các vấn đề: định mức lao động, thời gian lao động, tổ chức bố trí nơi làm việc, chế độ làm việc và sử dụng lao động, thì các tổ chức, doanh nghiệp, cơ quan cũng cần phải chú ý và quan tâm đến các vấn đề tâm lý – xã hội ảnh hưởng đến chất lượng lao động như: tâm thế lao động, sự đơn điệu trong lao động, sự căng thẳng quá ngưỡng trong lao động.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ban chấp hành Trung ương Đảng. (2018). *Nghị quyết số 23-NQ/TW*.
- Bình, B. (2018). *Chuẩn bị nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng “sân chơi” 4.0*
- Cisco. (2020). *Nghiên cứu độ trưởng thành số hóa của doanh nghiệp SMB tại khu vực Châu Á Thái Bình Dương*.
- Dung, L.T. (2009). *Tâm lý học Lao động*. NXB Lao động – Xã hội.
- Đảng Cộng sản Việt Nam. (2001). *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ IX*. NXB Chính trị Quốc gia.
- Hội nghị các quan chức cao cấp APEC lần thứ hai (SOM-2). (2017). *Đối thoại chính sách cao cấp về phát triển nguồn nhân lực trong kỷ nguyên số*. Hà Nội.
- ILO report on “ASEAN in transformation. (2016). *How technology is changing jobs and enterprises transformation*”, “ASEAN đang chuyển đổi: công nghệ đang thay đổi việc làm và chuyển đổi của doanh nghiệp như thế nào”. <http://www.ilo.org/>.
- Klaus Schwab. (2018). *Cách mạng công nghiệp lần thứ tư* (2018). NXB Chính trị Quốc gia.
- Minh, N.H. (2016). *Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 và những vấn đề đặt ra đối với hệ thống giáo dục nghề nghiệp*. Trang thông tin điện tử - Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.
- Tổng cục Thống kê. (2020). *Báo cáo điều tra Lao động việc làm năm 2020*.
- Trinh, P.T.V. (2020). *Giáo trình Tổ chức lao động (bổ sung nơi phát hành)*.
- Trung tâm Thông tin – Tư liệu Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương. (2018). *Tác động Cách mạng công nghiệp 4.0 đến phát triển nguồn nhân lực của Việt Nam*.
- VCCI, Tổng liên đoàn lao động Việt Nam, LIGHT. (2021). *Diễn đàn đa phương về Hợp tác và xây dựng lực lượng lao động sẵn sàng cho nền kinh tế số bao trùm tại Việt Nam*
- World Economic Forum. (2018). *Readiness for the Future of Production Report*.

KHẢO SÁT QUAN ĐIỂM CỦA NGƯỜI VIỆT VỀ HỌC TRỰC TUYẾN VÀ MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

TS. Nguyễn Thị Liên Hương

Trường Đại học Kinh tế quốc dân

lienhuong@neu.edu.vn

Đào Hiếu Trang

Trường Đại học Kinh tế quốc dân

daotrangcv2001@gmail.com

Nguyễn Nguyệt Linh

Trường Đại học Kinh tế quốc dân

nguyetlinh641vn@gmail.com

Tạ Hà Hiếu

Trường Đại học Kinh tế quốc dân

tahhhahieu.5401@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết đi sâu tìm hiểu về học trực tuyến thông qua tổng quan một số công trình trước đây nghiên cứu cùng chủ đề ở trong và ngoài nước. Sau đó, nhóm tác giả tiến hành khảo sát để thu thập dữ liệu sơ cấp về quan điểm của người Việt Nam đối với học trực tuyến và các vấn đề có liên quan. Từ kết quả thống kê tần suất và thống kê mô tả của các biến trong bài, nhóm tác giả tiến hành luận giải và đề xuất một số khuyến nghị cho các bên có liên quan ở cả hai phía – giảng dạy và học tập. Kết quả nghiên cứu cho thấy, mặc dù đã làm quen và sử dụng hình thức học trực tuyến trong hai năm qua nhưng quan điểm của người Việt Nam về hình thức học tập này còn nhiều khác biệt. Đồng thời, ý kiến của các đối tượng tham gia khảo sát về việc tiếp tục duy trì hình thức học trực tuyến trong bối cảnh bình thường mới cũng có tỷ lệ tương đối cân bằng.

Từ khóa: học trực tuyến, MOOCs, LMS, ưu nhược điểm của học trực tuyến.

A SURVEY ON VIETNAMESE OPINIONS ABOUT E-LEARNING AND SOME RECOMMENDATIONS

Abstract: This paper focuses on exploring e-learning through a systematic approach of previous international and domestic literature reviews. In addition, the authors conducted a survey to collect data on Vietnamese perception of e-learning and related issues. From frequency and descriptive statistic results, the authors conduct some analysis, and evaluation, then suggest some recommendations for related parties from both the teaching and learning sides. Research results showed that, although e-learning has been the selected method of education and training in the last 2 years, Vietnamese perceptions of this teaching and learning method are still mixed. Moreover, there has been a reasonably equal division in the view of the respondents about whether e-learning should be continued in the context of the new Covid-19 normal.

Keywords: e-learning, MOOCs, LMS, advantages and disadvantages of e-learning.

Mã bài báo: JHS-29

Ngày nhận sửa bài: 15/03/2022

Ngày nhận bài: 02/03/2022

Ngày duyệt đăng: 20/03/2022

Ngày nhận phản biện: 10/03/2022

1. Giới thiệu chung

Học trực tuyến đã và đang trở thành phương án tối ưu giúp xóa bỏ rào cản về mặt giáo dục trong bối cảnh đại dịch Covid-19 và có khả năng được duy trì ngay cả khi dịch bệnh được kiểm soát. Ngày nay, tất cả các cấp học đều áp dụng hình thức học tập này cho học sinh, sinh viên dưới hình thức 100% trực tuyến trong giai đoạn giãn cách xã hội hoặc kết hợp (blended) để hỗ trợ thêm học liệu cho người học. Nhiều chương trình, dự án được Chính phủ và ngành giáo dục triển khai nhằm mục đích phổ biến việc học trực tuyến như Kho học liệu trực tuyến - nơi tham khảo về chuyên môn cho giáo viên, đang được Bộ Giáo dục và Đào tạo xây dựng; chương trình “Sóng và máy tính cho em” kêu gọi sự đóng góp của cộng đồng giúp học sinh, sinh viên có thiết bị học trực tuyến hay vào đầu năm 2022, Bộ Thông tin và Truyền thông nâng cấp hạ tầng viễn thông tại 2000 điểm bị lùm sóng, đảm bảo việc học trực tuyến được thông suốt... (Tuổi trẻ online, 2022). Dựa vào tình hình thực tế cùng những bước đi của ngành Giáo dục, xu hướng học trực tuyến không còn là giải pháp nhất thời để đối phó với dịch bệnh nữa mà nó đã trở thành giải pháp lâu dài góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi số nhằm đa dạng hóa những phương thức truyền đạt và tiếp nhận kiến thức.

Mặc dù sự chấp nhận hình thức học trực tuyến lúc đầu là một bước đệm quan trọng để đạt được thành công trong học trực tuyến, nhưng khi người dùng quyết định tiếp tục sử dụng hình thức này mới được coi là thành công thực sự. Ngoài ra, hiện tượng chấp nhận hoặc ngừng sử dụng đột ngột (người dùng ngừng sử dụng hình thức học trực tuyến sau khi chấp nhận ban đầu) thường xuyên xảy ra (Roca và cộng sự, 2008). Vì vậy, ngay cả khi học trực tuyến đã được phổ biến đến nhiều cấp độ người dùng khác nhau, ý định duy trì hình thức học tập này vẫn còn là một ẩn số. Có thể thấy việc đào sâu tìm hiểu, nghiên cứu về ý định duy trì hình thức học trực tuyến và những nhân tố ảnh hưởng đến nó trong bối cảnh đại dịch Covid-19 vẫn đang tiếp diễn phức tạp nhưng thế giới lại không thể tiếp tục giãn cách là cần thiết và hữu ích đối với không chỉ người học, các cơ sở đào tạo mà còn các nhà phát triển hệ thống học trực tuyến.

2. Tổng quan nghiên cứu thực nghiệm liên quan đến đề tài

2.1. Các nghiên cứu quốc tế

Đã có nhiều các nghiên cứu trên thế giới về lĩnh vực học trực tuyến trong nhiều thập kỷ qua. Tuy nhiên, số lượng nghiên cứu về ý định duy trì hình thức học trực tuyến khiêm tốn hơn rất nhiều so với ý định học trực tuyến hay hành vi học trực tuyến. Tổng quan các công trình nghiên cứu trong 10 năm gần nhất cho thấy các nghiên cứu này xuất hiện nhiều hơn sau khi đại dịch Covid-19 diễn ra khiến việc giảng dạy và học tập bị bắt buộc phải đẩy lên trực tuyến. Nhóm tác giả điểm qua một số các kết quả nghiên cứu trong 10 năm gần nhất để tìm hiểu khoảng trống trong các công trình nghiên cứu trước đây. Điểm nổi bật là các công trình trước đây có ít nghiên cứu khám phá tác động của các yếu tố tâm lý, trong khi khía cạnh tiêu cực của tâm lý cũng tạo ra tác động đáng kể đến hành vi của con người (Rajeh và cộng sự, 2021) cho đến khi Covid-19 xuất hiện. Việc giãn cách kéo dài và các diễn biến phức tạp khiến nhiều người chịu ảnh hưởng nặng nề về tâm sinh lý và điều này tác động rõ rệt đến nhận thức, ý định và hành vi của họ (Rajeh và cộng sự, 2021). Đây cũng là một lý do để nhóm tác giả lựa chọn kế thừa một thang đo từ lĩnh vực tâm lý học để đo lường ảnh hưởng của Covid-19 tại công trình này.

Islam (2011) đã đưa ra công trình tìm hiểu các tác nhân ảnh hưởng đến ý định tiếp tục sử dụng nền tảng học trực tuyến của các giảng viên thông qua việc phát triển mô hình Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ UTAUT (Venkatesh và cộng sự, 2003). Dữ liệu được thu thập trực tuyến từ 175 giảng viên từng dùng Moodle cho mục đích giảng dạy của một trường đại học ở Phần Lan. Các kết quả nghiên cứu cho thấy ý định tiếp tục được thúc đẩy bởi nhận thức tính hữu ích và khả năng tiếp cận. Nhận thức dễ sử dụng, nhận thức kiểm soát hành vi, khả năng tương thích và ảnh hưởng xã hội không có tác động đáng kể đến ý định duy trì.

Bellaaj và cộng sự (2015) dựa trên các nghiên cứu trước đây có liên quan tới việc ứng dụng mô hình UTAUT trong môi trường giáo dục trực tuyến, đã công bố bài báo khoa học về ý định của người học trong việc tiếp tục sử dụng hệ thống học tập ảo của Đại học Tabuk (thuộc Ả Rập Xê Út). Kết quả sau khi phân tích câu trả lời của 103 sinh viên chỉ ra rằng kỳ vọng hiệu quả và kỳ vọng nỗ lực là hai yếu tố chính giúp dự đoán ý định duy trì dùng hệ thống học trực tuyến. Với việc trải nghiệm Internet nhiều hơn, ảnh hưởng của kỳ vọng hiệu quả đối với ý định tiếp tục sẽ

tăng lên và ngược lại, ảnh hưởng của kỳ vọng nỗ lực sẽ giảm xuống. Ngoài ra, ý định duy trì sử dụng hệ thống học trực tuyến ở nữ giới chịu tác động bởi yếu tố ảnh hưởng xã hội mạnh hơn ở nam giới.

Al-Adwan và cộng sự (2021) đã áp dụng và mở rộng mô hình Lý thuyết thống nhất về chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT) để nghiên cứu về ý định duy trì sử dụng hệ thống quản lý học tập (Learning Management System - LMS) của sinh viên đại học. Các cấu trúc mới được bổ sung bao gồm truyền thống học tập, định hướng học tập và sự tự tin vào năng lực học trực tuyến của bản thân. Dựa trên dữ liệu thực nghiệm được thu thập từ khảo sát trực tuyến với sự tham gia của 590 sinh viên tại ba trường đại học tư nhân ở Jordan, nhóm tác giả đã chứng minh rằng: (1) kỳ vọng hiệu quả, sự tự tin vào năng lực học trực tuyến của bản thân, kỳ vọng nỗ lực, điều kiện thuận lợi và ảnh hưởng xã hội có ảnh hưởng thuận chiều và trực tiếp đến ý định tiếp tục sử dụng, (2) kỳ vọng nỗ lực tác động tích cực trực tiếp đến kỳ vọng hiệu quả, (3) kỳ vọng hiệu quả làm trung gian một phần trong mối quan hệ giữa kỳ vọng nỗ lực và ý định duy trì, và (4) định hướng học tập và truyền thống học tập có ảnh hưởng trực tiếp một cách ngược chiều đến ý định sử dụng về lâu dài.

Wang và cộng sự (2021) dự đoán mức độ hài lòng của người dùng và ý định tái sử dụng các khóa học trực tuyến mở (MOOCs) trong đại dịch Covid-19 thông qua việc phân tích mô hình UTAUT và các yếu tố chất lượng. Họ đã phân tích dữ liệu của ba trường đại học công lập ở Vũ Hán (Trung Quốc) và 298 người dùng đang sử dụng MOOCs một cách tích cực đã tham gia vào nghiên cứu này. Theo khảo sát, kỳ vọng nỗ lực và ảnh hưởng xã hội tác động trực tiếp đến ý định sử dụng lại của người dùng trong khi kỳ vọng hiệu quả và chất lượng khóa học được ghi nhận có ảnh hưởng tích cực đến ý định tái sử dụng thông qua sự hài lòng đối với MOOCs. Nghiên cứu này đồng thời khẳng định vai trò quan trọng của sự hài lòng trong nhận thức của người dùng ở thời kỳ dịch bệnh.

Rajeh và cộng sự (2021) cũng đóng góp một công trình tổng hợp lý thuyết xác nhận kỳ vọng (ECT) và lý thuyết về hành vi dự định (TPB) nhằm xác định các yếu tố liên quan đến sự hài lòng và ý định duy trì hình thức học trực tuyến của sinh viên trong bối cảnh bình thường mới của Covid-19. Một bảng câu hỏi

đã được phân phát cho các sinh viên y khoa và nha khoa (năm thứ hai đến năm thứ sáu) từ các trường đại học khác nhau ở Ả Rập Xê Út và có 870 người tham gia khảo sát. Kết quả cho thấy sinh viên hài lòng ở mức trung bình. Theo ECT, cả nhận thức tính hữu ích và xác nhận đều ảnh hưởng đáng kể đối với sự hài lòng của sinh viên. Sự hài lòng là yếu tố dự báo mạnh nhất về ý định tiếp tục của sinh viên. Trong số các cấu trúc TPB, nhận thức kiểm soát hành vi, thái độ và chuẩn chủ quan có tác động tích cực đến ý định duy trì hình thức học trực tuyến của họ. Vì vậy, những nỗ lực nhằm tăng mức độ hài lòng và ý định tiếp tục học trực tuyến ở sinh viên nên hướng đến khía cạnh dễ dàng và hữu ích của các nền tảng học tập điện tử.

2.2. Các nghiên cứu trong nước

Thanh và cộng sự (2014) dựa trên phân tích hồi quy đa biến rút ra kết luận 6 biến độc lập gồm kỳ vọng hiệu quả, kỳ vọng nỗ lực, ảnh hưởng xã hội, điều kiện thuận lợi, động lực thụ hưởng và thói quen (ngoại trừ yếu tố giá trị) có ý nghĩa thống kê đối với ý định sử dụng đào tạo trực tuyến trên điện toán đám mây; ý định sử dụng đào tạo trực tuyến trên điện toán đám mây cũng có ý nghĩa thống kê đối với việc sử dụng đào tạo trực tuyến trên điện toán đám mây. Ngoài ra, các học giả còn khái quát được sự khác biệt của các yếu tố độc lập và phụ thuộc theo các khía cạnh nhân khẩu học như tuổi, giới tính, trình độ học vấn và kinh nghiệm bằng phương pháp phân tích phương sai. Công trình này kế thừa mô hình mở rộng của lý thuyết thống nhất chấp nhận và sử dụng công nghệ (UTAUT2) để nghiên cứu sự chấp nhận và sử dụng đào tạo trực tuyến trên điện toán đám mây ở Việt Nam.

Thanh và cộng sự (2020) cho biết việc áp dụng hệ thống LMS vào học tập kết hợp cùng các phương pháp giảng dạy truyền thống là bắt buộc trong thời kỳ dịch bệnh vẫn còn diễn biến phức tạp như hiện nay. Với sự tham gia của 2.225 sinh viên, kết quả nghiên cứu phần nào phản ánh được cảm nhận của sinh viên xuyên suốt quá trình học tập. Theo khảo sát, sinh viên đại học không thực sự hài lòng khi phải học trực tuyến bởi dịch Covid-19 đang khiến cho việc triển khai hình thức học tập này bị đẩy nhanh quá mức. Sự thiếu chuẩn bị về tinh thần, kết nối Internet và sự hỗ trợ kịp thời của giảng viên hoặc người hướng dẫn là các nhân tố tác động chính đến hiệu quả học tập trên nền tảng trực tuyến. Ngoài ra,

thói quen dạy và học truyền thống của giáo viên và sinh viên cũng tạo ra những ảnh hưởng đáng kể. Do đó, để triển khai học tập trực tuyến một cách đầy đủ cho sinh viên đòi hỏi phải có sự chuẩn bị không chỉ về hệ thống LMS, cơ sở hạ tầng kỹ thuật mà còn cả sự sẵn sàng của người học lẫn người dạy.

Hải và Nhi (2021) đã vận dụng thành công mô hình chấp nhận công nghệ và lý thuyết hệ thống thông tin để phân tích và kiểm định các yếu tố tác động đến sự hài lòng về dịch vụ học trực tuyến của người học. Họ khẳng định có mối quan hệ tương quan thuận chiều giữa nhận thức sự hữu ích, nhận thức dễ sử dụng, chất lượng thông tin, chất lượng hệ thống, giảng viên hướng dẫn, dịch vụ hỗ trợ, chuẩn chủ quan và kiểm soát nhận thức hành vi đối với sự hài lòng. Kết quả này phù hợp với thực tế và cũng được chứng minh bởi các nghiên cứu trước đây (Chiu và cộng sự, 2005; Roca và cộng sự, 2008; Sun và cộng sự, 2013; Tarhini và cộng sự, 2013; Hằng và Tuấn, 2013; Mohammadi, 2015). Ngoài ra, nhóm tác giả đưa một số hàm ý quản trị nhằm hỗ trợ các cơ sở giáo dục và đào tạo đã triển khai học trực tuyến cải thiện hiệu suất, chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của học viên.

Quyên và cộng sự (2021) áp dụng lý thuyết UTAUT để hình thành khung phân tích ảnh hưởng của các nhân tố tới quyết định học trực tuyến của sinh viên đại học ở địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Kết quả sau khi phân tích định lượng bộ dữ liệu thu thập được từ 400 sinh viên đại học, là đối tượng tiềm năng tham gia khóa học trực tuyến trong tương lai hoặc từng trải nghiệm hình thức học tập này, cho thấy 6 nhân tố bao gồm: (1) Lãnh đạo, quản lý toàn diện trong đào tạo trực tuyến, (2) Năng lực của giảng viên trong hoạt động dạy và học trực tuyến, (3) Cơ sở hạ tầng và công nghệ trong đào tạo trực tuyến, (4) Hỗ trợ đại học trong đào tạo trực tuyến, (5) Ảnh hưởng chính trị, xã hội trong đào tạo trực tuyến và (6) Ý thức cộng đồng về học tập có tác động tích cực đến lựa chọn học trực tuyến của học viên. Các học giả khẳng định đây là kết quả mang ý nghĩa khoa học cho các chính sách với mục đích thúc đẩy việc học tập thông qua các nền tảng trực tuyến.

2.3. Căn cứ để xuất mô hình nghiên cứu

Tổng quan lý thuyết cho thấy, ngoại trừ Lý thuyết hành vi có chủ đích (TRA) ít được sử dụng hơn trong thực nghiệm do người kế nhiệm của nó là Lý

thuyết hành vi có hoạch định (TPB) có độ phổ biến cao, thì các mô hình như Lý thuyết chấp nhận công nghệ (TAM), Lý thuyết hợp nhất và sử dụng công nghệ (UTUAT1 và UTUAT2) cũng đều được ứng dụng rộng rãi trong các nghiên cứu thực nghiệm tại nhiều bối cảnh, với nhiều đối tượng và ở nhiều quốc gia khác nhau trên thế giới. Trong đó có thể nói TPB là mô hình thường được áp dụng nhất với số lượng nghiên cứu thực nghiệm nhiều hơn (Ajzen, 2011). Tuy nhiên, tại các nghiên cứu có liên quan đến công nghệ và đổi mới, TAM có ưu thế hơn hẳn TPB trong quá trình nghiên cứu với các biến được thiết lập gắn với các trải nghiệm và cảm nhận của người dùng với các hệ thống và công nghệ mới. Ngược lại, UTUAT1 và 2 có số lượng nghiên cứu thực nghiệm sử dụng ít hơn nhưng cũng hợp lý do mô hình này xuất hiện sau các mô hình kia khoảng hơn một thập kỷ nhưng dù sao từ cách Venkatesh và cộng sự (2003) phát triển mô hình này có thể thấy UAUAT đã kế thừa trọn vẹn các ưu điểm của nhiều mô hình trước đây trong đó có TAM và TPB. Cái UTUAT cần là thêm nhiều bằng chứng thực nghiệm để kiểm định độ chính xác của mô hình ở nhiều bối cảnh và đối tượng nghiên cứu khác nhau. Đây là một lý do khiến nhóm tác giả lựa chọn mô hình này làm mô hình gốc cho nghiên cứu của mình do UTUAT là mô hình phù hợp với mục tiêu nghiên cứu của công trình này là làm rõ tác động và mức độ của các nhân tố ảnh hưởng đến ý định duy trì hình thức học trực tuyến trong bối cảnh bình thường mới của Covid-19.

Ngoài ra, do chính phủ yêu cầu chuyển học tập lên hình thức trực tuyến do đó định kiến xã hội và các điều kiện hỗ trợ của UTUAT trong bối cảnh Covid-19 không có tác động như ở những bối cảnh khác. Và sau hai năm làm quen với học trực tuyến, việc các cá nhân có ý định duy trì hình thức học trực tuyến nữa hay không phụ thuộc vào cảm nhận và kỳ vọng cá nhân của họ hơn là phụ thuộc vào định kiến xã hội (vốn đã bị phá vỡ trong vòng hai năm buộc phải sử dụng hình thức này vừa qua) và các điều kiện hỗ trợ việc học bởi sau hai năm sử dụng thì hầu như người học đều đã tự trang bị đủ thiết bị để phục vụ cho hình thức học tập này. Do đó, nhóm tác giả tách hai biến Kỳ vọng nỗ lực và Kỳ vọng hiệu quả từ UAUAT và tiến hành tổng quan thêm các công trình nghiên cứu trước đây để sàng lọc thêm các biến nhằm bổ sung và mở rộng biến độc lập cho mô hình nghiên

cứu đồng thời tìm kiếm thang đo phù hợp cho nhân tố bối cảnh là Covid-19 để kiểm định ảnh hưởng của nó lên Ý định duy trì hình thức học trực tuyến của người học tại Việt Nam. Kết quả tổng quan và sàng lọc đã giúp nhóm tác giả bổ sung một nhân tố là Cảm nhận sự thú vị, có ảnh hưởng đến cả Kỳ vọng nỗ lực và Kỳ vọng hiệu quả, đồng thời bản thân biến này cũng có ảnh hưởng đến Ý định hành vi tại các công trình nghiên cứu trước đây. Do đó, nhóm tác giả đề xuất mô hình kiểm định tác động của các nhân tố đến ý định duy trì hình thức học trực tuyến gồm Ý định, Kỳ vọng hiệu quả, Kỳ vọng nỗ lực, Cảm nhận về sự thú vị và Ảnh hưởng của Covid-19.

Đối với hai biến mới được bổ sung là Cảm nhận về sự thú vị (Perceived Enjoyment) và Ảnh hưởng của Covid-19 (sử dụng thang đo Impact of Event Scale) vào mô hình đề xuất thì biến cảm nhận về sự thú vị được nhận định là một động lực nội tại rất quan trọng trong việc áp dụng và chấp nhận công nghệ (Igarria và cộng sự 1995; Lee và cộng sự 2005; Teo và Noyes 2011; Zhou, 2011). Tổng quan nghiên cứu cho thấy nếu người dùng cảm thấy hứng thú với hệ thống nào đó, họ sẽ có xu hướng sử dụng hệ thống ấy nhiều hơn. Bên cạnh đó, ảnh hưởng của Covid-19 cũng được thêm vào mô hình do Covid-19 tạo ra tác động mạnh mẽ đến mọi mặt của đời sống xã hội trong đó bao gồm cả việc dạy và học.

Thang đo về mức độ ảnh hưởng của những sự kiện đau buồn (The Impact of Event Scale - IES) được giới thiệu bởi Horowitz và cộng sự năm 1979 nhằm đo lường tác động của những sự kiện ấy đến tâm lý của con người. Trong nghiên cứu này, chúng tôi quyết định sử dụng IES - ảnh hưởng của Covid-19 như một biến tác động đến ý định duy trì hình thức học trực tuyến trong bối cảnh đại dịch. Đại dịch gây áp lực không chỉ tới ngoại cảnh mà còn trực tiếp lên tâm lý con người như trạng thái căng thẳng của học sinh thuộc lứa tuổi vị thành niên (Liébrana-Presa và cộng sự, 2020), ảnh hưởng trực tiếp tới các quyết định trong cuộc sống của người dân, như ý định chuyển ra ở riêng của một bộ phận giới trẻ (Luppi và cộng sự, 2020) hay ý định mang thai của các bà mẹ đang có con nhỏ tại Mỹ (Kahn và cộng sự, 2021), ý định mua bảo hiểm của người già (Xu và cộng sự, 2020). Vào thập niên 2000, các nghiên cứu sử dụng IES nguyên bản dần ít đi, thay vào đó để phù hợp hơn với hoàn cảnh nghiên cứu và các biến khác thì IES cũng được

biến đổi và phát triển thành nhiều phiên bản mới như IES-R (Weiss và Marmar 1997), IES-6 (Thoresen và cộng sự, 2010)... cho đến tận những năm 2010, IES nguyên bản mới được sử dụng trở lại. Ghezaljah và cộng sự (2013) đã có nhận định tương tự với những nghiên cứu trước kia về IES rằng thang đo này được sử dụng để mô tả những ảnh hưởng về mặt cảm xúc và tâm lý đối với những sự kiện cụ thể trong cuộc đời do đó đặc biệt phù hợp để nghiên cứu về Covid-19. Đến năm 2020, với sự bùng nổ của đại dịch Covid-19, IES liên tục được sử dụng với mục đích đo lường sự ảnh hưởng của đại dịch đến tâm lý trên nhiều đối tượng khác nhau điển hình như sinh viên đại học (Vanaken và cộng sự, 2020; Odriozola-González và cộng sự, 2020). Việc áp dụng công nghệ vào giáo dục và đào tạo dần trở thành xu thế tất yếu trong tình hình diễn biến khó lường của đại dịch. Một số học giả còn có dự đoán rằng học trực tuyến có thể trở thành hình thức học tập được duy trì ngay cả khi dịch bệnh kết thúc (Wang và cộng sự, 2021; Soria-Barreto, 2021; Tawafak và cộng sự, 2021).

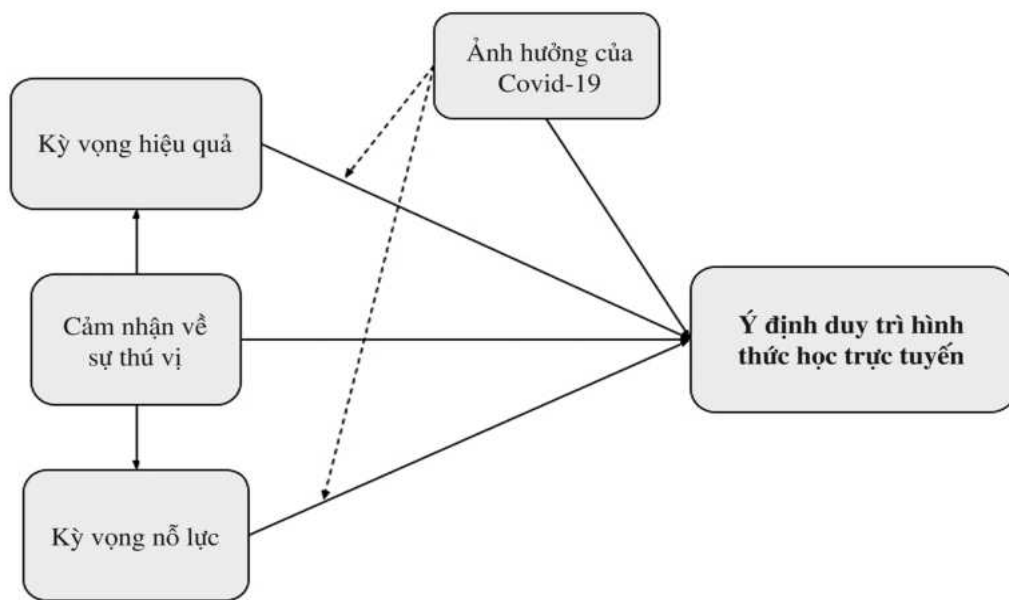
Giải pháp giãn cách cộng đồng đã làm giảm tiếp xúc xã hội và thể chất giữa các cá nhân (Brook và cộng sự, 2020). Đây chính là lý do dẫn đến sự gia tăng về số lượng người dùng hệ thống thông tin để thực hiện các hoạt động hàng ngày; điều này giúp giảm cảm giác tiêu cực do sự cô lập xã hội (Manuell và Cukor, 2011) và kiểm soát sự lây lan dịch bệnh (Hernander-Orallo và cộng sự, 2020). Các nghiên cứu trước đây đã chỉ ra rằng khi một cá nhân sử dụng công nghệ nhiều hơn, sự tin tưởng vào công nghệ của người đó sẽ tăng lên và sự sợ hãi công nghệ sẽ giảm đi (Wu và cộng sự, 2011); về lâu dài, người dùng sẽ có ý định sử dụng công nghệ nhiều hơn trong các hoạt động của mình.

Anh hưởng của Covid-19 lần đầu được sử dụng làm biến điều tiết ở mô hình nghiên cứu về ý định sử dụng điện thoại thông minh trong hành trình mua sắm du lịch (García-Millon và cộng sự, 2021). García-Millon và cộng sự (2021) đã kết luận tác động của Covid-19 thể hiện rõ nhất ở sự gia tăng tầm quan trọng của kỳ vọng hiệu quả, nghĩa là đại dịch thúc đẩy niềm tin của khách du lịch rằng điện thoại thông minh giúp họ cải thiện hiệu suất mua sắm; và càng tin thì họ càng có ý định dùng chúng trong tương lai. Bên cạnh đó, yếu tố này còn làm giảm mức độ ảnh hưởng của kỳ vọng nỗ lực đến việc dự đoán ý định của người tiêu dùng. Trái ngược với kết quả của nghiên cứu này,

khảo sát của Hong và cộng sự (2021) cho thấy sự bùng phát của Covid-19 không có tác động đến mối quan hệ giữa các yếu tố dự báo và ý định sử dụng dịch vụ giao đồ ăn trực tuyến; Raza và cộng sự cũng đưa kết quả tương tự là sự hiện diện của nỗi sợ Covid-19 không củng cố sự ảnh hưởng của kỳ vọng hiệu quả, kỳ vọng nỗ lực đến ý định hành vi. Trong công trình của Qiao và cộng sự (2021), tác động điều tiết của nỗi sợ Covid-19 có ý nghĩa

thống kê và gây ra ảnh hưởng tiêu cực đến kỳ vọng hiệu quả. Cụ thể, học sinh càng trải qua nỗi sợ Covid-19, niềm tin của họ vào hiệu quả hoạt động mà hệ thống học tập điện tử mang lại càng giảm dẫn đến khả năng áp dụng công nghệ thấp. Theo tổng quan nghiên cứu, vẫn còn một số ý kiến trái chiều về vai trò điều tiết của biến ảnh hưởng của Covid-19 đến mối quan hệ giữa kỳ vọng hiệu quả, kỳ vọng nỗ lực và ý định.

Hình 1. Mô hình nghiên cứu đề xuất



Nguồn: Đề xuất của Nhóm nghiên cứu

3. Phương pháp nghiên cứu

Công trình sử dụng phương pháp nghiên cứu định lượng và số liệu sơ cấp được thu thập từ bảng hỏi khảo sát. Bộ mẫu được lựa chọn chủ yếu là đối tượng học sinh, sinh viên, những người có nhu cầu và thực tế sử dụng học trực tuyến hàng ngày. Ngoài ra, để nỗ lực tìm hiểu thêm sự khác biệt giữa các nhóm người dùng và mục đích sử dụng, nhóm tác giả cũng nỗ lực gửi thêm lời mời khảo sát đến các đối tượng đã đi làm và công ty có sử dụng học trực tuyến trong đào tạo và bồi dưỡng nhân viên.

Do giới hạn về thời gian, nguồn lực và khảo sát được tiến hành chủ yếu trong giai đoạn dịch bùng phát từ tháng 9.2021 đến tháng 12.2021 nên phương pháp lấy mẫu được xác định là phương pháp thuận tiện và hình thức gửi bảng hỏi được thực hiện online, sử dụng công cụ Google Survey.

Nhóm nghiên cứu đã tận dụng các danh sách email của các cơ sở đào tạo, gửi lời mời khảo sát mở thông qua trang mạng xã hội, các fanpage của các tổ đội, câu lạc bộ tại các cơ sở đào tạo, các nhóm trên Facebook, Zalo... để tiếp cận đối tượng của khảo sát này. Nhóm nghiên cứu thu được 729 câu trả lời, sau khi loại các câu trả lời không hợp lệ (chưa từng sử dụng học trực tuyến) có 590 câu trả lời hợp lệ được đưa vào phân tích trên SPSS.

4. Kết quả nghiên cứu

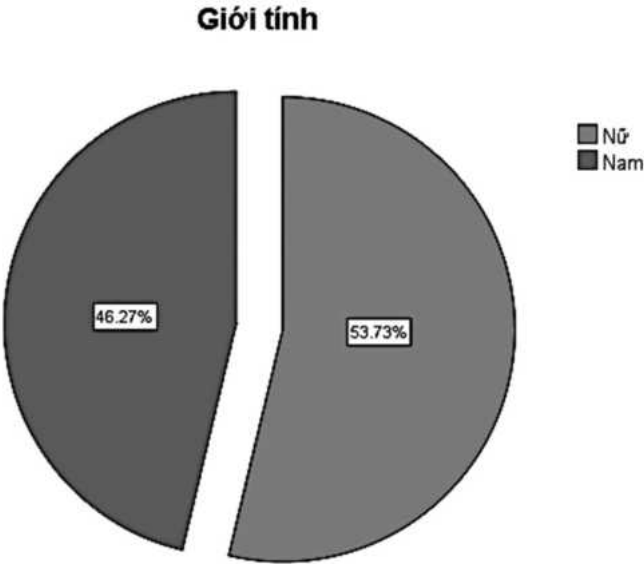
4.1. Kết quả thống kê tần suất mẫu nghiên cứu

4.1.1. Giới tính của đối tượng khảo sát

Nhóm nghiên cứu thu thập được 590 kết quả phù hợp để đưa vào phân tích trong đó có 317 đối tượng là nữ (chiếm 53.73%) và 273 người là nam (chiếm 46.27%). Qua đó, có thể thấy tỷ lệ nam nữ không quá chênh lệch. Tỷ lệ nam/nữ tiếp cận được khá cân bằng

do đó có ít rủi ro về tính đại diện của mẫu ở khía cạnh này. Tỷ lệ nữ giới tham gia khảo sát vẫn nhỉnh hơn do họ thường có xu hướng chăm chỉ hỗ trợ khảo sát và hoàn thiện bảng hỏi một cách tỉ mỉ hơn.

Hình 2. Giới tính của đối tượng khảo sát



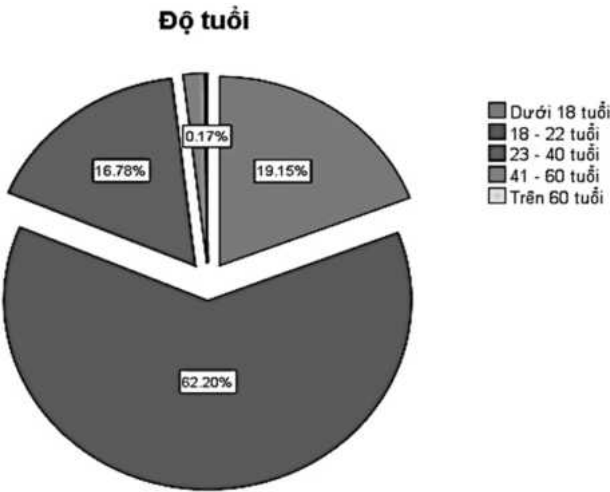
Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

4.1.2. Độ tuổi của đối tượng khảo sát

Về đặc điểm của bộ mẫu khảo sát, nhóm tuổi dưới 18 tuổi và từ 18 đến 22 tuổi được ghi nhận có tỷ lệ phiếu đạt chuẩn trả về cao hơn (80%), tuy nhiên vẫn có số lượng phiếu đáng kể (xấp xỉ 20%) cho các nhóm độ tuổi còn lại. Điều này không nằm ngoài kỳ vọng của nhóm nghiên cứu bởi đối tượng dành nhiều thời gian nhất để học chính là học sinh, sinh viên, những người trong 2 nhóm tuổi nêu trên. Mặc dù các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức cũng thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng cho nhân

viên trên nền tảng trực tuyến nhưng thời gian và số lượng khóa học mà nhân viên phải tham gia có sự chênh lệch lớn với học sinh, sinh viên do đó bộ mẫu đảm bảo tính tương đồng so với bộ mẫu lớn. Bên cạnh đó, kết quả cũng cho thấy người dùng của hệ thống học trực tuyến chủ yếu là giới trẻ - đang trong độ tuổi đi học và có khả năng nắm bắt các xu thế về công nghệ nhanh hơn là người lớn tuổi. Đây là xu thế chung của thế giới cho tất cả các sản phẩm liên quan đến công nghệ mới, không chỉ Việt Nam do đó bộ mẫu đảm bảo tính đại diện ở khía cạnh này.

Hình 3. Giới tính của đối tượng khảo sát



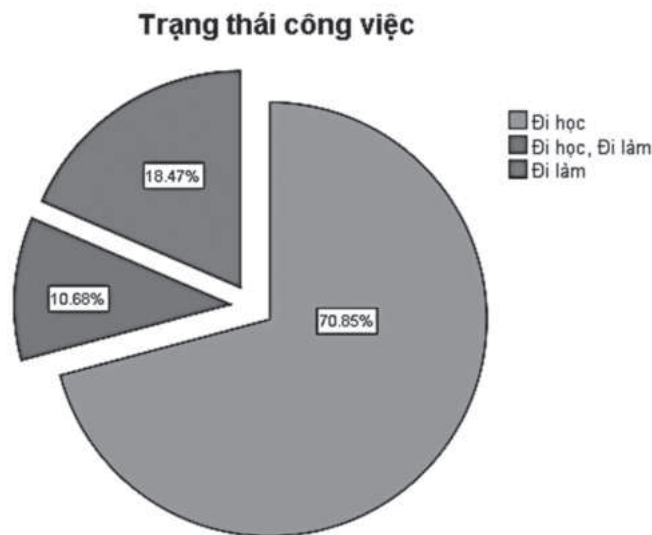
Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

4.1.3. Trạng thái công việc của đối tượng khảo sát

Trong 590 kết quả về trạng thái công việc, có 70.85% đối tượng đang đi học (418 người), 18.47% người đi làm và số lượng người vừa học vừa làm tương ứng 10.68%. Để giải thích cho số liệu ấy, chủ yếu đối tượng được nghiên cứu đều dựa trên những mối quan hệ xung quanh của nhóm nghiên cứu (sinh viên của

các trường đại học), đồng thời cũng là đối tượng chính tham gia sử dụng hệ thống học trực tuyến. Kết quả khảo sát phù hợp với dữ liệu về độ tuổi được phân tích ở trên vì mục đích sử dụng hệ thống học trực tuyến chủ yếu là cho các đối tượng còn đi học nên việc bộ mẫu có đặc điểm nghiêng về đối tượng này là hợp lý.

Hình 4. Trạng thái công việc của đối tượng khảo sát



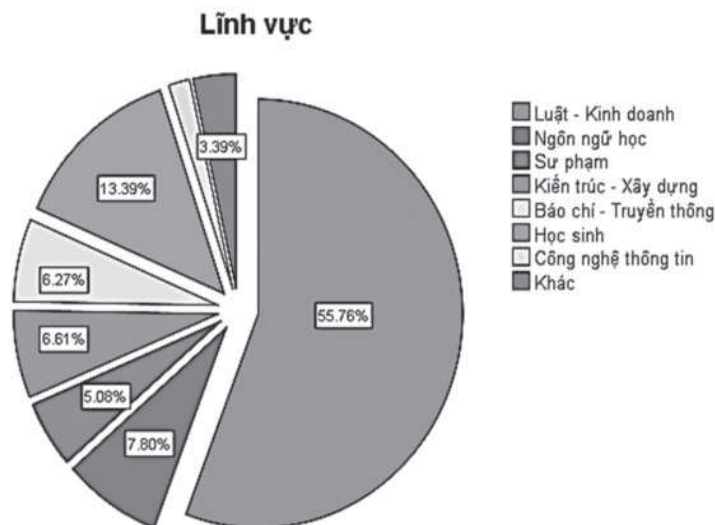
Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

4.1.4. Lĩnh vực của đối tượng khảo sát

Tại nghiên cứu này đa số các đối tượng trả lời khảo sát thuộc lĩnh vực Luật - Kinh doanh (55%). Thêm vào đó, các cá nhân tham gia khảo sát còn đến từ các lĩnh vực khác như: Học sinh (13.39%), Ngôn ngữ học (7.80%), Kiến trúc - Xây dựng (6.61%), Báo chí - Truyền thông (6.27%), Sư phạm (5.08%), Công nghệ thông tin (1.70%) và một số lĩnh vực khác (3.39%).

Điều này phù hợp với bối cảnh bình thường mới của Covid-19 khi hầu hết các cơ sở giáo dục đều ứng dụng phương pháp này vào trong quá trình giáo dục và đào tạo.

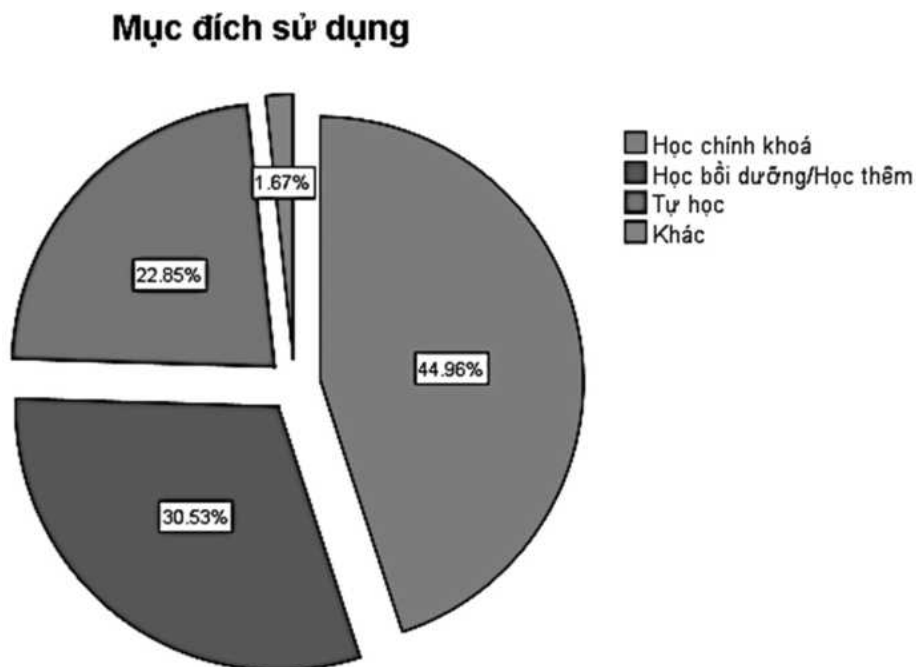
Hình 5. Lĩnh vực hoạt động của đối tượng khảo sát



Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

4.1.5. Mục đích sử dụng

Hình 6. Mục đích sử dụng của đối tượng khảo sát



Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

Trong bối cảnh đại dịch Covid-19 hoành hành, học trực tuyến trở thành giải pháp bắt buộc để duy trì việc học khi phải hạn chế sự tiếp xúc trực tiếp giữa người với người. Số đông các đối tượng được nghiên cứu đều sử dụng học trực tuyến để học chính khóa, chiếm 44.96% tổng các kết quả bởi đây là hình thức học bắt buộc. Bên cạnh đó, 30.53% người dùng sử dụng hình thức này với mục đích học thêm, đồng thời nhóm tác giả ghi nhận 22.85% kết quả tự học thông qua học trực tuyến và 1.67% kết quả chỉ ra rằng học trực tuyến còn là phương thức hỗ trợ việc dạy học, họp và sinh hoạt đội nhóm. Đây là phân bố tương đối đồng đều và phù hợp với nhận định về độ tuổi và trạng thái công việc ở trên. Các công ty mặc dù có sử dụng hệ thống học trực tuyến để đào tạo cho nhân viên và con số có tăng trưởng trong hai năm Covid, tuy nhiên số lượng đào tạo và thời lượng đào tạo tại các công ty sẽ ít hơn các đơn vị giáo dục bởi đi học không phải là nhiệm vụ chính của họ mà chỉ là bổ trợ thêm và số lượng người học tại các cơ sở giáo

dục cũng sẽ cao hơn nhiều.

4.1.6. Ưu điểm lớn nhất của học trực tuyến

Theo nghiên cứu của nhóm tác giả, ba ưu điểm lớn nhất được người dùng lựa chọn sau khi trải nghiệm hình thức học trực tuyến là đảm bảo quy định phòng dịch, tiết kiệm chi phí và dễ sử dụng. Trong đó, có tới 360 người dùng (chiếm 61.02%) nhận thấy ưu điểm lớn nhất khi tham gia hệ thống học trực tuyến là đảm bảo quy định phòng dịch, 130 người dùng (chiếm 22.03%) cho rằng hình thức học tập này giúp tiết kiệm chi phí, 89 người dùng (chiếm 15.08%) có quan điểm học trực tuyến dễ sử dụng và số người còn lại nghĩ rằng các ưu điểm nổi bật khác là tiết kiệm thời gian đi lại hay có thể xem lại bài giảng trên bản ghi trực tuyến. Thống kê trên phù hợp với bối cảnh đại dịch Covid-19 đang diễn biến vô cùng phức tạp, dù hầu hết các trường học và cơ sở giáo dục đã cho phép học sinh, sinh viên đi học trực tiếp trở lại nhưng phương pháp học tập tổng hợp (blended learning) vẫn được duy trì áp dụng song song.

Hình 7. Ưu điểm lớn nhất khi sử dụng hình thức học trực tuyến

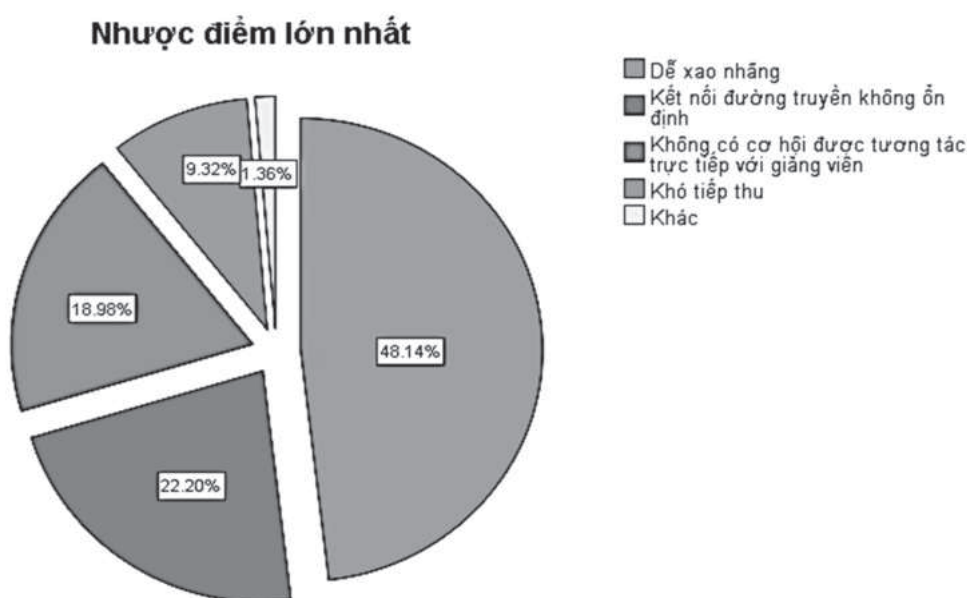


Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

Bên cạnh đó, số ca nhiễm tại Việt Nam vẫn chưa có dấu hiệu hạ nhiệt, đặc biệt là ở thành phố Hà Nội dẫn đến xu hướng học trực tuyến tại nhà để đảm bảo an toàn cho bản thân học viên cũng như mọi người xung quanh. Ngoài ra, học trực tuyến cũng tối ưu hơn khi

giúp người học tiết kiệm được một số chi phí liên quan đến việc đi lại, tài liệu, cơ sở vật chất... Hơn thế nữa, hệ thống được thiết kế trực quan và có hướng dẫn đầy đủ cho người mới sử dụng nên hệ thống học trực tuyến được đánh giá khá dễ dàng để làm quen và thành thạo.

Hình 8. Nhược điểm lớn nhất khi sử dụng hình thức học trực tuyến



Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

4.1.7. Nhược điểm lớn nhất của học trực tuyến

Bên cạnh những ưu điểm nêu trên, học trực tuyến cũng tồn tại một số nhược điểm sau đây. Cụ thể, 48.14% người dùng cho rằng nhược điểm lớn nhất của học trực tuyến là dễ xao nhãng. Khi ở nhà, các yếu tố ngoại cảnh ảnh hưởng rất lớn tới người học, những tiếng ồn từ môi trường xung quanh có thể làm cho người học mất tập trung trong quá trình nghe giảng. Kết nối đường truyền không ổn định cũng là một nhược điểm đáng lưu tâm với 22.2% lượt chọn. Khi học viên tại các trường học và cơ sở giáo dục học trực tuyến tại cùng một khoảng thời gian nhất định, việc tắc nghẽn đường truyền do có quá nhiều lượt truy cập thường xuyên xảy ra, điều này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng bài giảng.

Ngoài ra, một nhược điểm nữa được người dùng

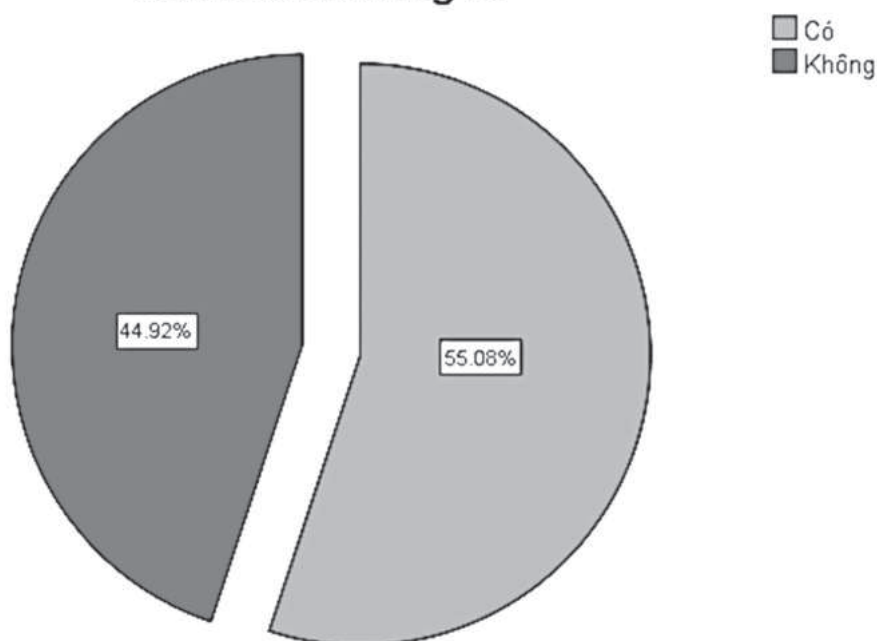
nhắc tới là không có cơ hội được tương tác trực tiếp với giảng viên với 18.98% lượt chọn, việc này làm cho buổi học trở nên nhàm chán, không tạo được hứng thú xây dựng bài cho người học. Mặt khác, chỉ có 9.32% người tham gia nhận định khó tiếp thu là rào cản của việc học trực tuyến và 1.36% nêu lên những nhược điểm khác.

4.1.8. Quan điểm tương lai về học trực tuyến

Trả lời cho câu hỏi “Theo anh/chị, học trực tuyến có trở thành hình thức học tập chính trong tương lai không?”, nhóm tác giả thu được 590 câu trả lời. Trong đó, 55.08% có thái độ lạc quan về khả năng học trực tuyến sẽ trở thành hình thức học tập chính trong tương lai và 44.92% người dùng có suy nghĩ ngược lại. Sự khác biệt giữa hai quan điểm trên là không đáng kể, có thể đi tới kết luận rằng vấn đề này vẫn đang gặp phải nhiều luồng ý kiến trái chiều.

Hình 9. Quan điểm tương lai của đối tượng khảo sát

Quan điểm tương lai



Nguồn: Kết quả khảo sát của Nhóm nghiên cứu

4.2. Kết quả thống kê mô tả các biến quan sát

Thông qua khảo sát, nhóm tác giả đã thu về tổng số 590 mẫu nghiên cứu. Bảng hỏi được hình thành dựa trên thang đo Likert 5 điểm nhằm chọn ra những

phiếu khảo sát phản ánh chính xác, đầy đủ quan điểm và cảm nhận của đối tượng tham gia nghiên cứu đối với hệ thống học trực tuyến.

Bảng 1. Kết quả thống kê mô tả cho biến quan sát

Nhân tố	Biến quan sát		Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
	Mã	Cụ thể		
Kỳ vọng hiệu quả	PE1	Tôi thấy hệ thống học trực tuyến khá hữu dụng với việc học tập của mình.	3.44	0.946
	PE2	Sử dụng hệ thống học trực tuyến giúp tôi hoàn thành các nhiệm vụ học tập nhanh hơn.	3.26	0.957
	PE3	Sử dụng hệ thống học trực tuyến giúp tôi tăng năng suất học tập.	2.97	0.997
Kỳ vọng nỗ lực	EE1	Tôi cảm thấy học tập với hệ thống học trực tuyến tương đối dễ dàng và dễ hiểu.	3.40	0.946
	EE2	Tôi thấy không quá khó khăn để sử dụng hệ thống học trực tuyến một cách thành thạo.	3.80	1.022
	EE3	Tôi thấy hệ thống học trực tuyến khá thân thiện với người sử dụng.	3.71	0.915
	EE4	Làm quen với việc sử dụng hệ thống học trực tuyến là tương đối dễ dàng với tôi.	3.86	0.988
Cảm nhận về sự thú vị	PEN1	Tôi cảm thấy việc sử dụng hệ thống học trực tuyến khá thú vị.	3.37	0.938
	PEN2	Trải nghiệm sử dụng hệ thống học trực tuyến khá thoải mái.	3.49	0.966
	PEN3	Tôi có nhiều niềm vui khi sử dụng hệ thống học trực tuyến.	3.22	0.982
Ảnh hưởng của Covid-19	IES1	Tôi suy nghĩ về đại dịch Covid-19 ngay cả khi không chủ đích như vậy.	3.52	0.962
	IES2	Tôi tránh để bản thân trở nên buồn bã mỗi khi nghĩ hoặc bị gợi nhớ về đại dịch Covid-19.	3.01	1.134
	IES3	Tôi cố gắng loại bỏ ký ức liên quan đại dịch Covid-19 khỏi trí nhớ của mình.	2.80	1.230
	IES4	Giấc ngủ của tôi bị ảnh hưởng bởi những hình ảnh và suy nghĩ về đại dịch Covid-19 luôn hiện lên trong đầu.	3.41	1.091
	IES5	Đại dịch Covid-19 nhiều lần đem lại những cảm xúc mạnh mẽ cho tôi.	2.67	1.235
	IES6	Đại dịch Covid-19 ám ảnh ngay cả trong những giấc mơ của tôi.	2.85	1.218
	IES7	Tôi cố tránh những gì gợi nhớ đến đại dịch Covid-19.	3.03	1.189
	IES8	Tôi trốn tránh bằng cách nghĩ rằng đại dịch Covid-19 chưa từng xảy ra hoặc không có thực.	2.61	1.264
	IES9	Tôi cố gắng để không đề cập đến đại dịch Covid-19.	2.83	1.284
	IES10	Những hình ảnh về đại dịch Covid-19 hiện lên trong đầu tôi.	3.10	1.126
	IES11	Những việc khác xảy ra xung quanh tôi khiến tôi không ngừng nghĩ về đại dịch Covid-19.	3.09	1.118
	IES12	Tôi nhận thức được rằng tôi có nhiều cảm xúc tiêu cực về đại dịch Covid-19 nhưng tôi chưa xử lý nó.	3.03	1.183
	IES13	Tôi cố gắng để không nghĩ về đại dịch Covid-19.	2.93	1.221
	IES14	Bất kì sự kiện nào có tính gợi nhớ cũng mang lại cho tôi cảm xúc về đại dịch Covid-19.	2.91	1.127
	IES15	Tôi không có nhiều cảm xúc với những vấn đề liên quan đến đại dịch Covid-19.	2.75	1.125

Nhân tố	Biến quan sát		Giá trị TB	Độ lệch chuẩn
Ý định duy trì hình thức học trực tuyến	IN1	Tôi dự định sẽ tiếp tục sử dụng hệ thống học trực tuyến trong tương lai.	3.35	1.062
	IN2	Tôi mong muốn việc sử dụng hệ thống học trực tuyến của tôi sẽ tiếp tục trong tương lai.	3.17	1.093
	IN3	Tôi sẽ giới thiệu cho bạn bè sử dụng hệ thống học trực tuyến.	3.24	1.049

Nguồn: Kết quả phân tích trên SPSS của nhóm nghiên cứu

Uma Sekaran (2013) chỉ ra rằng công thức tính giá trị khoảng cách giữa các lựa chọn trả lời là:

Theo đó, ý nghĩa của mỗi mức độ được thể hiện như sau:

Từ 1.00 đến 1.80: Hoàn toàn không đồng ý/ Rất không đồng ý;

Từ 1.81 đến 2.60: Không đồng ý;

Từ 2.61 đến 3.40: Trung lập/Bình thường/ Không ý kiến;

Từ 3.41 đến 4.20: Đồng ý;

Từ 4.21 đến 5.00: Hoàn toàn đồng ý/Rất đồng ý.

Dựa trên bảng kết quả thống kê mô tả từ dữ liệu mà nhóm thu thập được, hầu hết những người tham gia khảo sát đều đồng ý rằng kỳ vọng nỗ lực có ảnh hưởng đáng kể đến ý định duy trì hình thức học trực tuyến (giá trị trung bình của 4 biến quan sát EE1, EE2, EE3, EE4 lần lượt là 3.40, 3.80, 3.71, 3.86 - đạt mức đồng ý). Trong khi đó, đa số các biến quan sát thuộc ba nhân tố độc lập còn lại kỳ vọng hiệu quả, cảm nhận về sự thú vị và ảnh hưởng của Covid-19 (ngoại trừ bốn biến PE1, PEN2, IES1 và IES4) nằm trong khoảng 2.61 đến 3.40 thể hiện quan điểm trung lập của người tham gia khảo sát với các thang đo mà nhóm tác giả đưa ra trong nghiên cứu. Điều này cho thấy những biến này chưa thể hiện được rõ vai trò của mình trong việc thúc đẩy ý định duy trì sử dụng hình thức học trực tuyến ở người dùng. Có thể thấy, độ lệch chuẩn trong bảng 1 có giá trị tương đối nhỏ. Do vậy, không có sự khác biệt đáng kể giữa 590 phiếu trả lời tin cậy được lựa chọn.

5. Thảo luận kết quả và khuyến nghị

Việt Nam được đánh giá là bắt kịp nhanh xu hướng thế giới bởi ở thời điểm năm 2010, khi E-Learning bắt đầu trở thành một xu thế toàn cầu và lan tỏa ra nhiều quốc gia trên thế giới thì ngay sau

đó những doanh nghiệp trong nước cũng có những bước đi khai phá đầu tiên, cho ra mắt một loạt các trang web học trực tuyến như Violet.vn, Hocmai.vn, Topica, Onluyen.vn, Speakup.vn, Mathplay... Đến nay, E-Learning đã trở thành một mô hình học tập thu hút lượng lớn người sử dụng, đặc biệt là tại các thành phố lớn như Hà Nội và Hồ Chí Minh với độ phủ đối tượng khá rộng, từ học sinh các cấp, sinh viên tới người đi làm. Hoạt động giáo dục trực tuyến tại Việt Nam cung cấp chủ yếu các nhóm dịch vụ là: Các khóa học ngoại ngữ; Các chương trình ôn thi/ bài giảng kiến thức phổ thông (cấp 2, cấp 3) và khóa học kỹ năng. Nội dung các bài giảng E-Learning khá phong phú, được thiết kế tích hợp dưới nhiều hình thức thể hiện khác nhau như video, clip, hiệu ứng âm thanh, hình ảnh minh họa sinh động... nhưng vẫn đảm bảo sự tương tác với giáo viên. Riêng với chương trình dành cho học sinh phổ thông các cấp, nhiều trang học trực tuyến cung cấp hệ thống dữ liệu hàng nghìn bài giảng được thiết kế bám sát chương trình của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Mặc dù vậy, rất khó để tìm ra được thông tin thống kê chính thức về số lượng người học trên nền tảng trực tuyến tại Việt Nam trong những năm vừa qua, đặc biệt là 2 năm đại dịch mà nhóm tác giả kỳ vọng sẽ có sự gia tăng đột biến về số lượng người sử dụng nền tảng này. Do không tìm được các số liệu thống kê của bộ mẫu người dùng học trực tuyến chính thức của Việt Nam, sẽ rất khó để kết luận về tính đại diện của mẫu và liệu bộ mẫu khảo sát hiện tại có những đặc điểm tương đồng hay không. Do đó, tính đại diện của mẫu sẽ được phân tích một phần dựa trên các đặc điểm được tổng kết từ kết quả khảo sát và một phần từ phương pháp chọn mẫu. Phương pháp chọn mẫu thuận tiện có những yếu điểm của nó và đã được

thừa nhận là một trong những hạn chế tại nghiên cứu này.

Về đặc điểm của bộ mẫu khảo sát, nhóm tuổi dưới 18 tuổi và từ 18 đến 22 tuổi được ghi nhận có tỷ lệ phiếu đạt chuẩn trả về cao hơn (80%), tuy nhiên vẫn có số lượng phiếu đáng kể (xấp xỉ 20%) cho các nhóm độ tuổi còn lại. Điều này không nằm ngoài kỳ vọng của nhóm nghiên cứu bởi đối tượng dành nhiều thời gian nhất để học chính là học sinh, sinh viên, những người trong hai nhóm tuổi nêu trên. Mặc dù các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức cũng thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng cho nhân viên trên nền tảng trực tuyến nhưng thời gian và số lượng khóa học mà nhân viên phải tham gia có sự chênh lệch lớn với học sinh, sinh viên do đó bộ mẫu đảm bảo tính tương đồng so với bộ mẫu lớn. Bên cạnh đó, kết quả cũng cho thấy người dùng của hệ thống học trực tuyến chủ yếu là giới trẻ - đang trong độ tuổi đi học và có khả năng nắm bắt các xu thế về công nghệ nhanh hơn là người lớn tuổi. Đây là xu thế chung của thế giới cho tất cả các sản phẩm liên quan đến công nghệ mới, không chỉ Việt Nam, do đó bộ mẫu đảm bảo tính đại diện ở khía cạnh này.

Ngoài ra, khảo sát cũng thu về kết quả với 53.73% người trả lời là nữ và 46.27% còn lại là nam chứng tỏ tỷ lệ nam/nữ tiếp cận được tới hình thức này khá cân bằng do đó có ít rủi ro về tính đại diện của mẫu ở khía cạnh này. Tỷ lệ các cá nhân trả lời khảo sát được tiếp nhận thuộc đa dạng các lĩnh vực lần lượt là Luật - Kinh doanh (55.76%), Học sinh (13.39%), Ngôn ngữ học (7.8%), Kiến trúc - Xây dựng (6.61%), Báo chí - Truyền thông (6.27%) và Sư phạm (5.08%). Điều này phù hợp với bối cảnh bình thường mới của Covid-19 khi hầu hết các cơ sở giáo dục đều ứng dụng phương pháp này vào trong quá trình giáo dục và đào tạo. Mục đích sử dụng cũng phân bố khá đa dạng và đồng đều trên 3 khía cạnh: Học chính khóa (44.96%), Học bồi dưỡng/Học thêm (33.53%) và Tự học (22.85%). Cuối cùng, có một sự cân bằng trong việc dự đoán liệu “Học trực tuyến có trở thành hình thức học tập chính trong tương lai không?” khi 55.08% người được khảo sát đồng tình với quan điểm hình thức

này sẽ có thể được áp dụng chính khóa trong tương lai, trong khi 44.92% đối tượng còn lại có ý kiến ngược lại với luận điểm trên. Nhìn một cách tổng quát, tính đại diện của bộ mẫu, trong bối cảnh chưa có số liệu thống kê chính thức được công bố về bộ mẫu lớn, là ở mức được chấp thuận.

Từ kết quả nghiên cứu khảo sát, nhóm tác giả đề xuất một số khuyến nghị cho các bên có liên quan để nâng cao các ảnh hưởng tích cực đến học trực tuyến, ý định duy trì học trực tuyến và giảm thiểu các tác động tiêu cực.

Đối với cá nhân người học, việc chủ động trau dồi hiểu biết về các hình thức học trực tuyến là cần thiết. Bên cạnh đó, người sử dụng công nghệ cũng cần mạnh dạn chia sẻ với cơ sở tổ chức giáo dục những vấn đề mà bản thân gặp phải khi sử dụng hình thức học này để nhận được những lời khuyên và sự trợ giúp hiệu quả. Bởi lẽ, việc học trực tuyến là bắt buộc trong tình cảnh dịch bệnh, khi người dùng hiểu rõ hơn về các thức sử dụng hình thức học trực tuyến thì quá trình trải nghiệm sẽ thuận lợi hơn và sẵn sàng tiếp tục sử dụng hình thức này trong tương lai.

Thêm vào đó, *các cơ sở giáo dục tổ chức giảng dạy trực tuyến* cũng cần nâng cao cơ sở vật chất, đảm bảo quá trình dạy không bị gián đoạn đem đến cho người sử dụng môi trường giáo dục trực tuyến chuyên nghiệp nhất. Bài giảng cũng cần được chuẩn bị riêng để tạo thêm hứng thú cho người học bởi việc học liên tục qua hình thức học trực tuyến mà không có tương tác trực tiếp sẽ dễ gây chán nản cho người dùng. Việc tổ chức phổ biến cách thức và yêu cầu khi sử dụng học trực tuyến trước khi bắt đầu cũng như giải quyết nhanh chóng những vấn đề mà học viên mắc phải, giúp đảm bảo hiệu suất công việc của họ cũng giúp thúc đẩy ý định duy trì sử dụng môi trường học trực tuyến.

Ngoài ra, *gia đình và xã hội* cũng cần quan tâm đến những người xung quanh mình, đặc biệt khi dịch Covid-19 có những ảnh hưởng tiêu cực tới cuộc sống, một trong những điều đó tác động rất lớn đến tâm lý của con người. Vì thế, giữ cho bản thân và gia đình một tâm lý tích cực là vô cùng cần thiết khi tiếp xúc giữa người với người bị hạn chế và mọi hoạt động học tập đều thông qua Internet.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Ajzen, I. (2011). The theory of planned behaviour: Reactions and reflections. *Psychology & health*, 26(9), 1113-1127.
- Al-Adwan, A. S., Yaseen, H., Alsoud, A., Abousweilem, F., & Al-Rahmi, W. M. (2021). Novel extension of the UTAUT model to understand continued usage intention of learning management systems: the role of learning tradition. *Education and Information Technologies*, 1-27.
- Bellaaj, M., Zekri, I., & Albugami, M. (2015). The continued use of e-learning system: An empirical investigation using UTAUT model at the University of Tabuk. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 72(3).
- Chiu, C. M., Hsu, M. H., Sun, S. Y., Lin, T. C., & Sun, P. C. (2005). Usability, quality, value and e-learning continuance decisions. *Computers & Education*, 45(4), 399-416.
- Hải, L.N, Nhi, T.Y. (2021). Nghiên cứu sự hài lòng của người học đối với hình thức học tập trực tuyến (e-learning): Trường hợp sinh viên ngành kinh tế tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Khoa học Trường Đại học Cần Thơ*, 57(4), 232-244.
- Hằng, V. T., & Tuấn, N. M. (2013). Tích hợp các yếu tố ảnh hưởng đến hài lòng của người học vào hệ thống e-learning: Một tình huống tại Trường Đại học Kinh tế - Luật. *Tạp chí Khoa học*, (53), 24.
- Islam, A. N. (2011). Understanding Continued Usage Intention in e-Learning Context. *Bled eConference*, 28.
- Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model. *Journal of management information systems*, 11(4), 87-114.
- Lee, M.K.O., Cheung, C.M.K. & Chen, Z. (2005). Acceptance of Internet-based learning medium: the role of extrinsic and intrinsic motivation. *Information & Management*, 42(8), 1095-1104
- Mohammadi, H. (2015). Investigating users' perspectives on e-learning: An integration of TAM and IS success model. *Computers in human behavior*, 45, 359-374.
- Nguyễn Lê Hoàng Thuỳ Tố Quyền, Minh, C.T, Đại, N.V. (2021). Nghiên cứu mô hình lựa chọn E-learning của sinh viên đại học tại Thành phố Hồ Chí Minh. *Tạp chí Kinh tế và Quản trị Kinh doanh*, 17(2), 51-65.
- Rajeh, M. T., Abduljabbar, F. H., Alqahtani, S. M., Waly, F. J., Alnaami, I., Aljurayyan, A., & Alzaman, N. (2021). Students' satisfaction and continued intention toward e-learning: A theory-based study. *Medical education online*, 26(1), 1961348.
- Roca, J.C. & Gagné, M. (2008). Understanding e-learning continuance intention in the workplace: A self-determination theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 24(4), 1585-1604
- Sekaran, U., (2013). *Research Method for Business*. John Wiley & Sons.
- Sun, Y., Liu, L., Peng, X., Dong, Y., & Barnes, S. J. (2013). Understanding Chinese users' continuance intention toward online social networks: an integrative theoretical model. *Electronic Markets*, 24(1), 57-66.
- Tarhini, A., Hone, K., & Liu, X. (2013). User acceptance towards web-based learning systems: Investigating the role of social, organizational and individual factors in European higher education. *Procedia Computer Science*, 17, 189-197.
- Teo, T., & Noyes, J. (2011). An assessment of the influence of perceived enjoyment and attitude on the intention to use technology among pre-service teachers: A structural equation modeling approach. *Computers & education*, 57(2), 1645-1653.
- Thanh, N. D., Dũng, N. T., & Thi, C. H. (2014). Sự chấp nhận và sử dụng đào tạo trực tuyến trên điện toán đám mây. *Tạp chí Phát triển Khoa học & Công nghệ*, 17, 116-135.
- Thanh, P.T.N, Thông, N.N & Thảo, N.T.P. (2020). Cảm nhận của sinh viên chính quy khi trải nghiệm học trực tuyến hoàn toàn trong thời gian phòng chống dịch Covid-19. *PROCEEDINGS*. Vol. 15. No. 2.
- Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425.
- Wang, X., Lee, Y., Lin, L., Mi, Y., & Yang, T. (2021). Analyzing instructional design quality and students' reviews of 18 courses out of the Class Central Top 20 MOOCs through systematic and sentiment analyses. *The Internet and Higher Education*, 50, 100810.
- Zhou, Tao. (2011). Understanding mobile Internet continuance usage from the perspectives of UTAUT and flow. *Information Development*, 27(3), 207-218.

ẢNH HƯỞNG CỦA SỰ KỶ VỌNG, GIÁ TRỊ CẢM NHẬN ĐẾN LÒNG TRUNG THÀNH CỦA DU KHÁCH QUỐC TẾ ĐỐI VỚI DU LỊCH DI SẢN VĂN HÓA TẠI HÀ NỘI

TS. Nguyễn Quang Vinh

Trường Đại học Lao động – Xã hội

quangvinh191081@gmail.com

TS. Lục Mạnh Hiến

Trường Đại học Lao động – Xã hội

hienlm@ulsa.edu.vn

ThS. Phạm Quốc Huy

Trường Đại học Lao động – Xã hội

Quochuy.ulsa@gmail.com

Tóm tắt: Mục đích của nghiên cứu này nhằm đánh giá mối quan hệ giữa sự kỳ vọng và giá trị nhận được với sự hài lòng và lòng trung thành của du khách quốc tế đối với du lịch di sản văn hóa tại Hà Nội. Thông qua phương pháp PLS- SEM, nghiên cứu đã tiến hành kiểm định 8 giả thuyết dựa trên kết quả khảo sát của 209 khách du lịch quốc tế tại hai điểm du lịch di sản văn hóa nổi tiếng của Hà Nội là Hoàng Thành Thăng Long và Văn miếu – Quốc Tử Giám. Kết quả cho thấy cả 8 giả thuyết đều được hỗ trợ. Nghiên cứu cho thấy sự kỳ vọng và giá trị cảm nhận có ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng và lòng trung thành của du khách. Bên cạnh đó, sự hài lòng cũng có mối quan hệ trực tiếp với lòng trung thành của du khách. Với sự xuất hiện gián tiếp của mối quan hệ giữa sự kỳ vọng – sự hài lòng – lòng trung thành và các liên kết giữa giá trị cảm nhận – sự hài lòng và sự kỳ vọng – lòng trung thành đã cho thấy vai trò trung gian của sự hài lòng trong nghiên cứu này. Các thảo luận dưới góc độ học thuật, quản lý và gợi ý cho các nghiên cứu tiếp theo cũng được đề cập trong phần kết luận của nghiên cứu này.

Từ khóa: sự kỳ vọng, sự cảm nhận, sự hài lòng, lòng trung thành, Hà Nội, du lịch di sản văn hóa.

THE INFLUENCE OF EXPECTATIONS AND PERCEIVED VALUES ON THE LOYALTY OF INTERNATIONAL TOURISTS TO CULTURAL HERITAGE TOURISM IN HANOI

Abstract: The purpose of this study is to assess the relationship of expectations and perceived value with satisfaction and loyalty of international visitors to cultural heritage sites in Hanoi. By applying the PLS-SEM method, the research has tested eight hypotheses based on the survey results of 209 international tourists at two famous cultural heritage sites of Hanoi: Imperial Citadel of Thăng Long (Hoang Thanh Thang Long) and Temple of Literature (Van Mieu – Quoc Tu Giam). The research results show that expectations and perceived value have a direct influence on tourists' satisfaction and loyalty, besides satisfaction also has a direct relationship with tourist loyalty. The results indicate the indirect relationship between expectations - satisfaction - loyalty and the links between perceived value - satisfaction – loyalty that shows a mediating role of satisfaction in this study. Discussions from academic and managerial perspectives and suggestions for further research are also mentioned in the conclusion of the study.

Keywords: expectation, perceived values, satisfaction, loyalty, cultural heritage tourism, Hanoi.

Mã bài báo: JHS-30

Ngày nhận sửa bài: 18/02/2022

Ngày nhận bài: 10/01/2022

Ngày duyệt đăng: 15/03/2022

Ngày nhận phản biện: 24/01/2022

1. Giới thiệu

Mặc dù đại dịch Covid-19 làm ảnh hưởng lớn đến sự phát triển kinh tế nói chung và ngành du lịch nói riêng, tuy nhiên với nguồn tài nguyên du lịch phong phú, đặc biệt là tài nguyên du lịch nhân văn trong ba năm qua, từ năm 2019-2021, Việt Nam được tổ chức Giải thưởng Du lịch Thế giới bình chọn là “Điểm đến văn hóa hàng đầu châu Á”. Văn hóa truyền thống đặc sắc, đặc trưng của nền văn hóa Á Đông với rất nhiều những di tích, sự kiện ghi đậm dấu ấn trong lịch sử nhân loại, sự đa dạng trong phong tục tập quán, lối sống, ẩm thực, lễ hội giúp du lịch Việt hấp dẫn du khách quốc tế. Với 28 di sản được UNESCO công nhận là di sản thế giới, trong đó có 19 di sản văn hóa bao gồm 06 di sản văn hóa (DSVH) vật thể và 13 DSVH phi vật thể thế giới, du lịch Việt Nam ngày càng thu hút sự chú ý của du khách quốc tế. Nhiều sản phẩm du lịch di sản đã trở thành thương hiệu đặc trưng cho du lịch Việt Nam. Đặc biệt, DSVH còn là yếu tố quan trọng tạo nên sự khác biệt cho hệ thống điểm đến và sản phẩm du lịch của Việt Nam, kết nối và đa dạng hóa các tuyến du lịch xuyên vùng và quốc tế (Lưu, 2020).

Theo kế hoạch số 191/KH-UBND ngày 30/9/2020 về thực hiện Chiến lược phát triển du lịch Việt Nam đến năm 2030 trên địa bàn thành phố Hà Nội, Hà Nội đặt mục tiêu đến năm 2025 đón 35-39 triệu lượt khách du lịch, trong đó có 8-9 triệu lượt khách quốc tế. Tổng thu từ khách du lịch đạt khoảng 151 nghìn tỷ đồng. Đến năm 2030, du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của thành phố, đón 48-49 triệu lượt khách du lịch, trong đó có 13-14 triệu lượt khách quốc tế. Tổng thu từ khách du lịch đạt khoảng 270-300 nghìn tỷ đồng. Để thực hiện kế hoạch này, Hà Nội đã phát triển nhiều sản phẩm, điểm đến đáp ứng tốt nhu cầu vui chơi của du khách, như: không gian đi bộ khu vực hồ Hoàn Kiếm và phụ cận, làng gốm sứ Bát Tràng, làng lụa Vạn Phúc. Các di tích, danh thắng: Hoàng thành Thăng Long, Văn Miếu - Quốc Tử Giám, di tích Nhà tù Hỏa Lò...

Sự phát triển kinh tế làm tăng thu nhập dẫn đến gia tăng các hoạt động du lịch và cả tính cạnh tranh của các địa điểm du lịch. Bởi vậy, để thu hút nhiều khách du lịch hơn các địa điểm du lịch cần hướng tới việc tạo ra sự hài lòng và tăng tính trung thành

của du khách. Các nghiên cứu cho thấy gia tăng tính hấp dẫn của điểm đến có tác động tích cực đến sự hài lòng của du khách (Ibrahim & Gill, 2005; Lee, 2009) và tính trung thành của họ (Lee, 2009; Horng và cộng sự, 2012). Sự kỳ vọng cũng là một nhân tố có ảnh hưởng tới cảm nhận của du khách về địa điểm du lịch, tác động tới sự hài lòng cũng như tính trung thành (Gallarza & Saura, 2006; Williams & Soutar, 2009, Hung & Petrick, 2012). Do đó, để có căn cứ hoạch định phát triển du lịch di sản cần xác định được các nhân tố chính tạo ra sự kỳ vọng, sự hài lòng cũng như ảnh hưởng của chúng tới lòng trung thành của du khách. Mặc dù, các nghiên cứu như vậy đối với các điểm du lịch trên thế giới được thực hiện khá phổ biến (Lin và cộng sự, 2007; Lee, 2009; Marzuki và cộng sự, 2012). Tuy nhiên, những nghiên cứu như vậy tại Việt Nam chưa nhiều, đặc biệt là đối với loại hình du lịch di sản văn hóa. Do đó, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá tác động của sự kỳ vọng, sự hài lòng và lòng trung thành thông qua trường hợp khách du lịch đến thăm quan di sản văn hóa tại Hà Nội nhằm đưa ra một số gợi ý cho các nhà quản lý du lịch, các nhà làm marketing du lịch trong việc cải thiện hình ảnh của điểm đến và tăng sự hài lòng cũng như nâng cao tỷ lệ khách quay lại điểm đến.

2. Cơ sở lý luận

2.1 Du lịch di sản văn hóa

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2017), “Du lịch văn hóa là loại hình du lịch được phát triển trên cơ sở khai thác giá trị văn hóa, góp phần bảo tồn và phát huy giá trị văn hóa truyền thống, tôn vinh giá trị văn hóa mới của nhân loại”. Du lịch văn hóa là loại hình du lịch nhằm nâng cao hiểu biết cho khách du lịch về lịch sử, kiến trúc, kinh tế - xã hội, lối sống và phong tục tập quán ở nơi họ đến thăm. Theo Lord (1999), du lịch di sản văn hóa được định nghĩa là “sự viếng thăm của một người ở bên ngoài một nước chủ nhà, được thúc đẩy một phần hoặc toàn bộ bởi niềm đam mê của người đó với kiến trúc lịch sử, công trình nghệ thuật, di sản khoa học hoặc lối sống của một cộng đồng, một vùng, hoặc một nhóm người tại quốc gia đó”. Theo Bruce và các cộng sự (2014), du lịch văn hóa và di sản là loại hình du lịch mà ở đó các công trình nghệ thuật, văn hóa, và di sản là chìa khóa

để hấp dẫn du khách, và là nơi để mọi sự tập trung, hoạt động của du khách sẽ hướng vào.

Các nghiên cứu khoa học cũng chỉ ra rằng các du khách có đam mê vào du lịch di sản văn hóa thường có thu nhập cao và rất sẵn sàng chi tiêu (Bruce và các cộng sự, 2014). Điều này đem lại một ảnh hưởng tích cực lên hoạt động du lịch văn hóa vốn chưa thực sự sôi nổi trong quá khứ. Thêm vào đó, du lịch văn hóa di sản tạo ra rất nhiều giá trị gia tăng cho những người làm dịch vụ du lịch nói riêng và những quốc gia làm du lịch nói chung – những thứ ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng cuộc sống ở các quốc gia đó. Du lịch di sản văn hóa hiện nay đang ngày càng được phát triển trên cả hai phương diện là những mục tiêu cơ bản và những mục tiêu dài hạn đi cùng với những hoạt động của những chủ thể lớn như là những dự án phát triển kinh tế, các bảo tàng, các nhóm tôn giáo, các đại sứ du lịch, các nhà giáo dục, các doanh nghiệp du lịch quốc tế cũng như địa phương (Lee và các cộng sự, 2001).

2.2 Sự kỳ vọng, giá trị cảm nhận của khách du lịch

Theo Driver và Knopf (1977) kỳ vọng là niềm tin của du khách về một điểm đến du lịch hay hoạt động văn hóa, giải trí có thể đáp ứng nhu cầu nhất định của du khách, kì vọng chính là nguồn gốc, lý do cho các quyết định tiếp cận hoặc không tiếp cận điểm đến. Lin (2008) lập luận rằng kỳ vọng là mong muốn hoặc nhu cầu đối với dịch vụ hoặc sản phẩm mà nhà cung cấp dịch vụ nên cung cấp, do đó, kỳ vọng là mong muốn bên trong cá nhân của du khách sẽ dẫn đến sự phát triển tích cực trong việc ra quyết định. Kết quả nghiên cứu của Chun và Chen (2009) đã chỉ ra rằng sự kỳ vọng để cập đến niềm tin mà con người hành động để đáp ứng mong muốn và niềm tin đó, nó quyết định hành vi của con người và do đó tạo ra động cơ. Theo các tài liệu nói trên, nhiều học giả có những khái niệm về kỳ vọng khác nhau. Nghiên cứu này cho rằng kỳ vọng là sự đáp ứng những nhu cầu hoặc nguyện vọng nhất định, kỳ vọng là một niềm tin ngắn hạn và nó sẽ quyết định hành vi của khách du lịch. Lai và Vinh (2013) lập luận rằng các hoạt động giải trí và tham quan cần phải có các hoạt động kích thích sự kỳ vọng của khách du lịch, những hiệu ứng từ các hoạt động xúc tiến sẽ đem đến cho

du khách sự tò mò, quan tâm mong muốn và cuối cùng là hành động để thỏa mãn sự kỳ vọng của mình.

Giá trị cảm nhận là sự đánh giá của người tiêu dùng về giá trị của sản phẩm hoặc dịch vụ. Một số nghiên cứu gần đây đã làm sáng tỏ tầm quan trọng của giá trị cảm nhận của khách du lịch với sự hài lòng của họ đối với các điểm đến du lịch (Bajs, 2015; Ryu, Lee, & Kim, 2012; Williams & Soutar, 2009). Giá trị cảm nhận sẽ thay đổi dựa trên loại sản phẩm hoặc dịch vụ và được đo lường khác nhau ở các khu vực khác nhau (Lee et al., 2007). Theo quan niệm truyền thống, giá trị cảm nhận được cho là một chức năng của giá cả sản phẩm, nhưng trong những năm gần đây, giá trị bằng tiền đã được coi là chỉ số chính của giá trị cảm nhận (Gallarza & Saura, 2006). Giá trị bằng tiền thừa nhận giá trị của phương pháp tiếp cận hành vi người tiêu dùng đối với việc xác định giá trị cảm nhận (Duman, 2002). Tuy nhiên, các yếu tố tâm lý khác, chẳng hạn như chất lượng, phản ứng cảm xúc và danh tiếng cũng có thể ảnh hưởng đến quyết định mua một sản phẩm hoặc dịch vụ cụ thể (Petrick, 2002).

Mặc dù giá trị cảm nhận đã được thảo luận nhiều trong nghiên cứu marketing, tuy nhiên mới chỉ được đưa vào nghiên cứu trong du lịch trong thời gian gần đây (Sanchez, Callarisa, Rodriguez, & Moliner, 2006). Một số nghiên cứu đã xem xét ảnh hưởng của giá trị cảm nhận đối với các khía cạnh khác nhau của hành vi du lịch; chẳng hạn như sự hài lòng (Bajs, 2015; Iglesias, & Guillén, 2004; Lee và cộng sự, 2007; Petrick & Backman, 2001; Ryu, Han, & Kim, 2008), hành vi sau mua hàng (Moliner et al., 2007; Petrick, 2004), ý định hành vi (Bajs, 2015; Chen & Chen, 2010; Ryu và cộng sự, 2012; William & Soutar, 2009) và lòng trung thành (Gallarza & Saura, 2006). Những nghiên cứu này đã dựa trên thang đo đa chiều để đo lường giá trị cảm nhận của các sản phẩm và dịch vụ du lịch khác nhau. Từ những lập luận này các giả thuyết được thiết lập như sau:

2.3 Sự hài lòng và lòng trung thành

Sự hài lòng của khách hàng thường được xem là nhận thức cá nhân về sự hoàn hảo của sản phẩm/dịch vụ liên quan đến sự trông đợi của họ. Đáp ứng sự trông đợi của khách hàng sẽ mang lại sự hài lòng (Torres and Kline (2013). Theo Anderson, Fornell and Lehmann (1994), sự hài lòng của khách hàng

chia thành hai loại: theo đặc tính giao dịch và tích lũy. Sự hài lòng giao dịch dựa trên việc đánh giá sau giao dịch mua hàng hoặc sử dụng dịch vụ. Sự hài lòng tích lũy dựa trên đánh giá tổng quát các trải nghiệm sử dụng hàng hóa/ dịch vụ theo thời gian.

Khảo sát sự hài lòng là một trong những công cụ cần thiết nhất được sử dụng để thu thập thông tin liên quan đến ý kiến của khách du lịch về điểm đến. Để đo lường sự hài lòng, Barsky & Labagh (1992) sử dụng mô hình “đáp ứng kỳ vọng”, mô hình này nặng về đánh giá thuộc tính cụ thể, và kết luận rằng sự hài lòng có tương quan tích cực với sự sẵn sàng quay lại các điểm đến, sau đó hình ảnh điểm đến được tăng lên bởi khách viếng thăm. Chen & Tsai (2007) đã tiến hành nghiên cứu về sự lựa chọn điểm đến của khách du lịch, đã chỉ ra rằng sự hài lòng là phần mở rộng của niềm vui chung hoặc thỏa mãn của du khách. Để thử nghiệm thêm, Chi & Qu (2008) có một kết luận tương tự: sự hài lòng của thuộc tính (vận hành theo cách tương tự như cảm nhận chất lượng) là tiền đề cho sự hài lòng, sự hài lòng thuộc tính và sự hài lòng tổng thể là hai yếu tố quyết định đến lòng trung thành của du khách (Hsu & Lin, 2016, Vinh, 2013, Suhartanto, 2018).

Để xác định mức độ hài lòng của du khách với một điểm đến cụ thể, các nhà nghiên cứu trước đây đã sử dụng các công cụ khác nhau nhằm đánh giá khoảng cách điểm số dựa trên sự khác biệt giữa sự kỳ vọng và nhận thức về việc cung cấp các dịch vụ cụ thể liên kết với điểm đến (Moutinho, 1987; Parasuraman và cộng sự, 1985). Mô hình phổ biến nhất được áp dụng trong marketing dịch vụ liên quan đến nghiên cứu sự hài lòng như một phản ứng cảm xúc và nhận thức để trải nghiệm dịch vụ (ví dụ như chất lượng, cảm nhận giá trị).

Nghiên cứu của Wei (1995) cho thấy sự hài lòng của khách du lịch đối với các thuộc tính của tài nguyên du lịch càng cao, sự hài lòng của khách càng cao, sự hài lòng sẽ ảnh hưởng đến ý định xem xét quay lại của khách du lịch, khi sự hài lòng tổng thể thấp hơn, sự sẵn sàng quay lại sẽ thấp hơn. Yeh (2000), Chien (2012), Vĩnh (2013) và Vĩnh (2019) nhận thấy rằng có một mối tương quan đáng kể giữa mức độ hài lòng của khách du lịch và ý định quay lại các điểm đến làng nghề và điểm đến văn hóa với

những hoạt động cụ thể liên quan trực tiếp đến nét đặc trưng của điểm đến. Khảo sát của cho thấy sự hài lòng của du lịch có mối tương quan tích cực đáng kể trực tiếp với ý định quay lại.

Kuusik và cộng sự (2011) lưu ý rằng sự trung thành của khách du lịch được xem như là một ý định quay lại các điểm đến hoặc giới thiệu cho người khác về điểm đến. Tương tự như vậy, Kuenzel & Katsaris (2009) mô tả hành vi bao gồm: ý định trở lại và giới thiệu thông qua lời truyền miệng (WOM). Hơn nữa, Kuenzel & Katsaris (2009) giải thích rằng tầm quan trọng tương đối của mỗi thuộc tính tạo ra ấn tượng tổng thể cần được điều tra bởi vì không hài lòng có thể xảy ra sau khi có sự đánh giá khác nhau về kinh nghiệm tích cực và tiêu cực. Chi & Qu (2008) kết luận rằng sự hài lòng của thuộc tính là tiền đề cho sự hài lòng tổng thể, sự hài lòng đối với thuộc tính và sự hài lòng tổng thể là hai yếu tố quyết định đến sự trung thành. Dựa trên sự khảo sát các tài liệu, nghiên cứu này đưa ra các giả thuyết như sau:

H1: Sự kỳ vọng ảnh hưởng tích cực đến giá trị cảm nhận của khách du lịch đối với du lịch di sản văn hóa

H2: Sự kỳ vọng của khách du lịch ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách du lịch đối với du lịch di sản văn hóa

H3: Sự kỳ vọng của khách du lịch ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của khách du lịch đối với du lịch di sản văn hóa

H4: Giá trị cảm nhận ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của khách du lịch đối với du lịch di sản văn hóa

H5: Giá trị cảm nhận ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của khách du lịch với các Làng nghề.

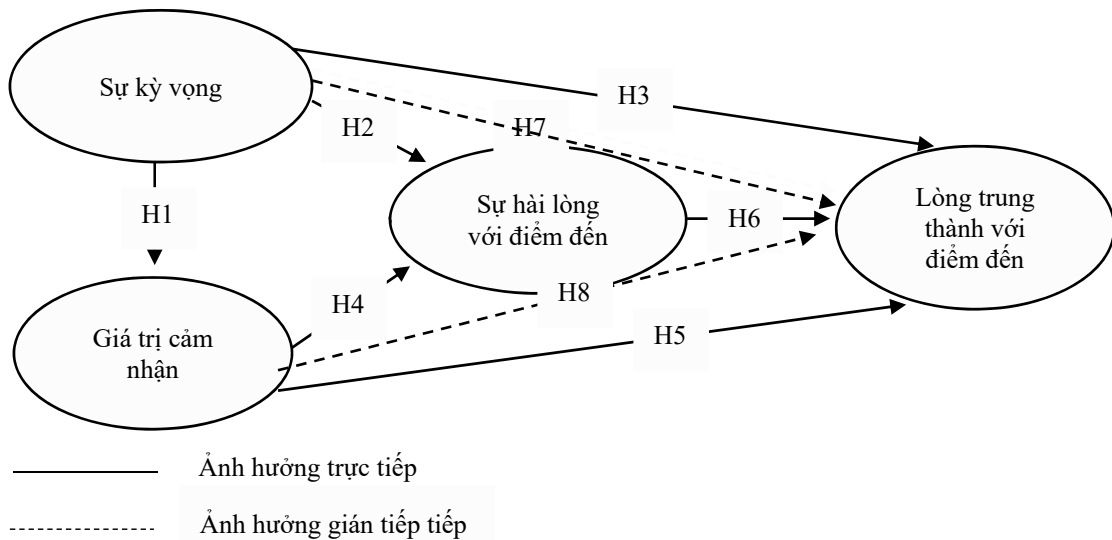
H6: Sự hài lòng ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành của khách du lịch với các Làng nghề.

Bên cạnh đó để làm rõ hơn sự tác động gián tiếp giữa sự kỳ vọng và giá trị cảm nhận đến lòng trung thành thông qua sự hài lòng của khách hàng, nghiên cứu đưa ra hai giả thuyết như sau:

H7: Sự kỳ vọng của du khách có ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành thông qua sự hài lòng của khách du lịch đối với du lịch di sản văn hoá

H8: Giá trị cảm nhận ảnh hưởng tích cực đến lòng trung thành thông qua sự hài lòng của khách du lịch đối với du lịch di sản văn hoá

Hình 1. Mô hình nghiên cứu



Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

3. Phương pháp nghiên cứu

Mục đích của nghiên cứu này là phân tích các thuộc tính quan trọng của điểm đến trong việc đáp ứng nhu cầu của khách du lịch khi thăm quan các di sản văn hóa tại Hà Nội và chứng minh mối quan hệ giữa sự kỳ vọng, giá trị cảm nhận, sự hài lòng tổng thể và sự trung thành với điểm đến của du khách. Để thực hiện các mục tiêu được đặt ra ở trên, nghiên cứu sử dụng kết hợp phương pháp tổng hợp, đối sánh và phân tích số liệu, dữ liệu thứ cấp với phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Nghiên cứu được thực hiện qua 4 bước bao gồm: Bước 1: Nghiên cứu định tính ban đầu, Bước 2: Nghiên

cứ định lượng sơ bộ với mẫu khảo sát được thực hiện với 40 khách du lịch tại Hoàng Thành Thăng Long để khẳng định sự rõ ràng và logic của bảng hỏi (Cronbach anpha lần lượt là: Sự kỳ vọng: 9.2 Giá trị cảm nhận: 8.5; Sự hài lòng: 8.8 và lòng trung thành: 7.8 ; Bước 3: Nghiên cứu định lượng chính thức, Bước 4: Nghiên cứu định tính bổ sung. Tất cả các biến quan sát trong bốn cấu trúc (sự kỳ vọng, giá trị cảm nhận sự hài lòng của du khách và lòng trung thành điểm đến) được đo lường dựa trên thang đo Likert năm mức độ (từ 1 = không đồng ý đến 5 = đồng ý). Bên cạnh đó, bảng hỏi cũng khảo sát các thông tin về nhân khẩu học của du khách như: giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp...

Bảng 1. Biến nghiên cứu và mã hóa

Biến nghiên cứu	Biến quan sát	Mã hóa	Nguồn
Sự kỳ vọng	Lịch sử các công trình	EXP1	Các tác giả tự phát triển
	Không gian văn hóa	EXP2	
	Không gian kiến trúc	EXP3	
	Viện bảo tàng	EXP4	
	Không gian tự nhiên	EXP5	
	Cảnh quan truyền thống	EXP6	
	Lễ hội sự kiện	EXP7	
	Thông tin	EXP8	
	Khả năng tiếp cận	EXP9	
	Khí hậu thời tiết	EXP10	
	Hướng dẫn viên	EXP11	
	Quà lưu niệm	EXP12	

Giá trị cảm nhận	Nhận được những giá trị vượt trội so với kì vọng	PER1	Hutchinson & cộng sự (2009), Khajittanakorncharoen & Chirapanda (2014), tác giả phát triển
	Trải nghiệm tại làng nghề là tuyệt vời so với những chi phí bỏ ra	PER2	
	Trải nghiệm lần này mang lại nhiều giá trị hơn so với các chuyến đi trước của tôi tại các địa điểm di sản khác	PER3	
Sự hài lòng	Điểm đến này mang lại lợi ích nhiều hơn so với chi phí bỏ ra	SAT1	Chi & Qu (2008), Kuusik và cộng sự (2011) và Ali và cộng sự (2016)
	Điểm đến này là tốt nhất trong số các điểm tôi đã trải nghiệm trong khu vực	SAT2	
	Điểm đến này tốt hơn nhiều so với những gì tôi mong đợi	SAT3	
Lòng trung thành	Tôi sẽ chọn điểm đến du lịch này một lần nữa trong tương lai	LOY1	Kuusik và cộng sự (2011), Kuenzel & Katsaris (2009) và Hutchinson & cộng sự (2009)
	Tôi sẽ giới thiệu điểm đến cho bạn bè và người thân	LOY2	
	Tôi sẽ giới thiệu điểm đến thông qua mạng xã hội	LOY3	

Nguồn: Nhóm tác giả tổng hợp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua bảng hỏi được phân tích bằng công cụ phân tích dữ liệu thống kê SPSS, SmartPLS. Kỹ thuật phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính bán phần theo Henseler & Chin (2010), mô hình nghiên cứu Giá trị phương sai nhỏ nhất (PLS-SEM) được đánh giá qua hai bước là đánh giá mô hình đo lường và mô hình cấu trúc. Đầu tiên, mô hình đo lường được đánh giá thông qua đánh giá độ tin cậy, giá trị hội tụ và giá trị phân biệt của các khái niệm đo lường trong mô hình.

4. Kết quả nghiên cứu

4.1 Kết quả khảo sát nhân khẩu học của khách du lịch

Tổng cộng 300 bảng hỏi được phát ra tại hai điểm di sản văn hóa trên địa bàn Thành phố Hà Nội là Hoàng Thành Thăng Long và Văn Miếu Quốc Tử Giám vào tháng 12 năm 2019 và tháng 1 năm 2020. Trong tổng số 300 phiếu khảo sát, số phiếu thu về là 266, sau khi loại bỏ các phiếu không hợp lệ, tổng số phiếu có thể sử dụng là 209 chiếm tỷ lệ 69.6% trên tổng số phiếu phát ra. Bảng 2 mô tả thông tin nhân khẩu học của khách du lịch được khảo sát trong nghiên cứu.

Bảng 2. Thống kê mô tả về nhân khẩu học của khách du lịch

Tiêu chí		Tần suất	Phần trăm
Giới tính	Nam	138	66.0
	Nữ	71	34.0
Độ tuổi	<25 tuổi	30	14.4
	26 - 45 Tuổi	90	43.1
	45 - 60 Tuổi	67	32.1
	> 60 Tuổi	22	10.5
Nghề nghiệp	Doanh nhân	13	6.2
	Sinh viên	32	15.3
	Nhân viên/ công nhân	95	45.5
	Nghề khác	69	33.0
Trình độ	PTTH hoặc thấp hơn	32	15.3
	Đại học	151	72.2
	Sau đại học	26	12.4
Số lần viếng thăm	Lần thứ 2 hoặc hơn	74	35.4
	Lần đầu	135	64.6

Tiêu chí		Tần suất	Phần trăm
Quốc tịch	Hoa Kỳ	41	19.6
	Trung Quốc	41	19.6
	Châu Âu	27	12.9
	ASEAN	23	11.0
	Châu Á	30	14.4
	Quốc gia khác	47	22.5
Nguồn thông tin	Internet	103	49.3
	TV	53	25.4
	Nguồn khác	53	25.4
Tổng cộng		209	100.0

Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Bảng 2 cho thấy về giới tính có 138 khách du lịch là nam giới chiếm 66% và nữ giới chiếm 34%. Số khách du lịch có độ tuổi dưới 25 chiếm 14.4%, từ 26-45 chiếm 43.1% từ 46-60 chiếm 32.1% và số khách trên 60 tuổi chiếm 10.5%. Trong khi đó đối với nghề nghiệp của khách du lịch cho thấy chỉ có 6.2% là doanh nhân, sinh viên chiếm 15.3%, số khách là nhân viên văn phòng, công nhân chiếm số lượng lớn tới 45.5%. Còn lại các nghề khác như: giáo viên, bác sĩ hoặc hưu trí chỉ chiếm 33%. Đối với trình độ học vấn của khách du lịch, số khách có trình độ PTTH hoặc thấp hơn chiếm 15.3%, Đại học chiếm đa số đến 72.20% trong khi đó trình độ sau đại học chiếm 12.4%.

Liên quan đến số lần thăm quan tại các điểm

du lịch di sản văn hóa, kết quả khảo sát cho thấy số khách đến thăm lần thứ hai hoặc hơn chỉ chiếm 35.4% trong đó khách là người Trung quốc và Hoa Kỳ chiếm số lượng lớn nhất 19.6% tiếp theo khách châu Á (ngoài ASEAN) chiếm 14.4%, khách từ các quốc gia ASEAN chiếm 11%, châu Âu là 12.9% và các quốc gia khác là 22.5%. Bên cạnh đó, phần lớn khách du lịch cho biết họ biết đến các điểm đến thông qua Internet (49.3%) TV là 25.4 và nguồn khác như: Tạp chí, triển lãm, tờ rơi hoặc qua người thân là 25.4%.

4.2 Phân tích mô hình cấu trúc tuyến tính của các nhân tố

- Kiểm định độ tin cậy và chính xác của mô hình cấu trúc

Bảng 3. Sự tin cậy và chính xác của mô hình cấu trúc

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Sự kỳ vọng	0.876	0.885	0.923	0.801
Giá trị cảm nhận	0.908	0.910	0.926	0.610
Sự hài lòng	0.783	0.825	0.873	0.699
Lòng trung thành	0.882	0.888	0.927	0.809

Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Bảng 3 trình bày các thông số về Độ tin cậy và chính xác của dữ liệu được kiểm định trong mô hình cấu trúc. Chỉ số Cronbach's Alpha là chỉ số đo độ tin cậy truyền thống; chỉ số độ tin cậy tổng hợp (Composite Reliability) được sử dụng phổ biến hơn để phân tích theo phương pháp PLS-SEM; chỉ số Phương sai trích (AVE) cũng là chỉ số quan trọng để đánh giá dữ liệu. Dữ liệu đảm bảo độ tin cậy khi các chỉ số Cronbach's Alpha và Độ tin cậy tổng hợp lớn hơn 0.7 và chỉ số AVE lớn hơn 0.5, do vậy dữ

liệu phân tích ở đây là đảm bảo độ tin cậy cần thiết (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2016).

Tiếp theo, quá trình phân tích dữ liệu trong đề tài thực hiện theo các bước phân tích mô hình phản ánh (Reflective model) theo trình tự được trình bày trong tài liệu của (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2016). Các biến ứng viên cho việc loại bỏ là các biến có hệ số tải "Outer loading" nhỏ hơn 0.7 và nếu xóa đi giúp cải thiện các tiêu chí thống kê đạt mức yêu cầu.

Bảng 4. Ma trận nhân tố tải

	Sự kỳ vọng	Giá trị cảm nhận	Sự hài lòng	Lòng trung thành
EXP2	0.777	0.543	0.509	0.516
EXP3	0.755	0.465	0.487	0.490
EXP4	0.812	0.497	0.577	0.583
EXP5	0.802	0.515	0.550	0.573
EXP6	0.747	0.504	0.518	0.488
EXP7	0.835	0.472	0.580	0.553
EXP8	0.797	0.425	0.522	0.459
EXP9	0.719	0.450	0.468	0.486
PER1	0.448	0.913	0.257	0.705
PER2	0.635	0.889	0.577	0.489
PER3	0.568	0.883	0.507	0.415
SAT1	0.531	0.330	0.885	0.535
SAT2	0.497	0.526	0.925	0.462
SAT3	0.623	0.474	0.888	0.547
EXP1	0.558	0.513	0.442	0.705
LOY2	0.664	0.530	0.515	0.899
LOY3	0.595	0.525	0.588	0.889

Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Kết quả ở bảng 4 cho thấy có 4 biến quan sát có giá trị nhân tố tải nhỏ hơn 0.7 đã bị loại khỏi mô hình bao gồm: Lịch sử các công trình (EXP1); Khí hậu thời tiết (EXP10); Hướng dẫn viên (EXP11) và Quà lưu niệm (EXP12).

Các thông số phân tích khác của mô hình cũng đảm bảo các yêu cầu thống kê: Giá trị phân biệt (Discriminant validity) của mô hình được đảm bảo do tất cả các giá trị trên đường chéo đều lớn hơn các giá trị trong cột tương ứng (Fornell & F. Larker, 1981).

Bảng 5. Giá trị phân biệt của mô hình

	Sự kỳ vọng	Giá trị cảm nhận	Sự hài lòng	Lòng trung thành
Sự kỳ vọng	0.895			
Giá trị cảm nhận	0.621	0.781		
Sự hài lòng	0.541	0.666	0.836	
Lòng trung thành	0.581	0.676	0.557	0.899

Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Bảng 6. Giá trị VIF, f^2 , R^2 và R^2 hiệu chỉnh

	Sự kỳ vọng		Giá trị cảm nhận		Sự hài lòng		R^2	R^2 hiệu chỉnh
	(VIF)	f^2	(VIF)	f^2	(VIF)	f^2		
Giá trị cảm nhận	1.000	0.628					0.386	0.383
Sự hài lòng	1.628	0.322	1.621	0.085			0.499	0.495
Lòng trung thành	1.766	0.192	2.151	0.031	1.996	0.021	0.481	0.474

Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Giá trị độ phóng đại phương sai (VIF) của tất cả các biến trong mô hình đều nhỏ hơn 3 (Hair, Black & Babin, 2014), do vậy không có vấn đề đa cộng tuyến. Chỉ tiêu tiếp theo cần xem xét là giá trị R^2 của các biến ẩn (cấu trúc). Mức giá trị đáng kể của R^2 tùy thuộc vào các ứng dụng áp dụng. Các giá trị R^2 trong Bảng 6 là phù hợp trong trường hợp nghiên cứu này. Giá trị hàm f^2 thể hiện mức độ ảnh hưởng của cấu trúc (nhân tố) khi loại bỏ khỏi mô hình. Các cấu trúc có giá trị f^2

nhỏ (nhỏ hơn 0.02) chứng tỏ có mức độ ảnh hưởng thấp trong mô hình. Trong mô hình này ta thấy tất cả các liên kết đều có mức độ ảnh hưởng cao ($f^2 > 0.02$).

- Kiểm định giả thuyết

Nghiên cứu này đề xuất 6 giả thuyết trên cơ sở tổng quan các tài liệu liên quan cũng như thảo luận với các chuyên gia thuộc lĩnh vực du lịch. Kết quả kiểm định giả thuyết được thể hiện ở bảng 7 và hình 2.

Bảng 7. Kết quả kiểm định mức độ ý nghĩa của các liên kết trực tiếp

Giả thuyết (H1-H6)	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kết quả kiểm định
Sự kỳ vọng -> Giá trị cảm nhận (H1)	0.169	0.173	0.068	2.471	0.014	Chấp nhận
Sự kỳ vọng -> Sự hài lòng (H2)	0.263	0.263	0.072	3.667	0.000	Chấp nhận
Sự kỳ vọng -> Lòng trung thành (H3)	0.621	0.618	0.059	10.501	0.000	Chấp nhận
Giá trị cảm nhận -> Sự hài lòng (H4)	0.463	0.468	0.072	6.399	0.000	Chấp nhận
Giá trị cảm nhận -> Lòng trung thành (H5)	0.512	0.519	0.063	8.132	0.000	Chấp nhận
Sự hài lòng -> Lòng trung thành (H6)	0.146	0.138	0.076	1.963	0.046	Chấp nhận

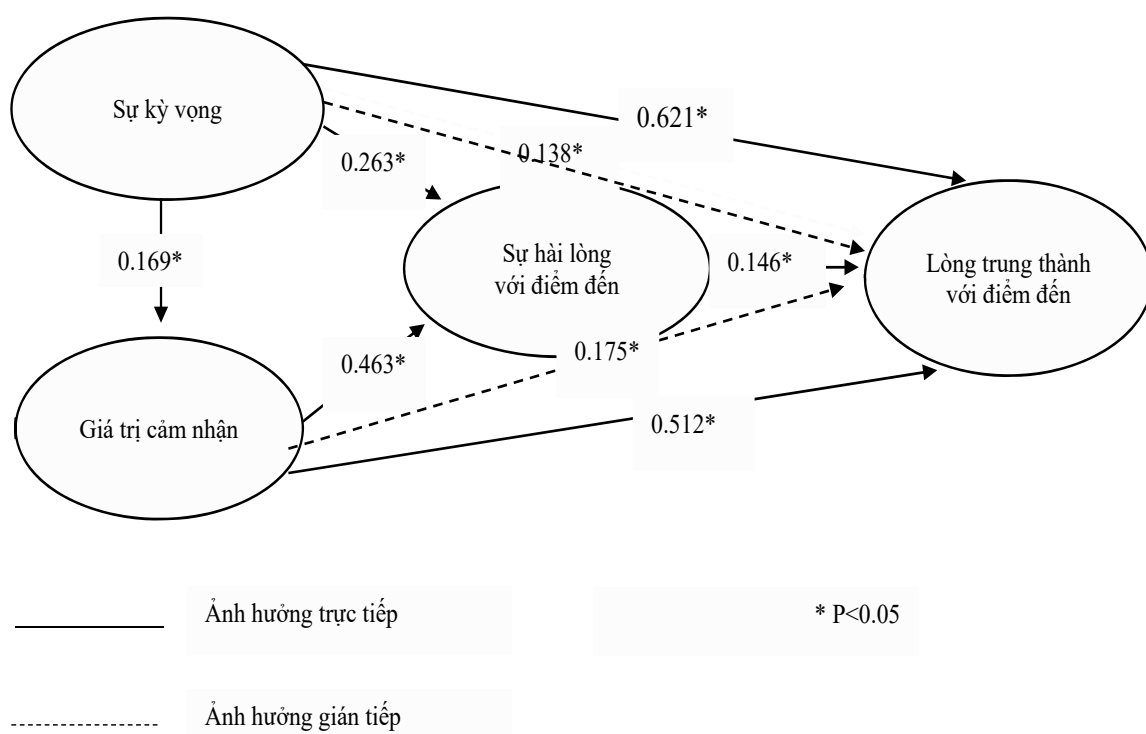
Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Từ Bảng 7 cho thấy 6 giả thuyết về sự tác động trực tiếp được phát biểu trong nghiên cứu này đều được chấp nhận cụ thể như sau: H1 Sự kỳ vọng của khách hàng ảnh hưởng tích cực đến giá trị cảm nhận với giá trị $\beta = 0.169$ ($t = 2.471$; $p < 0.05$), H2 Sự kỳ vọng của khách hàng ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng với giá trị $\beta = 0.263$ ($t = 3.667$; $p < 0.05$) và H3 Sự kỳ vọng của khách hàng ảnh hưởng tích cực đến lòng

trung thành với giá trị $\beta = 0.621$ ($t = 10.501$; $p < 0.05$).

Tiếp theo H4 và H5 cho thấy sự ảnh hưởng của giá trị cảm nhận đến sự hài lòng và lòng trung thành (H4: $\beta = 0.463$, $t = 6.399$; $p < 0.05$ và H5: $\beta = 0.512$, $t = 8.132$; $p < 0.05$). H6 cho thấy liên kết sự ảnh hưởng của sự hài lòng đối với lòng trung thành của khách du lịch đối với điểm đến làng nghề tại Hà Nội với giá trị $\beta = 0.146$ ($t = 1.963$; $p < 0.05$).

Hình 2. Kết quả mô hình PLS – SEM



Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Bảng 8. Kết quả kiểm định mức độ ý nghĩa của các liên kết gián tiếp

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ($ O/STDEV $)	P Values	Kết quả kiểm định
Sự kỳ vọng-> Sự hài lòng -> Lòng trung thành	0.138	0.135	0.021	1.962	0.040	Chấp nhận
Giá trị cảm nhận -> Sự hài lòng -> Lòng trung thành	0.175	0.172	0.042	1.988	0.044	Chấp nhận

Nguồn: Nhóm tác giả xây dựng

Bảng 8 làm rõ hơn mối quan hệ gián tiếp giữa sự kỳ vọng của du khách, sự hài lòng và lòng trung thành với điểm đến ($t = 1.962$; $p < 0.05$) và giá trị cảm nhận, sự hài lòng và lòng trung thành của du khách đối với điểm đến di sản văn hóa ($t = 1.988$; $p < 0.05$)

4.3 Thảo luận

Kết quả này cho thấy một phát hiện rất thú vị đó là thứ tự của các liên kết giữa sự kỳ vọng đối với các biến còn lại: giá trị cảm nhận, sự hài lòng và lòng trung thành đều ở mức cao, có nghĩa là khoảng

cách giữa kỳ vọng cũng như sự hài lòng đã được rút ngắn. Một số nghiên cứu trước đây về sự kỳ vọng của khách đối với một điểm đến của Việt Nam và sự hài lòng cũng như lòng trung thành dường có kết quả không tốt (giả thuyết không được hỗ trợ hoặc khoảng cách có kết quả âm) (Vinh 2019, Thanh và cộng sự, 2020; Vinh and Long, 2013; Kim 2006,). Kết quả cũng cho thấy sự ảnh hưởng của giá trị cảm nhận đến sự hài lòng và lòng trung thành và sự hài lòng có tác động trực tiếp đến lòng trung thành. Bên cạnh đó, việc các giả thuyết H7 và H8 được hỗ trợ cho thấy sự kỳ vọng và giá trị cảm nhận có ảnh hưởng gián tiếp đến lòng trung thành của du khách thông qua biến trung gian là sự hài lòng, điều này cho thấy vai trò trung gian của sự hài lòng là rõ nét. Kết quả này tương đồng với nhiều nghiên cứu trước đây với các liên kết giữa sự cảm nhận và sự hài lòng cũng như sự cảm nhận với lòng trung thành đã được chứng minh (Chien (2012), Vinh (2013) Guo và cộng sự (2017) Suhartanto, (2018); Vinh (2019) và Thanh, Hiền và Vinh (2021)

5. Kết luận

Mục đích của bài báo là nghiên cứu mối quan hệ giữa sự kỳ vọng, sự hài lòng và lòng trung thành của du khách đối với du lịch di sản văn hóa. Thông qua phương pháp PLS- SEM nghiên cứu đã tiến hành kiểm định 8 giả thuyết dựa trên kết quả khảo sát của 209 khách du lịch tại hai điểm du lịch di sản văn hóa nổi tiếng của Hà Nội là Văn Miếu – Quốc Tử Giám và Hoàng Thành Thăng Long. Kết quả cho thấy cả 8 giả thuyết đều được hỗ trợ. Các kết quả này cho thấy một số sự tương đồng với các nghiên cứu trước đây khi cho thấy mối liên kết giữa giá trị cảm nhận – sự hài lòng – lòng trung thành (mô hình truyền thống trong nghiên cứu du lịch như: (Chien, 2012; Vinh, 2013; Guo và cộng sự, 2017; Suhartanto, 2018 và Vinh, 2019.)). Bên cạnh đó, nghiên cứu cũng cho thấy các liên kết giữa sự kỳ vọng – giá trị cảm nhận; sự kỳ vọng – sự hài lòng và sự kỳ vọng – lòng trung thành được hỗ trợ. Như đã đề cập các nghiên cứu trước đây thường chỉ cho thấy sự hỗ trợ của sự kỳ vọng và giá trị cảm nhận (Che, Huang, Hsu, Tseng & Lee, 2010; Chiu, Hsu, Sun, Lin, & Sun, 2005). Tuy nhiên, nghiên cứu này cho thấy sự liên kết mạnh mẽ giữa sự kỳ vọng và sự hài lòng

cũng như sự kỳ vọng và lòng trung thành. Điều này sẽ là một phát hiện quan trọng đối với các nhà làm marketing du lịch trong quá trình quảng bá hình ảnh của điểm đến. Liên kết cuối cùng được hỗ trợ trong nghiên cứu đó là sự ảnh hưởng của sự hài lòng lên lòng trung thành của khách du lịch đối với điểm đến làng nghề tại Hà Nội với giá trị. Bên cạnh đó, kết quả hồi quy cũng khẳng định mối quan hệ làm rõ hơn mối quan hệ gián tiếp giữa sự kỳ vọng của du khách, sự hài lòng và lòng trung thành với điểm đến và giá trị cảm nhận, sự hài lòng và lòng trung thành của du khách đối với điểm đến di sản văn hóa. Kết quả này cho thấy có sự tương đồng với rất nhiều nghiên cứu trước đây, đặc biệt là các nghiên cứu về điểm đến di sản văn hóa (Vinh, 2019, Hsu & Lin, 2016, Vinh, 2013, Suhartanto, 2018).

Từ khía cạnh các nhà quản lý, marketing du lịch đặc biệt là đối với các điểm du lịch văn hóa (thế mạnh của Việt Nam) các hoạt động văn hóa tại khu du lịch cần được tổ chức đa dạng hơn nữa. Đặc biệt, khách du lịch rất ấn tượng với các sự kiện tại Hoàng Thành Thăng Long như: Thi Đình, Giải mã Hoàng Thành Thăng Long, hay các hoạt động tìm hiểu về khoa cử của Việt Nam tại Văn Miếu - Quốc Tử Giám. Những hoạt động này thực sự mang lại các ấn tượng đối với du khách, vì vậy các nhà hoạt động marketing cần làm nổi bật hơn nữa nhằm thu hút sự chú ý của khách du lịch đến với loại hình du lịch di sản văn hóa truyền thống. Bên cạnh đó, chất lượng phục vụ cần tiếp tục được cải thiện, đặc biệt là sự phục vụ của nhân viên tại điểm đến (hướng dẫn viên, nhân viên bán hàng tại các quầy lưu niệm, nhân viên phục vụ tại các nhà hàng, cơ sở lưu trú...) tuy những năm gần đây đã có sự cải thiện đáng kể về chất lượng dịch vụ, nhưng hiện nay Việt Nam nói chung và Hà Nội nói riêng vẫn bị đánh giá thấp về chất lượng dịch vụ (Thuy và cộng sự, 2019). Chính vì chất lượng dịch vụ mà tỷ lệ quay lại lần hai của khách du lịch vẫn còn chưa cao (cụ thể trong trường hợp này là khoảng trên 30%).

Tuy nghiên cứu đã có những đóng góp nhất định về khía cạnh học thuật và quản trị thực tiễn đối với du lịch di sản văn hóa, tuy nhiên một số hạn chế của nghiên cứu cần được khắc phục để cho các nghiên cứu trong tương lai có thể hoàn thiện hơn bao gồm:

Nghiên cứu mới chỉ thực hiện khảo sát tại hai địa điểm di sản văn hóa của Hà Nội trong khi đó các địa điểm di sản văn hóa khác cũng nên được khảo sát, các thuộc tính của sự kỳ vọng chưa tập trung cụ thể vào các hoạt động du lịch cụ thể của một di sản văn

hóa. Các nghiên cứu tiếp theo có thể khắc phục các hạn chế này và tìm thêm các biến nghiên cứu mới để kiểm định hoặc có thể sử dụng các phương pháp nghiên cứu khác như (AHP, FAHP ...) để làm sáng tỏ hơn kết quả của nghiên cứu này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of tourism research*, 27(3), 785-804.
- Bogale, S. A., Verhees, F. J., & Trijp, H. C. V. (2018). Customer Evaluation of Supply Systems: The Case of Ethiopian Seed Supply Systems. *Journal of African Business*, 19(4), 550-570.
- Chen, C. C., Huang, W. J., & Petrick, J. F. (2016). Holiday recovery experiences, tourism satisfaction and life satisfaction—Is there a relationship?. *Tourism Management*, 53, 140-147.
- Chen, C. F., & Chen, F. S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism management*, 31(1), 29-35.
- Chen, C. F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28, 1115-1122.
- Chi, C. G. Q., & Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism management*, 29(4), 624-636.
- Driver, B. L., & Knopf, R. C. (1977). *Personality, outdoor recreation, and expected consequences*. Environment and Behavior, 9(2), 169-193.
- Gallarza, M. G., & Saura, I. G. (2006). Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: an investigation of university students' travel behaviour. *Tourism management*, 27(3), 437-452.
- Guo, Y., Barnes, S. J., & Jia, Q. (2017). Mining meaning from online ratings and reviews: Tourist satisfaction analysis using latent dirichlet allocation. *Tourism Management*, 59, 467-483.
- Ha, N. T., & Anh, C. L. (2019). Internal service quality, external service quality, employee Satisfaction and customer Satisfaction for Vietnamese hotels: A Theoretical Approach. *VNU Journal of Science: Economics and Business*, 35(4).
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage publications.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European business review*.
- Henseler, J., & Chin, W. W. (2010). A comparison of approaches for the analysis of interaction effects between latent variables using partial least squares path modeling. *Structural Equation Modeling*, 17(1), 82-109.
- Hung, K., & Petrick, J. F. (2012). Testing the effects of congruity, travel constraints, and self-efficacy on travel intentions: An alternative decision-making model. *Tourism Management*, 33(4), 855-867.
- Kim, K. H., & Park, D. B. (2017). Relationships among perceived value, satisfaction, and loyalty: Community-based ecotourism in Korea. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(2), 171-191.
- Kuenzel, S., & Katsaris, N. (2009). A critical analysis of service recovery processes in the hotel industry. *TMC Academic Journal*, 4(1), 1-11.
- Kumar, A. (2019). A study on gender differences in motives of visit intention, perceived value and tourist satisfaction with rural tourism in India. *International Journal on Customer Relations*, 16.
- Kuusik, A., Tiru, M., Ahas, R., & Varblane, U. (2011). Innovation in destination marketing: The use of passive mobile positioning for the segmentation of repeat visitors in Estonia. *Baltic Journal of Management*, 6(3), 378-399.

- Lai, W. H., & Vinh, N. Q. (2013). How promotional activities and evaluative factors affect destination loyalty: Evidence from international tourists of Vietnam. *International Journal of Marketing Studies*, 5(1), 70.
- Lai, W. H., & Vinh, N. Q. (2013). Online promotion and its influence on destination awareness and loyalty in the tourism industry. *Advances in Management and Applied Economics*, 3(3), 15.
- Lee, H. Y., Qu, H., & Kim, Y. S. (2007). A study of the impact of personal innovativeness on online travel shopping behavior—A case study of Korean travelers. *Tourism Management*, 28(3), 886-897.
- Lee, S., Phau, I., Hughes, M., Li, Y. F., & Quintal, V. (2016). Heritage tourism in Singapore Chinatown: A perceived value approach to authenticity and satisfaction. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(7), 981-998.
- Lim, K. Y., Gong, W., Wong, C. F., Ng, A., Hong, H., Jia, S., & Tan, O. K. (2019). The Tourist Satisfaction Based On The Service Quality Of Tourism In Guizhou, China. *INTI Journal*, 2019(43).
- Mai, K. N., Nguyen, P. N. D., & Nguyen, P. T. M. (2019). *International Tourists' Loyalty to Ho Chi Minh City Destination—A Mediation Analysis of Perceived Service Quality and Perceived Value. Sustainability*, 11(19), 5447.
- Mohamad, M., Abdullah, A. R., & Mokhlis, S. (2011). Examining the Influence of Service Recovery Satisfaction on Destination Loyalty: A Structural Equation Modelling. *Journal of Sustainable Development*, 4(6), 3.
- Murphy, L., Moscardo, G., Benckendorff, P., & Pearce, P. (2011). Evaluating tourist satisfaction with the retail experience in a typical tourist shopping village. *Journal of retailing and Consumer Services*, 18(4), 302-310.
- Narangajavana, Y., Fiol, L. J. C., Tena, M. Á. M., Artola, R. M. R., & García, J. S. (2017). The influence of social media in creating expectations. An empirical study for a tourist destination. *Annals of Tourism Research*, 65, 60-70.
- Pandža Bajs, I. (2015). Tourist perceived value, relationship to satisfaction, and behavioral intentions: The example of the Croatian tourist destination Dubrovnik. *Journal of Travel Research*, 54(1), 122-134.
- Petrack, J. F. (2002). Development of a multi-dimensional scale for measuring the perceived value of a service. *Journal of leisure research*, 34(2), 119-134.
- Prebensen, N. K., & Xie, J. (2017). Efficacy of co-creation and mastering on perceived value and satisfaction in tourists' consumption. *Tourism Management*, 60, 166-176.
- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International journal of contemporary hospitality management*.
- Suhartanto, D. (2018). *Tourist satisfaction with souvenir shopping: evidence from Indonesian domestic tourists. Current Issues in Tourism*, 21(6), 663-679.
- Thanh, N. T. K., Vinh, N. Q., Tuan, N. T. (2020). Relationships among Expectations, Satisfaction and Loyalty of Visitors to Craft Village. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 16, 776-783.
- Thuy, V. T. N., Tuu, H. H., Llosa, S., & Thao, H. D. P. (2019). An application of Tetraclass model for evaluating ecotourism service quality in Vietnam. *Tourism and Hospitality Research*, 1467358419867741.
- Torres, E. N., & Kline, S. (2013). From customer satisfaction to customer delight. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Vinh, N. Q. (2013). Destination culture and its influence on tourist motivation and tourist satisfaction of homestay visit. *Journal of The Faculty of Economics and Administrative Sciences*, 3(2), 1999-222.
- Vinh, N. Q. (2019). Homestay Tourism: Culture Destination and Tourism Satisfaction. *Journal of Business and Technology*, 2, 68-76
- Vinh, N. Q., & Long, N. L. (2013). The relationship among expectation, satisfaction and loyalty of international visitor to Hanoi, Vietnam. *Journal of global management*, 5(1).
- Vitasurya, V. R. (2016). *Local wisdom for sustainable development of rural tourism, case on Kalibiru and Lopati village, province of Daerah Istimewa Yogyakarta. Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 216(6), 97-108.
- Wang, C., Qu, H., & Hsu, M. K. (2016). Toward an integrated model of tourist expectation formation and gender difference. *Tourism Management*, 54, 58-71.
- Žabka, V., Brencić, M. M., & Dmitrović, T. (2010). Modeling perceived quality, visitor satisfaction and behavioral intentions at the destination level. *Tourism Management*, 31(4), 537-546.
- Zhang, H., Cho, T., Wang, H., & Ge, Q. (2018). *The influence of cross-cultural awareness and tourist experience on authenticity, tourist satisfaction and acculturation in World Cultural Heritage Sites of Korea. Sustainability*, 10(4), 927.

MÔ HÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO VỆ TRẺ EM MỘT CỬA

TS. Nguyễn Huyền Linh

Trường Đại học Lao động - Xã hội

linh171176@gmail.com

TS. Nguyễn Hải Hữu

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội

haihuuhn@gmail.com

Tóm tắt: Mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa đã và đang được nhiều quốc gia trên thế giới áp dụng, đặc biệt là trong quản lý trường hợp đối với trẻ em bị xâm hại, bao gồm trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục, bỏ mặc. Khi một đứa trẻ bị xâm hại tình dục, bạo lực, bỏ mặc gây tổn thương nghiêm trọng về mặt thể chất, tinh thần, tâm lý, tình cảm, chúng cần sự hỗ trợ của nhiều cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ trên các lĩnh vực khác nhau như chăm sóc xã hội từ cơ quan, tổ chức phúc lợi xã hội, công tác xã hội; Chăm sóc sức khỏe từ cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ về y tế; Bảo vệ sự an toàn, trợ giúp pháp lý từ các cơ quan tư pháp; Hỗ trợ về giáo dục từ các cơ quan, tổ chức về giáo dục. Mô hình này đề cao trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp với nhau trong quá trình cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ; tiết kiệm thời gian, công sức và tiền bạc; bảo mật được thông tin; không gây tổn thương thêm cho trẻ em; giúp trẻ em và gia đình trẻ tiếp cận được các dịch vụ cần thiết theo nhu cầu một cách kịp thời, nhanh chóng, liên tục, không gián đoạn và giúp các em rút ngắn thời gian hồi phục các tổn thương, hòa nhập cộng đồng.

Từ khóa: mô hình, bảo vệ trẻ em, trẻ em bị xâm hại, dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa, mô hình bảo vệ trẻ em đa ngành.

MODEL OF ONE-STOP CHILD PROTECTION SERVICES

Abstract: The model of one-stop child protection services has been applied by many countries around the world, especially in case management of child abuse, including child violence, sexual abuse and neglect. When a child is sexually abused, violent, or neglected, he or she will be seriously suffered from physical, mental, psychological, or emotional problems, the child needs the support from many agencies and organizations providing services on different fields such as social care from social welfare and social work organizations; health care from medical services agencies; safety protection and legal assistance from judicial agencies; education support from educational agencies and organizations. This model emphasizes the responsibility of agencies, organizations and individuals in coordinating with each other in the process of providing services in order to improve the efficiency of service; save time, effort and money; keep information confidential; not cause further harm to children; help children and their families access to necessary services according to their needs in a timely, fast, continuous and uninterrupted manner and help them shorten the time for recovering from injuries, integrating community.

Keywords: model, child protection, child abuse, one-stop child protection service, multi-disciplinary child protection model.

Mã bài báo: JHS-31

Ngày nhận sửa bài: 16/02/2022

Ngày nhận bài: 14/01/2022

Ngày duyệt đăng: 15/03/2022

Ngày nhận phản biện: 24/01/2022

1. Đặt vấn đề

Công ước Liên hợp quốc về quyền trẻ em là tuyên bố đầy đủ nhất về quyền trẻ em từng được ban hành và được phê chuẩn rộng rãi nhất trong lịch sử. Công ước có 54 điều, quy định tất cả các quyền của trẻ em. Theo Điều 19, 34, 35 và 36 của Công ước, trẻ em có quyền được bảo vệ khỏi mọi hình thức bạo lực về thể chất hoặc tinh thần, bị đánh đập hay lạm dụng, bị bỏ mặc hoặc sao nhãng chăm sóc, bị ngược đãi hoặc bóc lột, gồm cả sự xâm hại tình dục, bắt cóc, đánh tráo và mua bán. Công ước cũng hướng dẫn các quốc gia thành viên phải thực hiện mọi biện pháp thích hợp về lập pháp, hành pháp, tư pháp, xã hội và giáo dục để bảo vệ trẻ em khỏi mọi hình thức xâm hại. Việt Nam là nước đầu tiên ở châu Á và là nước thứ hai trên thế giới phê chuẩn công ước vào năm 1990. Để thực hiện Công ước, Việt Nam đã ban hành Luật Bảo vệ chăm sóc và Giáo dục trẻ em năm 2004 và sửa đổi thành Luật Trẻ em năm 2016, trong đó đã thể hiện đầy đủ các quyền của trẻ em theo Công ước. Tuy vậy, việc xây dựng và thực hiện mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em vẫn đang trong quá trình hình thành và phát triển, cần được tiếp tục nghiên cứu và hoàn thiện nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ bảo vệ trẻ em.

Lý thuyết và tổng quan nghiên cứu

Theo Báo cáo số 475/BC-CP ngày 11/10/2019 của Chính phủ về kết quả thực hiện quyền trẻ em và việc thực hiện nhiệm vụ của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương từ khi luật trẻ em có hiệu lực đến nay, cả nước hiện có 26.372.278 trẻ em, trong đó số trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt là 2.863.324 (chiếm 10,83% tổng số trẻ em), gồm 156.932 trẻ em mồ côi cả cha lẫn mẹ, trẻ em bị bỏ rơi và trẻ em không nơi nương tựa, 1.239.497 trẻ em khuyết tật, 5.003 trẻ em nhiễm HIV, 6.332 trẻ em vi phạm pháp luật, 608 trẻ em nghiện ma túy, 1.294 trẻ em bị xâm hại tình dục, 1.441.834 trẻ em bị bóc lột lao động, 11.530 trẻ em phải bỏ học kiếm sống khi chưa hoàn thành phổ cập giáo dục trung học cơ sở; 286 trẻ em bị bạo lực bị tổn hại đến thể chất và tinh thần.

Từ khi Luật Trẻ em có hiệu lực, các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các địa phương đã tích cực triển khai nhiều hoạt động bảo vệ, chăm sóc trẻ em nói chung và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt nói riêng. Tuy nhiên, tình trạng quan tâm chỉ đạo, điều hành chưa đúng mức, chưa có văn bản chỉ

đạo hoặc chỉ đạo chưa kịp thời, do đó những khó khăn trong công tác trẻ em và những vấn đề về trẻ em chưa được tháo gỡ trên cơ sở quán triệt nguyên tắc bảo đảm lợi ích tốt nhất cho trẻ em; các giải pháp thiếu cụ thể; các vụ việc vi phạm quyền trẻ em gây bức xúc dư luận xử lý còn chậm vẫn tồn tại ở một số địa phương.

Báo cáo của Chính phủ cũng đã tổng hợp và trình bày các số liệu quan trọng về trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và phản ánh thực trạng thực thi quyền trẻ em và về công tác bảo vệ, chăm sóc và tình hình công tác bảo vệ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam. Báo cáo đưa ra các khuyến nghị và đề xuất giải pháp chiến lược nhằm thúc đẩy thực hiện quyền trẻ em trong những năm tới, trong đó nhấn mạnh cần nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ làm công tác trẻ em, nhân viên công tác xã hội (CTXH) và cải thiện chất lượng dịch vụ CTXH cho trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

Quyết định số 23/QĐ-TTg ngày 27/1/2021 của Thủ Tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình hành động quốc gia vì trẻ em giai đoạn 2021-2030 đã đưa giải pháp “*phát triển hệ thống dịch vụ đáp ứng thực hiện quyền trẻ em có sự lồng ghép và phối hợp giữa các dịch vụ y tế, giáo dục, tư pháp và các dịch vụ an sinh xã hội; ưu tiên hệ thống dịch vụ bảo vệ trẻ em. Nghiên cứu, xây dựng và phát triển các mạng lưới, mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ, chăm sóc trẻ em có sự lồng ghép, phối hợp, chuyển tuyến liên ngành, liên cấp theo hình thức dịch vụ một cửa và các gói dịch vụ tiếp cận trẻ em, cha mẹ và người chăm sóc trẻ em tại gia đình và cộng đồng*”.

2. Mục đích nghiên cứu

Phân tích, đánh giá mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em ở Việt Nam, sự phối hợp liên ngành trong thực hiện quy trình hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục. Nghiên cứu kinh nghiệm của các nước về mô hình bảo vệ trẻ em một cửa; trên cơ sở đó đề xuất, khuyến nghị mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa cho Việt Nam.

3. Phương pháp nghiên cứu

a) Phương pháp nghiên cứu tài liệu sẵn có

Tác giả đã tìm kiếm, phân tích thông tin từ 20 tài liệu sẵn có (xem danh mục tài liệu tham khảo) và các bài trình bày tại các cuộc hội thảo khoa học có liên quan, bao gồm các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách nhà nước, các học thuyết, lý thuyết, các công trình khoa học, các bài báo và một số báo cáo đã được công bố ở trong nước và ngoài nước có liên

quan đến mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa, phối hợp liên ngành bảo vệ trẻ em.

b) Phương pháp phân tích, so sánh

Tác giả đã phân tích và so sánh mô hình bảo vệ trẻ em của Việt Nam với mô hình bảo vệ trẻ em một cửa của một số nước trên thế giới. Qua đó, đưa ra các nhận định, đánh giá và đưa ra khuyến nghị cho Việt Nam.

4. Nội dung nghiên cứu

4.1. Sự cần thiết của mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa

Xu hướng chung của nền hành chính công trong bối cảnh kinh tế thị trường là cung cấp dịch vụ một cửa để giảm chi phí, tiết kiệm thời gian, công sức, đây chính là một dạng nguồn lực phi vật chất quan trọng phục vụ cho phát triển kinh tế - xã hội. Việc phối hợp liên ngành trong cung cấp dịch vụ một cửa là nét đặc trưng của nền kinh tế - xã hội phát triển. Đối với việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em nói chung và dịch vụ hỗ trợ trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục hay vấn đề khác cần sự bảo vệ cũng vậy, cần phải có sự phối hợp liên ngành dù ở cấp độ quản lý nhà nước hay cấp độ quản lý trường hợp. Đây là cách tiếp cận hiệu quả, giảm chi phí về nhân lực, tài chính, tính nhạy cảm đối với trẻ em so với cung cấp dịch vụ hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại đơn lẻ theo từng ngành.

Khi một đứa trẻ bị xâm hại tình dục, bạo lực, bỏ mặc gây tổn thương nghiêm trọng về mặt thể chất, tinh thần, tâm lý, tình cảm, chúng cần sự hỗ trợ của nhiều cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ trên các lĩnh vực khác nhau như hỗ trợ về tâm lý, chăm sóc xã hội từ cơ quan, tổ chức phúc lợi xã hội, công tác xã hội. Chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh từ cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ về y tế. Bảo vệ sự an toàn, trợ giúp pháp lý cho trẻ em và gia đình trẻ từ các cơ quan tư pháp, phúc lợi xã hội. Hỗ trợ về giáo dục cho trẻ em từ các cơ quan, tổ chức về giáo dục.

Sự đa dạng về nhu cầu hỗ trợ của trẻ em và gia đình trẻ đòi hỏi phải có sự phối hợp liên ngành của các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ; tiết kiệm thời gian, công sức và tiền bạc; bảo mật được thông tin; không gây tổn thương thêm hoặc tái tổn thương cho trẻ em; giúp trẻ em và gia đình trẻ tiếp cận được các dịch vụ cần thiết theo nhu cầu một cách kịp thời, nhanh chóng, liên tục, không gián đoạn và giúp các em rút ngắn thời gian hồi phục các tổn thương, nhanh chóng hòa nhập cộng đồng.

Thực tiễn nêu trên cho thấy cần phải có mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa hay đa ngành/liên ngành, trong đó xác định rõ quy trình quản lý ca với các bước công việc, các hoạt động cụ thể và sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em trong các bước công việc, các hoạt động của quy trình.

4.2. Khung khuôn khổ pháp lý về mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa

Hiện nay có khá nhiều văn bản quy phạm pháp luật và tài liệu kỹ thuật hướng dẫn về mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em đa ngành; hỗ trợ, can thiệp, xử lý đa ngành đối với trường hợp trẻ em bị xâm hại như:

Luật Trẻ em năm 2016 quy định về Bảo vệ trẻ em theo ba cấp độ: phòng ngừa - hỗ trợ - can thiệp (Điều 47); biện pháp phòng ngừa (Điều 48); biện pháp hỗ trợ (Điều 49); biện pháp can thiệp (Điều 50); Trách nhiệm cung cấp, xử lý thông tin, thông báo, tố giác hành vi xâm hại trẻ em (Điều 51); Trách nhiệm của người làm công tác bảo vệ trẻ em cấp xã (Điều 53); trách nhiệm bảo vệ trẻ em trên môi trường mạng (Điều 54); Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cơ sở giáo dục, gia đình, cá nhân trong việc thực hiện quyền và bổn phận của trẻ em (Chương VI); Tổ chức phối hợp liên ngành về trẻ em (Điều 94 Luật Trẻ em).

Bộ luật Tố tụng hình sự (2015) quy định: Người chưa thành niên là người làm chứng, người bị hại được bảo vệ khi có căn cứ xác định tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của họ bị xâm hại hoặc bị đe dọa xâm hại do việc cung cấp chứng cứ, tài liệu, thông tin liên quan đến tội phạm.

Luật Trợ giúp pháp lý (2017) quy định: Trẻ em, người bị buộc tội từ đủ 16 tuổi đến dưới 18 tuổi, người từ đủ 16 tuổi đến dưới 18 tuổi là bị hại trong vụ án hình sự có khó khăn về tài chính được trợ giúp pháp lý và quy định quyền của người được trợ giúp pháp lý.

Nghị định số 56/2017/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em (9/5/2017) dành hẳn chương III quy định về: Hỗ trợ, can thiệp đối với trường hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Trong đó quy định về: Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em; tiếp nhận, xử lý thông tin, thông báo, tố giác hành vi xâm hại trẻ em; xây dựng kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với trường

hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

Trước đó vào năm 2010, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đã ban hành Thông tư số 23/2010/TT-BLĐTBXH quy định quy trình can thiệp, trợ giúp trẻ em bị bạo lực, bị xâm hại tình dục. Quy trình gồm các bước sau đây: (1) Tiếp nhận thông tin; kiểm tra, đánh giá nguy cơ sơ bộ; thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn tạm thời cho trẻ em trong tình trạng khẩn cấp; (2) Thu thập thông tin, xác minh và đánh giá nguy cơ cụ thể đối với trẻ em bị bạo lực, bị xâm hại tình dục; (3) Xây dựng và thông qua kế hoạch can thiệp, trợ giúp trẻ em bị bạo lực, bị xâm hại tình dục; (4) Thực hiện hoạt động can thiệp, trợ giúp; (5) Rà soát, đánh giá nguy cơ sau can thiệp, trợ giúp và báo cáo kết quả can thiệp, trợ giúp. Tuy vậy, Thông tư này chưa quy định rõ về phối hợp liên ngành trong quá trình thực hiện các bước công việc. Ngày 16 tháng 6 năm 2015, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 856/QĐ-TTg về việc thành lập Ủy ban Quốc gia về trẻ em với sự tham gia của 18 Bộ ngành, tổ chức có liên quan và do một phó thủ tướng làm chủ tịch ủy ban; đồng thời cũng quy định rõ trách nhiệm của chủ tịch, các phó chủ tịch và các thành viên.

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Công văn số 2805/LĐTBXH-TE hướng dẫn đẩy mạnh công tác bảo vệ trẻ em cấp xã và Công văn số 4541/LĐTBXH-TE hướng dẫn hoạt động nhóm thường trực bảo vệ trẻ em cấp xã. Tổ chức phối hợp liên ngành về trẻ em cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân trực tiếp phụ trách, các thành viên gồm: Công chức Văn hóa – xã hội chuyên trách theo dõi về Lao động – Thương binh và Xã hội; Người làm công tác bảo vệ trẻ em cấp xã; Trưởng trạm Y tế; Trưởng Công an; Công chức Tư pháp – Hộ tịch; Hiệu trưởng trường trung học phổ thông cơ sở; Chủ tịch Hội Liên hiệp Phụ nữ; Bí thư Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Chủ tịch Hội Chữ thập đỏ. Ngoài các thành viên trên, tùy điều kiện của địa phương có thể bổ sung thành viên trong số các cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách và các trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố.

Nhóm thường trực bảo vệ trẻ em cấp xã để giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp nhận, xử lý thông tin, thông báo, tố giác hành vi xâm hại trẻ em, trường hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm

hại; xây dựng, triển khai kế hoạch hỗ trợ, can thiệp gồm: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; Công chức Văn hóa – xã hội chuyên trách theo dõi về Lao động – Thương binh và Xã hội; Người làm công tác bảo vệ trẻ em cấp xã; Trưởng trạm Y tế; Trưởng Công an; Chủ tịch Hội Liên hiệp Phụ nữ; Bí thư Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh; Chủ tịch Hội Chữ thập đỏ (*tùy điều kiện cụ thể của địa phương lựa chọn số lượng các thành viên cho phù hợp*). Đồng thời cũng hướng dẫn về nhiệm vụ của trưởng nhóm và các thành viên trong nhóm.

Bộ Công an ban hành Thông tư số 43/2021/TT-BCA ngày 22/4/2021 quy định trách nhiệm của lực lượng Công an nhân dân trong việc thực hiện một số trình tự, thủ tục tố tụng hình sự thân thiện trong quá trình tiếp nhận, giải quyết tố giác tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố, điều tra vụ án xâm hại người dưới 18 tuổi.

Viện kiểm sát Nhân dân, Tòa án Nhân dân tối cao, Bộ Công an, Bộ Tư pháp, Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư liên tịch số 06/2018/TTLT-VKSNDTC-TANDTC-BCA-BTP-BLĐTBXH ngày 21/12/2018 về việc phối hợp thực hiện một số quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự về thủ tục tố tụng đối với người dưới 18 tuổi. Quy định việc phối hợp giữa người có thẩm quyền tiến hành tố tụng và cơ quan tiến hành tố tụng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan trong việc thực hiện một số quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự về thủ tục tố tụng đối với người tham gia tố tụng là người dưới 18 tuổi.

Các văn bản pháp lý và công văn hướng dẫn nêu trên là nền tảng pháp lý vững chắc để giải quyết các vụ việc xâm hại trẻ em và các vấn đề liên quan đến bảo vệ trẻ em; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em và hỗ trợ, can thiệp đối với trẻ em bị xâm hại.

Ở cấp độ địa phương, hiện đã có 10 tỉnh, thành phố ban hành quy chế phối hợp liên ngành hỗ trợ, can thiệp, xử lý đối với trường hợp trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục gồm Vĩnh Long, An Giang, Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Bà Rịa - Vũng Tàu, Bình Thuận, Khánh Hòa, Đà Nẵng, Hòa Bình, Điện Biên. Tuy vậy, hầu hết các địa phương mới ban hành văn bản vào năm 2021, và mới việc triển khai thực hiện, chưa tổng kết được mô hình tốt.

Hạn chế: Xét trên tổng thể, khung khuôn khổ

pháp luật, văn bản chỉ đạo điều hành về mô hình bảo vệ trẻ em một cửa ở nước ta vẫn còn khoảng trống, vẫn có điểm chưa tương đồng với thông lệ quốc tế trong việc hỗ trợ, can thiệp, xử lý các vụ việc xâm hại trẻ em. Quy trình quản lý trường hợp không hướng dẫn đầy đủ về việc xử lý liên ngành đối với các trường hợp xâm hại trẻ em như quy định của các nước khác trên thế giới; chưa đưa ra các nguyên tắc hướng dẫn xử lý các trường hợp xâm hại trẻ em; không quy định một cơ quan chịu trách nhiệm tiếp nhận, sàng lọc thông tin và xác định trường hợp nào cần quản lý trường hợp, thực hiện các hoạt động can thiệp; trường hợp nào không cần quản lý trường hợp chỉ áp dụng các biện pháp hỗ trợ. Thiếu các quy định phù hợp về chỉ định người làm nhiệm vụ quản lý trường hợp, quy định trường hợp nào thì chỉ định người làm công tác trẻ em cấp xã, trường hợp nào thì đề nghị chỉ định công chức chuyên trách về trẻ em cấp huyện.

Văn bản quy phạm pháp luật hiện nay cũng chưa hướng dẫn cụ thể cơ chế phối hợp liên ngành ở tất cả các giai đoạn của Quy trình hỗ trợ, can thiệp. Đặc biệt là phối hợp giữa cơ quan điều tra (công an) và cán bộ bảo vệ trẻ em trong các trường hợp có dấu hiệu tội phạm (ví dụ phỏng vấn chung, hoạt động giải cứu chung, v.v.) để đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa điều tra tội phạm và can thiệp bảo vệ trẻ em.

Việc hỗ trợ, can thiệp xử lý các vụ việc xâm hại trẻ em hiện nay cũng thiếu các quy định và tài liệu kỹ thuật hướng dẫn về (1) Đánh giá phối hợp liên ngành (2) Điều tra phối hợp liên ngành; (3) Lập kế hoạch can thiệp liên ngành; (4) Thực hiện kế hoạch liên ngành (5) rà soát liên ngành, (6) họp ca liên ngành, (7) họp quản lý trường hợp liên ngành...

Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn theo hệ thống ngành dọc thiếu thống nhất từ Trung ương chưa thống nhất với quy định của pháp luật và hướng dẫn của cơ quan đầu mối cũng sẽ gây khó khăn cho tổ chức phối hợp liên ngành trong thực hiện quy trình hỗ trợ, can thiệp tại địa phương.

4.3 Thực trạng mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa ở Việt Nam

Mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa hay liên ngành trong quản lý trường hợp được áp dụng ở cả Trung tâm công tác xã hội và ở cấp xã đối với trẻ em bị xâm hại và các nhóm trẻ em dễ bị tổn thương khác. Tuy nhiên, cán bộ xã hội ở các Trung tâm công tác xã hội thực hiện đầy đủ quy trình 6

bước, trong đó có một số bước có sự phối hợp liên ngành, và chất lượng cung cấp dịch vụ tốt hơn so với người làm công tác trẻ em cấp xã.

Trung tâm công tác xã hội Thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện mô hình trung tâm cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa từ những năm 2015. Khi trẻ em xâm hại hoặc có khó khăn có nhu cầu hỗ trợ, các em liên hệ với trung tâm hoặc trực tiếp đến trung tâm hoặc được cấp xã chuyển gửi đến trung tâm, ở đó các em được trợ giúp và kết nối dịch vụ trợ giúp theo nhu cầu. Trung tâm có đội ngũ chuyên gia hỗ trợ tâm lý, hỗ trợ chăm sóc sức khỏe, trợ giúp về pháp lý; số lượng cán bộ, chuyên gia thuộc biên chế của trung tâm không nhiều, nhưng đội ngũ chuyên gia là tình nguyện viên, cộng tác viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao về hỗ trợ tâm lý, tư vấn chăm sóc sức khỏe, trợ giúp pháp lý lại rất nhiều. Tuy vậy, mô hình này gặp rất nhiều khó khăn về nguồn lực tài chính để chi trả cho những người tham gia cung cấp dịch vụ do theo cơ chế tài chính phù hợp, vì vậy mô hình này chưa nhân rộng được.

Quản lý trường hợp theo mô hình bảo vệ trẻ em một cửa ở cấp xã đã thu hút sự tham gia của nhiều ngành trong thực hiện các biện pháp hỗ trợ, can thiệp đối với trẻ em bị xâm hại. Ở những xã, phường, thị trấn có dự án do các quốc tế hỗ trợ (UNICEF, World Vision, OXFAM, Save the Children...) thì Ban bảo vệ trẻ em cấp xã, nhóm thường trực đều đã được hình thành. Đội ngũ cán bộ làm công tác trẻ em được cấp xã được thí điểm bố trí chuyên trách và hưởng phụ cấp từ các chương trình, dự án tài trợ, được tập huấn cơ bản về công tác bảo vệ trẻ em, quản lý trường hợp và có khả năng áp dụng quy trình quản lý trường hợp đối với trẻ em bị xâm hại (bạo lực, xâm hại tình dục) tương đối bài bản và đầy đủ theo quy trình 6 bước. Nội dung công việc trong từng bước và các mẫu biểu sử dụng đã tiếp cận được với Nghị định số 56/2017. Tuy vậy, cũng có một bộ phận cán bộ cho rằng mẫu biểu vẫn phức tạp và thiếu các tiêu chí đánh giá cụ thể, phù hợp. Nhóm thường trực và Ban bảo vệ trẻ em cấp xã, cấp huyện cũng được tập huấn, nên việc phối hợp liên ngành trong quá trình thực hiện các hoạt động hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại cũng tốt hơn. Các hoạt động chuyển gửi cũng được thực hiện bài bản hơn từ khâu liên hệ, làm thủ tục chuyển gửi, đưa trẻ em đến nơi chuyển gửi, làm thủ tục bàn giao, theo dõi sau chuyển gửi. Việc phối hợp liên ngành hỗ

trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại ở các địa phương này cũng thuận lợi và thực chất hơn, có hiệu quả hơn.

Đa phần cán bộ Ban bảo vệ trẻ em cấp xã, cán bộ làm công tác trẻ em cấp xã ở các địa phương không có dự án quốc tế hỗ trợ đều cho rằng chưa đủ khả năng, năng lực và quỹ thời gian để thực hiện quy trình quản lý trường hợp đối với trẻ em bị xâm hại và hạn chế trong việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em liên ngành.

Sự hỗ trợ của các cơ quan, tổ chức cấp huyện; cán bộ chuyên trách làm công tác trẻ em cấp huyện đối với các trường hợp trẻ em bị xâm hại chưa thật sự rõ nét, ngoài việc yêu cầu báo cáo, không có bất cứ sự hỗ trợ kỹ thuật nào về quản lý trường hợp. Việc phối hợp liên ngành hỗ trợ, can thiệp trẻ em bị xâm hại ở các địa phương này vẫn mang tính chất hình thức, bề nổi và mang tính chất trợ giúp xã hội hơn là việc áp dụng các biện pháp hỗ trợ, can thiệp theo quy định tại Điều 49 và 50 của Luật Trẻ em và các quy định trong Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 9/5/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em cũng như hướng dẫn hoạt động của nhóm thường trực tại Công văn số 4541/LĐTBXH-TE.

Hạn chế và thách thức

Thứ nhất là quy định về mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa/liên ngành/đa ngành còn khoảng trống, chưa thật sự đầy đủ, chưa mang tính bắt buộc theo thông lệ và chuẩn mực quốc tế.

Thứ hai là về vai trò điều phối của cơ quan, tổ chức, cá nhân đầu mối chưa được thực hiện đầy đủ, trọn vẹn năng lực điều phối các hoạt động chưa đáp ứng yêu cầu; việc huy động sự tham gia của các ngành khó khăn. Nhiều nội dung hoạt động cần có sự tham gia liên ngành nhưng ít được thực hiện hoặc thực hiện chưa đảm bảo chất lượng.

Thứ ba là vai trò phối hợp của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chưa thật tốt họ chưa coi đây là nhiệm vụ quan trọng hay bắt buộc; chưa chủ động, tích cực với việc thực hiện nhiệm vụ phối hợp được giao; chưa thực hiện đúng, đầy đủ các quy định của pháp luật liên quan đến vai trò, trách nhiệm trong thực hiện quy trình; thiếu các cam kết phối hợp từ tất cả các cơ quan, tổ chức trong việc thực hiện mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa.

4.4. Mô hình bảo vệ trẻ em một cửa, thông lệ và chuẩn mực quốc tế

Mô hình bảo vệ trẻ em một cửa của Hàn Quốc

Hàn Quốc có mô hình Trung tâm bảo vệ trẻ em một cửa (gọi tắt là trung tâm một cửa) ở cấp trung ương và cấp khu vực (tỉnh/ thành phố, huyện, quận, thành phố thuộc tỉnh hoặc thành phố). Tham gia vào cung cấp dịch vụ của trung tâm bảo vệ trẻ em một cửa có cơ quan Y tế và Phúc lợi xã hội; Tư pháp, Tòa án; Cảnh sát, Công tố, các cơ quan tổ chức khác ở cộng đồng (trung tâm cộng đồng, bệnh viện, trường học, cơ sở chăm sóc trẻ em và các cơ quan khác của chính phủ có liên quan). Đối với trung tâm bảo vệ trẻ em một cửa cấp khu vực, còn có sự tham gia của chính quyền địa phương/ khu vực.

Trước năm 2020, quy trình làm việc của trung tâm một cửa được chia thành 2 hai quy trình nhỏ là quy trình điều tra và quy trình quản lý trường hợp. Quy trình điều tra gồm các bước (1) Tiếp nhận báo cáo (2) điều tra xâm hại (3) đánh giá ca (4) đưa ra giải pháp. Quy trình quản lý ca gồm: (1) đánh giá an toàn (2) xây dựng và chuyển giao dịch vụ (3) đánh giá lại (4) đóng ca và quản lý theo dõi.

Từ năm 2020, mô hình bảo vệ trẻ em một cửa của Hàn quốc có sự thay đổi như sau: Công chức cấp quận huyện được chỉ định tham gia quản lý trường hợp thực hiện các nhiệm vụ: (1) tiếp nhận báo cáo (2) xuống hiện trường điều tra, đánh giá sơ bộ, áp dụng các biện pháp khẩn cấp, (3) điều tra sau toàn diện về xâm hại trẻ em, (4) xây dựng kế hoạch bảo vệ trẻ em là nạn nhân để thông qua Ủy ban về các vụ xâm hại trẻ em sau đó chuyển giao cho trung tâm một cửa cung cấp dịch vụ. Quá trình thực hiện quy trình điều tra xâm hại trẻ em luôn có sự đồng hành giữa cảnh sát và công chức xã hội được chỉ định quản lý trường hợp. Việc đánh giá ca để đi đến kết luận có phải xâm hại trẻ em hay không phải xâm hại trẻ em có sự tham gia của ủy ban xét xử hoặc ủy ban phúc lợi trẻ em. Xây dựng kế hoạch bảo vệ trẻ em là nạn nhân có sự tham gia của ủy ban về các vụ xâm hại trẻ em. Đưa ra các giải pháp bảo vệ trẻ em là nạn nhân có sự tham gia của ủy ban phúc lợi trẻ em.

Nhân viên công tác xã hội tại trung tâm một cửa làm nhiệm vụ quản lý ca có trách nhiệm: (1) Phỏng vấn sâu đối tượng trẻ em bị xâm hại và gia đình trẻ để đánh giá mức độ tổn thương, nhu cầu trợ giúp (2) xây dựng kế hoạch cung cấp dịch vụ (3) thực hành cung cấp dịch vụ can thiệp, hỗ trợ (tư vấn, tham vấn giáo dục cho trẻ em và gia đình, trị liệu tâm lý, chuyển gửi,

hỗ trợ xã hội khác...); (4) rà soát đánh giá lại ca một tuần 1 lần hoặc ít nhất tháng 1 lần) (5) đóng ca (hợp kết thúc ca, lưu trữ hồ sơ).

Quá trình thực hiện các công việc theo tiến trình quản lý ca do các nhân viên trung tâm một cửa thực hiện, nhưng đối với các hoạt động hợp ca, đánh giá lại ca sự tham gia của nhân viên trung tâm một cửa và công chức được chỉ định quản lý trường hợp là bắt buộc và các tổ chức khác có liên quan. Cảnh sát cũng tham gia vào điều tra xâm hại nhưng vẫn có quy trình điều tra kẻ xâm hại tiến hành song song tại chỗ và cơ chế báo cáo riêng

Mô hình bảo vệ trẻ em một cửa của In-đô-nê-xi-a

Theo UNICEF, In-đô-nê-xi-a có mô hình Trung tâm Dịch vụ Phúc lợi Trẻ em Tích hợp và mô hình Trung tâm một cửa. Hai loại hình trung tâm này có mối liên kết chặt chẽ với nhau trong việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em.

Trung tâm Dịch vụ Phúc lợi Trẻ em Tích hợp ở cấp quận/huyện và thành phố tập trung chủ yếu vào các trường hợp bạo lực, xâm hại trẻ em có nguy cơ thấp (những trường hợp bị bạo lực, xâm hại tình dục nghiêm trọng hơn, cần can thiệp hình sự thường được chuyển tới trung tâm dịch vụ một cửa để có sự can thiệp của cả lực lượng cảnh sát, y tế và bảo vệ trẻ em), nhằm tăng cường và cải thiện tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em để bị tổn thương, đặc biệt là trẻ em bị bạo lực, xâm hại, bóc lột và bỏ mặc. Trung tâm này lồng ghép và điều phối tất cả các hoạt động công tác xã hội cho trẻ em và gia đình, kết hợp chương trình an sinh xã hội (trợ cấp tiền mặt) với các dịch vụ phúc lợi xã hội và hỗ trợ gia đình. Với đội ngũ nhân sự gồm các cán bộ công tác xã hội chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp, Trung tâm là đầu mối tiếp nhận và điều phối hoạt động với trách nhiệm: (1) Tiếp nhận tin báo, tố giác và tiến hành sàng lọc, đánh giá ban đầu về nguy cơ/nhu cầu cho trẻ em và gia đình; (2) Trên cơ sở đánh giá nguy cơ/nhu cầu, xây dựng kế hoạch hỗ trợ, can thiệp cho trẻ em và gia đình; (3) Chuyển gửi trẻ em và gia đình đến các dịch vụ thích hợp khác; (4) Tổ chức họp tổng kết định kỳ và họp trao đổi về từng trường hợp; (5) Lập bản đồ các dịch vụ (chính thức và phi chính thức) sẵn có trên địa bàn.

Trung tâm dịch vụ một cửa là địa chỉ duy nhất mà trẻ em cùng gia đình có thể tìm đến để tiếp cận với các dịch vụ thiết yếu tại cùng một nơi mà không cần di chuyển đến nhiều địa chỉ khác nhau. Theo mô

hình này, các nhân viên công tác xã hội, phúc lợi xã hội, y tế và công an chuyên trách sẽ cùng làm việc ở một địa điểm. Đây là những cán bộ chuyên trách toàn thời gian hoặc thông thường là kết hợp giữa cán bộ chuyên trách toàn thời gian và cán bộ được chỉ định tham gia theo đầu vụ việc. Các trung tâm dịch vụ một cửa thường được thiết kế nhằm cung cấp những dịch vụ: (1) Điều trị chấn thương và chăm sóc y tế khác; (2) Giám định pháp y nhằm thu thập bằng chứng khởi tố hình sự (nếu cần); (3) Đánh giá nguy cơ/nhu cầu của trẻ em và lập kế hoạch hỗ trợ, can thiệp; (4) Lập biên bản và ghi hình lấy lời khai từ trẻ em; (5) Tư vấn và chăm sóc/trị liệu sức khỏe tâm thần; (6) Hỗ trợ nạn nhân và tư vấn pháp lý; (7) Chuyển gửi đến các dịch vụ hỗ trợ khác nếu cần (chẳng hạn chăm sóc thay thế).

Tổ công tác đa ngành tại Mông Cổ

Theo tổ chức UNICEF, kể từ năm 2003, Mông Cổ đã từng bước thiết lập hệ thống các tổ công tác đa ngành tuyến quận/huyện và cơ sở tại cả khu vực đô thị và nông thôn. Đứng đầu tổ công tác đa ngành là lãnh đạo địa phương với các thành viên gồm cán bộ công tác xã hội phụ trách vấn đề trẻ em và gia đình, cán bộ cảnh sát, bác sỹ gia đình và tổ chức phi chính phủ hoạt động trên địa bàn. Việc thành lập các tổ công tác đa ngành là trách nhiệm được quy định tại Luật Bảo vệ trẻ em và Luật Phòng, chống bạo lực gia đình. Vai trò của tổ công tác là lập kế hoạch và triển khai các hoạt động nhằm xác định những gia đình có nguy cơ bạo lực gia đình cao, thực hiện các biện pháp nhằm chấm dứt bạo lực và lập kế hoạch, triển khai dịch vụ cho người bị bạo lực.

Để hướng dẫn cho hoạt động của tổ công tác đa ngành, một sổ tay hướng dẫn đã được xây dựng và phổ biến rộng rãi; các khóa tập huấn đa ngành dành cho thành viên tổ công tác được triển khai trên toàn quốc. Đồng thời, Mông Cổ cũng đã xây dựng một hướng dẫn về Phương pháp chung trong quản lý trường hợp và các biểu mẫu tiêu chuẩn dùng trong quản lý trường hợp.

Một số vấn đề rút ra từ mô hình bảo vệ trẻ em một cửa của các nước

Thứ nhất về giải thích từ ngữ: Mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa đối với các trường hợp trẻ em bị xâm hại được hiểu là tài liệu/văn bản quy định và hướng dẫn những cán bộ thực hành bảo vệ trẻ em cách phối hợp hỗ trợ, can thiệp các trường hợp xâm hại trẻ em được báo cáo, từ thời điểm phát hiện/

báo cáo ban đầu cho đến khi kết thúc vụ việc. Mô hình hướng dẫn cụ thể các bước công việc, biện pháp ứng phó trường hợp trẻ em bị xâm hại một cách đồng bộ và làm rõ vai trò và trách nhiệm của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Thứ hai về nền tảng lý thuyết hình thành mô hình bảo vệ trẻ em một cửa: Việc xây dựng mô hình bảo vệ trẻ em một cửa đối với các trường hợp trẻ em bị xâm hại dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc bao gồm: Lý thuyết công tác xã hội cá nhân, tham vấn, quản lý trường hợp; tâm lý trẻ em, lý thuyết hệ thống sinh thái, lý thuyết nhu cầu, lý thuyết nhận thức và hành vi và các lý thuyết xã hội học khác.

Thứ ba về nguyên tắc của mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa: Nguyên tắc mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa dựa trên nền tảng nguyên tắc về bảo vệ trẻ em (Lợi ích tốt nhất cho trẻ em, không phân biệt đối xử; bảo đảm tính liên tục, kịp thời, thân thiện, không tái tổn thương cho trẻ em...). Nguyên tắc về công tác xã hội (chấp nhận đối tượng, bảo đảm sự chủ động tham gia của đối tượng, tôn trọng quyền tự quyết, bảo đảm tính khác biệt, sự riêng tư bí mật, bảo mật thông tin, tự ý thức về bản thân của nhân viên công tác xã hội...). Đạo đức nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội.

Thứ tư là hướng dẫn về mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa: Các văn bản, tài liệu kỹ thuật hướng dẫn về mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa tập trung vào hai khía cạnh: (1) Hướng dẫn về các bước trong quy trình, nội dung công việc trong từng bước từ khi tiếp nhận được thông tin sàng lọc thông tin - đánh giá ban đầu - áp dụng các biện pháp hỗ trợ khẩn cấp (nếu cần) - đánh giá sâu toàn diện - lập kế hoạch can thiệp - thực hiện kế hoạch, rà soát lượng giá và kết thúc; chuyển gửi và theo dõi sau chuyển gửi (nếu cần thiết). Các bước công việc này sẽ hợp lý hóa tiến trình hỗ trợ, can thiệp để làm giảm tắc nghẽn về thủ tục hành chính và sự chậm trễ không cần thiết, đồng thời thúc đẩy việc phối hợp liên ngành, trao đổi và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan; xác định các trường hợp trẻ em bị xâm hại cần quản lý trường hợp; các trường hợp không cần quản lý trường hợp; chỉ định cán bộ tham gia quản lý trường hợp (thường là cán bộ làm công tác trẻ em chuyên trách, nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp). (2) Hướng dẫn về cách thức phối hợp trong các hoạt động theo các bước của

quy trình: Hàn Quốc, Phi-líp-pin, Hồng Kông, Mỹ, Na-Uy... đều hướng dẫn khá chi tiết cách thức phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa như điều tra song song giữa cán bộ công an và cán bộ làm công tác trẻ em/nhân viên công tác xã hội; đánh giá liên ngành; xây dựng kế hoạch can thiệp liên ngành; họp ca liên ngành, họp quản lý trường hợp liên ngành; rà soát liên ngành...

Thứ năm là tổ công tác đa ngành/liên ngành: Một số quốc gia như Úc, Thái Lan, Phi-líp-pin, Mông Cổ... còn áp dụng mô hình tổ công tác đa ngành nhằm tăng cường hơn nữa và cải thiện hiệu quả điều tra và ứng phó đa ngành dành cho trẻ em bị bạo lực và gia đình. Tổ công tác đa ngành tập hợp các cán bộ từ nhiều cơ quan và lĩnh vực khác nhau để cùng nhau thảo luận, lập kế hoạch và triển khai ứng phó theo hướng toàn diện và phối hợp hơn. Những tổ công tác này còn được gọi là “tổ bảo vệ trẻ em”, “tổ liên ngành” hay “tổ điều tra chung”.

Thông thường, tổ công tác đa ngành là một nhóm nhỏ gồm chuyên viên đến từ các cơ quan chủ chốt chịu trách nhiệm giải quyết các vụ bạo lực, xâm hại trẻ em. Tổ công tác đa ngành điều phối các hoạt động hỗ trợ, can thiệp nhằm giảm những sang chấn có thể xảy ra với trẻ em và gia đình, cũng như cải thiện dịch vụ nói chung trên cơ sở tôn trọng sứ mệnh và nghĩa vụ của mỗi cơ quan. Quy mô và số lượng thành viên tổ công tác đa ngành phụ thuộc vào từng quốc gia, nhưng tối thiểu cần: (1) Cán bộ điều tra chuyên trách về lĩnh vực bảo vệ trẻ em; (2) Cán bộ bảo vệ trẻ em hay nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp; (3) Cán bộ y tế.

4.5. Khuyến nghị cho Việt Nam

Việt Nam đã có những tiền đề thuận lợi cho việc phát triển mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa đối với trẻ em bị xâm hại (bạo lực, xâm hại tình dục, bỏ mặc), đó là khung khổ pháp lý; thực tiễn cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em liên ngành, mô hình bảo vệ trẻ em một cửa của một nước trên thế giới.

Để tiếp tục thúc đẩy phát triển mô hình bảo vệ trẻ em một cửa phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế, nghiên cứu này đưa ra một số khuyến nghị sau:

- Chủ động tìm hiểu, nghiên cứu các kinh nghiệm tốt của nước ngoài về mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa bao gồm: cơ sở pháp lý, mô hình tổ chức, nhân lực, cơ chế hoạt động, cơ chế phối hợp liên ngành trong quản lý trường hợp để vận dụng cho

phù hợp với điều kiện thực tế của Việt Nam.

- Cần nghiên cứu rà soát, hoàn thiện hệ thống luật pháp, chính sách, cơ chế, thủ tục hành chính liên quan đến bảo vệ trẻ em, cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa, tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho việc phát triển mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa ở cấp xã; cấp huyện hay khu vực, cấp tỉnh và cấp Trung ương).

- Tiếp tục thực hiện quy trình quản lý ca theo 6 bước, bao gồm: (1) Tiếp nhận thông tin, đánh giá sơ bộ và áp dụng các biện pháp bảo vệ khẩn cấp (nếu cần thiết); (2) Thu thập thông tin bổ sung, đánh giá sâu, toàn diện về mức độ an toàn, khả năng ứng phó, nhu cầu của trẻ em và gia đình; (3) Xây dựng kế hoạch can thiệp, trợ giúp và thông qua cấp có thẩm quyền; (4) Thực hiện kế hoạch can thiệp, hỗ trợ bao gồm cả chuyển gửi; (5) Rà soát, đánh giá việc thực hiện kế hoạch can thiệp, hỗ trợ; (6) Đóng ca lưu trữ hồ sơ hoặc mở ca mới.

Cần rà soát quy định rõ nội dung từng hoạt động trong các bước, không để bỏ sót nội dung hoạt động, ví dụ như quy định về tiếp nhận, tổng hợp, sàng lọc, thông tin, đánh giá ban đầu, áp dụng các biện pháp bảo vệ khẩn cấp. Quy định trường hợp trẻ em bị xâm hại cần quản lý ca, áp dụng các biện pháp can thiệp; trường hợp không cần quản lý ca, chỉ áp dụng các biện pháp hỗ trợ sau bước đánh giá. Quy định cụ thể về chuyển gửi trong bước thực hiện kế hoạch; rà soát lại hệ thống biểu mẫu sao cho đơn giản, dễ hiểu, dễ ghi chép, phù hợp với năng lực đội ngũ cán bộ bảo vệ trẻ em.

- Nghiên cứu rà soát, hoàn thiện cách thức phối hợp liên ngành trong quy trình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em đối với trẻ em bị xâm hại. Quy định rõ vai trò nhiệm vụ của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong từng hoạt động cụ thể trong các bước công việc và toàn bộ quy trình. Quy định rõ vai trò, trách nhiệm bắt buộc của cơ quan, tổ chức, cá nhân là người chủ trì công việc; vai trò, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân là người tham gia dựa trên chức năng nhiệm vụ được giao và quy định của pháp luật. Quy định rõ những hoạt động cần phải có sự phối hợp liên ngành và cách thức phối hợp thực hiện như (i) đánh giá liên ngành; (ii) xây dựng kế hoạch liên ngành; (iii) thực hiện kế hoạch liên ngành; (iv) rà soát đánh giá ca; (v) họp ca liên ngành...

- Nghiên cứu thử nghiệm cơ chế chỉ định công chức làm công tác trẻ em ở cấp huyện tham gia quản lý trường hợp, khi có trẻ em bị xâm hại được báo cáo tới cấp huyện theo mô hình của Hàn Quốc để thực hiện các nhiệm vụ: (1) tiếp nhận, sàng lọc thông tin; (2) điều tra xâm hại trẻ em, (3) đánh giá toàn diện; (4) xây dựng kế hoạch bảo vệ trẻ em là nạn nhân. Quy định rõ trách nhiệm phối hợp với công an (điều tra xâm hại trẻ em), cán bộ quản lý ca trong tiến trình quản lý ca (họp ca thường kỳ, họp đánh giá kết thúc ca...).

- Thử nghiệm mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa ở cấp xã và trung tâm cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa ở cấp huyện hay khu vực, trên cơ sở nghiên cứu xây dựng các tài liệu kỹ thuật xác định rõ mục đích, nguyên tắc, nội dung hoạt động và tiến trình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa ở cấp xã, cấp huyện. vai trò nhiệm vụ của các cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan trong tiến trình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa.

- Nghiên cứu, rà soát lại các quy định liên quan đến vai trò, trách nhiệm của cán bộ, công chức, người làm công tác trẻ em cấp xã trong việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa; vai trò trách nhiệm của Ban bảo vệ trẻ em, nhóm thường trực bảo vệ trẻ em cấp xã, trách nhiệm cụ thể của các thành viên trong Ban bảo vệ trẻ em và nhóm thường trực trong tiến trình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa. Rà soát lại thành phần của nhóm thường trực sao cho gọn nhẹ để dễ dàng tổ chức các hoạt động, các cuộc họp liên ngành.

- Nghiên cứu hình thành các quy định về trung tâm cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa ở cấp huyện, mô hình tổ chức, cơ chế hoạt động, nội dung hoạt động, vai trò trách nhiệm của các cá nhân, tổ chức có liên quan, điều kiện bảo đảm. Trong bối cảnh hiện nay hình thành một tổ chức mới có địa vị pháp lý hoàn chỉnh là một việc rất khó khăn, do vậy cần nghiên cứu hình thành mô hình trung tâm cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa bao gồm cả mô hình trung tâm một cửa thực và mô hình trung tâm một cửa ảo, nhưng vẫn bảo đảm việc cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa hiệu quả.

- Để thực hiện thành công mô hình một cửa bảo vệ trẻ em, cần để có các tiêu chí rõ ràng để tuyển chọn và bố trí các cán bộ có trình độ chuyên môn, có năng lực và kỹ năng nghiệp vụ tham gia quản lý và thực hiện mô hình một cửa bảo vệ trẻ em.

Kết luận: Mô hình cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em một cửa là xu hướng chung của tất cả các quốc gia và vùng lãnh thổ trên phạm vi toàn thế giới, vì nó góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em đối với các trường hợp trẻ em bị xâm hại cần áp dụng các biện pháp, hỗ trợ, can thiệp (quản lý ca). Giúp trẻ em và gia đình trẻ dễ dàng tiếp cận được các dịch vụ theo nhu cầu, kể cả chuyển gửi kịp thời; bảo đảm tính liên tục, không bị gián đoạn,

giảm thiểu tình trạng tái tổn thương; tiết kiệm được thời gian, công sức và tiền bạc của xã hội cũng như của trẻ em và gia đình trẻ. Tuy nhiên, để phát triển được mô hình này đòi hỏi phải tiếp tục rà soát, hoàn thiện khung khuôn khổ luật pháp, chính sách, cơ chế và đầu tư nguồn lực tài chính, nguồn lực con người cho công tác bảo vệ trẻ em; huy động sự tham gia của khu vực tư nhân, các tổ chức xã hội, các tổ chức phi chính phủ và sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2010). *Thông tư số 23/2010/TT-BLĐTBXH* ngày 16/8/2010 quy định về quy trình can thiệp trợ giúp trẻ em bị bạo lực, xâm hại tình dục.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2015). Báo cáo đánh giá thực hiện quản lý trường hợp theo Thông tư 23/2010/LĐTBXH tại Kon Tum, Đồng Tháp, Lào Cai và TP. Hồ Chí Minh.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2018). *Thông tư liên tịch số 06/2018/TTLT-VKSNDTC-TANDTC-BCA-BTP-BLĐTBXH* ngày 21 tháng 12 năm 2018 về việc phối hợp thực hiện một số quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự về thủ tục tố tụng đối với người dưới 18 tuổi.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2019). Công văn số 2805/LĐTBXH-TE ngày 15/07/2019 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc đẩy mạnh công tác Bảo vệ trẻ em tại cấp xã.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2019). Công văn số: 4541 /LĐTBXH-TE, ngày 24/10/2019 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội về việc Hướng dẫn hoạt động nhóm thường trực bảo vệ trẻ em cấp xã.
- Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. (2021). Thông tư 43 /2021/TT-BCA (22/4/2021) Quy định trách nhiệm của lực lượng Công an nhân dân trong việc thực hiện một số trình tự, thủ tục tố tụng hình sự thân thiện trong quá trình tiếp nhận, giải quyết tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố, điều tra vụ án xâm hại người dưới 18 tuổi.
- Bộ Tư pháp. (2019). Báo cáo nghiên cứu pháp luật về phòng ngừa, xử lý, phục hồi, tái hòa nhập cộng đồng đối với người chưa thành niên vi phạm pháp luật và tình hình người chưa thành niên vi phạm pháp luật tại Việt Nam. <https://www.unicef.org/vietnam/media/4391/file/JJ%20Sitan%20VN%20full%20report.pdf>.
- Chính phủ. (2017). Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 9/5/2017 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em.
- Chính phủ. (2021). Quyết định số 23/QĐ-TTg ngày 27/1/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình hành động quốc gia vì trẻ em giai đoạn 2021 – 2030.
- Chính phủ. (2019). Báo cáo số 475/BC-CP ngày 11/10/2019 của Chính phủ về “Kết quả thực hiện quyền trẻ em và việc thực hiện nhiệm vụ của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương từ khi Luật Trẻ em có hiệu lực đến nay.
- Good neighbors in Viet Nam. (2022). Sổ tay xây dựng và vận hành phòng tham vấn trong ứng phó với bạo lực học đường. <https://goodneighbors.vn/tai-lieu-huong-dn>
- Hội đồng Thẩm phán Tòa án Nhân dân tối cao. (2019). Nghị quyết 06/2019/NQ-HĐTP của Hội đồng Thẩm phán Tòa án Nhân dân tối cao về việc Hướng dẫn áp dụng một số quy định tại các điều 141,142,143,144,145,146,147 của Bộ luật Hình sự và việc xét xử vụ án xâm hại tình dục người dưới 18 tuổi.
- Quốc hội. (2016). Luật số 102/2016/QH13 của Quốc hội. Luật Trẻ em.
- Quốc hội. (2015). Luật số 101/2015/QH13 của Quốc hội. Bộ luật Tố tụng hình sự.
- Quốc hội. Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 (sửa đổi năm 2020).
- Tổng cục Thống kê, UNICEF & Quỹ Dân số Liên hợp quốc. (2021). Báo cáo kết quả điều tra các mục tiêu phát triển bền vững về trẻ em và phụ nữ Việt Nam. <https://www.unicef.org/vietnam/media/8716/file/B%C3%A1o%20c%C3%A1o%20t%C3%B3m%20t%E1%BA%Aft.pdf>.
- Ủy ban Nhân dân tỉnh Hà Tĩnh. (2022). Quyết định số 486/QĐ-UBND ngày 01 tháng 3 năm 2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Hà Tĩnh về ban hành Quy trình phối hợp hỗ trợ, can thiệp, xử lý đối với các trường hợp trẻ em bị bạo lực, xâm hại trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.
- UNICEF. (2020). Quy trình xử lý xâm hại trẻ em liên ngành.
- UNICEF. (2021). Mô hình cải thiện điều phối và tích hợp dịch vụ bảo vệ trẻ em.

NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH BẢO HIỂM XÃ HỘI TẠI TỈNH CAO BẰNG

TS. Phạm Hải Hưng

Trường Đại học Lao động – Xã hội

haihung1610@gmail.com

TS. Nguyễn Tiến Hưng

Trường Đại học Lao động – Xã hội

hungdhlđxh@gmail.com

ThS. Phạm Đức Trọng

Trường Đại học Lao động – Xã hội

trongfree@gmail.com

Tóm tắt: Bảo hiểm xã hội (BHXH) là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của người lao động (NLĐ) khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hết tuổi lao động hoặc chết, trên cơ sở đóng vào quỹ BHXH. BHXH là chính sách quan trọng trong hệ thống an sinh xã hội của đất nước. Trong những năm qua, Đảng và Nhà nước đang ngày càng mở rộng và tạo điều kiện cho NLĐ tham gia nên số lượng NLĐ tham gia BHXH ngày càng nhiều. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đã thu hút NLĐ tham gia còn nhiều bất cập trong việc phát triển đối tượng tham gia BHXH như tỷ lệ NLĐ tham gia BHXH tự nguyện còn ít, hiện tượng trốn đóng BHXH bắt buộc còn nhiều, bất cập về các quy định pháp lý. Nghiên cứu này tìm hiểu tình hình thực hiện chính sách BHXH của NLĐ và các đơn vị sử dụng lao động từ năm 2016 đến năm 2020 tại tỉnh Cao Bằng. Dựa trên nghiên cứu thực trạng, nghiên cứu cũng đưa ra một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả công tác tổ chức thực hiện chính sách BHXH tại tỉnh Cao Bằng.

Từ khóa: bảo hiểm xã hội, người lao động, đơn vị sử dụng lao động.

IMPROVING EFFICIENCY OF SOCIAL INSURANCE POLICY IMPLEMENTATION IN CAO BANG PROVINCE

Abstract: Social insurance is a guarantee to replace or partially compensate an employee's income when they have a decrease or loss of income due to illness, maternity, labor accident, occupational disease, end of working age or death, on the basis of contribute to the social insurance fund. Social insurance is an important policy in the country's social security system. In recent years, the Party and State are increasingly expanding and creating conditions for employees to participate, therefore there is an increase in the number of employees participating in social insurance. However, besides the achievements in attracting the participation of people to social insurance, there are many shortcomings of participant development such as the low percentage of employees participating in voluntary social insurance, the phenomenon of evasion of compulsory social insurance payment, legal regulations. This study explores the implementation of social insurance policies by employees and employers from 2016 to 2020 in Cao Bang province. Basing on the current situation, the study also proposes some recommendations to improve the implementation of social insurance policies in Cao Bang province.

Keywords: social insurance, employees, employers.

Mã bài báo: JHS-32

Ngày nhận sửa bài: 15/12/2021

Ngày nhận bài: 23/11/2021

Ngày duyệt đăng: 15/03/2022

Ngày nhận phản biện: 03/12/2021

1. Cơ sở lý luận về bảo hiểm xã hội

Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) đưa ra khái niệm về BHXH như sau: “BHXH là sự bảo vệ mà xã hội cung cấp cho các thành viên của mình thông qua một loạt các biện pháp công cộng, nhằm chống lại những khó khăn về kinh tế và xã hội dẫn đến việc ngừng hoặc giảm sút đáng kể về thu nhập gây ra bởi ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, thất nghiệp, tàn tật, tuổi già, và chết; đồng thời bảo đảm chăm sóc y tế và trợ cấp cho các gia đình đồng con”.

Theo quy định tại Điều 3 Luật BHXH 2014: “BHXH là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của người lao động (NLĐ) khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hết tuổi lao động hoặc chết, trên cơ sở đóng vào quỹ BHXH”.

Như vậy, BHXH là sự đảm bảo thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập cho NLĐ, khi họ gặp phải biến cố, rủi ro làm suy giảm sức khỏe, mất khả năng lao động, mất việc làm, chết, gắn liền với quá trình tạo lập một quỹ tiền tệ tập trung được hình thành bởi các bên tham gia BHXH đóng góp và việc sử dụng quỹ đó cung cấp tài chính nhằm đảm bảo mức sống cơ bản cho bản thân NLĐ và những người ruột thịt của NLĐ trực tiếp phải nuôi dưỡng, góp phần đảm bảo an toàn xã hội. Nói tóm lại, BHXH là trụ cột của hệ thống an sinh xã hội của nhiều nước trong đó có Việt Nam.

Ở Việt Nam hiện nay, dựa trên điều kiện kinh tế thực tế của NLĐ và khả năng tổ chức của các cơ quan thực hiện chính sách, BHXH có hai loại hình là BHXH bắt buộc và BHXH tự nguyện.

* Bảo hiểm xã hội bắt buộc là loại hình bảo hiểm xã hội do Nhà nước tổ chức mà NLĐ và người sử dụng lao động phải tham gia (Luật BHXH, 2014).

Đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc: bao gồm cả NLĐ và sử dụng lao động bắt buộc phải tham gia BHXH theo quy định.

Người lao động:

- NLĐ là công dân Việt Nam thuộc đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc, bao gồm:

+ Người làm việc theo hợp đồng lao động không xác định thời hạn, hợp đồng lao động xác định thời hạn, hợp đồng lao động theo mùa vụ hoặc theo một công việc nhất định có thời hạn từ đủ 03 tháng đến dưới 12 tháng, kể cả hợp đồng lao động được ký kết giữa người sử dụng lao động với người đại diện theo pháp luật của người dưới 15 tuổi theo quy định của pháp luật về lao động;

+ Người làm việc theo hợp đồng lao động có thời hạn từ đủ 01 tháng đến dưới 03 tháng;

+ Cán bộ, công chức, viên chức;

+ Công nhân quốc phòng, công nhân công an, người làm công tác khác trong tổ chức cơ yếu;

+ Sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp quân đội nhân dân; sĩ quan, hạ sĩ quan nghiệp vụ, sĩ quan, hạ sĩ quan chuyên môn kỹ thuật công an nhân dân; người làm công tác cơ yếu hưởng lương như đối với quân nhân;

+ Hạ sĩ quan, chiến sĩ quân đội nhân dân; hạ sĩ quan, chiến sĩ công an nhân dân phục vụ có thời hạn; học viên quân đội, công an, cơ yếu đang theo học được hưởng sinh hoạt phí;

+ Người đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng quy định tại Luật người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng;

+ Người quản lý doanh nghiệp, người quản lý điều hành hợp tác xã có hưởng tiền lương;

+ Người hoạt động không chuyên trách ở xã, phường, thị trấn.

- NLĐ là công dân nước ngoài vào làm việc tại Việt Nam có giấy phép lao động hoặc chứng chỉ hành nghề hoặc giấy phép hành nghề do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp được tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc theo quy định của Chính phủ.

Người sử dụng lao động (NSDLĐ) gồm: người sử dụng lao động tham gia bảo hiểm xã hội bắt buộc bao gồm cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp, đơn vị vũ trang nhân dân; tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội khác; cơ quan, tổ chức nước ngoài, tổ chức quốc tế hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam; doanh nghiệp, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể, tổ hợp tác, tổ chức khác và cá nhân có thuê mướn, sử dụng và trả công cho NLĐ.

* Bảo hiểm xã hội tự nguyện (BHXHTN) là loại hình bảo hiểm xã hội do Nhà nước tổ chức mà người tham gia được lựa chọn mức đóng, phương thức đóng phù hợp với thu nhập của mình và Nhà nước có chính sách hỗ trợ tiền đóng bảo hiểm xã hội để người tham gia hưởng chế độ hưu trí và tử tuất.

Đối tượng tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện: Người tham gia bảo hiểm xã hội tự nguyện là công dân Việt Nam từ đủ 15 tuổi trở lên và không thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc.

2. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính với các phương pháp cụ thể sau đây:

- Phương pháp thống kê mô tả, được sử dụng để phân tích thực trạng thực hiện chính sách BHXH tại tỉnh Cao Bằng dựa trên số liệu của BHXH tỉnh Cao Bằng, Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

- Phương pháp phân tích – tổng hợp, được sử dụng để tổng hợp và phân tích các số liệu đánh giá quá trình thực hiện hiện chính sách BHXH tại tỉnh Cao Bằng từ năm 2016 đến năm 2020.

3. Thực trạng thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội tại tỉnh Cao Bằng

3.1. Thực trạng tham gia bảo hiểm xã hội

Phát triển đối tượng tham gia BHXH là một nghiệp vụ quan trọng trong việc tổ chức thực hiện chính sách BHXH. Phát triển được đối tượng tham gia là điều kiện đảm bảo thực hiện quyền tham gia

và làm cơ sở giải quyết quyền lợi hưởng BHXH cho NLĐ theo đúng quy định của pháp luật, góp phần khai thác triệt để đối tượng tham gia BHXH nhằm thực hiện mục tiêu mở rộng phạm vi bao phủ của BHXH theo Nghị quyết số 28-NQ/TW của Hội nghị lần 7 Ban chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam khóa XII về cải cách chính sách BHXH. Trong những năm qua, công tác phát triển đối tượng tham gia BHXH được BHXH tỉnh Cao Bằng xác định là một trong những nhiệm vụ khó khăn phức tạp, nên BHXH tỉnh cũng triển khai nhiều biện pháp và tham mưu đến Tỉnh ủy, UBND tỉnh ban hành nhiều văn bản để tổ chức thực hiện. Tốc độ tăng số đối tượng tham gia BHXH một số năm qua cụ thể như sau:

Bảng 1. Thực trạng tham gia bảo hiểm xã hội của đơn vị sử dụng lao động giai đoạn 2016-2020

Chỉ tiêu Năm	Số đơn vị sử dụng lao động đã tham gia	Số đơn vị lao động phải tham gia	Tỷ lệ lao động tham gia/phải tham gia (%)
2016	1.379	1.519	90,8
2017	1.713	1.885	90,9
2018	1.925	2.119	90,9
2019	2.089	2.298	90,9
2020	1.910	2.101	90,9

Nguồn: BHXH tỉnh Cao Bằng

Qua bảng số liệu trên ta thấy số đơn vị tham gia BHXH tại BHXH Cao Bằng trong giai đoạn từ năm 2016 đến năm 2020 tăng dần qua các năm, năm sau cao hơn năm trước, năm 2016 có 1.379 đơn vị sử dụng lao động tham gia, đến năm 2020 có 1.910 đơn vị tham gia. Tuy nhiên, nhìn vào bảng số liệu ta thấy số lượng các đơn vị sử dụng đã tham gia từ năm 2016-2020 chỉ đạt 90% và tỷ lệ này trong nhiều năm chưa có sự thay đổi. Nguyên nhân của tình trạng chưa đạt 100% đơn vị thực hiện tham gia BHXH là công tác khai thác đối tượng tham gia BHXH mới chỉ chú trọng vào các doanh nghiệp đã đăng ký tham gia BHXH nhằm khuyến khích họ tham gia BHXH cho tất cả NLĐ thuộc doanh nghiệp, còn đối với các doanh nghiệp mới thành lập thì việc tham gia BHXH lần đầu phụ thuộc

chủ yếu vào ý thức, trách nhiệm của NSDLĐ nên hiệu quả quản lý đối tượng tham gia BHXH chưa cao. Một số doanh nghiệp được phép đăng ký kinh doanh hoạt động nhỏ lẻ, sử dụng lao động đã nhiều tuổi, lao động trong gia đình. Với các doanh nghiệp tư nhân, HTX và Công ty TNHH chỉ có 01 người đứng ra thành lập, mục đích chỉ để vay vốn để kinh doanh, làm theo mùa vụ, thuê mướn lao động nông dân và trả tiền công theo khoán sản phẩm. Hộ kinh doanh cá thể chỉ làm nghề thủ công, buôn bán nhỏ nên rất khó khăn trong việc vận động và tổ chức cho doanh nghiệp tham gia BHXH bắt buộc theo quy định. Đối với tỷ lệ người tham gia BHXH trên tổng số NLĐ ít chủ yếu do NLĐ thuộc diện tham gia BHXH tự nguyện nhưng chưa tham gia, cụ thể bảng số liệu sau:

Bảng 2. Tỷ lệ tham gia bảo hiểm xã hội so với NLĐ đang trong độ tuổi lao động

Chi tiêu Năm	Số lao động tham gia BHXH bắt buộc (Người)	Tỷ lệ tham gia BHXH BB/lực lượng lao động trong độ tuổi lao động tại tỉnh Cao Bằng (%)	Số lao động tham gia BHXH tự nguyện (Người)	Tỷ lệ tham gia BHXHTN/lực lượng LĐ trong độ tuổi lao động tại tỉnh Cao Bằng (%)
2016	35.425	12,7	1.312	0,5
2017	37.955	13,5	1.493	0,5
2018	38.467	13,7	2.518	0,9
2019	38.467	13,2	7.558	2,7
2020	35.155	12,4	13.650	9,4

Nguồn: BHXH tỉnh Cao Bằng

Qua bảng số liệu ta thấy tỉ lệ NLĐ tham gia BHXH bắt buộc giai đoạn 2016-2020 cơ bản không tăng, nguyên nhân là Cao Bằng là tỉnh miền núi không có nhiều doanh nghiệp lớn, các doanh nghiệp thành lập mới chủ yếu là doanh nghiệp gia đình, nhỏ lẻ. BHXH tự nguyện có sự gia tăng số lượng hàng năm, năm 2015 tỷ lệ tham gia chiếm 0,5% đến năm 2020 tỷ lệ này tăng lên 9,4%, tuy nhiên, nói chung tỷ lệ tham gia BHXH tự nguyện chiếm rất nhỏ so với NLĐ trong độ tuổi lao động tại tỉnh Cao Bằng. Nguyên nhân chủ quan là công tác tuyên truyền còn chưa đủ mạnh mẽ, trong thời gian dài chủ yếu ta tập trung vào khai thác đối tượng tham gia BHXH bắt buộc, nguyên nhân khách quan do chính sách BHXH tự nguyện là chính sách mới thực hiện từ năm 2008 đến nay cho nên thông tin và nhận thức của một số bộ phận người dân còn hạn chế, bên cạnh đó một nguyên nhân lớn nữa là Cao Bằng là một tỉnh miền núi điều kiện kinh tế - xã hội còn rất nhiều khó khăn và chủ yếu là đồng bào dân tộc thiểu số nên chưa có điều kiện tham gia BHXH tự nguyện. Như vậy, đối tượng chưa tham gia BHXH tại

tỉnh Cao Bằng hiện nay chủ yếu thuộc đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, cho nên, trong thời gian tới phải có giải pháp tập trung khai thác đối tượng tham gia BHXH tự nguyện.

3.2. Công tác thu, chi bảo hiểm xã hội

Công tác thu được triển khai một cách quyết liệt tập trung tổ chức với nhiều biện pháp đồng bộ, phù hợp, sát với thực tiễn. Bên cạnh việc nâng cao các biện pháp nghiệp vụ thì công tác tuyên truyền, thông tin được đẩy mạnh thực hiện, nhờ những nỗ lực thực hiện kế hoạch mà thu BHXH năm sau đều cao hơn các năm trước. Công tác thẩm định hồ sơ, chi trả chế độ chính sách BHXH được thực hiện một cách kịp thời đúng quy định, đảm bảo quyền lợi của người tham gia. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu như trên, công tác thu BHXH vẫn còn các hạn chế như ý thức chấp hành pháp luật của một số chủ sử dụng lao động còn chưa tốt, vẫn còn tìm cách né tránh để trốn đóng BHXH cho NLĐ, hoặc đóng không đầy đủ, mang tính chất đối phó, nhiều doanh nghiệp cố tình nộp chậm, nợ đọng.

Bảng 3. Thực trạng thu, chi bảo hiểm xã hội tại tỉnh Cao Bằng

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
BHXH bắt buộc					
Thu	434	488	520	546	549
Chi	1.028	1.105	1.206	1.333	1.434
Số chi/số thu	2,4	2,3	2,3	2,4	2,6
BHXH tự nguyện					
Thu	7,7	7,1	9,9	22,1	41,9
Chi	4,1	6,6	9,5	11,2	14,4
Số chi/số thu	0,5	0,9	1,0	0,5	0,3

Nguồn: BHXH tỉnh Cao Bằng

Nhìn vào bảng số liệu ta thấy công tác thu BHXH bắt buộc và cả BHXH tự nguyện đều tăng qua các năm, năm 2020 thu BHXH bắt buộc là 549 tỷ đồng tăng 26% so với 434 tỷ đồng năm 2016, BHXH tự nguyện từ 7,7 tỷ đồng năm 2016 tăng lên 41,9 tỷ đồng, nguyên nhân là do số lượng tăng nhanh chóng của đối tượng tham gia BHXH tự nguyện, đây là hiệu quả của công tác tuyên truyền về BHXH. Công tác chi các chế độ BHXH cũng tăng hàng năm, từ mức chi BHXH bắt buộc là 1.028 tỷ đồng năm 2016 lên 1.434 tỷ đồng năm 2020, điều này có nghĩa là nhiều đối tượng đã được thụ hưởng chính sách BHXH. Tuy nhiên, hạn chế trong công tác thu chi là sự mất cân đối giữa thu và chi quỹ BHXH tương đối lớn, nguyên nhân do tỷ lệ NLĐ tham gia BHXH còn thấp, một số đơn vị sử dụng lao động còn trốn đóng, chậm đóng BHXH. Vì vậy, trong thời gian tới cần gia tăng các khoản thu nhằm tăng trưởng quỹ, cân đối thu-chi quỹ BHXH.

4. Một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện chính sách bảo hiểm xã hội tại tỉnh Cao Bằng

Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền về BHXH: Tuyên truyền, phổ biến chính sách BHXH để NLĐ tham gia BHXH là hết sức cần thiết. Tuyên truyền cho mỗi NLĐ làm việc trong mọi thành phần kinh tế nhận thức được đầy đủ mục tiêu, ý nghĩa và tầm quan trọng của chính sách BHXH đối với đời sống của NLĐ và yêu cầu an sinh xã hội. Tuyên truyền, vận động đến từng NLĐ, chủ sử dụng lao động, các cơ quan quản lý Nhà nước và các cán bộ, viên chức trong hệ thống BHXH nhận thức đúng về vị trí, vai trò và tầm quan trọng của chính sách BHXH của Đảng và Nhà nước.

Phát động các phong trào thi đua khen thưởng, phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện trong

cơ quan BHXH. Giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện cho viên chức, NLĐ toàn BHXH tỉnh.

Ký hợp đồng, giao chỉ tiêu phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện cho bưu điện tỉnh. Phối hợp với cơ quan bưu điện tổ chức Hội nghị tuyên truyền trực tiếp để phát triển đối tượng tham gia BHXH, đặc biệt là BHXH tự nguyện; thành lập các tổ nhóm, vận động tại các tổ, thôn xóm; phối hợp tổ chức ra quân tuyên truyền, vận động trực tiếp người dân đăng ký tham gia BHXH tại các xã, thị trấn.

Lựa chọn, tổ chức Hội nghị trọng điểm tuyên truyền phát triển đối tượng tham gia BHXH tự nguyện. Mời các lãnh đạo tham gia và phát biểu ý kiến về chính sách BHXH để nhân dân hiểu và tham gia.

Phối hợp với các sở, ban, ngành (Sở Lao động -Thương binh và Xã hội, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Cục Thuế tỉnh...) để nắm được tình hình hoạt động của doanh nghiệp (dừng hoạt động, giải thể, phá sản...) trên địa bàn để có các biện pháp tuyên truyền và vận động phù hợp.

Rà soát, đối chiếu dữ liệu cơ quan thuế, dữ liệu doanh nghiệp thành lập mới từ Sở Kế hoạch và Đầu tư với dữ liệu đang quản lý để xác định người thuộc đối tượng tham gia BHXH bắt buộc, qua đó vận động, đôn đốc yêu cầu người sử dụng lao động đóng BHXH cho NLĐ theo đúng quy định của pháp luật.

Hàng năm, xây dựng và triển khai kế hoạch rà soát các đơn vị SDLĐ chưa tham gia BHXH, trên cơ sở đó phối hợp thanh tra, kiểm tra đôn đốc các chủ sử dụng lao động đăng ký tham gia BHXH kịp thời theo quy định.

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra chấp hành pháp luật về BHXH tại các đơn vị sử dụng lao động, nhất là tại các doanh nghiệp nợ đóng, trốn đóng BHXH cho NLĐ, kịp thời phát hiện, chấn chỉnh và xử lý nghiêm các sai phạm.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Ban chấp hành Trung ương Đảng Công sản Việt Nam. (2018). *Nghị quyết số 28-NQ/TW của Ban chấp hành TW Đảng Công sản Việt Nam khóa XII: Hội nghị lần 7 về cải cách chính sách Bảo hiểm xã hội*.
Bảo hiểm xã hội Cao Bằng. *Báo cáo từ năm 2016-2020*.
Bảo hiểm xã hội Việt Nam. *Báo cáo từ năm 2016-2020*.
Hồng, H. B. (2020). *Giáo trình Bảo hiểm xã hội*. Trường Đại

học Lao động - Xã hội.
ILO. (1952). *Công ước 102 về quy phạm tối thiểu về an sinh xã hội*.
Quốc hội. (2006). *Luật số 71/2006/QH11 của Quốc hội: Luật Bảo hiểm Xã hội*.
Quốc hội. (2014). *Luật số 58/2014/QH13 của Quốc hội: Luật Bảo hiểm Xã hội*.

TIẾP CẬN AN SINH XÃ HỘI CỦA LÁI XE CÔNG NGHỆ GRAB TẠI HÀ NỘI VÀ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

TS. Nguyễn Thị Hoài An

Trường Đại học Lao động - Xã hội

hoaianctxh34@gmail.com

Tóm tắt: Bài viết bàn về khả năng tiếp cận an sinh xã hội của lái xe công nghệ trên cơ sở dữ liệu định lượng của cuộc khảo sát lái xe Grab tại hai thành phố Hà Nội và Hồ Chí Minh. Bài viết đánh giá về nhận thức của lái xe công nghệ về các chương trình an sinh xã hội (ASXH), khả năng tiếp cận và tham gia chương trình ASXH, những khó khăn khi tiếp cận các chương trình an sinh xã hội và nhu cầu tham gia các chương trình ASXH. Bài viết trình bày những phát hiện chính. Thứ nhất, các lái xe công nghệ đang phải chịu nhiều thiệt thòi, hạn chế và rào cản trong điều kiện việc làm và quá trình tiếp cận, tham gia các dịch vụ ASXH, đặc biệt là bảo hiểm xã hội (BHXH) với đầy đủ quyền lợi tốt nhất. Thứ hai, lái xe công nghệ thiếu nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng, lợi ích, ý nghĩa nhân văn xã hội khi tham gia/sử dụng các chương trình ASXH, đặc biệt là bảo hiểm xã hội. Thứ ba, chính sách hưởng chế độ BHXH tự nguyện chưa thực sự hấp dẫn, bình đẳng và đang còn khoảng trống các chính sách BHXH dành cho lao động ở khu vực phi chính thức.

Từ khóa: tiếp cận, an sinh xã hội, lái xe công nghệ, lái xe Grab.

ACCESS TO SOCIAL SECURITY OF GRAB TECHNOLOGY DRIVERS IN HANOI AND HO CHI MINH CITY

Abstract: The article discusses the accessibility to social security of technology drivers based on the quantitative data of the Grab drivers survey in Hanoi and Ho Chi Minh City. The article evaluates the knowledge of technology drivers about social security programs, accessibility and participation in social security programs, difficulties in accessing social security programs, the need of participating in social security programs. This presents some main findings. Firstly, technology drivers are facing many disadvantages, limitations and barriers in working conditions and the process of accessing and participating in social security services, especially social insurance, with the best benefits. Secondly, technology drivers lack full of awareness of the importance, benefits, and human social meanings when participating in/using social security programs, especially social insurance. Thirdly, the voluntary social insurance policy is not really attractive, equal and there is a gap in social insurance policies for workers in the informal sector.

Keywords: access, social security, technology driver, Grab driver.

Mã bài báo: JHS-33

Ngày nhận sửa bài: 16/03/2022

Ngày nhận bài: 26/02/2022

Ngày duyệt đăng: 20/03/2022

Ngày nhận phản biện: 7/03/2022

1. Giới thiệu

Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo xây dựng và thực hiện chính sách ASXH, bảo đảm tiến bộ và công bằng xã hội, coi đó vừa là mục tiêu, vừa là động lực phát triển bền vững đất nước. Chính sách BHXH luôn khẳng định và phát huy vai trò là một trụ cột chính của hệ thống ASXH, là sự bảo đảm thay thế, hoặc bù đắp một phần thu nhập cho người lao động khi họ gặp phải những rủi ro trong cuộc sống. Hệ thống pháp luật, chính sách

ASXH, BHXH bao gồm các chế độ hưu trí, tử tuất, ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp và bảo hiểm thất nghiệp đã từng bước được hoàn thiện, ngày càng đồng bộ, phù hợp với thực tế đất nước và thông lệ quốc tế. (Toàn văn Nghị quyết số 28-NQ/TW).

Từ năm 2018 đến nay chính sách ASXH đã có thay đổi lớn từ khi Nghị quyết số 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII về cải cách chính sách BHXH (Nghị quyết số 28) ra đời, với những

nội dung mang tính cải cách, tiến bộ, tiệm cận dần các tiêu chuẩn về ASXH trên thế giới. Nghị quyết đã đề ra nhiều giải pháp hữu hiệu nhằm tăng nhanh diện bao phủ người tham gia BHXH, hướng tới mục tiêu BHXH toàn dân và đảm bảo ngày càng tốt hơn quyền lợi của người tham gia BHXH. Những nội dung về cải cách chính sách BHXH được đặt ra tại Nghị quyết số 28 không chỉ mở rộng diện bao phủ đến lao động khu vực chính thức mà còn đặc biệt chú trọng đến lao động là nông dân, lao động khu vực phi chính thức là “khoảng trống” chưa được quan tâm triệt để trong những lần thiết kế chính sách trước đây. (Thoa & Thanh, 2021).

Thực tế, rất nhiều người lao động phi chính thức (*lao động tự do*) vẫn còn hạn chế, gặp phải các rào cản trong việc tiếp cận, tham gia các chương trình ASXH và một trong những đối tượng điển hình đó chính là lực lượng lao động lái xe công nghệ nói chung và lái xe công nghệ Grab nói riêng. Đây là lực lượng lao động mới gắn với sự phát triển của công nghệ tuy nhiên các nghiên cứu về khả năng tiếp cận của lái xe công nghệ với các chính sách ASXH nhìn chung còn mới chưa được đề cập nhiều. Thực tiễn này đặt ra nhu cầu triển khai những nghiên cứu đánh giá về tiếp cận ASXH của lái xe công nghệ. Hướng nghiên cứu này ngoài việc cung cấp những nhận thức về một nhóm nghề nghiệp đang có xu hướng gia tăng ở các thành phố lớn còn cung cấp cơ sở khoa học cho định hướng xây dựng và phát triển chính sách ASXH liên quan đến chăm sóc đời sống của người lao động phi chính thức. Bài viết này sẽ xem xét khả năng tiếp cận các chương trình ASXH của lái xe công nghệ trên cơ sở một nghiên cứu ở hai thành phố lớn.

2. Cơ sở lý luận, địa bàn nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu

Về cơ sở lý luận, nhiều nghiên cứu trong và ngoài nước đã đề cập đến khái niệm ASXH theo nghĩa rộng là sự đảm bảo thực hiện các quyền của con người được sống trong hoà bình, được tự do làm ăn, cư trú, di chuyển phát biểu chính kiến trong khuôn khổ luật pháp, được bảo vệ và bình đẳng trước pháp luật, được học tập, được có việc làm, có nhà ở, được đảm bảo thu nhập để thoả mãn những nhu cầu sinh sống thiết yếu khi bị rủi ro, tai nạn, tuổi già (dẫn theo Khánh & nnk, 2016). Theo Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO) “ASXH là một sự bảo vệ mà xã hội cung cấp cho các thành viên của mình thông qua một số biện pháp được áp dụng rộng rãi để đương đầu với những khó khăn, các cú sốc về kinh tế và xã hội làm mất hoặc suy giảm nghiêm trọng thu nhập do ốm đau, thai sản, thương tật do lao động, mất sức lao động hoặc tử vong. Cung cấp chăm sóc y tế và trợ cấp cho các gia đình nạn nhân có trẻ em”. (dẫn theo Tổ chức hợp tác quốc tế Đức & nnk, 2013). Một số cho rằng ASXH

gồm chính sách thị trường, lao động, chính sách BHXH và bảo hiểm y tế, chính sách trợ giúp xã hội (Đàm, 2009). Việc nghiên cứu về tiếp cận các chính sách bảo hiểm y tế, BHXH ở các nhóm đối tượng khác nhau như phụ nữ, trẻ em, người lao động di cư, lao động phi chính thức từ đã được nghiên cứu nhiều hơn ở những năm gần đây. Nghiên cứu của Viện Khoa học, Lao động và Xã hội thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội phối hợp với tổ chức Lao động quốc tế tiến hành năm 2017 về lao động phi chính thức tham gia BHXH tại Hà Nội và tỉnh Nghệ An. Kết quả nghiên cứu cho biết 41,1% số lao động phi chính thức chưa bao giờ nghe nói đến bảo hiểm xã hội (BHXH) tự nguyện, 20,6% mới biết tên chính sách, 25% biết sơ qua và chỉ có 13,2% biết rõ thủ tục, đối tượng, mức đóng và mức hưởng. Đây là những thách thức và khó khăn khi phát triển BHXH tự nguyện đối với nhóm đối tượng này. Nghiên cứu cho biết 35,2% số lao động phi chính thức chưa tham gia BHXH tự nguyện nhưng mong muốn tham gia, 8,5% số lao động cho biết sẽ tham gia BHXH tự nguyện nếu có sự điều chỉnh, bổ sung các quy định hợp lý và nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ của ngành BHXH. (Thu, 2017).

Nghiên cứu khác của Tổng Cục thống kê và Tổ chức Lao động quốc tế tiến hành năm 2016 về lao động phi chính thức cho thấy hầu hết lao động phi chính thức không có BHXH (97,9%), chỉ có 0,2% được đóng BHXH bắt buộc, còn lại 1,9% đóng BHXH tự nguyện, có đến 68% lao động phi chính thức làm việc trong các cơ sở SXKD cá thể. Điều này cho thấy tỷ lệ lao động phi chính thức ở Việt Nam được đóng BHXH là rất thấp. Việc đa số lao động phi chính thức và một bộ phận người lao động chính thức không tham gia BHXH (cả bắt buộc và tự nguyện) đang đặt ra những ảnh hưởng khó lường khi người lao động khi gặp rủi ro dẫn đến mất thu nhập, cũng như những thách thức lớn cho hệ thống an sinh xã hội quốc gia. (Tổng Cục Thống kê & Tổ chức Lao động Quốc tế, 2016).

Trong khuôn khổ bài viết này, chúng tôi chỉ giới hạn bàn việc tiếp cận và tham gia các chương trình ASXH thông qua nghiên cứu về hiểu biết của nhóm đối tượng lái xe công nghệ Grab về các chương trình ASXH, mức độ tiếp cận và tham gia ASXH, những khó khăn khi tiếp cận các dịch vụ ASXH, nhu cầu của lái xe công nghệ về tiếp cận ASXH.

Về địa bàn nghiên cứu : bài viết này trình bày dựa trên một nghiên cứu về tìm hiểu khả năng tiếp cận ASXH với các lái xe công nghệ Grab bao gồm cả lái xe máy và xe ô tô ở hai thành phố Hà Nội và Hồ Chí Minh năm 2021.

Về phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu được triển khai từ tháng 6 đến tháng 11 năm 2021. Áp dụng phương pháp cắt ngang, sử dụng bảng hỏi bán cấu trúc để phỏng

vấn điều tra về mức độ hiểu biết, thái độ và nhu cầu mong muốn cũng như khả năng tiếp cận các chương trình ASXH. Vì triển khai nghiên cứu trong bối cảnh dịch bệnh Covid 19 đang diễn biến phức tạp, bảng hỏi được thiết kế trên phần mềm Kobo toolbox để tiết kiệm thời gian nhập liệu cũng như đảm bảo tính chính xác, logic khi khai thác thông tin. Cuộc khảo sát đã được tiến hành ở hai thành phố Hà Nội và Hồ Chí Minh.

Khảo sát tiến hành chọn mẫu: Để đảm bảo tính đại diện, dựa trên danh sách 500 lái xe của công ty Grab, nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên hệ thống và lựa chọn 100 lái xe để thực hiện khảo sát/phỏng vấn. Lái xe lựa chọn theo các nhóm tiêu chí xác định: i) Mới làm lái xe công nghệ - dưới 01 năm; ii) Lái xe công nghệ Grab đã hợp tác từ trên 01 – 03 năm; iii) Là lái xe nữ, hợp tác với Grab ít nhất 01 năm trở lên; iv) Lái xe có độ tuổi từ 18 – 25 tuổi; và v) Lái xe có độ tuổi từ 45 tuổi trở lên.

Một bảng hỏi định lượng thực hiện phỏng vấn qua điện thoại nhập liệu ngay trên phần mềm Kobo toolbox tìm hiểu về mức hiểu biết/kiến thức về ASXH, mức độ tiếp cận và những khó khăn trong tiếp cận các chính sách ASXH của các lái xe công nghệ Grab.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Đặc điểm đối tượng khảo sát

Độ tuổi, giới tính và tuổi nghề

Kết quả phân tích số liệu cho thấy: 100% các lái xe công nghệ là đối tác của Công ty Grab tại Hà Nội và tại Hồ Chí Minh. Trong đó, tỉ lệ nữ lái xe chiếm 21% và nam chiếm 79% ; Tỉ lệ những người mới vào nghề - dưới 01 năm đa phần nằm trong độ tuổi từ 18 - 25 tuổi (43,8%) và tỉ lệ hợp tác lâu dài từ 03 năm trở lên lại rơi vào nhóm đối tượng có độ tuổi từ 45 tuổi trở lên – chiếm tới 73,9%

Kết quả nghiên cứu cho thấy 49/100 người (tương đương 49%) tham gia trả lời phỏng vấn cho biết họ đều tốt nghiệp ít nhất cấp THPT/Sơ cấp/Trung cấp nghề/Trung cấp chuyên nghiệp và 26% khác nói họ đã tốt nghiệp Cao đẳng/Đại học/trên/sau Đại học.

3.2. Khả năng tiếp cận các chương trình an sinh xã hội của lái xe công nghệ

Điều kiện tham gia/tiếp cận: Lái xe công nghệ là một nghề mới phát triển trong thời đại công nghệ 4.0, với đặc thù hợp tác trong nền kinh tế số hiện nay giữa lái xe công nghệ là “đối tác” với công ty công nghệ Grab, không thuộc về khung luật định của Bộ luật Lao động nên họ không được hưởng chế độ BHXH, bảo hiểm y tế bắt buộc dành cho người ký hợp đồng lao động (HDLĐ) (hầu hết, trừ tài xế hãng Be). Họ không có các chế độ phúc lợi xã hội nào khác, công ty không chịu trách nhiệm đóng BHXH cho lái xe. Chỉ một số tài xế làm việc toàn thời gian được

hưởng Bảo hiểm tai nạn, nhưng với điều kiện chặt chẽ. Vì đây là loại hình lao động còn mới, chưa có chuẩn mực nghề nghiệp cũng như khung pháp lý rõ ràng quy định chế độ phúc lợi xã hội cho lực lượng lao động này. Nhiều lái xe công nghệ đang làm việc với điều kiện bất lợi, thời gian làm việc trung bình 10 - 12 tiếng/ngày nhưng không hưởng tiền làm thêm, nghỉ không lương, không được đảm bảo về bảo hiểm. Lái xe công nghệ theo các quy định hiện hành chưa phải là đối tượng được mua BHXH bắt buộc, mà họ chỉ có thể tham gia BHXH tự nguyện theo Nghị Quyết 28-NQ/TW ngày 23/5/2018 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII. Tuy nhiên các chính sách BHXH hiện nay cho những lao động phi chính thức, không có hợp đồng lao động như lái xe công nghệ còn chưa tạo điều kiện để tham gia và dễ dàng tiếp cận.

Khoản 5 Điều 3 Bộ luật Lao động năm 2019 khẳng định: “Quan hệ lao động là quan hệ xã hội phát sinh trong việc thuê mướn, sử dụng lao động, trả lương giữa NLĐ, NSDLĐ, các tổ chức đại diện của các bên, cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Quan hệ lao động bao gồm quan hệ lao động cá nhân và quan hệ lao động tập thể. Những người làm việc không có quan hệ lao động là những người làm việc không trên cơ sở thuê mướn bằng hợp đồng lao động.”

Theo xu hướng phát triển công nghệ thời 4.0, người lao động chuyển sang làm những công việc hoạt động trên các nền tảng số, hay sử dụng các ứng dụng cài đặt trực tuyến trên hệ thống máy tính, điện thoại thông minh... đang dần trở thành nhân tố khởi tạo và chuyển đổi quan hệ việc làm, quan hệ lao động. Trước sự thay/ chuyển đổi này, việc nhận diện quan hệ và xác lập hợp đồng tương ứng giữa công ty công nghệ với tài xế làm phát sinh nhiều quan điểm khác nhau. Có quan điểm cho rằng đó là quan hệ lao động, nhưng quan điểm khác lại cho rằng đây là quan hệ việc làm hoặc đó là quan hệ dịch vụ. Việc nhận diện đúng quan hệ này có ý nghĩa quan trọng trong việc bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tài xế khi những rủi ro nghề nghiệp hay tai nạn xảy ra và giúp cho sự tiếp cận tham gia các chương trình ASXH của lái xe công nghệ thuận lợi hơn.

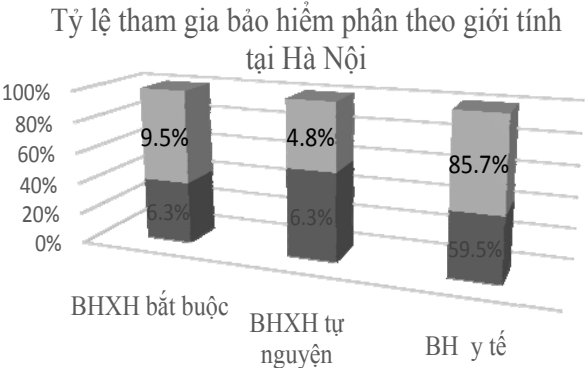
Mức độ tiếp cận bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội:

Về bảo hiểm y tế: Trong số 100 lái xe công nghệ Grab trả lời phỏng vấn tại Hà Nội, có 81% lái xe tham gia đầy đủ bảo hiểm y tế và 100% có Bảo hiểm tai nạn con người do Công ty Grab mua cho. BHYT là một chính sách ASXH do Nhà nước tổ chức thực hiện, nhằm huy động sự đóng góp của cộng đồng, chia sẻ rủi ro bệnh tật và giảm bớt gánh nặng tài chính của mỗi người khi ốm đau, bệnh tật, hỗ trợ cho hoạt động y tế, thực hiện công bằng và nhân đạo trong lĩnh vực bảo vệ và chăm

sức khỏe nhân dân. Hiện nay, bảo hiểm y tế có hai hình thức một là BHYT bắt buộc và BHYT tự nguyện có thể đăng ký tham gia theo hình thức cá nhân hoặc hộ gia đình do vậy lái xe công nghệ với loại hình hợp tác đối tác không phải hợp đồng lao động không phải là đối tượng tham gia bảo hiểm y tế bắt buộc thì vẫn có thể dễ dàng tham gia BHYT tự nguyện khi họ có nhu cầu.

Về bảo hiểm xã hội: chỉ có 6,3% và 9,5% lái xe ở Hà Nội tham gia BHXH bắt buộc và 4,8% ở nữ và 6,3% là nam tham gia BHXH tự nguyện. Lý do tại sao lái xe công nghệ không tham gia BHXH tự nguyện, có 68,4% chia sẻ họ không có đủ tiền, 21,1% thấy không có nhiều lợi ích cho bản thân và 10,5% số khác thì nói rằng họ không hiểu biết về chúng nhiều lắm, hoặc không có nhu cầu, chưa nghĩ đến và cũng không biết hỏi ai, thậm chí một số lái xe còn nói “Công ty Grab chưa có chính sách hỗ trợ tiếp cận”.

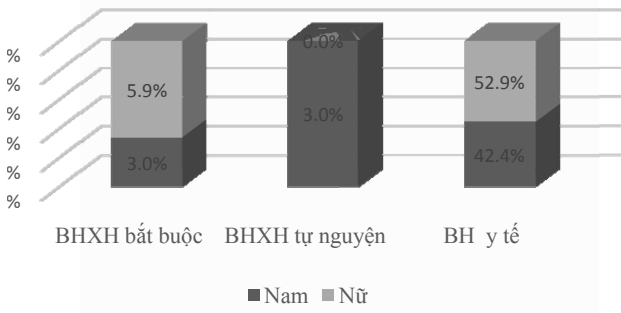
Hình 1. Tỷ lệ tham gia bảo hiểm phân theo giới tính tại Hà Nội



Nguồn: Kết quả Khảo sát thực trạng và tăng cường sự tham gia của lái xe công nghệ Grab tiếp cận các Chương trình ASXH, cải thiện điều kiện việc làm

Hình 2. Tỷ lệ tham gia bảo hiểm phân theo giới tính tại Hồ Chí Minh

Tỷ lệ tham gia bảo hiểm phân theo giới tính tại Hồ Chí Minh



Nguồn: Kết quả Khảo sát thực trạng và tăng cường sự tham gia của lái xe công nghệ Grab tiếp cận các Chương trình ASXH, cải thiện điều kiện việc làm

Kết quả nghiên cứu cho thấy sự tham gia BHXH bắt buộc và BHXH tự nguyện của cả nam và nữ tại Hà Nội vẫn còn rất thấp từ 4,8% đến 9,5%. Chỉ riêng với BHYT nữ tham gia nhiều hơn nam 85,7 và 59,5%. Đối với thành phố Hồ Chí Minh tỷ lệ tham gia BHYT thấp hơn so với Hà Nội là 42,4% và 52,9%, không có nữ giới tham gia BHXH tự nguyện. Điều này cho thấy rất cần có những chính sách hỗ trợ, tuyên truyền để nâng cao tỷ lệ tiếp cận BHXH.

3.3. Hiểu biết của lái xe công nghệ Grab về các chương trình an sinh xã hội

Kết quả khảo sát cho thấy có 42% đã “từng nghe nói đến” các chương trình ASXH. Bảng dưới đây sẽ cho thấy rõ tổng quan về mức độ “biết đến/nghe nói đến” của họ đối với 04 loại bảo hiểm phổ biến nhất hiện nay của Nhà nước. Mặt khác, khảo sát cũng đưa ra các số liệu cụ thể về mức độ “biết đến/nghe nói đến” của từng nhóm đối tượng phân chia theo khoảng tuổi, giới tính, chủ loại xe, thời gian/kinh nghiệm làm việc cho riêng từng loại hình bảo hiểm riêng.

Bảng 1. Mức độ hiểu biết phân theo các tiêu chí cụ thể tại Hà Nội

Mức độ hiểu biết về các Loại hình Bảo hiểm	Độ tuổi (%)			Thời gian Hợp tác (%)			Loại xe (%)		Giới tính (%)	
	18 – 25 (N=32)	26-44 (N=45)	≥ 45 (N=23)	≤ 1 năm (N=23)	>1 - 2 năm (N=31)	≥ 3 năm (N=46)	GrabCar (N=27)	Grab-Bike (N=73)	Nam (N=79)	Nữ (N=21)
BHXH bắt buộc	3,1	13,3	0	17,4	3,2	4,4	7,4	6,9	6,3	9,5
BHXH tự nguyện	3,1	2,2	17,4	4,4	3,2	8,7	11,1	4,1	6,3	4,8

Mức độ hiểu biết về các Loại hình Bảo hiểm	Độ tuổi (%)			Thời gian Hợp tác (%)			Loại xe (%)		Giới tính (%)	
	18 – 25 (N=32)	26-44 (N=45)	≥ 45 (N=23)	≤ 1 năm (N=23)	>1 - 2 năm (N=31)	≥ 3 năm (N=46)	GrabCar (N=27)	Grab-Bike (N=73)	Nam (N=79)	Nữ (N=21)
BHYT	68,8	64,4	60,9	60,9	83,9	54,4	59,3	67,1	59,5	85,7
Bảo hiểm hưu trí	0	0	4,4	0	0	2,2	0	1,4	1,3	0
Bảo hiểm tai nạn con người	6,3	6,7	0	8,7	6,5	2,2	0	6,9	3,8	9,5

Nguồn: Kết quả Khảo sát thực trạng và tăng cường sự tham gia của lái xe công nghệ Grab tiếp cận các Chương trình ASXH, cải thiện điều kiện việc làm

Từ những số liệu trên, có thể thấy những chỉ số về mức độ biết đến/hiểu biết của mỗi nhóm đối tượng/từng loại bảo hiểm, nhất là thế hệ trẻ, phụ nữ. Rất nhiều người gần như chưa bao giờ nghe nói đến BHXH, Bảo hiểm hưu trí, Bảo hiểm tai nạn con người. Tuy nhiên, tỉ lệ biết đến BHYT rất cao từ 50% trở lên và nhóm đối tượng biết đến nhiều nhất là nữ giới (85,7%).

Đo lường sâu hơn về mức độ hiểu biết của các lái xe Grab đối với “Chương trình ASXH gồm những gì” cho thấy tỉ lệ giữa hai thành phố là 67% (Hà Nội) và 50% (TP.HCM) không biết/không rõ về dịch vụ ASXH gồm những gì. Những loại hình thuộc Chương trình ASXH như BHXH bắt buộc/tự nguyện; Dịch vụ y tế, giáo dục, nước sạch, nhà ở, thông tin hay các chương trình xóa đói, giảm nghèo 134, 135 của Chính phủ, chế độ hỗ trợ cho những người già vẫn là những vấn đề mà nhiều lái xe công nghệ chưa biết tới.

3.4. Những khó khăn khi tiếp cận tham gia các dịch vụ ASXH

Nghiên cứu cho thấy những khó khăn của lái xe công nghệ tại sao chưa tham gia các bảo hiểm y tế hay BHXH tự nguyện, có 15,2% lái xe công nghệ cho rằng “thủ tục phức tạp, mất nhiều thời gian hoàn thành” và 9,1% nói rằng “mức đóng góp nhiều hơn so với thu nhập”. Các thủ tục hướng dẫn, nhất là khai báo online phức tạp so với trình độ và thiết bị của các lái xe công nghệ. Ngay quy trình cài đặt ứng dụng ứng dụng VssID - BHXH số để cập nhật thông tin, chính sách BHXH, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp và quá trình đóng hay hưởng lợi khá phức tạp so với trình độ của lái xe. Các thông tin liên quan đến Chương trình ASXH, Bảo hiểm tuy nhiều, đa dạng nhưng lại là một trong những trở ngại cho các lái xe công nghệ vì họ không biết “chắt lọc” thông tin nên dễ bị hiểu nhầm, hiểu sai bản chất vấn đề. Tổng đài hotline của Bảo hiểm 1900.9068 thường trong tình trạng bận, rất mất thời gian

và khó có thể liên hệ được với Tổng đài viên khi các lái xe liên hệ. Trong khi, thiếu các kênh thông tin trực tuyến, gần gũi để người lao động chủ động tìm kiếm như: website có các câu hỏi thường gặp, kênh chat tự động.

Khó khăn khác là “Mối quan hệ lao động” của lái xe công nghệ vẫn chưa được định danh rõ ràng, hiện vẫn được dùng với khái niệm là “đối tác”, không thuộc về khung luật định của Bộ luật Lao động nên chưa có chuẩn mực nghề nghiệp cũng như khung pháp lý rõ ràng quy định chế độ phúc lợi xã hội cho lực lượng lao động này; do vậy họ không được hưởng chế độ BHYT, BHXH bắt buộc dành cho người ký hợp đồng lao động và không có các chế độ phúc lợi xã hội nào khác. Các hình thức bảo hiểm chưa đáp ứng được nhu cầu đa dạng của lái xe công nghệ, người tham gia BHXH tự nguyện được hưởng 02 chế độ là hưu trí và tử tuất (khoản 2 Điều 4 Luật Bảo hiểm xã hội 2014). Nếu so với chế độ BHXH bắt buộc, người tham gia BHXH tự nguyện được hưởng ít quyền lợi hơn, không có chế độ ốm đau, thai sản, bệnh nghề nghiệp, tai nạn lao động. Đây chính là một trong những khó khăn cản trở khác với lái xe công nghệ khi tham gia BHXH tự nguyện.

Chính sách hưởng chế độ BHXH bắt buộc và BHXH tự nguyện còn có sự phân biệt, và quyền lợi của BHXH chưa thực sự hấp dẫn, bình đẳng. Các chính sách dành cho khu vực chính thức nhiều hơn, khu vực phi chính thức ít được hỗ trợ trừ các đối tượng thuộc diện chính sách. Mức độ đóng góp và hưởng thụ của các đối tượng tham gia BHXH tự nguyện chưa tương xứng và nhiều khi cao so với mức thu nhập bình quân thực tế của lái xe công nghệ. Trong khi đó vẫn còn những rào cản tham gia vào BHXH tự nguyện là 02 chế độ dài hạn chưa thực sự hấp dẫn vì người tham gia vẫn e ngại thời gian đóng quá dài trong khi thời gian hưởng thì chưa rõ. Đối tượng tham gia BHXH tự nguyện đa số là lao động phi chính thức cho nên mặt bằng

chung chưa có điều kiện thu nhập để hưởng tới tích lũy trong khi các sản phẩm bảo hiểm thương mại khác cũng dễ để người ta tiếp cận hơn.

3.5. Nhu cầu tham gia các chương trình an sinh xã hội của lái xe công nghệ Grab

Khi nghiên cứu tìm hiểu về nhu cầu của lái xe công nghệ về tiếp cận và tham gia các chương trình, dịch vụ ASXH, tỷ lệ 66,7% lái xe công nghệ Grab bày tỏ nguyện vọng mong muốn được “tiếp cận với các Chương trình ASXH”. Điều này cho thấy nhóm lái xe công nghệ rất mong muốn được tiếp cận các chương trình BHXH, bảo hiểm y tế như những ngành nghề lao động khác. Họ mong muốn được kết nối, hỗ trợ từ phía công ty tuyển dụng họ là Grab, với tỷ lệ 45,5% trong số người tham gia nghiên cứu hy vọng Công ty Grab có thể tư vấn, hướng dẫn thủ tục, hỗ trợ mua hộ hoặc liên kết với BHXH để họ có thể dễ dàng khi tham gia các dịch vụ này. Họ cũng có mong muốn nhận được sự hỗ trợ từ chính quyền địa phương với tỷ lệ chiếm 24,2%. Liên quan tới các mong muốn về thông tin cụ thể về các chương trình ASXH, họ vẫn còn thiếu hiểu rõ về lợi ích của tham gia các chương trình BHXH bắt buộc, các chính sách ASXH, các thủ tục tham gia và các chi phí đóng góp và quyền lợi. Số liệu khảo sát cho thấy 54% lái xe công nghệ ở TP. Hồ Chí Minh và 40% ở Hà Nội mong muốn được biết thêm về các thông tin về ASXH, 50% lái xe ở TP. HCM và 37% ở Hà Nội mong muốn được biết hiểu hơn về quyền lợi, các chính sách liên quan. Tỷ lệ 23% ở Hà Nội và 26% ở TP. HCM mong muốn nhận các thông tin về các thủ tục tiếp cận và 16% lái xe ở Hà Nội và 22% ở TP. HCM muốn hiểu biết về chi phí đóng góp khi tham gia các chương trình ASXH.

Bảng 2. Nhu cầu mong muốn nhận các thông tin về ASXH tại Hà Nội và TP. HCM

Thông tin	Hà Nội (%)	TP. Hồ Chí Minh (%)
Giới thiệu các thông tin chung về ASXH	40	54
Chính sách và lợi ích được hưởng	37	50
Thủ tục tiếp cận	23	26
Chi phí đóng góp	16	22

Nguồn: Kết quả Khảo sát thực trạng và tăng cường sự tham gia của lái xe công nghệ Grab tiếp cận các Chương trình ASXH, cải thiện điều kiện việc làm

Như vậy mong muốn từ phía lái xe công nghệ là được có nhiều thông tin hơn về các chính sách ASXH hoàn toàn phù hợp với chủ trương và chính sách của Nghị quyết

28NQ/TW của Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII đã đề ra nhiều giải pháp nhằm tăng nhanh diện bao phủ người tham gia BHXH hướng tới mục tiêu BHXH, đặc biệt chú trọng lực lượng lao động ở khu vực phi chính thức chưa có cơ hội tiếp cận. Mục tiêu đến năm 2025, trong số 45% lực lượng lao động trong độ tuổi tham gia BHXH, lực lượng lao động phi chính thức tham gia BHXH tự nguyện chiếm 2,5% lực lượng lao động trong độ tuổi (Thoa & Thanh, 2021)

4. Kết luận và khuyến nghị

4.1. Kết luận

Hệ thống BHXH là một trong những trụ cột quan trọng của hệ thống ASXH của bất kỳ một quốc gia nào. Hệ thống BHXH ở Việt Nam đang từng bước hoàn thiện nhằm hướng tới mục tiêu chung là bao phủ ASXH toàn dân và gia tăng độ bao phủ theo chiều cả chiều rộng và chiều sâu cho người lao động ở Việt Nam. Kết quả nghiên cứu cho thấy vẫn còn khoảng trống trong các chính sách ASXH cho lực lượng lao động phi chính thức hay những mô hình lao động mới xuất hiện dạng hợp đồng hợp tác như với lái xe công nghệ Grab tiếp cận và hưởng các chính sách ASXH. Nghiên cứu cho thấy tỷ lệ tiếp cận mua bảo hiểm đặc biệt là BHXH tự nguyện của lái xe công nghệ Grab còn rất thấp, việc tiếp cận bảo hiểm và các chương trình ASXH của lái xe công nghệ Grab hiện nay còn nhiều khó khăn bởi các yếu tố từ mô hình hợp tác mới, loại hợp đồng hợp tác của lái xe với công ty chính là các khoảng trống trong các chính sách còn chưa kịp điều chỉnh trong thời đại công nghệ phát triển nhanh như hiện nay. Các chế độ BHXH tự nguyện và BHXH bắt buộc vẫn có có những khác biệt trong việc hưởng lợi nên chưa thật sự hấp dẫn, thu hút người dân tham gia. Nhận thức và hiểu biết của chính lái xe và của các công ty tuyển dụng còn chưa đầy đủ về quyền lợi và các các chính sách ASXH. Nghiên cứu cho thấy nhu cầu và mong muốn của lái xe công nghệ Grab trong tiếp cận ASXH là rất cao, tuy nhiên việc tiếp cận thông tin về các chương trình ASXH vẫn còn chưa được nhiều và thường xuyên. Đây là nghiên cứu bước đầu về tiếp cận ASXH với loại hình lao động thời đại công nghệ 4.0 nên rất cần tiếp tục có những nghiên cứu tiếp theo để có những phát hiện và đề xuất khoa học đóng góp đảm bảo thực ASXH công bằng.

4.2. Khuyến nghị

Từ kết quả nghiên cứu về tiếp cận ASXH của lái xe công nghệ ở hai thành phố Hà Nội và Hồ Chí Minh, chúng tôi xin đề xuất một số khuyến nghị sau:

Các Bộ/ban ngành cần sớm nghiên cứu, ban hành văn

bản, hướng dẫn chính thức để tăng cường khả năng tiếp cận các Chương trình ASXH cho những nhóm đối tượng lao động phi chính thức như nhóm lái xe công nghệ Grab được tham gia và hưởng các chế độ, chính sách đa tầng, đầy đủ của BHXH nhằm hướng tới mục tiêu BHXH toàn dân.

Cần đa dạng những gói ASXH để đưa ra những cải thiện chính sách nhằm tạo sự hấp dẫn và công bằng giữa các loại hình bảo hiểm. Cần có thêm chính sách hỗ trợ trực tiếp giảm mức đóng, đồng thời có những gói ASXH nhỏ tương ứng với nhu cầu đa dạng của các đối tượng khác nhau phù hợp với đặc điểm và điều kiện làm việc của lái xe công nghệ. Đồng thời, nghiên cứu bổ sung các chế độ như BHXH bắt buộc giảm số năm đóng cho phù hợp từng nhóm đối tượng.

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội/Cơ quan BHXH cần khuyến khích và có những chính sách hướng dẫn cụ thể cho các doanh nghiệp/công ty cung cấp dịch vụ nền tảng/ứng dụng sàn giao dịch TMDT để hỗ trợ các

lái xe công nghệ có thể tiếp cận, tham gia vào quá trình phát triển hệ thống ASXH, đặc biệt là BHXH thông qua việc mở rộng ứng dụng phần mềm trích nộp tiền BHXH trên mỗi giao dịch vận chuyển của lái xe theo một tỉ lệ nhất định.

Tiếp tục tăng cường việc truyền thông phù hợp tới các đối tượng lái xe công nghệ. Các cơ quan Bảo hiểm cần đẩy mạnh việc truyền thông, cải thiện các kênh tra cứu thông tin/kênh tư vấn và đăng ký tham gia bảo hiểm trực tuyến để người lao động dễ dàng cập nhật thông tin hay truy cập, sử dụng, tham gia bảo hiểm một cách dễ dàng. Huy động sự tham gia của các ban, ngành, đoàn thể, tổ dân phố để tăng cường vận động và tuyên truyền sâu rộng hơn nữa tới các nhóm lao động phi chính thức như lái xe công nghệ về lợi ích tham gia BHXH, bảo hiểm y tế, cách thức tham gia các loại bảo hiểm. Cần chia đối tượng như nam, nữ, thanh niên, người trung niên để tuyên truyền cho phù hợp hiệu quả.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Anh, N. (2021). *Sáu dấu ấn về an sinh xã hội của năm 2020*. <https://nhandan.com.vn/>
- Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XII. (2018). *Toàn văn Nghị quyết số 28-NQ/TW về cải cách chính sách bảo hiểm xã hội*. <https://baohinhphu.vn/toan-van-nghi-quyet-so-28-nq-tw-ve-cai-cach-chinh-sach-bao-hiem-xa-hoi-102239258.htm>
- Dũng, N.H. (2022). *Định hướng chiến lược an sinh xã hội giai đoạn 2021-2030*. <http://laodongxahoi.net/dinh-huong-chien-luoc-an-sinh-xa-hoi-giai-doan-2021-2030-1312648.html>
- Dũng, L.T. (2022). *Việt Nam hướng đến xây dựng một hệ thống an sinh xã hội bền vững*. <https://www.tapchicongsan.org.vn>
- Đàm, N.T. (2009). *Hệ thống chính sách an sinh xã hội nước ta trong giai đoạn phát triển mới*. *Bản tin Khoa học lao động và Xã hội*, Viện Khoa học Lao động & Xã hội, Hà Nội
- Hùng, N.T. (2022). *An sinh xã hội trong thời kỳ chuyển đổi số*. https://www.tapchicongsan.org.vn/web/guest/van_hoa_xa_hoi/-/2018/824971/an-sinh-xa-hoi-o-viet-nam-trong-thoi-ky-chuyen-doi-so.aspx
- Hương, N.T.L. (2014). *Phát triển hệ thống an sinh xã hội ở Việt Nam đến năm 2020*. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội.
- Hương, H.T & Hòn, B.T. (2022). *Công khai, minh bạch trong lĩnh vực an sinh xã hội*. <http://lapphap.vn/Pages/tintuc/tinchitiet.aspx?tintucid=210676>
- Hương, N.N & Sơn, N.V. (2021). *An sinh xã hội - mục tiêu, động lực để phát triển nhanh và bền vững*. <https://tuyengiao.vn/dua-nghi-quyet-cua-dang-vao-cuoc-song/an-sinh-xa-hoi-muc-tieu-dong-luc-de-phat-trien-nhanh-va-ben-vung-134348>
- International Labour Organization. *World Social Protection Report 2020-2022*.
- Khánh, N.V & Hương, H.T. (2016). *An sinh xã hội trong thời kỳ đổi mới thực trạng và thách thức*. *Hội thảo quốc tế Chia sẻ kinh nghiệm quốc tế về công tác xã hội và an sinh xã hội*. 2016, (210-219). Đại học Quốc Gia.
- Quốc hội. (2014). *Luật số 58/2014/QH13 của Quốc hội: Luật Bảo hiểm Xã hội*. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bao-hiem/Luat-Bao-hiem-xa-hoi-2014-259700.aspx>
- Quốc hội. (2019). *Luật số 45/2019/QH14 của Quốc hội: Luật Lao động*. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Lao-dong-Tien-luong/Bo-Luat-lao-dong-2019-333670.aspx>
- Tổng Cục thống kê & Tổ chức Lao động quốc tế. (2016). *Báo cáo lao động phi chính thức 2016*.
- Tổ chức hợp tác quốc tế Cộng hòa liên bang Đức & Viện Khoa học Lao động và Xã hội. (2020). *Phát triển hệ thống an sinh xã hội ở Việt Nam đến năm 2020*.
- Thoa, Đ. & Thanh, K. (2021). *Chính sách bảo hiểm xã hội tự nguyện cần một “Cú hích” mạnh*, <https://dangcongsan.vn/multimedia/mega-story/chinh-sach-bao-hiem-xa-hoi-tu-nguyen-can-mot-cu-hich-manh-601053.html>.
- Thu, A. (2017). *Tạo điều kiện cho lao động phi chính thức tham gia bảo hiểm xã hội*. <https://tuyengiao.vn/bao-hiem-xa-hoi/tao-dieu-kien-cho-lao-dong-phi-chinh-thuc-tham-gia-bao-hiem-xa-hoi-105893>.
- Trung tâm Tư vấn sức khỏe và phát triển cộng đồng (CHD) & Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam. (2021). *Số liệu khảo sát của dự án “Khảo sát thực trạng và tăng cường sự tham gia của lái xe công nghệ Grab tiếp cận các Chương trình An sinh xã hội, cải thiện điều kiện việc làm”*.

QUY ĐỊNH BÀI VIẾT GỬI ĐĂNG TRÊN TẠP CHÍ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ AN SINH XÃ HỘI CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

I. HÌNH THỨC CỦA BÀI BÁO

- Bài viết bằng tiếng Việt, soạn thảo trên Word, font Times New Roman (Unicode); cỡ chữ 12; trên khổ giấy A4; lề trên, dưới, trái, phải: 2,54 cm; giãn dòng: 1,5 lines. Mật độ chữ bình thường, không được nén hoặc kéo giãn khoảng cách giữa các chữ.
- Nội dung bài viết cô đọng, súc tích, theo cấu trúc của bài báo khoa học; không quá 15 trang đánh máy giấy A4 (bao gồm cả bảng biểu, hình vẽ, chú thích, tài liệu tham khảo).

II. KẾT CẤU VÀ CÁC THÀNH PHẦN NỘI DUNG CỦA BÀI BÁO

- 1. Tên bài báo:** tên bài báo cần phải ngắn gọn (không nên quá 20 chữ/words), rõ ràng và phải phản ánh nội dung chính của bài báo. Tên bài báo phải viết chữ in hoa, cỡ chữ 12, in đậm, căn giữa trang.
- 2. Tên tác giả, cơ quan công tác, địa chỉ email** (Trường hợp có nhiều tác giả cũng nêu đầy đủ).
- 3. Tóm tắt bài viết:** phần tóm tắt bài báo gồm 2 phần tiếng Việt và tiếng Anh. Tóm tắt bằng tiếng Việt có độ dài từ 150 đến 250 từ, phản ánh khái quát những nội dung chính trong bài báo và thể hiện rõ những kết quả, đóng góp, điểm mới của bài báo.
- 4. Từ khóa:** từ khóa là những từ được cho là quan trọng đối với nội dung nghiên cứu đặc trưng cho chủ đề của bài viết đó. Tác giả đưa ra một số từ khóa (khoảng 3 - 6 từ khóa) của bài viết. Từ khóa có cỡ chữ 12, chữ thường, cách mỗi từ là dấu phẩy.
- 5. Nội dung bài báo:** có thể có hình thức khác nhau nhưng đảm bảo các nội dung sau: Giới thiệu; Tổng quan nghiên cứu và hoặc cơ sở lý thuyết; Phương pháp nghiên cứu; Kết quả nghiên cứu (Thực trạng vấn đề nghiên cứu); Kết luận hoặc /và giải pháp/khuyến nghị/hàm ý và Tài liệu tham khảo.

III. CÁC QUY ĐỊNH VỀ KỸ THUẬT TRÌNH BÀY

1. Quy định về đánh số đề mục

Trong phần nội dung chính của bài viết, các đề mục lớn phải là chữ in đậm, căn trái và được đánh số liên tục theo chữ số Ả-rập. Các tiểu mục cấp 1 (ví dụ: 1.1) là chữ in đậm và nghiêng. Các tiểu mục cấp 2 (ví dụ: 1.1.1) là chữ in nghiêng nhưng không in đậm.

2. Quy định về trình bày bảng biểu, hình vẽ, ký hiệu, công thức

Quy định trình bày bảng, hình vẽ

- Các bảng dữ liệu trình bày trong bài báo được ghi thống nhất là Bảng. Các bảng dữ liệu phải là định dạng bảng (table) trong phần mềm Microsoft Word.
- Các đồ thị, biểu đồ, sơ đồ trong bài báo được ghi thống nhất là Hình.
- Các bảng/hình trong bài báo phải được dẫn nguồn.

3. Quy định về trình bày trích dẫn, tài liệu tham khảo

Việc trích dẫn tài liệu tham khảo được thể hiện ở trích dẫn trong bài và tài liệu tham khảo. Tạp chí áp dụng cách trích dẫn kiểu APA.

IV. HÌNH THỨC GỬI BÀI, NHẬN BÀI

Bài viết gửi về Ban Biên tập theo địa chỉ email: tapchinguonnhanluc@ulsa.edu.vn

- Quy định thể lệ viết bài Tạp chí, tác giả vui lòng xem chi tiết tại website của Trường: <http://ulsa.edu.vn/>

