

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ XUÂN

KỶ YẾU  
**HỘI THẢO KHOA HỌC**  
KỶ NIỆM 20 NĂM THÀNH LẬP  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC PHÚ XUÂN

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC QUỐC GIA  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - 2023

**BAN CHỈ ĐẠO NỘI DUNG**

TS. Hồ Thị Hạnh Tiên

PGS.TS. Nguyễn Tiến Đông

**CHỊU TRÁCH NHIỆM NỘI DUNG**

TS. Nguyễn Hữu Chúc

**BAN BIÊN TẬP**

TS. Nguyễn Hữu Chúc

TS. Nguyễn Duy Thuận

TS. Trần Truyền Tuấn

TS. Nguyễn Đình Hoa Cương

TS. Trần Hữu Trung

ThS. Châu Văn Anh

ThS. Trần Thị Hương Quỳnh

ThS. Nguyễn Xuân Thanh

ThS. Trần Thị Minh Châu

CN. Trần Thị Thu Thủy

# LỜI NÓI ĐẦU

## Giới thiệu

Trường Đại học Phú Xuân, được thành lập vào ngày 11/7/2003, là trường đại học ngoài công lập đầu tiên và duy nhất tại tỉnh Thừa Thiên Huế. Năm 2018, Tập đoàn giáo dục EQuest đã quyết định đầu tư vào trường nhằm xây dựng trường trở thành một trường đại học hiện đại, uy tín trong xã hội và có tầm vóc quốc tế. Nhân dịp kỷ niệm 20 năm thành lập Trường Đại học Phú Xuân, nhà trường tổ chức hội thảo nghiên cứu khoa học với chủ đề “**Tri ân - Tiếp nối: Nâng cao chất lượng đào tạo trong kỷ nguyên số**”. Hội thảo nhằm tạo điều kiện cho cộng đồng nghiên cứu trong và ngoài trường giao lưu, chia sẻ kinh nghiệm và đề xuất những giải pháp sáng tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo và đáp ứng các yêu cầu của chuyển đổi số trong giáo dục.

## Nội dung

Nội dung Kỷ yếu tập trung vào 3 phần chính:

1. Nâng cao chất lượng đào tạo thông qua việc thiết lập và phát triển mối quan hệ hợp tác giữa trường đại học và doanh nghiệp. Trong kỷ yếu này, các tham luận sẽ giới thiệu những nghiên cứu và kinh nghiệm trong và ngoài Trường Đại học Phú Xuân về mối hợp tác này, nhằm khám phá các hình thức hợp tác mới, những cơ hội và thách thức trong quá trình xây dựng mối quan hệ đối tác hiệu quả giữa hai bên. Kỷ yếu này cũng cung cấp những gợi ý và giải pháp để tăng cường hợp tác với doanh nghiệp, từ đó đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu kỷ nguyên số.
2. Nâng cao chất lượng đào tạo thông qua việc áp dụng công nghệ cũng như đổi mới phương pháp giảng dạy để nâng cao chất lượng đào tạo hướng đến kỷ nguyên số. Kết quả nghiên cứu của tác giả tập trung đề xuất các phương pháp giảng dạy hiện đại kết hợp với công nghệ nhằm khuyến khích sự tương tác và tư duy sáng tạo của sinh viên, từ đó phát triển các kỹ năng cần thiết trong kỷ nguyên số.
3. Nâng cao chất lượng đào tạo thông qua đổi mới cách thức đánh giá sinh viên và quản lý trong nhà trường : Một số tham luận của kỷ yếu tập trung vào việc áp dụng quy trình và công nghệ trong quản lý để nâng cao chất lượng đào tạo. Các tham luận giới thiệu cũng như đề xuất về việc sử dụng cách quản lý mới, phương pháp đánh giá mới cũng như ứng dụng các công nghệ để thu hút tuyển sinh.

**BAN TỔ CHỨC**



# MỤC LỤC

<b>1. Nâng cao kỹ năng số cho sinh viên thông qua đẩy mạnh mối quan hệ giữa doanh nghiệp và trường đại học để hội nhập kỹ nguyên số</b>	<b>7</b>
<i>TS. Nguyễn Hữu Chúc, TS. Hồ Thị Hạnh Tiên, TS. Victoria Jacson</i>	
<b>2. Hợp tác giữa trường đại học và doanh nghiệp - Chia khóa đào tạo nhân lực chất lượng cao cho cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0</b>	<b>21</b>
<i>TS. Lý Thiên Trang</i>	
<b>3. Rào cản gia nhập kinh doanh thương mại điện tử cho người khuyết tật: Một trường hợp thực tiễn tại Việt Nam</b>	<b>32</b>
<i>ThS. Nguyễn Xuân Thanh, CN. Trần Thị Thu Thủy, CN. Đặng Văn Trinh, ThS. Nguyễn Hoàng Ngọc Linh</i>	
<b>4. Mối quan hệ doanh nghiệp trong mô hình đào tạo tại Trường Đại học Phú Xuân</b>	<b>44</b>
<i>TS. Trần Hữu Trung</i>	
<b>5. Nhận thức và thói quen tự học của sinh viên ngành Ngôn ngữ Anh Trường Đại học Phú Xuân trước và sau khi áp dụng phần mềm Easy Class</b>	<b>52</b>
<i>ThS. Hồ Thị Ngọc Hân, ThS. Trần Thị Minh Châu, CN. Trần Thị Thu Thủy</i>	
<b>6. Ứng dụng phương pháp dạy học tích cực vào dạy học môn Triết học Mác-Lênin tại Trường Đại học Phú Xuân</b>	<b>66</b>
<i>ThS. Nguyễn Thị Quyên</i>	
<b>7. Phương pháp xây dựng phim hướng dẫn học lập trình dựa trên cải tiến phương pháp SSW và phân tích dữ liệu học tập trực tuyến</b>	<b>78</b>
<i>TS. Nguyễn Đình Hoa Cương, TS. Nguyễn Minh Đức, ThS. Châu Thị Dung, ThS. Trần Thị Minh Thảo, TS. Nguyễn Duy Thuận</i>	
<b>8. Một số yếu tố cần thiết để việc giảng dạy CNTT trở nên hiệu quả</b>	<b>88</b>
<i>ThS. Châu Thị Dung</i>	

---

<b>9. Rubric - Một công cụ hiệu quả để đánh giá kết quả học tập</b>	101
<i>ThS. Trần Thị Hương Quỳnh</i>	
<b>10. Áp dụng quy trình CRM cho lĩnh vực giáo dục</b>	111
<i>ThS. Lê Thị Quỳnh Trang</i>	
<b>11. Nghiên cứu ảnh hưởng của các phương tiện digital marketing lên quyết định chọn Trường Đại học Phú Xuân của học sinh</b>	126
<i>CN. Bùi Thị Bích Hồng</i>	

---

# RÀO CẢN GIA NHẬP KINH DOANH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ CHO NGƯỜI KHUYẾT TẬT: MỘT TRƯỜNG HỢP THỰC TIỄN TẠI VIỆT NAM

ThS. Nguyễn Xuân Thanh, Trường Đại học Phú Xuân,  
email: thanh.nguyen2@pxu.edu.vn

Trần Thị Thu Thủy, Trường Đại học Phú Xuân,  
email: thuy.tran@pxu.edu.vn

Đặng Văn Trinh, Trường Đại học Phú Xuân,  
email: trinh.dang@pxu.edu.vn

ThS. Nguyễn Hoàng Ngọc Linh, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Huế,  
email: nhnlinh@hce.edu.vn

## Tóm tắt

*Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang là một xu hướng mạnh mẽ khắp thế giới, người khuyết tật cũng liên tục thay đổi và thích ứng tốt hơn. Nhằm hiểu rõ hơn bối cảnh về việc kinh doanh trên nền tảng thương mại điện tử dành cho người khuyết tật, nghiên cứu chỉ ra những rào cản mà nhóm lao động này phải đối mặt tại Việt Nam. Nhóm tác giả đã sử dụng phương pháp định tính và tiến hành phỏng vấn sâu với hai nhóm người tham gia: Những người khuyết tật đang tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh, công nghệ thông tin (10 người) và các chuyên gia đào tạo kỹ năng kinh doanh cho người khuyết tật (05 người) trong giai đoạn từ tháng 09 đến tháng 10 năm 2022, từ đó ghi nhận có nhiều rào cản đối với người khuyết tật trong việc tham gia kinh doanh trên nền tảng thương mại điện tử về: kiến thức kinh doanh, việc tiếp cận thông tin, mô hình đào tạo phù hợp, vận động và di chuyển, việc tiếp cận và vận chuyển các sản phẩm chất lượng, thị trường mục tiêu, mạng lưới kết nối hỗ trợ kinh doanh. Thông qua bài báo, nhóm nghiên cứu cũng cung cấp các khuyến nghị để hỗ trợ người khuyết tật vượt qua những khó khăn này và gia nhập vào thị trường thương mại điện tử tốt hơn.*

**Từ khóa:** *Thương mại điện tử, người khuyết tật, khởi nghiệp, người khuyết tật kinh doanh, rào cản kinh doanh*

## Abstract

*In the context of the industrial revolution 4.0, which is a strong trend around the world, people with disabilities are also constantly changing and adapting for the better. In order to have a better understanding of the context of managing business on an e-commerce platform for people with disabilities, this study points out the barriers that this group of workforce has to face in Vietnam. The authors used qualitative methods and conducted in-depth interviews with two groups of participants: People with disabilities who are engaged in production, business and information technology field (10 people) and training experts who teach business skills for people with disabilities (05 people) in the period from September to October, 2022, thereby recognizing that there are many barriers for people with disabilities in managing businesses on commercial platforms, such as: Business knowledge, access to information, appropriate training models, advocacy and mobility, access and delivery of quality products, targeted markets, business networks. Through this paper, the research team also provides recommendations to assist people with disabilities to overcome their difficulties and better enter the e-commerce market.*

**Keywords:** *E-commerce, people with disabilities, start-ups, people with disabilities managing a business, business barriers for people with disabilities.*

## 1. Lời mở đầu

Tỷ lệ khuyết tật đang trở nên phổ biến trên toàn thế giới, cứ mười người sẽ có một người mắc một khuyết tật. Theo Tổ chức Y tế Thế giới và Ngân hàng Thế giới, có khoảng một tỷ người bị ảnh hưởng bởi một dạng khuyết tật nào đó. Mặc dù vậy, đóng góp của những người khuyết tật thường bị bỏ qua trong các báo cáo của thế giới, đặc biệt là trong các lĩnh vực kinh tế và khởi nghiệp. Kết quả là người khuyết tật thường bị coi là những thành viên không tham gia vào xã hội, dẫn đến việc dễ bị gạt ra ngoài lề xã hội và kinh tế [1]. Một trong những giải pháp được ghi nhận trong bối cảnh này nhằm gia tăng sự hòa nhập của người khuyết tật chính là tạo ra công ăn việc làm phù hợp cho người khuyết tật. Một số nghiên cứu cho rằng, chỉ cần tham gia vào các hoạt động phát sinh kinh tế trong khởi nghiệp cũng có thể giúp đỡ nhóm người yếu thế thoát ra khỏi tình trạng bất lợi [2].

D. Baldrige & D. Neubaum [3] cho rằng khởi nghiệp có thể là một con đường quan trọng để những người khuyết tật thoát khỏi tình trạng thất



nghiệp hoặc thiếu việc làm nghiêm trọng để có cuộc sống tốt hơn. Ở một góc nhìn khác, với đặc thù của người khuyết tật như: Có sự sáng tạo trong giải quyết vấn đề, có sự kiên trì bền bỉ, có khả năng tập trung và xử lý công việc dưới áp lực cũng như sự sẵn sàng tìm kiếm sự trợ giúp cần thiết, người khuyết tật hoàn toàn phù hợp để tham gia vào quá trình khởi nghiệp [4]. Theo M. Harper & W. Momm [5], sự khiêm khuyết một phần trên cơ thể là động lực thúc đẩy năng lực giải quyết vấn đề độc lập và tính đổi mới sáng tạo bên trong mình, điều này là tác nhân tạo nên năng lực doanh nhân nội sinh trong mỗi một người khuyết tật. Kiếm sống là ưu tiên hàng đầu của người khuyết tật, và khởi nghiệp là một phương tiện thuận tiện để đạt được sự thịnh vượng kinh tế và tham gia vào thị trường lao động.

Thương mại điện tử đã trở thành một phần quan trọng của nền kinh tế toàn cầu và đã thay đổi đáng kể cách mọi người mua sắm và kinh doanh. Với sự tiến bộ của công nghệ và việc sử dụng internet ngày càng tăng, thương mại điện tử đã chứng kiến sự phát triển nhanh chóng trong những năm gần đây. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích, vẫn còn những rào cản ngăn cản một số nhóm người tham gia đầy đủ vào hoạt động thương mại điện tử, đặc biệt là những người khuyết tật. Tại Việt Nam, người khuyết tật phải đối mặt với những rào cản đáng kể trong việc áp dụng thương mại điện tử, điều này ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng cuộc sống của họ.

Theo Tổng cục Thống kê Việt Nam, năm 2019 Việt Nam có khoảng 6,2 triệu người khuyết tật, chiếm 7,8% dân số [6]. Mặc dù có số lượng đáng kể người khuyết tật, vẫn còn hạn chế nghiên cứu về những thách thức mà họ gặp phải khi áp dụng thương mại điện tử tại Việt Nam. Vì vậy, nghiên cứu này nhằm xác định những rào cản ngăn cản người khuyết tật Việt Nam tiếp cận thương mại điện tử và đề xuất giải pháp cải thiện khả năng tham gia thị trường thương mại điện tử của người khuyết tật, từ đó thúc đẩy hòa nhập xã hội và cải thiện chất lượng cuộc sống của người khuyết tật ở Việt Nam.

## **2. Cơ sở lý thuyết**

### **2.1. Thương mại điện tử**

Thương mại điện tử, còn được gọi là kinh doanh điện tử, là mua, bán hàng hóa và dịch vụ thông qua internet với phương tiện liên lạc và xử lý giao dịch điện tử [7]. Nó bao gồm nhiều hoạt động khác nhau, chẳng hạn như mua sắm trực tuyến, thanh toán điện tử và thị trường trực tuyến. Thương mại điện tử ngày càng trở nên phổ biến trong những năm gần đây, với doanh thu toàn cầu đạt 3,5 nghìn tỷ USD vào năm 2019 [8].

## **2.2. Người khuyết tật**

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (2017), khuyết tật là một thuật ngữ để chỉ chung cho các khuyết tật, các sự hạn chế về mặt hoạt động và hạn chế khả năng tham gia. Nếu một người có các khiếm khuyết về thể chất, tinh thần hoặc các giác quan dẫn đến sự hạn chế trong việc tham gia các hoạt động xã hội như người khác do gặp rào cản về thể chất, văn hóa và xã hội, thì họ được xem là người khuyết tật [9], [10].

Tại Việt Nam, Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (MOLISA) định nghĩa “người khuyết tật” là những cá nhân bị khiếm khuyết về thể chất, giác quan, trí tuệ hoặc tâm thần gây khó khăn trong sinh hoạt hàng ngày và tham gia các hoạt động xã hội [11].

## **2.3. Người khuyết tật tại Việt Nam**

Tại Việt Nam, người khuyết tật phải đối mặt với những thách thức đáng kể trong việc tiếp cận các dịch vụ giáo dục, việc làm và chăm sóc sức khỏe. Trong số người khuyết tật tại Việt Nam, hơn một nửa cho biết gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do rào cản vật lý, thiếu thông tin và phân biệt đối xử [12].

Chính phủ Việt Nam đã thực hiện các bước để cải thiện cuộc sống của người khuyết tật, bao gồm việc thông qua Luật Người khuyết tật năm 2010, nhằm thúc đẩy và bảo vệ quyền của người khuyết tật và đảm bảo họ tham gia đầy đủ và bình đẳng vào xã hội [13]. Tuy nhiên, việc triển khai và thực thi luật vẫn còn là một thách thức, và người khuyết tật tiếp tục gặp phải những rào cản trong việc tiếp cận các dịch vụ giáo dục, việc làm và chăm sóc sức khỏe.

Tiếp cận giáo dục là một thách thức đối với nhiều trẻ khuyết tật ở Việt Nam, đặc biệt là những trẻ sống ở khu vực nông thôn. Một nghiên cứu do Plan International thực hiện năm 2018 cho thấy chỉ có 17% trẻ khuyết tật ở nông thôn được đi học, so với 47% ở thành thị [14]. Ngoài các rào cản vật lý như các tòa nhà và phương tiện giao thông không thể tiếp cận, trẻ khuyết tật cũng có thể phải đối mặt với sự phân biệt đối xử từ giáo viên và bạn bè.

Người khuyết tật ở Việt Nam cũng phải đối mặt với những thách thức trong việc tiếp cận các cơ hội việc làm. Theo khảo sát do Tổ chức Lao động Quốc tế thực hiện năm 2019, tỷ lệ thất nghiệp của người khuyết tật tại Việt Nam cao gấp 2,5 lần tỷ lệ thất nghiệp của người khuyết tật nói chung [15]. Phân biệt đối xử, thiếu chỗ ở tại nơi làm việc, thiếu cơ hội đào tạo và phát triển kỹ năng là một trong những rào cản đối với việc làm của người khuyết tật ở Việt Nam.

Tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng là một vấn đề quan trọng đối với người khuyết tật ở Việt Nam. Một nghiên cứu do Tổ chức Y tế Thế giới thực hiện năm 2011 cho thấy 50% người khuyết tật ở Việt Nam cho biết đã từng bị phân biệt đối xử trong các cơ sở chăm sóc sức khỏe [16].

### 3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này tập trung vào các nghiên cứu khám phá, với mục đích hiểu sâu hơn về trải nghiệm và quan điểm của người khuyết tật đang tham gia sản xuất và kinh doanh có tham gia vào thị trường thương mại điện tử. Nhóm nghiên cứu đã phối hợp với Trung tâm Hy vọng, một cơ sở đào tạo nghề thủ công tại Thừa Thiên Huế tập trung chính vào hai nhóm đối tượng: nhóm thứ nhất gồm 10 người khuyết tật trong độ tuổi học nghề và lao động (16-45 tuổi) được chứng nhận người khuyết tật, bao gồm nhiều loại khuyết tật khác nhau như vận động, khiếm thính, chậm trí; nhóm thứ hai gồm những chuyên gia có kinh nghiệm làm việc với người khuyết tật (5 người) gồm các tổ chức đào tạo người khuyết tật, doanh nhân xã hội trong lĩnh vực khuyết tật, doanh nhân và giảng viên về thương mại điện tử. Nhóm tác giả sử dụng phương pháp phỏng vấn sâu bằng bảng câu hỏi bán cấu trúc để thu thập dữ liệu. Bảng câu hỏi bao gồm các câu hỏi mở xung quanh nội dung nghiên cứu và có thể thêm các câu hỏi khác nếu cần. Các nhà nghiên cứu đảm bảo không gây ra bất kỳ tổn hại hoặc căng thẳng nào về mặt tinh thần cho những người được hỏi và phỏng vấn trực tiếp tại cơ sở làm việc. Nghiên cứu đảm bảo tính bảo mật của thông tin được cung cấp bởi người trả lời và hành động theo các tiêu chuẩn đạo đức của nghiên cứu học thuật. Mỗi cuộc phỏng vấn kéo dài khoảng 15 phút. Đối với khảo sát chuyên gia có kinh nghiệm làm việc cùng người khuyết tật, các cuộc thảo luận sâu về những rào cản của người khuyết tật kéo dài khoảng 60 phút.

Về phân bố tình trạng của người khuyết tật được phân bố như sau:

TT	Dạng khuyết tật	Số lượng	Rào cản gặp phải
1	Tật vận động	3	Người có tật vận động có các hạn chế sau: Hạn chế đi lại, đặc biệt trong các không gian công cộng, hạn chế trong sinh hoạt cá nhân, hạn chế trong việc sử dụng các công cụ trong công việc (điện thoại, laptop, máy ảnh, bút viết). Các cơ sở hạ tầng chưa đáp ứng nhu cầu di chuyển đối với người khuyết tật có sử dụng xe lăn.

2	Tật khiếm thính	5	Người có tật khiếm thính bị tổn hại cơ quan thính giác ở các mức độ khác nhau dẫn đến mất khả năng nhận biết các âm thanh từ thế giới xung quanh, không thể nghe được tiếng nói và dẫn đến không hình thành được ngôn ngữ.
3	Tật chậm trí nhẹ	1	Đây là nhóm có sự khiếm khuyết trong phát triển trí não, dẫn đến các hạn chế chức năng não bộ như đối thoại, tự chăm sóc, hành xử xã hội. Đồng thời, chỉ số thông minh (IQ) của nhóm người này thường thấp và không có khả năng tự kiểm soát được hành vi hung hăng của mình, nếu phải rơi vào các tình huống đơn giản, nhóm người này thường có xu hướng dễ bị kích động.
4	Tật vận động và chậm trí nhẹ	1	Đây là nhóm gặp phải tổ hợp các khuyết tật. Họ vừa hạn chế trong khả năng giao tiếp, tương tác xã hội, vừa khó khăn trong việc đi lại, vận động và các sinh hoạt cá nhân trong công việc cũng như cuộc sống.

- Trình độ học vấn: 10% trình độ cử nhân đại học, 90% ở mức độ phổ thông.

- Độ tuổi: trong khoảng từ 16 đến dưới 45 tuổi, có khả năng học nghề và có năng lực lao động tạo thu nhập cho cá nhân.

- Nghề nghiệp: Đối với 10% người khuyết tật trình độ cử nhân đại học, họ đã có khả năng làm việc mức độ tư duy cao ở vai trò kỹ sư công nghệ trong một tập đoàn công nghệ Nhật Bản tại Huế, đối với 90% người khuyết tật có mức độ văn hóa ở cấp phổ thông, họ hiện đang là nhân viên tại cơ sở giáo dục nghề Hy vọng Huế với các vị trí việc làm như may mặc, thủ công mỹ nghệ hoặc đang học nghề.

- Quê quán: 90% đến từ Huế, 10% đến từ ngoại tỉnh và hiện đang làm việc tại Huế.

## 4. Kết quả nghiên cứu

### 4.1. Rào cản gia nhập thương mại điện tử theo quan điểm của người khuyết tật

#### 4.1.1. Thiếu khả năng tiếp cận thông tin

Sự thành công trong kinh doanh và khởi nghiệp phụ thuộc rất nhiều vào việc có thể tiếp cận thông tin chính xác và kịp thời, hoặc dễ tiếp cận hơn với công nghệ kỹ thuật số. Tuy nhiên, những người khuyết tật thường gặp khó khăn trong việc sử dụng và cập nhật công nghệ hiện đại phục vụ cho công việc. Các tác giả S. Harris, M. Renko, & K. Caldwell [17] và D. Vaziri, D. Schreiber, R. Wieching & V. Wulf [18] cũng phát hiện ra rằng khả năng tiếp cận thông tin hạn chế là một thách thức đối với các người khuyết tật trên thị trường kinh doanh.

#### 4.1.2. Thiếu các chương trình đào tạo

Trong các cuộc phỏng vấn chuyên sâu cùng nhóm người khuyết tật tham gia vào nghiên cứu, một thách thức mà họ đang gặp phải được nhắc tới khá nhiều, đó là thiếu các chương trình đào tạo phù hợp dành cho người khuyết tật trong lĩnh vực thương mại điện tử và khởi nghiệp. Việc đào tạo như vậy là cần thiết, không chỉ để phát triển các kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ hay đào tạo nghề, mà còn để nâng cao năng lực kinh doanh [19]. Tuy nhiên, các chương trình đào tạo này hiện đang tập trung vào các nhóm doanh nghiệp vừa, nhỏ và siêu nhỏ với các chương trình học nâng cao, dẫn đến việc khó tiếp thu của nhóm người yếu thế này. Trong nhóm đối tượng được khảo sát, có tới 20% người có khuyết tật về trí óc nên rất khó tiếp thu các kiến thức thương mại điện tử nâng cao.

Bà Nguyễn Thị Hồng, Giám đốc Trung tâm Hy vọng Huế nhân mạnh sự khó khăn gặp phải trong quá trình đào tạo những đối tượng yếu thế này là khả năng tiếp thu kiến thức. Mặt khác, những đối tượng này tuy biết sử dụng các nền tảng thương mại điện tử phổ biến như Facebook, Tiktok, Youtube,... nhưng lại không biết cách viết và xây dựng hình ảnh hoàn chỉnh để tiếp cận đối tượng khách hàng dẫn đến cách hiểu sai lệch của khách hàng đối với nhóm người này cũng như đối với chất lượng dịch vụ và sản phẩm của trung tâm.

Một vấn đề khác về việc tiếp cận các chương trình đào tạo, đó là các cơ sở đào tạo chủ yếu nằm ở khu vực thành thị, khiến những người ở khu vực bán thành thị hoặc nông thôn khó tiếp cận những phúc lợi này [19]. Theo thống kê của Chính phủ Việt Nam năm 2019, tỷ lệ người khuyết tật tại Việt Nam là khoảng 7,8%, tương đương với hơn 6,2 triệu người. Trong đó, khoảng

80% số người khuyết tật sinh sống tại các vùng nông thôn, trong khi đó chỉ có khoảng 20% số người khuyết tật sinh sống tại các thành phố lớn.

#### *4.1.3. Rào cản di chuyển*

Nghiên cứu chỉ ra rằng những người khuyết tật đang kinh doanh ở Việt Nam phải đối mặt với những thách thức đáng kể do gặp phải rào cản về mặt di chuyển. Thật không may, hỗ trợ cơ sở hạ tầng cho người khuyết tật ở Việt Nam còn hạn chế, do phương tiện giao thông công cộng và thiết kế tòa nhà, văn phòng chưa phù hợp với đặc thù của của nhóm đối tượng này. Phát hiện này phù hợp với nghiên cứu năm 2013 của M.W. Mwangi [20], nghiên cứu cũng cho thấy các rào cản di chuyển là một vấn đề quan trọng đối với người khuyết tật đang hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh và thương mại điện tử.

Trong một phỏng vấn với chị Nguyễn Thị Cẩm Vân, kỹ sư công nghệ thông tin của Công ty Brycen Việt Nam, đang mắc khuyết tật vận động phải di chuyển bằng xe lăn, chị cho rằng: “Cơ sở hạ tầng cần phải được thiết kế phù hợp với người khuyết tật vì họ khó khăn về di chuyển, vì các tòa nhà có tầng cao thì rất khó khăn, các bạn cần nhiều sự hỗ trợ hơn. Nếu cơ sở hạ tầng thuận lợi hơn cho người khuyết tật, thì theo em ngoài cái đó ra không còn gì khó khăn cả. Vì trí tuệ của họ bình thường, chỉ là hạn chế đi lại mà thôi (đối với người khuyết tật vận động)”.

#### *4.1.4. Các rào cản về tổ chức hoạt động kinh doanh: Hạn chế về việc chịu áp lực chỉ tiêu*

Những người tham gia khảo sát cho rằng việc kiểm soát thời hạn công việc và chỉ tiêu về số lượng, chất lượng hàng hóa là một trong những thách thức lớn nhất mà họ gặp phải trong hoạt động kinh doanh.

Cũng theo cô Nguyễn Thị Hồng, Giám đốc trung tâm HOPE, người khuyết tật thường khó tuân thủ các quy trình đòi hỏi nhiều sự phức tạp cũng như cũng như không thể đảm bảo được tốc độ sản xuất cao. Đối với nhóm người khuyết tật chậm trí, họ chỉ có thể tham gia vào các quy trình đơn giản, có tính lặp lại thường xuyên.

#### *4.1.5. Các rào cản về tổ chức hoạt động kinh doanh: Chi phí sản xuất cao*

Một trong những trở ngại lớn khác mà các những mô hình kinh doanh nhỏ của những người khuyết tật đang hướng tới phải đối mặt là chi phí sản xuất cao. Vì những đối tượng khuyết tật họ không thể làm việc nhiều giờ và tốc độ làm việc chậm hơn nên số ngày công cần thiết để hoàn thành đơn hàng tăng lên, dẫn đến chi phí sản xuất cao hơn. Điều này sau đó dẫn đến

giá bán cao hơn, cuối cùng làm giảm nhu cầu thị trường đối với sản phẩm của họ. Ngược lại, để đảm bảo mức chi phí cạnh tranh với cùng loại sản phẩm khác trên thị trường, chi phí ngày công của người lao động khuyết tật sẽ bị cắt giảm. Điều này cũng ảnh hưởng đến mức thu nhập và chất lượng cuộc sống của người lao động bị khuyết tật.

#### ***4.2. Ý kiến của chuyên gia về rào cản gia nhập thương mại điện tử theo quan điểm của người khuyết tật đang kinh doanh***

Để hỗ trợ những người khuyết tật có thể gia tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường kinh doanh thương mại điện tử, một chương trình đào tạo kỹ năng thương mại điện tử dưới sự hợp tác giữa Trường Đại học Phú Xuân và mạng lưới chuyên ngành ALIGN được ra đời. Đây là dự án “Hỗ trợ thúc đẩy sự hoà nhập và tiếp cận của sinh viên khuyết tật tại các trường đại học trong mạng lưới các nước ASEAN” bao gồm mạng lưới các trường quốc tế như: Trường Đại học Coventry, UK; Trường Đại học Sư phạm, Philippines; Trường Đại học Pendidikan Sultan Idris, Malaysia; Trường Đại học Kristen, Indonesia; Trường Đại học Phú Xuân, Việt Nam; và Trung tâm Nghiên cứu Giáo dục Đại học, Viện Khoa học giáo dục Việt Nam.

Chương trình đào tạo phần lớn tập trung vào việc hỗ trợ những người khuyết tật tại Trung tâm Hy vọng, là một trung tâm chuyên đào tạo nghề cho người khuyết tật tại Thừa Thiên Huế, giúp họ tiếp cận tốt hơn các nền tảng thương mại điện tử. Tuy nhiên, một số rào cản làm cho những người khuyết tật khó có thể gia nhập thị trường thương mại điện tử được chỉ ra bởi các chuyên gia của dự án như sau:

##### ***4.2.1. Không có khả năng cung cấp sản phẩm chất lượng***

Trong quá trình nghiên cứu, các chuyên gia được phỏng vấn đã xác định rằng người khuyết tật gặp trở ngại trong việc cung cấp các sản phẩm có chất lượng tốt so với các đối thủ cạnh tranh của họ. Hơn nữa, tỷ lệ lỗi trong thành phẩm cũng tương đối cao hơn. Để giải quyết thách thức này, đào tạo thường xuyên được coi là cần thiết.

##### ***4.2.2. Hạn chế kiến thức về thị trường mục tiêu***

Một vấn đề khác được nhấn mạnh là sự hiểu biết hạn chế của người khuyết tật về người tiêu dùng mục tiêu, nhu cầu và sở thích của họ. Bà Nguyễn Thị Hồng - Giám đốc Trung tâm Hy vọng giải thích rằng hạn chế này là do thiếu giáo dục kinh doanh và không đủ tiếp xúc với môi trường xã hội và thị trường. Bà lưu ý thêm rằng các đối tượng khuyết tật ở khu vực bán đô thị hoặc nông thôn phải đối mặt với thách thức này nhiều hơn những người khác.

### 4.2.3. Thiếu mạng lưới kinh doanh

Những chuyên gia trong dự án đào tạo cho rằng, việc không có mạng lưới kinh doanh phát triển là một rào cản khác mà những người khuyết tật phải đối mặt. Mạng lưới kinh doanh là điều cần thiết để duy trì hoạt động kinh doanh thường xuyên từ khách hàng và thiết lập các mối quan hệ kinh doanh. ThS. Nguyễn Hoàng Ngọc Linh - Giảng viên Đại học Kinh tế Huế, người trực tiếp đào tạo kỹ năng thương mại điện tử trong dự án ALIGN nhấn mạnh rằng mạng lưới kết nối đóng một vai trò quan trọng trong việc xác định và nắm bắt các cơ hội kinh doanh cũng như theo đuổi các dự án kinh doanh tiềm năng. Tuy nhiên, người khuyết tật có xu hướng thiếu tự tin trong việc xây dựng và phát triển mạng lưới kinh doanh.

## 5. Kết luận

Mục đích của nghiên cứu này là xác định những thách thức mà các đối tượng khuyết tật phải đối mặt khi kinh doanh trên nền tảng thương mại điện tử. Nghiên cứu cho thấy rằng những người khuyết tật có động lực để bắt đầu kinh doanh và đóng góp cho xã hội và nền kinh tế. Tuy nhiên, họ gặp rất nhiều khó khăn khi tham gia vào kinh doanh thương mại điện tử, đặc biệt là các rào cản về thiếu kiến thức kinh doanh, hạn chế tiếp cận thông tin và các chương trình đào tạo về kỹ năng thương mại điện tử. Đồng thời họ phải đối mặt với các hạn chế về di chuyển, vận hành và xây dựng mạng lưới kết nối. Để vượt qua những thách thức này, họ cần có sự hỗ trợ từ cả khu vực công và khu vực tư nhân. Nghiên cứu đã cho thấy việc đào tạo về các kiến thức và kỹ năng cơ bản trong các khâu sản xuất và bán hàng hiệu quả có thể giúp họ giải quyết các rào cản trong hoạt động kinh doanh thương mại điện tử. Ngoài ra, thúc đẩy sự tham gia của người khuyết tật trong các triển lãm quốc tế, quốc gia và địa phương có thể giúp nâng cao nhận thức, mở rộng các mạng lưới kết nối hỗ trợ kinh doanh, qua đó góp phần truyền thông và giải quyết đầu ra cho các sản phẩm của họ. Do đó, cần có thêm các nghiên cứu liên quan đến việc hỗ trợ người khuyết tật về thương mại điện tử để làm cơ sở tham khảo cho các nhà hoạch định chính sách trong việc gia tăng và thu hút cơ hội cho nhóm người khuyết tật trong thị trường thương mại điện tử ở Việt Nam.



## TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Anderson, M. and Galloway, L., 2012. The value of enterprise for disabled people. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, 13(2), pp.93-101.

[2] Pavey, B., 2006. Human capital, social capital, entrepreneurship and disability: An examination of some current educational trends in the UK. *Disability & Society*, 21(3), pp.217-229.

[3] Baldridge, D. and Neubaum, D., 2008. A model of entrepreneurial intentions within the persons with disabilities population (interactive paper). *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 28(5), p.4.

[4] Mathis, C., 2003, *Disability and entrepreneurship: A formula for success*, Retrieved on March 4, 2018 from [www.HalfthePlanet.com](http://www.HalfthePlanet.com).

[5] Harper, M. and Momm, W., 1989. *Self-employment for disabled people: Experiences from Africa and Asia*. International Labor Office, Geneva.

[6] Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội Việt Nam. (2020). *Báo cáo về khuyết tật ở Việt Nam*. Hà Nội: Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.

[7] Chaffey, D., Edmundson-Bird, D., & Hemphill, T. (2019). *Digital business and e-commerce management*. Pearson, UK.

[8] Statista. (2021). *E-commerce worldwide - statistics & facts*. Retrieved from <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/>

[9] Mandipa, E. (2013). A critical analysis of the legal and institutional frameworks for the realisation of the rights of persons with disabilities in Zimbabwe. *Afr. Disability Rts. YB*, 1, 73.

[10] Viriri, P. and Makurumidze, S., 2014. Engagement of disabled people in entrepreneurship programmes in Zimbabwe, *Journal of Small Business and Entrepreneurship Development*, 2(1), pp.1-30.

[11] Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (MOLISA). (2010). *Luật Người khuyết tật*.

[12] World Health Organization. (2020). *Health for all: Vietnam*. Retrieved from <https://www.who.int/vietnam/health-topics/disabilities>

[13] Vietnam Law and Legal Forum. (2010). *Law on Persons with Disabilities*. Retrieved from <https://vanbanphapluat.co/law-no-51-2010-ql12-on-persons-with-disabilities>

[14] Plan International. (2018). *Education for children with disabilities in Vietnam*. Retrieved from <https://plan-international.org/asia/publications/education-children-disabilities-vietnam>

[15] International Labour Organization. (2019). *Disability and work in Vietnam*. Retrieved from [https://www.ilo.org/hanoi/Whatwedo/Publications/WCMS\\_729541/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/hanoi/Whatwedo/Publications/WCMS_729541/lang--en/index.htm)

[16] World Health Organization. (2011). *Assessment of disability-inclusive policies and practices in Cambodia and Vietnam*. Retrieved from [https://www.who.int/disabilities/publications/dpias/dpias\\_assessment\\_report\\_vietnam.pdf](https://www.who.int/disabilities/publications/dpias/dpias_assessment_report_vietnam.pdf)

[17] Harris, S., Renko, M. and Caldwell, K., 2013. Accessing social entrepreneurship: Perspectives of people with disabilities and key stakeholders, *Journal of Vocational Rehabilitation*, 38(1), pp.35-48.

[18] Vaziri, D., Schreiber, D., Wieching, R. and Wulf, V., 2014. *Disabled entrepreneurship and self-employment: The role of technology and policy building*, Retrieved from <https://www.oecd.org/cfe/leed/Background-Paper-technology-people-disabilities.pdf>

[19] Dhar, S., & Farzana, T. (2017). Barriers to entrepreneurship confronted by persons with disabilities: An exploratory study on entrepreneurs with disabilities in Bangladesh. *Management*, 31(2), 73-96.

[20] Mwangi, M. W., 2013. Factors that affect the success of physically challenged entrepreneurs in their business activities: A survey of Thika Municipality - Kiambu County, Kenya, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(1), pp.280-289.