

NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI DÂN ĐỐI VỚI CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ GỢI MỞ TIẾP CẬN SỐ HÓA THỨC ĐẨY BÌNH ĐẲNG GIỚI TRÊN MẠNG XÃ HỘI¹

Lê Quang Ngọc²

Tóm tắt: Chuyển đổi số là thuật ngữ mới được bàn luận nhiều nhất trong thời gian gần đây đặc biệt trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia của Chính phủ. Tuy nhiên, việc tận dụng những lợi thế của chuyển đổi số nhằm tăng tốc và bứt phá để phát triển kinh tế - xã hội vẫn còn đặt ra nhiều bài toán cần lời giải đáp trong thực tiễn đặc biệt trong lĩnh vực bình đẳng giới. Bài viết sẽ phân nào làm rõ, phân tích mở đầu về thuật ngữ chuyển đổi số, Chương trình Chuyển đổi số và chỉ ra những bằng chứng ban đầu về ý kiến của công chúng về chuyển đổi số nhằm thúc đẩy văn hóa bình đẳng giới thông qua phương pháp tổng hợp dư luận trên mạng xã hội.

Từ khóa: Tiếp cận, số hóa, thúc đẩy, người dân, mạng xã hội, văn hóa, bình đẳng giới.

Abstract: Digital transformation is the most discussed new term recently, especially in the Government's National Digital Transformation Program. However, taking advantage of the advantages of digital transformation to accelerate and make breakthroughs in socio-economic development still poses many problems that need to be solved in practice, especially in the field of gender equality. The article will partly clarify and analyze the introduction of the term digital transformation, the Digital Transformation Program and point out initial evidence of public opinion on digital transformation to promote a culture of gender equality through the method of synthesizing public opinion on social networks.

Keywords: Gender equality, Social network, People, Digitize, Empower, Access, Culture.

Nhận bài: 25/04/2025 Gửi phản biện: 08/05/2025 Duyệt đăng: 15/08/2025

1. Đặt vấn đề

Hiện nay có nhiều định nghĩa về chuyển đổi số. Về cơ bản, nhiều chuyên gia cho rằng chuyển đổi số là sự nghiên cứu, phát triển và ứng dụng các nền tảng công nghệ thông tin vào phục vụ cuộc sống của

con người và xã hội, trong đó có các vấn đề thúc đẩy bình đẳng giới ở Việt Nam. Việc nghiên cứu về chuyển đổi số trong mối quan hệ bình đẳng giới là một yêu cầu cấp bách và quan trọng nhằm tạo thêm cơ sở khoa học trong việc hoạch định chủ trương, đường lối,

1 Bài viết là sản phẩm của đề tài nghiên cứu khoa học “*Khác biệt giới về thời gian thực hiện các công việc gia đình*”, thực hiện năm 2025. Chủ nhiệm đề tài: ThS. Lê Quang Ngọc. Tổ chức chủ trì: Viện Xã hội học và Tâm lý học, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

2 Thạc sĩ, Viện Xã hội học và Tâm lý học, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

chính sách trong vấn đề giới, phát triển gắn với chuyển đổi số, làm thay đổi toàn diện và căn bản các hoạt động của con người hướng tới mục tiêu thúc đẩy, xây dựng môi trường văn hóa bình đẳng giới dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại.

2. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp được sử dụng trong bài viết là “*phương pháp thăm dò nội dung thông điệp dư luận trên mạng xã hội*”. Đây là một phương pháp mới hình thành trên cơ sở hệ thống từ phương pháp Phân tích Chuyên đề¹ với những chủ đề cụ thể. Cơ sở quan trọng áp dụng phương pháp này chính là việc tìm kiếm các chủ đề liên quan đến vấn đề nghiên cứu và trích xuất dữ liệu ban đầu phù hợp. Trong bài viết sử dụng phương pháp này để nghiên cứu các thông tin liên quan trên mạng và mạng xã hội bằng các phần mềm tích hợp các kỹ thuật chuyên sâu sử dụng công cụ công nghệ quét dữ liệu đặc thù từ đó đưa ra các kết quả liên quan ban đầu để chứng minh cho các luận điểm nghiên cứu.

Bài viết sẽ áp dụng “*phương pháp thăm dò nội dung thông điệp dư luận trên mạng xã hội*” bằng nhóm các chủ đề, từ khóa có liên quan bởi Google. Nghiên cứu trên Internet theo thời gian nhằm mô tả xu hướng tìm kiếm của người dùng về các vấn đề mà họ quan tâm trực tuyến. Từ đó có thể

cụ thể hóa bằng các bằng chứng định lượng về xu hướng quan tâm của dư luận sử dụng Internet về các vấn đề mà công chúng quan tâm thông qua công cụ tìm kiếm mạnh nhất thế giới Google².

Nghiên cứu các từ khóa trên công cụ Google liên quan đến chủ đề chuyển đổi số (đầu tiên là từ khóa “*Chuyển đổi số*”, từ đó, tác giả tìm kiếm và lựa chọn các bài đăng có chất lượng tốt và có lượt tương tác cao có các từ khóa then chốt và sát hơn với chủ đề nghiên cứu như: “*công nghệ số*”, “*bình đẳng giới*”, “*phụ nữ*”, “*thanh niên*”, “*Chương trình Chuyển đổi số quốc gia*” để sử dụng) và trên mạng xã hội để định lượng bằng biểu đồ lượt tương tác và đề cập tới chủ đề chuyển đổi số từ việc khai thác các dữ liệu tìm kiếm trên mạng xã hội của người dân.

Nghiên cứu sử dụng phần mềm tích hợp thường phải đối mặt với các vấn đề chủ yếu khi thu thập thông tin là thông tin không đầy đủ và chính thống. Không giống như phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi người trả lời thường chỉ cung cấp thông tin khi có sẵn, những người sử dụng mạng xã hội có xu hướng đăng những gì họ muốn, bất cứ khi nào họ muốn. Những người sử dụng mạng xã hội có khả năng kiểm soát nội dung của họ sau khi nó được đăng. Họ có thể chỉnh sửa hoặc xóa bài viết hoặc thay đổi cài đặt quyền riêng tư liên quan đến những bài đăng của họ.

1 Phương pháp Phân tích Chuyên đề (Thematic Analysis Method) bao gồm các bước: Tìm kiếm các chủ đề liên quan, đánh giá chất lượng các chủ đề, trích xuất dữ liệu, tổng hợp. Trong đó có các giai đoạn xử lý dữ liệu quan trọng: giai đoạn một và hai: mã hóa văn bản và từ khóa liên quan để phát triển các chủ đề nghiên cứu, giai đoạn ba: thống kê mô tả các chủ đề để phân tích chuyên sâu hơn. Theo tài liệu: James Thomas and Angela Harden. 2007. Methods for the thematic synthesis of qualitative research in systematic reviews. ESRC National Centre for Research Methods.

http://eprints.ncrm.ac.uk/468/1/1007_JTAHthematic_synthesis.pdf

2 Google là một công ty công nghệ đa quốc gia của Mỹ, chuyên về các dịch vụ và sản phẩm liên quan đến Internet, bao gồm các công nghệ quảng cáo trực tuyến, công cụ tìm kiếm, điện toán đám mây, phần mềm và phần cứng. Google.com là trang web được truy cập nhiều nhất trên thế giới. Một số dịch vụ khác của Google cũng nằm trong top 100 trang web được truy cập nhiều nhất trên thế giới, bao gồm YouTube và Blogger. Google là thương hiệu có giá trị nhất thế giới tính đến năm 2017. Tuyên bố sứ mệnh của Google là “*tô chức thông tin của thế giới*”, đề tài sử dụng công cụ tìm kiếm Google để thống kê được xu hướng tìm kiếm của công chúng sử dụng Internet về chủ đề quan tâm.

Ngoài ra, phần lớn nội dung trong nghiên cứu trên mạng xã hội bao gồm nội dung có liên kết trên các nguồn truyền thông khác cũng có thể bị thay đổi bởi những người sử dụng mạng xã hội. Mặc dù có nhiều những vấn đề đặt ra như vậy về việc nghiên cứu thống kê sử dụng phần mềm tích hợp nhưng việc thu thập thông tin thông qua sử dụng phần mềm tích hợp trên mạng xã hội lại thu được những nguồn dữ liệu rất phong phú mà việc điều tra bằng các phương pháp truyền thống không có được.

Đặc thù của việc thu thập dữ liệu bằng các phương tiện phần mềm tích hợp trên mạng xã hội là dữ liệu khảo sát thường được thu thập một lần duy nhất trong phương pháp nghiên cứu lát cắt ngang (cross-sectional studies) và một vài lần trong một khoảng thời gian cụ thể với phương pháp nghiên cứu dọc (longitudinal studies) (Murphy et al., 2014). Bên cạnh đó, việc nghiên cứu bằng các phần mềm tích hợp được sử dụng trong bài viết sẽ cho nhà nghiên cứu được cập nhật thông tin liên tục về cá nhân, nhóm người sử dụng mạng xã hội bằng các ý kiến, thái độ và hành vi của họ khi họ chia sẻ các thông tin trên mạng xã hội. Bởi lẽ các phương tiện truyền thông mạng xã hội luôn cho phép người sử dụng công khai (public) các hoạt động của bản thân thông qua các trang mạng xã hội.

Một mặt khác, phương pháp này tối ưu hơn phương pháp nghiên cứu bằng bảng hỏi truyền thống bởi lẽ trong nghiên cứu bảng hỏi truyền thống, những nhà nghiên cứu thường phải nghiên cứu đối tượng là các cá nhân. Trong khi đó, việc sử dụng các phần mềm tích hợp với trang mạng xã hội thì các đơn vị phân tích vừa là cá nhân, vừa là các bài viết (content), các từ chính (key words), trang (fanpage) hoặc các đơn vị phân tích

khác tương tự. Việc lựa chọn đơn vị phân tích là phần quan trọng nhất của việc lựa chọn và phân tích dữ liệu. Phân tích dữ liệu được thực hiện theo nhiều cách khác nhau.

3. Kết quả và bàn luận

3.1. Bình đẳng giới và Chuyển đổi số

Bình đẳng giới là “việc nam, nữ có vị trí, vai trò ngang nhau, được tạo điều kiện và cơ hội phát huy năng lực và thụ hưởng như nhau về thành quả” theo quy định tại Luật Bình đẳng giới số 73/2006/QH11 ngày 29/11/2006. Cụ thể hóa hơn nữa về bình đẳng giới tại Việt Nam, trên cơ sở kế thừa “Chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2011 – 2020”, thực hiện sự định hướng của Đảng, Nhà nước về hoàn thành mục tiêu bình đẳng giới, từ đó góp phần đạt được các mục tiêu phát triển bền vững của quốc gia đến năm 2030, ngày 03/3/2021, Chính phủ ban hành “Chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2021 – 2030”.

Mục tiêu chính của chiến lược này nhằm “Tiếp tục thu hẹp khoảng cách giới, tạo điều kiện, cơ hội để phụ nữ và nam giới tham gia, thụ hưởng bình đẳng trong các lĩnh vực của đời sống xã hội, góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước”. Nghị quyết số 28/NQ-CP, của Chính Phủ cũng nêu rõ, về “Tiếp tục thu hẹp khoảng cách giới, tạo điều kiện, cơ hội để phụ nữ và nam giới tham gia, thụ hưởng bình đẳng trong các lĩnh vực của đời sống xã hội, góp phần vào sự phát triển bền vững của đất nước” đã nhấn mạnh quan điểm về bình đẳng giới trong đời sống gia đình và phòng ngừa, ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới cụ thể như sau: “Giảm số giờ trung bình làm công việc nội trợ và chăm sóc trong gia đình không được trả công của phụ nữ còn 1,7 lần vào năm 2025 và 1,4 lần vào năm 2030 so với nam giới” bên cạnh đó “Đến năm 2025 đạt 80% và đến 2030 đạt

90% người bị bạo lực gia đình, bạo lực trên cơ sở giới được phát hiện được tiếp cận ít nhất một trong các dịch vụ hỗ trợ cơ bản; đến năm 2025 đạt 50% và đến năm 2030 đạt 70% người gây bạo lực gia đình, bạo lực trên cơ sở giới được phát hiện ở mức chưa bị truy cứu trách nhiệm hình sự được tư vấn, tham vấn”. Trên cơ sở đó, nhấn mạnh tới “Xây dựng và triển khai các Chương trình nhằm thúc đẩy thực hiện bình đẳng giới và phòng ngừa, ứng phó với bạo lực trên cơ sở giới: Truyền thông nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi về bình đẳng giới...”.

Bình đẳng giới trong gia đình phản ánh mối quan hệ giới và một phần thể hiện vai trò về bình đẳng giới. Trong bối cảnh xã hội Việt Nam hiện đại, vai trò giới trong gia đình đang chịu tác động của nhiều yếu tố như đô thị hóa, thay đổi cấu trúc gia đình (các gia đình có xu hướng thu nhỏ lại về số lượng các thành viên trong gia đình) và tiến trình bình đẳng giới. Tuy nhiên, bình đẳng giới trong gia đình vẫn duy trì những đặc điểm truyền thống, thể hiện sự bất bình đẳng đối với phụ nữ. Nữ giới trong gia đình phần lớn chịu sự bất bình đẳng so với nam giới khi phải tham gia các công việc không được trả công thường không được nhận lương và bị bỏ quên trong các công việc về sản xuất kinh tế, cũng như an sinh xã hội. Mặc dù lao động nữ trong gia đình có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ tái sản xuất sức lao động của các thành viên trong gia đình và đóng vai trò chủ yếu trong việc chăm sóc các nhóm thành viên yếu thế hơn trong gia đình (người cao tuổi và trẻ em).

Bối cảnh chuyển đổi số là một bối cảnh xã hội mới với trung tâm là ứng dụng các công nghệ số nhằm nâng cao năng suất lao động, cải thiện phát triển kinh tế, đồng thời chuyển đổi số làm biến đổi các cấu trúc xã

hội cũ, thay thế và làm mới các quan hệ xã hội mới trên cơ sở nền tảng là các ứng dụng số hóa. Chính vì thế, trong khuôn khổ bài viết, tác giả áp dụng thao tác hóa khái niệm cơ bản về bình đẳng giới như là việc nam, nữ được đóng góp cho cộng đồng, gia đình ngang nhau và thụ hưởng như nhau về thành quả của sự phát triển chung, từ đó tạo điều kiện và cơ hội phát huy năng lực của mình ngang nhau cho sự phát triển chung của quốc gia. Tiếp cận văn hóa trong bình đẳng giới nhằm xóa bỏ phân biệt đối xử về giới từ góc độ văn hóa số. Việc nghiên cứu về chuyển đổi số giúp cho đổi mới các phương thức hoạt động của xã hội, nâng cao nhận thức của người dân về chuyển đổi số và thúc đẩy các quan hệ xã hội mới nhằm thúc đẩy bình đẳng giới trong môi trường số hóa hiện nay.

Chương trình Chuyển đổi số quốc gia nhấn mạnh: “Mục tiêu kép vừa phát triển Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số, vừa hình thành các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam có năng lực đi ra toàn cầu. Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đề cao tính ứng dụng công nghệ thông tin, khoa học công nghệ đối với sự phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng trở nên cấp thiết. Sự phát triển mạnh mẽ công nghệ thông tin cũng có tác động đến mọi tầng lớp trong xã hội, bao gồm cả tầng lớp thanh niên. Các văn bản chiến lược về mục tiêu chuyển đổi số quốc gia luôn đề cao tính ứng dụng khoa học công nghệ, trong đó có công nghệ thông tin trong sự phát triển kinh tế - xã hội nhanh và bền vững”. Tuy nhiên, việc gắn chính sách về phát triển số hóa, chuyển đổi số với thực hiện các mục tiêu về bình đẳng giới trong kỷ nguyên chuyển đổi số vẫn còn những khoảng trống và cần có những nghiên cứu ban đầu bổ sung nhằm thực hiện các mục tiêu về bình đẳng

giới trong kỷ nguyên văn hóa mới – văn hóa số toàn cầu.

3.2. Từ tìm hiểu dữ liệu của mạng xã hội tới thực trạng nhận thức của người dân về chuyển đổi số

Chuyển đổi số gắn liền với việc sử dụng Internet của người dân. Theo Statista (2020), vào năm 2017, lượt người sử dụng Internet là 50,2 triệu người và có xu hướng tăng lên 59,2 triệu người trong năm 2019 và dự đoán năm 2020 là 63,6 triệu người và đến năm 2023 là 75,7 triệu người.

Nhóm tuổi sử dụng Internet nhiều nhất theo Bộ Lao động Thương binh và xã hội là từ 20-24 tuổi (chiếm hơn ¼). Những khác biệt về nhận thức và hành vi giữa nam giới và nữ giới đối với cách tiếp cận trên không gian số không chỉ phản ánh đặc trưng giới tính mà còn tác động trực tiếp đến tiến trình chuyển đổi số.

Đối với nam giới: Khả năng tiếp nhận nhanh và sử dụng thành thạo trên không gian mạng Internet và các công nghệ mới giúp họ trở thành những người tiên phong trong việc áp dụng các ứng dụng số. Tuy nhiên, cần nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của văn hóa số để họ chủ động hơn trong việc sử dụng và tiếp cận, thay vì chỉ tập trung vào các ứng dụng phục vụ công việc hoặc sở thích cá nhân mà quên đi mất việc tương tác xã hội số nhằm thúc đẩy bình đẳng giới trong tiếp cận số hóa.

Đối với nữ giới: Sự cẩn trọng và chú trọng vào lợi ích thiết thực của các ứng dụng số có thể là động lực để phát triển các nền tảng thân thiện, dễ sử dụng và hướng tới người dùng. Tuy nhiên, cần khắc phục các rào cản về kỹ năng, sự tự tin, và bảo mật để họ tham gia tích cực hơn vào các dịch vụ số trực tuyến. Việc chú trọng đến các thế mạnh của nam và nữ trong việc tiếp cận số hóa là

một bước để thúc đẩy phát triển văn hóa số nhằm tăng cường bình đẳng giới trong kỷ nguyên số.

Trong quá trình nghiên cứu trên mạng xã hội, bài viết lấy các thông tin tổng hợp và phân tích chất lọc được dựa trên dung lượng mẫu mà các phần mềm tích hợp (Sprout Social; Falcon.io; Mailchimp; Databox; Grow; ActiveCampaign; CoSchedule...) có thể nhận diện được bằng các công nghệ số mới như trí tuệ nhân tạo và máy học trực tuyến với cỡ mẫu ngẫu nhiên là 290.244.481 tài khoản mạng xã hội với tổng số các nguồn tin là 42.172.789 nguồn thu thập thông tin (báo mạng, bài đăng fanpage, bài đăng cá nhân, bài đăng nhóm, bình luận và diễn đàn). Biểu đồ cho thấy có 3.125 lượt đề cập (năm 2023), con số này ở năm 2021 là 1811 lượt đề cập đến chủ đề chuyển đổi số. Tác giả cũng lựa chọn ra các biểu đồ phù hợp thông qua một khối lượng thống kê dữ liệu lớn sử dụng từ các công cụ tích hợp mạng xã hội để lựa chọn đưa vào bài viết.

Qua phân tích ở trên, công cụ thống kê tác giả sử dụng là các phần mềm tích hợp mạng xã hội để lấy các dữ liệu thống kê phù hợp đưa vào bài viết chứ không sử dụng công cụ bảng hỏi truyền thống, đây cũng là một mặt hạn chế trong phương pháp thu thập dữ liệu của bài viết. Độ tin cậy được đảm bảo khi tác giả chất lọc các dữ liệu thô bằng các tài khoản mạng xã hội chỉ được đăng ký định danh tài khoản (như xác thực hai yếu tố hoặc xác thực qua thời gian thực), tuy nhiên, việc xác thực định danh tài khoản mạng xã hội cũng chưa hoàn toàn đảm bảo đủ độ tin cậy thực tế, đây cũng là một điểm hạn chế trong dữ liệu nghiên cứu.

Số lượt tìm kiếm và tương tác đến chủ đề chuyển đổi số có xu hướng gia tăng mạnh trong những năm trở lại đây. Trong năm

2023 là đỉnh điểm của lượt tìm kiếm về chủ đề chuyển đổi số của người dân.

Có thể thấy, các tương tác ảo dần tăng lên thay thế cho các tương tác thực, thay đổi hoàn toàn các phương thức tương tác và đặc biệt trong lĩnh vực lao động, việc làm hiện nay. Đại bộ phận những người sử dụng Internet đều cho thấy xu hướng quan tâm sẽ còn lan rộng hơn nữa trong các tầng lớp người dân khi mà bối cảnh chuyển đổi số đang được thúc đẩy trên khắp các mặt của đời sống như hiện nay. Sự quan tâm của người dân về chủ đề chuyển đổi số trên mạng xã hội cũng có những lượt tìm kiếm đáng kể. Nghiên cứu dùng các công cụ tích hợp với mạng xã hội để tổng hợp thông tin đối với các tài khoản mạng xã hội với cỡ mẫu là các tài khoản đã đăng ký sử dụng các mạng xã hội (đặc biệt là mạng xã hội Facebook) cho thấy sự tìm kiếm về chủ đề chuyển đổi số của công chúng sử dụng mạng xã hội có xu hướng tham gia rất đáng kể, chủ đề về chuyển đổi số cũng được người dân sử dụng mạng xã hội bàn luận và trao đổi nhiều trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra rộng khắp như hiện nay.

Những phản hồi và bình luận về chủ đề tương ứng về chủ đề chuyển đổi số cũng được đề cập rộng rãi trên mạng xã hội. Những tương tác của công chúng trên mạng xã hội gần như mang tính liên tục về chủ đề chuyển đổi số. Những đề cập tích cực, cũng như những ý kiến ủng hộ của người dân trên mạng xã hội về chủ đề chuyển đổi số hiện nay luôn nhiều hơn các đề cập tiêu cực hay xu hướng không ủng hộ chuyển đổi số quốc gia. Có thể thấy chủ trương của Chính phủ trong Chương trình Chuyển đổi số quốc gia nhận được rất nhiều phản ứng tích cực từ dư luận trên mạng xã hội, sự quan tâm của công chúng hiện nay cũng như các định hướng và đường lối thực hiện rất rõ ràng và bài bản,

hiện thực hóa được các mục tiêu về quốc gia số của Chính phủ trong bối cảnh phát triển công nghệ mạng mẽ như hiện nay.

4. Kết luận

Bài viết nghiên cứu và có những phát hiện ban đầu thông qua việc sử dụng phương pháp tích hợp các công cụ số để mô tả thực trạng nhận thức của người dân về chuyển đổi số trên mạng xã hội. Dựa trên những dữ liệu về nhận thức của người dân về chuyển đổi số thông qua mạng xã hội, bài viết đưa ra những khuyến nghị mới nhằm lồng ghép vấn đề thúc đẩy văn hóa số để cải thiện bình đẳng giới. Hạn chế của bài viết là chưa đưa ra được những bằng chứng khoa học về việc nam nữ chịu sự bất bình đẳng trong môi trường số hóa, bởi lẽ những nghiên cứu về số liệu này mới chỉ dừng ở mức sơ khai là nhận thức ban đầu của người dân về chuyển đổi số.

Kết quả từ những bằng chứng thống kê trên mạng xã hội cho thấy, vấn đề chuyển đổi số được người dân thực sự quan tâm với một điều kiện là họ nhận thấy nó ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến cuộc sống của mình. Để có thể nhận diện được nhu cầu chuyển đổi số của người dân cần nắm bắt được dư luận xã hội về các luồng ý kiến của người dân xoay quanh chủ đề chuyển đổi số. Từ đó, các cơ quan quản lý Nhà nước có thể đưa những hoạt động chuyển đổi số đến gần hơn, phù hợp hơn với người dân, giúp họ có thêm động lực để áp dụng các mô hình văn hóa số mới từ việc sử dụng các công nghệ số nhằm giải quyết các vấn đề cá nhân và tăng cường tương tác văn hóa nhằm thúc đẩy bình đẳng giới trong việc làm cũng như trong đời sống xã hội.

Tài liệu tham khảo

1. Arvis, Jean-François, Lauri Ojala, Christina Wiederer, Ben Shepherd, Anasuya Raj, Karlygash Dairabayeva and Tuomas Kiiski (2018), *Connecting to Compete 2018 Trade Logistics in the Global Economy: The Logistics Performance Index and Its Indicators*, The World Bank Group, Washington, DC.
2. Bộ Thông tin và truyền thông (2019), *Sách Trắng Công Nghệ Thông Tin Và Truyền Thông Việt Nam 2019*, Nxb. Thông tin và truyền thông, Hà Nội.
3. Bộ Thông tin và Truyền thông (2020), *Báo cáo Xây dựng Nghị Quyết của Chính Phủ về Xây Dựng, Phát triển Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 (dự thảo tháng 5/2020)*.
4. Cameron A, Pham T H, Atherton J, Nguyen D H, Nguyen T P, Tran S T, Nguyen T N, Trinh H Y and Hajkowicz S (2019), *Vietnam's Future Digital Economy – Towards 2030 and 2045*, CSIRO, Brisbane.
5. Cao Viết Sinh và Trương Đình Tuyên (2019), *Việt Nam Thời Chuyển Đổi Số*, Nxb. Thế giới và VINASA, Hà Nội.
6. Clement, J. (2020), *Facebook – Statistics & Facts*. Truy cập tại <https://www.statista.com/topics/751/facebook/>, ngày truy cập 21/8/2020.
7. Clement, J. (2020a), *Facebook: number of monthly active users in North America 2010 – 2020*. Truy cập tại <https://www.statista.com/statistics/247614/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/>, ngày truy cập 10/8/2020.
8. Cornell University, INSEAD and WIPO (2020) *The Global Innovation Index 2020: Who Will Finance Innovation?*, WIPO, Geneva.
9. Joe Murphy, Michael W. Link, Jennifer Hunter Childs, Jennifer Hunter Childs (2014), *Social Media in Public Opinion Research: Report of the AAPOR Task Force on Emerging Technologies in Public Opinion Research*, American Association for Public opinion research.
10. Hahn, J., and Andor, L. (2013), *Guide to Social Innovation*, European Commission, Brussels
11. Hồ Tú Bảo, Nguyễn Huy Dũng, Nguyễn Nhật Quang (2020), *Cẩm nang chuyển đổi số: 200 câu hỏi và trả lời về chuyển đổi số*.
12. Marolt, M., Pucihar, A., and Zimmermann, D. H. (2015), Social CRM Adoption and Its Impact on Performance Outcomes: A Literature Review. *Organizacija*, 48(4), pp.260-271. <http://doi.org/10.1515/orga-2015-0022>.
13. Statista (2020a), *Number of social network users in Vietnam from 2017 to 2023*. Truy cập tại: <https://www.statista.com/statistics/489217/number-of-social-network-users-in-vietnam/#statisticContainer>, ngày truy cập: 17/9/2020.
14. Statista (2020b), *Number of Facebook users in Vietnam from 2017 to 2023*. Truy cập tại: <https://www.statista.com/statistics/490478/number-of-vietnam-facebook-users/>, ngày truy cập: 17/9/2020.
15. Statista (2020c), *Number of daily active Facebook users worldwide as of 2nd quarter 2020*. Truy cập tại: <https://www.statista.com/statistics/346167/facebook-global-dau/>, ngày truy cập: 4/10/2020.
16. Thủ tướng Chính phủ (2020), *Quyết Định Số 749/QĐ-Ttg Ngày 03 Tháng 6 Năm 2020 Phê Duyệt “Chương Trình Chuyển Đổi Số Quốc Gia Đến Năm 2025, Định Hướng Đến Năm 2030”*.