

GIẢI PHÁP NÂNG CAO NHẬN THỨC CHO NGƯỜI DÂN KHU VỰC ĐÔ THỊ THAM GIA CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ TẠI PHƯỜNG AN HỘI, THÀNH PHỐ BẾN TRE, TỈNH BẾN TRE

Nguyễn Thị Thúy Phượng*; Nguyễn Trần Ngọc Phi*; Phạm Nguyễn Trọng Nhân*, Đặng Mai Giảng Tân**

ABSTRACT

Decision No. 2581/QĐ-UBND dated October 9, 2020 of the Chairman of the People's Committee of Ben Tre province approving the Project on Digital Transformation of Ben Tre province in the period of 2020 - 2025, with a vision to 2030 reflecting the vision, tasks and solutions in the next 10 years to promote creativity and breakthrough development of digital technology, thereby promoting the economic and social development of Ben Tre province. Especially, contributing basic data to Ben Tre city to complete the thematic resolution on building Ben Tre city as a smart city, period 2021 - 2025, vision to 2030. In which, period 2021 - 2025 selects 5 areas of focus for implementation including: digital government, environmental management, land information management, security and order management - traffic safety and smart lighting management, striving by 2030, to develop into a grade I urban center, a smart, modern and advanced urban area in the Mekong Delta region. The article presents the situation and solutions of raising the awareness for people in urban areas participating in e-government in An Hoi ward, Ben Tre city, Ben Tre province.

Keywords: Industrial revolution 4.0, e-government, awareness, people.

Received: 12/10/2021; **Accepted:** 18/10/2021; **Published:** 24/10/2021

1. Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng công nghiệp 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 và ở nước ta. Trong bối cảnh đó UBND tỉnh Bến Tre phê duyệt Đề án Chuyển đổi số (CĐS) tỉnh Bến Tre giai đoạn 2020 – 2025, tầm nhìn 2030 xác định năm nhóm nhiệm vụ, giải pháp bao gồm: phát triển nền tảng cho CĐS; phát triển Chính quyền số (CQS); phát triển Kinh tế số (KTS); phát triển Xã hội số (XHS) và CĐS trong các lĩnh vực ưu tiên. Trong đó, xây dựng chính quyền điện tử (CQĐT), chính quyền ứng dụng CNTT tin và truyền thông nhằm tăng hiệu quả hoạt động của các cơ quan Nhà nước phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn, là một trong những giải pháp quan trọng để tiến đến CQS trong tương lai.

2. Nội dung và kết quả nghiên cứu

2.1. Khái quát về khảo sát

- Bảng câu hỏi khảo sát được xây dựng nhằm khảo sát, thu thập và tìm hiểu thực trạng nhận thức, những

thuận lợi và khó khăn của người dân phường An Hội, thành phố Bến Tre trong tham gia quy trình hành chính công trực tuyến của CQĐT.

- Số liệu khảo sát được tổng hợp, thống kê và phân tích nhằm đưa ra các chỉ báo phần trăm của các câu hỏi trên bảng khảo sát. Với kết quả khảo sát này, có thể đánh giá thực trạng điều kiện tiếp cận, kỹ năng cũng như nhận thức của người dân khu vực trung tâm đô thị của TP Bến Tre đối với việc tham gia CQĐT. Từ đó, có thể đề ra một bản kiến nghị các giải pháp tích cực cho địa phương trong quá trình thực hiện Đề án CĐS tỉnh Bến Tre giai đoạn 2020 – 2025, tầm nhìn 2030 mà cụ thể là CĐS trong xây dựng CQS của đô thị thông minh.

2.2. Kết quả nghiên cứu

2.2.1. *Kết quả khảo sát:* từ 150 phiếu khảo sát chúng tôi thu về 141 phiếu hợp lệ với thông tin nhân khẩu cụ thể như sau:

- Giới tính: có 46,8% người tham gia trả lời là nữ và 53,2% giới tính nam. Tỷ lệ này không chênh lệch nhiều cho thấy kết quả nghiên cứu không bị chi phối do yếu tố giới tính của người tham gia khảo sát.

- Độ tuổi, kết quả cho thấy có 33,3% người tham gia trả lời ở độ tuổi lao động trung niên, 27,9% nhóm

* Viện KHXH liên ngành, Trường ĐH Nguyễn Tất Thành;

** Tỉnh Đoàn tỉnh Bến Tre

lao động cao niên, 20,75% nhóm lao động chính và ít nhất là nhóm lao động trẻ, chiếm tỷ lệ 17,65%

- Cơ cấu nghề nghiệp, nhóm nghiên cứu ghi nhận có 33,7% người tham gia trả lời có nghề nghiệp là công chức, viên chức, 34% có nghề kinh doanh/dịch vụ, 16,3% làm vườn, 5% nhóm có nghề nghiệp khác (hưu trí, người làm thuê, học sinh), 4,3% lao động lành nghề, 1,4% nghề nghiệp chăn nuôi và 1,4% nuôi thủy sản.

2.2.2. *Thực trạng điều kiện, thói quen, kỹ năng và nhận thức của người dân phường An Hội trong tham gia SQĐT*

- Điều kiện tham gia môi trường số của người dân: Đối với yếu tố này, nghiên cứu đưa ra các khảo sát xoay xung quanh các vấn đề: tỷ lệ người dân sử dụng ĐTTM, mức độ tham gia internet và đánh giá chất lượng đường truyền internet tại địa bàn sinh sống. 100% người dân tham gia khảo sát khẳng định mỗi gia đình đều có ít nhất 01 ĐTTM.

Bảng 2.1. Cơ cấu thành viên hộ gia đình sử dụng ĐTTM

Người sử dụng điện thoại thông minh trong gia đình	An Hội	
	Tần suất	Ti lệ (%)
Con	95	37.4
Ba	36	14.2
Mẹ	40	15.7
Khác (Anh/Chị/Em/Cháu)	70	27.6
Ông	7	2.7
Bà	6	2.4
Tổng	254	100

Nhận xét:

+Tần suất sử dụng điện thoại của người dân phường An Hội trong cơ cấu thành viên là ba, mẹ, ông, bà (nhóm lao động trung niên và cao niên) chiếm tỷ lệ 35% so với cơ cấu thành viên hộ gia đình là con, anh/chị/em/cháu (nhóm lao động trẻ và lao động chính) là 65%. Từ kết quả nghiên cứu các nhóm độ tuổi lao động có nhu cầu tham gia trực tiếp quy trình các thủ tục hành chính công cho thấy được nghịch lý khi nhóm lao động trung niên và cao niên là đối tượng có nhu cầu tham gia lớn nhưng tần suất và tỷ lệ sử dụng ĐTTM lại thấp hơn rất nhiều so với nhóm lao động trẻ và lao động chính.

Về mức độ sử dụng internet tại các hộ gia đình, 97,7% hộ gia đình phường An Hội sử dụng internet. Đánh giá về tốc độ đường truyền internet thì có rất ít ý kiến người dân nhận xét tốc độ đường truyền không tốt, đa số người dân nhận xét tốc độ đường truyền internet tại địa bàn mình sinh sống là bình thường

(29,3%) và rất tốt (67,7%), đảm bảo việc tham gia các hoạt động trên môi trường mạng.

Thói quen tham gia môi trường số của người dân

Thói quen tham gia môi trường số là một trong những yếu tố quan trọng đến việc đánh giá hành vi và mức độ quan tâm của người dân TP Bến Tre trên mạng internet. Với nội dung này chúng tôi thu thập các thông tin liên quan đến mức độ thường xuyên tham gia internet của người dân, thói quen mua sắm và tham gia thanh toán trực tuyến của người dân. Khảo sát tại phường An Hội chúng ta có kết quả như sau:

Bảng 2.2: Mức độ tham gia Internet của người dân Phường An Hội, TP. Bến Tre

Nhóm tuổi	Mức độ tham gia Internet					
	Thường xuyên		Thỉnh thoảng		Rất ít/ Chưa bao giờ	
	Tần suất	Phần trăm	Tần suất	Phần trăm	Tần suất	Phần trăm
Độ tuổi lao động trẻ (18-25 tuổi)	16	11.3%	-	-	-	-
Độ tuổi lao động chính (26-35 tuổi)	50	35.5%	14	9.9%	2	1.4 %
Độ tuổi lao động trung niên (36-45 tuổi)	9	6.4%	17	12.1%	-	-
Độ tuổi lao động cao niên (trên 45 tuổi)	5	3.5%	26	18.4%	2	1.4%
Tổng mẫu (141)	80	56.7%	57	40.4%	4	2.8%

Nhận xét: Phản ánh mức độ sử dụng internet thường xuyên của người dân phường An Hội (56,7%) và phân bố ở hầu hết các độ tuổi, nhiều nhất là nhóm lao động chính với 50/141 người, chiếm 35,5%. Trong khi đó nhóm lao động tuổi trung niên và cao niên là hai nhóm đối tượng quan trọng khi tham gia giải quyết các thủ tục hành chính công thì mức độ sử dụng thường xuyên internet thấp, chỉ đạt tỷ lệ cả 2 nhóm là 9,9%.

Thói quen mua sắm qua khảo sát cho thấy người dân vẫn giữ thói quen mua sắm trực tiếp hơn tham gia mua sắm trực tuyến trên môi trường mạng. Tại phường An Hội tỷ lệ mua sắm trực tuyến của người dân chỉ đạt 35,3%.

Kết quả khảo sát thói quen thanh toán trực tuyến của người dân cho thấy chỉ có 37,6% người dân của phường An Hội tham gia thanh toán trực tuyến. Đây là một tỷ lệ khá thấp vì An Hội là một phường trung tâm.

- Nhận thức của người dân phường An Hội trong tham gia CQĐT

Từ tháng 10/2020, sau gần một năm khi công bố quyết định phê duyệt Đề án CDS tỉnh Bến Tre giai đoạn 2020 – 2025, tầm nhìn 2030 đến nay, Ban Chỉ đạo thực hiện Đề án đã triển khai nhiều giải pháp quan

trọng, trong đó tập trung vào nhiệm vụ nâng cấp hạ tầng số và xây dựng CQS các cấp. Khi được hỏi về thông tin của Đề án CDS, người dân phường An Hội có 126 câu trả lời (89,3%) được biết, có 12 người (8,5%) chưa biết và 3 câu trả lời (2,2%) cho biết là không quan tâm. Đây là một tỷ lệ khá cao, do phường An Hội là phường nội thành, người dân là công chức, viên chức, thuộc nhóm lao động chính và kinh doanh dịch vụ thuộc nhóm lao động trung niên chiếm đa số nên mức độ tiếp cận thông tin về Đề án CDS TP Bến Tre thuận lợi (Bảng 2.3).

Bảng 2.3. Tình hình nắm bắt thông tin của người dân về đề án CDS

Phường/ Xã	Thông tin về đề án chuyển đổi số						Tổng	
	Có biết		Chưa biết		Không quan tâm			
	Tần suất	Tỉ lệ (%)	Tần suất	Tỉ lệ (%)	Tần suất	Tỉ lệ (%)	Tần suất	Tỉ lệ (%)
An Hội	126	89.3%	12	8.5%	3	2.2%	141	100%

Nguồn: Dữ liệu khảo sát của nghiên cứu

Khảo sát kênh tiếp cận thông tin, nhóm nghiên cứu thu được kết quả: ghi nhận kênh thông tin tiếp cận chủ yếu là chính quyền đoàn thể từ các cuộc truyền thông, sinh hoạt tổ dân phố, tổ nhân dân tự quản, sinh hoạt Đoàn TN, Hội PN, hội Nông dân, ... để tuyên truyền, giới thiệu thông tin về CDS, hướng dẫn tham gia thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến (33,8%). Cho đến hiện tại đây là kênh truyền thông chủ yếu của chính quyền các cấp so với các nguồn thông tin từ Tivi (23,6%), Mạng xã hội (22,3%) và Báo chí (20,4%).

Công dịch vụ công trực tuyến của tỉnh đã cung cấp được gần 900 thủ tục hành chính công trực tuyến đạt mức độ 3, 4 bao gồm nhiều lĩnh vực như: báo chí, xuất bản, lao động, tư pháp, xây dựng, thương mại... Có thể nói đây là những kết quả rất đáng ghi nhận. Tuy nhiên, tại phường An Hội, qua nghiên cứu khảo sát, chúng tôi thu được kết quả cho thấy tần suất người dân tham gia giải quyết hành chính công trực tuyến chỉ bình quân (71,6%) và rất ít (13,5%), chủ yếu vẫn là thực hiện trực tiếp.

Khi được hỏi về những khó khăn trong quá trình tham gia chính quyền điện tử tại địa phương, người dân phường An Hội cho biết họ gặp nhiều khó khăn về thao tác, thực hiện (28,36%), đặc biệt là chưa được hướng dẫn một cách thường xuyên nên rất dễ quên và nhầm lẫn (43,90%). Một số khác cho rằng tốc độ internet tại các điểm công cộng, trụ sở UBND phường không ổn định (16,30%) và số còn lại cho rằng họ e ngại, lo lắng về tính bảo mật của dữ liệu cá nhân (11,44%).

Đa số người dân phường An Hội đều cho rằng khi

triển khai CQĐT, người dân sẽ có nhiều lợi ích so với trước đây: lợi ích từ việc hạn chế tiếp xúc trực tiếp sẽ tránh được cách ứng xử cảm tính của cán bộ công chức được người dân đồng tình cao nhất (87,8%); các thủ tục được xử lý nhanh gọn, kịp thời, hiệu quả 86,7%; thuận tiện cho người dân thực hiện 83,3%; tiết kiệm được thời gian 71,1%.

3. Kết luận

TP Bến Tre đã có nhiều giải pháp rất tích cực trong việc cụ thể hóa các chương trình hành động, kế hoạch triển khai thực hiện Đề án CDS tỉnh Bến Tre giai đoạn 2020 – 2025, tầm nhìn 2030. Trong đó nhìn chung về hạ tầng số ở TP Bến Tre mà cụ thể là phường An Hội tương đối hoàn chỉnh, tỷ lệ các hộ dân sử dụng ít nhất một ĐTTM và internet là rất cao, chất lượng đường truyền internet tốt, đảm bảo thuận lợi cho người dân có thể tại nhà thực hiện các thủ tục hành chính công trực tuyến. Nhận thức của người dân về lợi ích và sự cần thiết của CQĐT là khá rõ nét.

Từ các kết quả nghiên cứu, nhóm tác giả kiến nghị một số giải pháp góp phần nâng cao nhận thức và hành vi tiếp cận, tham gia CQĐT của người dân phường An Hội, TP Bến Tre trong tiến trình xây dựng đô thị thông minh vào năm 2030

***Lời cảm ơn:** Nghiên cứu này được tài trợ bởi ĐH Nguyễn Tất Thành, TP Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Tài liệu tham khảo

- Bộ Thông tin và Truyền thông (2019), *Dự thảo Đề án Chuyển đổi số quốc gia*, Hà Nội.
- L.M.C Benavides, J.A. Tamayo Arias, M.D. Arango Serna, J.W.B. Bedoya & D. Burgos, “Digital Transformation in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review”, *Sensors*, 20(11), 1-22, 2020.
- Chính phủ (2020), *Quyết định 749/QĐ-Ttg về phê duyệt “Chương Trình Chuyển đổi số Quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
- Chính phủ (2020), *Nghị quyết 50/NQ-CP về thực hiện NQ số 52-NQ/TU của Bộ Chính trị “Một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4*, Hà Nội.
- Bộ Thông tin và Truyền thông (2020), *Công văn 2390/BTTTT-THH về việc “Triển khai Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*, Hà Nội.
- UBND tỉnh Bến Tre (2020), *Quyết định số 2581/QĐ-UBND về phê duyệt “Đề án Chuyển đổi số tỉnh Bến Tre giai đoạn 2020 – 2025, tầm nhìn 2030*. Bến tre.