



Tỷ lệ sở hữu máy vi tính của đồng bào dân tộc thiểu số thấp là một trong những nguyên nhân dẫn đến tình trạng hạn chế chuyển đổi số.

## CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐỐI VỚI VÙNG DÂN TỘC THIỂU SỐ: THỰC TRẠNG VÀ KHUYẾN NGHỊ

ThS Nguyễn Thị Hiền

*Viện Văn hóa, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch Việt Nam*

“

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS), Trung tâm Nghiên cứu Quản trị Tài nguyên Vùng cao (CEGORN) vừa công bố kết quả nghiên cứu “Đánh giá về tác động chuyển đổi số (CĐS) đối với các vùng đồng bào dân tộc thiểu số”. Nghiên cứu được triển khai tại huyện Minh Hóa, tỉnh Quảng Bình. Tạp chí giới thiệu một số phát hiện chính từ nghiên cứu này để có góc nhìn về việc tiếp cận và áp dụng CĐS tại các vùng đồng bào dân tộc thiểu số nhằm đảm bảo trong quá trình CĐS, không ai bị bỏ lại phía sau.

”

### Thực trạng chuyển đổi số của vùng dân tộc thiểu số

Hệ thống một cửa điện tử là ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, công dân với cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa”, nhằm nâng cao hiệu quả, tăng cường năng lực phục vụ, hướng tới công khai, minh bạch, đơn giản, rõ ràng và đúng pháp luật. Hệ thống một cửa điện tử đã giúp các giao dịch giữa tổ chức, công dân với cơ quan hành chính nhà nước trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” nhanh chóng và hiệu quả. Tuy nhiên, nghiên cứu của IPS và CEGORN cho thấy, trung bình khoảng 10% quá trình xử lý gặp lỗi do quá tải, chất lượng mạng và kết nối không ổn định khiến hồ sơ gửi nhưng chưa được lưu, dẫn tới chậm trễ trong xử lý.

Với phần mềm dịch vụ công trực tuyến, hầu hết các thủ tục cần phải thực hiện bằng máy vi tính, trong khi tỷ lệ sở hữu máy vi tính tại địa bàn nghiên cứu rất thấp. Chỉ có các nhân viên văn phòng, cơ quan nhà nước làm việc liên quan đến máy tính mới sở hữu thiết bị này, còn gần như tất cả người dân không có máy tính sử dụng. Do vậy, người dân không thể thực hiện các thủ tục tại nhà hoặc thôn bản.

Đối với người dân tại khu vực nghiên cứu, hầu hết là người dân tộc thiểu số, tỷ lệ biết chữ và có thể thao tác nhanh bằng ngôn ngữ, chữ viết tiếng Việt phổ thông rất thấp. Thậm chí một tỷ lệ người dân (cả ở cao tuổi, trung niên và thanh niên) có hiện tượng tái mù chữ. Do vậy, dù đã được cấp tài khoản hành chính công để thực hiện dịch vụ công trực tuyến, người dân vẫn không thể tự thực hiện được. Theo ghi nhận từ kết quả khảo sát, đa số người dân chưa thực hiện các thủ tục dịch vụ công trực tuyến hoặc không biết mình sử dụng hay chưa (do đa số là cán bộ làm thay). Trong khi đó, tỷ lệ người thường xuyên sử dụng nằm ở các cán bộ hội, đoàn của xã. Đối với những người đã sử dụng, cũng ghi nhận các khó khăn về kỹ thuật, công nghệ khi thực hiện, đường truyền không ổn định, các bước thực hiện phức tạp và không có người hướng dẫn.

Các nguyên nhân trên đã dẫn tới tình trạng: mặc dù theo lý thuyết, người dân sẽ thực hiện, tuy nhiên trên thực tế, cán bộ địa phương đang phải làm thay người dân. Do vậy, việc áp dụng dịch vụ công trực tuyến chỉ thực hiện được một nửa vai trò của mình, đó là lưu trữ và quản lý hồ sơ trực tuyến để tăng tốc độ xử lý của các bộ phận trong cơ quan công quyền, nhưng chưa giảm bớt thời gian thực hiện cho người dân. Mặt khác còn tăng lượng công việc cho cán bộ địa phương tại xã, đặc biệt là cán bộ tư pháp - hộ tịch.

Đối với 4 địa phương nghiên cứu, trừ các nơi chưa có sóng internet như bản Lòm (Trọng Hóa), bản Ba Looc (Dân Hóa) thì trung bình 70-80% hộ gia đình có thiết bị điện thoại thông minh. Trong đó, tỷ lệ có điện thoại thông minh ở xã Lâm Hóa cao nhất, chiếm khoảng 90%. Nhờ vậy, đã tạo điều kiện cho việc tiếp cận công nghệ số.

Mặc dù là địa bàn vùng núi, tuy nhiên, khu vực nào được phủ sóng đều có chất lượng kết nối internet khá tốt. Có 66,7% người đánh giá dịch vụ internet dễ tiếp cận và vận hành tốt. Để kết nối internet, người dân chủ yếu sử dụng dịch vụ sim 4G của các nhà mạng (77,8%) và thiết bị wifi (25,9%).

Có 32% người dân sử dụng mạng xã hội (chủ yếu là Facebook) để bán hàng, bao gồm cả những người không hành nghề kinh doanh. 100% người dân sử dụng thiết bị thông minh để liên lạc với bạn bè, 80% sử



Có 32% người được hỏi sử dụng mạng xã hội (chủ yếu là Facebook) để bán hàng.

dụng để giải trí, 68% sử dụng mạng xã hội để đọc tin tức và liên lạc, trao đổi công việc. Mạng xã hội là ứng dụng được người dân sử dụng nhiều nhất (95,8%), trong khi đó, các ứng dụng như VNeID chỉ đạt 58,3%. Người dân vùng dân tộc thiểu số trên địa bàn nghiên cứu đã sử dụng ứng dụng chuyển tiền qua ngân hàng (54,2% người trả lời).

Thiết bị thông minh có kết nối internet đã giúp thay đổi đời sống của người dân: tiếp cận và hiểu biết hơn về tình hình kinh tế - xã hội (95,8%); tiếp cận nhiều hơn thông tin của chính quyền địa phương để thực hiện tốt hơn chủ trương của nhà nước (79,2%); mua đồ dùng dễ dàng, chất lượng và giá tốt hơn (66,7%); mua thực phẩm với giá tốt và dễ dàng hơn (45,8%); kinh doanh năng suất hơn, có thêm kỹ năng về bán hàng (37,5%); nâng cao kiến thức về sản xuất nông, lâm nghiệp (16,7%); bán được nhiều nông, lâm sản hơn (8,3%). Đặc biệt, thương mại điện tử đã tiếp tục phát triển mạnh ở khu vực này (65,6% người trả lời đã sử dụng dịch vụ thương mại điện tử).

### Khuyến nghị

Đề tăng cường hiệu quả của việc áp dụng công nghệ số vào quản lý hành chính và đời sống của người dân, nhóm nghiên cứu của IPS và CEGORN cho rằng, cần tiếp tục có các nỗ lực lớn của cả chính quyền và người dân. Mặc dù các phần mềm đang hỗ trợ tốt cho công tác quản lý Nhà nước, song cần tiếp tục cải thiện hệ thống, đặc biệt là đối với các hồ sơ liên quan đến đất đai, chính sách xã hội.

Tiếp tục hoàn thiện và sử dụng, vận hành nhiều kênh truyền thông khác nhau như Zalo, Facebook, đặc biệt, thực hiện vận hành trang thông tin điện tử của xã. Kiện toàn các tổ công nghệ số cộng đồng, trong đó tăng cường thành viên là thanh niên có kỹ năng về công nghệ thông tin để kịp thời hỗ trợ người dân.

Đối với vùng sâu, vùng xa, cần hỗ trợ thêm các trang thiết bị đặt tại trung tâm các bản, để người dân có thể khai thác thông tin và thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến tại khu vực sinh sống, tiết kiệm nguồn lực, thời gian của cộng đồng, giảm áp lực cho cán bộ địa phương. Tiếp tục có các hỗ trợ về thiết bị, kết nối internet cho cộng đồng để tăng cường tiếp cận công nghệ số cho cộng đồng, thúc đẩy

tiếp cận thông tin, phát triển kinh tế - xã hội. Tiếp tục tổ chức tập huấn, hướng dẫn liên quan đến CDS với các lĩnh vực và nội dung khác nhau cho cán bộ xã và người dân tại các thôn bản, trong đó tập trung một số nội dung cụ thể như:

*Đối với cán bộ xã:* (i) Tổ chức tập huấn liên quan đến CDS, thực hiện các thủ tục hành chính liên quan đến CDS, đặc biệt là sử dụng các phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, xử lý hồ sơ tại điểm giao dịch một cửa; (ii) Kỹ năng hướng dẫn và hỗ trợ người dân trong quá trình thực hiện các thủ tục; (iii) Tập huấn về kỹ năng an toàn và bảo mật thông tin, đặc biệt là khi sử dụng các kênh mạng xã hội để gửi và nhận thông tin.

*Đối với tổ công nghệ số cộng đồng:* (i) Hướng dẫn, tập huấn sâu cho thành viên thực hiện các thao tác, quy định, hồ sơ liên quan đến dịch vụ công trực tuyến; (ii) Thực hiện đào tạo về kỹ năng sử dụng thiết bị để thực hiện dịch vụ công, nhằm nâng cao khả năng hỗ trợ người dân; (iii) Nâng cao kỹ năng về bảo mật thông tin.

*Đối với người dân:* (i) Thực hiện các tập huấn, chương trình truyền thông, hỗ trợ người dân về an toàn thông tin, tránh lừa đảo trên môi trường mạng; (ii) Tập huấn về kỹ năng khai thác thông tin trên cổng thông tin điện tử; (iii) Truyền thông và hướng dẫn về áp dụng CDS trong các giao dịch hành chính.

\*  
\* \*

CDS đã mang lại nhiều thay đổi lớn trong công tác quản lý Nhà nước cũng như thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, tạo môi trường liên kết mở cho cộng đồng, tăng cường tương tác giữa các cấp chính quyền và giữa chính quyền với người dân địa phương. Tuy nhiên, có nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện CDS, trong đó khó khăn nhất là dịch vụ công. Trong khi hầu hết các thao tác, hồ sơ trên dịch vụ công trực tuyến cần phải sử dụng máy tính thì tỷ lệ sử dụng máy tính ở người dân lại rất thấp, dẫn tới hầu hết các cán bộ xã đang phải “làm thay” cho người dân. Điều này đòi hỏi cần có giải pháp kịp thời, đồng bộ và khả thi nhằm đảm bảo CDS nhưng không ai bị bỏ lại phía sau ✍