

NGHIÊN CỨU NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN Ý ĐỊNH SỬ DỤNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ CỦA NGƯỜI DÂN TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

FACTORS AFFECTING INTENTION OF USING E-GOVERNMENT OF CITIZENS IN DANANG CITY

Lê Văn Huy, Trần Lê Uyển Nhi

Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng; levanhuy@due.edu.vn, nhitlu@cpc.vn

Tóm tắt - Sự phát triển mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghệ thông tin (CNTT) và truyền thông đã tác động ngày một sâu rộng đến cuộc sống hàng ngày của con người, làm biến đổi sâu sắc cách thức làm việc của Chính phủ và của cả người dân. Hiện tại, Việt Nam đã và đang xây dựng Chính phủ điện tử (CPĐT) ở các tỉnh và thành phố lớn, trong đó Đà Nẵng được xem như là một trong những thành phố đầu tiên triển khai CPĐT. Kết quả nghiên cứu 287 người dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cho thấy những nhân tố thuộc về tính hữu ích, chất lượng dịch vụ, niềm tin, quy định của Chính phủ, cảm nhận sự thích thú, nhận thức sự rủi ro và khả năng sẵn sàng là những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng CPĐT của người dân. Việc xác định những nhân tố ảnh hưởng là cơ sở để đề xuất các giải pháp góp phần đẩy mạnh và nâng cao tính hiệu quả đối với người dân khi sử dụng hệ thống CPĐT trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện nay

Từ khóa - chính phủ điện tử; Đà Nẵng; chất lượng dịch vụ; niềm tin; cảm nhận sự thích thú

1. Đặt vấn đề

Trong những năm qua, hoạt động sử dụng CPĐT của người dân tại Việt Nam mà cụ thể là tại địa bàn thành phố Đà Nẵng đã được chú trọng, ngày càng được ứng dụng rộng rãi và đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ. Chính nhờ sự quan tâm đó, nhiều năm liền thành phố Đà Nẵng dẫn đầu về Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) duy trì trong nhóm đạt điểm cao liên tiếp từ năm 2011 đến năm 2016, Chỉ số Cải cách hành chính (PAR Index) đạt quán quân năm 2015 và vào tháng 11/2014, dự án CPĐT của thành phố Đà Nẵng đã trở thành 1 trong 5 dự án chính phủ điện tử điển hình được vinh dự nhận giải thưởng WeGO 2014 của Hàn Quốc. Số lượng người tham gia hệ thống CPĐT đã tăng lên đáng kể, đó được xem là một trong những kết quả có giá trị nhất trong quá trình triển khai CPĐT ở Việt Nam. Tuy nhiên vẫn còn nhiều vướng mắc và khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện [12].

Mặc dù được ưu tiên để phát triển nhưng chất lượng các ứng dụng hiện tại của CPĐT tại Việt Nam còn khá thấp so với kỳ vọng của xã hội, chưa thật sự thu hút được sự quan tâm đáng kể từ người dân [11]. Cụ thể, theo đánh giá của Liên hợp quốc năm 2012, thứ tự xếp hạng về CPĐT tại Việt Nam tăng 7 bậc từ vị trí 90 lên 83 so với năm 2010, xếp thứ 4 ở Đông Nam Á, nhưng những chỉ số về mức độ tham gia của người dân chỉ đạt 0,1 điểm và chỉ số thông tin truyền thông không đạt điểm nào. Người dân chưa có thói quen sử dụng dịch vụ trực tuyến, tính an toàn thông tin chưa đảm bảo, thiếu nhân sự vận hành và chưa thật sự ứng dụng sâu

Abstract - The rapid development of information technology and communication has deeply influenced on people's daily life, considerably transforming the way that the government and the people work. In support of that development, many countries in the world have been developing information technology services that aim to improve the quality of life for people. At present, Vietnam has been building e-government in big cities and provinces, of which Da Nang is considered one of the first cities executing e-government. The results of survey among 287 people in Danang City have shown that the factors such as usefulness, quality of services, beliefs, government regulations, perceived enjoyment, perceived risk and the willingness have affected the intention of using e-government. Determining the factors above is the basis for proposing solutions contributing to promoting and enhancing the efficiency of people using e-government system in Da Nang city now.

Key words - e-government; Danang; service quality; beliefs; perceive enjoyment

rộng trong cuộc sống của người dân. Điều này càng làm cho hoạt động sử dụng CPĐT của người dân trên địa bàn thành phố mang tính hình thức hơn hiệu quả thực tế.

Ngoài ra, quá trình cải cách hành chính mà trọng điểm các khó khăn gặp phải là do thói quen, trình độ sử dụng ứng dụng CNTT của người dân còn hạn chế và hệ thống thể chế chính sách chưa được công khai minh bạch, còn chông chéo, gây cản trở trong ý định sử dụng CPĐT [11].

Xuất phát từ thực tiễn trên, việc nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng CPĐT của người dân tại Đà Nẵng là thật sự cần thiết, giúp cho người dân nhận thức sâu sắc hơn về lợi ích và hiệu quả mà CPĐT mang lại; đồng thời giúp đề xuất các giải pháp hỗ trợ cho người dân trên địa bàn thành phố sử dụng CPĐT một cách hiệu quả trong điều kiện hội nhập toàn cầu hóa.

2. Mô hình nghiên cứu

Trên cơ sở tiếp cận có chọn lọc những ưu điểm từ mô hình TRA, TAM, TPB, UTATU, một số các nghiên cứu của các tác giả trên thế giới, cụ thể là [1], [2], [3], [4], [7], [8], [9] và tiếp thu các ý kiến đóng góp của một số chuyên gia trong lĩnh vực CPĐT để mô hình đề xuất được hình thành là mô hình nghiên cứu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng CPĐT của người dân tại thành phố Đà Nẵng. Mô hình này tập trung phân tích sâu những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng CPĐT với 07 nhóm nhân tố chính, đó là (1) tính hữu ích trong sử dụng, (2) chất lượng dịch vụ, (3) niềm tin, (4) quy định của Chính phủ, (5) cảm nhận sự thích thú, (6) nhận thức sự rủi ro và (7) khả năng sẵn sàng.

Bảng 1. Diễn giải các biến số trong mô hình nghiên cứu

Nhân tố	Kí hiệu	Biến quan sát	Nguồn
Tính hữu ích trong sử dụng (HI)	HI1	CPĐT giúp tôi tiết kiệm được thời gian so với cách truyền thống	(Alateyah, Chang, Crowder, & Wills, 2014), (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989), (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012), (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)
	HI2	CPĐT có thể cải thiện chất lượng dịch vụ so với cách truyền thống	
	HI3	Tôi nghĩ rằng CPĐT cung cấp những dịch vụ trực tuyến có giá trị	
	HI4	CPĐT cung cấp những tính năng hiệu quả trong thanh toán (VD: thanh toán phí/lệ phí qua hình thức chuyển khoản)	
	HI5	CPĐT giúp tôi hoàn thành công việc nhanh chóng (VD: yêu cầu có thể gửi trực tuyến và nhận được phản hồi thông tin qua email)	
	HI6	Tôi nhận thấy CPĐT hữu ích	
Chất lượng dịch vụ (CL)	CL1	CPĐT cho phép tôi truy cập thông tin khi tôi cần (VD: website hỗ trợ 24/7)	(Alateyah, Chang, Crowder, & Wills, 2014), (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012), (Van, Vo, Kim, Kim, & Gim, 2016) và đề xuất của tác giả.
	CL2	CPĐT đáng tin cậy về chất lượng hơn so với cách truyền thống	
	CL3	CPĐT có thể phản hồi nhanh chóng nhu cầu của tôi	
	CL4	CPĐT cung cấp thông tin chính xác tôi cần	
	CL5	CPĐT cập nhật thông tin một cách nhanh chóng	
	CL6	Nội dung CPĐT có thể truy cập dễ dàng ở Website CPĐT	
Niềm tin (NT)	NT1	Tôi tin rằng Chính phủ có biện pháp bảo vệ thông tin của tôi	(Alateyah, Chang, Crowder, & Wills, 2014), (Accenture, 2005), (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012), (Van, Vo, Kim, Kim, & Gim, 2016)
	NT2	Tôi yên tâm rằng luật pháp về công nghệ bảo vệ tôi trước các vấn đề về Internet	
	NT3	Tôi tin rằng Internet là môi trường giao dịch nhanh chóng và an toàn với các cơ quan của Chính phủ	
	NT4	CPĐT đáng tin cậy để thực hiện trực tuyến so với cách truyền thống	
	NT5	Chính phủ cung cấp dịch vụ thông qua Internet là đáng tin cậy	
Quy định của Chính phủ (QD)	QD1	Quy định của Chính phủ tác động đến hành vi sử dụng CPĐT của tôi	(Dasgupta, Agarwal, Ioannidis, & Gopalakrishnan, 1999), (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012), (Van, Vo, Kim, Kim, & Gim, 2016), (Zhu, Kraemer, & Dedrick, 2004).
	QD2	Quy định tốt của Chính phủ được đưa ra giúp tôi dễ dàng sử dụng CPĐT	
	QD3	Tôi cho rằng các quy định tốt từ Chính phủ sẽ thuyết phục số lượng người tham gia sử dụng	
	QD4	Tôi cho rằng các quy định từ Chính phủ vẫn còn thiếu sót ảnh hưởng số lượng người tham gia	
Cảm nhận sự thích thú (TT)	TT1	Tôi thích sử dụng CPĐT để phục vụ công việc	(Moon, J.W. & Kim, Y.G, 2001), (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012), (Van, Vo, Kim, Kim, & Gim, 2016)
	TT2	Tôi thích cách thiết kế, giao diện của Website CPĐT	
	TT3	Tôi thích cách hỗ trợ của CPĐT ở bộ phận một cửa	
	TT4	Tôi thích tìm hiểu những điểm mới tiện ích của CPĐT so với cách truyền thống	
Nhận thức sự rủi ro (RR)	RR1	Quyết định sử dụng CPĐT là quyết định mang tính rủi ro	(Alateyah, Chang, Crowder, & Wills, 2014), (Bauer, 1960), (Garbarino & Strahilevitz, 2004) (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012)
	RR2	Tôi cảm thấy rủi ro lớn hơn lợi ích trong việc sử dụng CPĐT	
	RR3	Tôi tin rằng việc sử dụng CPĐT qua Website là có rủi ro	
	RR4	Tôi cảm thấy không an toàn khi sử dụng CPĐT	
	RR5	Tin tặc có thể xâm nhập lấy cắp thông tin cá nhân được lưu trữ tại kho thông tin dữ liệu của CPĐT	
	RR6	Thông tin cá nhân của tôi có thể được sử dụng không đúng chủ ý bởi Chính phủ	
	RR7	CPĐT có thể cho phép một bên khác tiếp cận với thông tin cá nhân của tôi mà không có sự đồng ý của tôi	
	RR8	Một cá nhân nào đó có thể lấy thông tin của tôi trong quá trình sử dụng CPĐT	
Khả năng sẵn sàng (SS)	SS1	Chính phủ cung cấp đầy đủ hạ tầng CNTT (VD: wifi miễn phí được lắp đặt ở hầu hết khu vực trung tâm, trung tâm hành chính thành phố/quận đều được trang bị máy tính, ...)	(Bui, Sankaran, & Sebastian, 2003) (Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012), (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)
	SS2	Tôi có nguồn lực cần thiết để sử dụng dịch vụ CPĐT tại gia đình (VD: máy tính, internet)	
	SS3	Tôi có nguồn lực cần thiết để sử dụng CPĐT tại nơi làm việc (VD: máy tính, Internet)	
	SS4	Tôi có kiến thức cần thiết để sử dụng CPĐT (VD: kỹ năng tin học)	
	SS5	Chính phủ đang thực hiện trách nhiệm để mọi người nhận thức và tuyên truyền về sử dụng CPĐT	
	SS6	Chính phủ đang có những phương án hướng cho người dân có nhận thức tốt nhất về sử dụng dịch vụ trực tuyến	
Ý định sử dụng CPĐT của người dân (YD)	YD1	Tôi có ý định tiếp tục sử dụng CPĐT trong thời gian tới	(Rehman, Esichaikul, & Kamal, 2012)
	YD2	Tôi có ý định sử dụng CPĐT thường xuyên hơn trong thời gian tới	
	YD3	Tôi có ý định sẽ giới thiệu người khác sử dụng CPĐT trong thời gian tới	

3. Thiết kế nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu được xây dựng kết hợp cả phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Trên cơ sở những nhận định ban đầu về những nhân tố ảnh hưởng, kết hợp với việc lấy ý kiến đóng góp của một số chuyên gia trong lĩnh vực CPĐT, bảng câu hỏi với 42 biến quan sát được hoàn thiện và được sử dụng để thu thập dữ liệu. Đề đạt được kích thước mẫu đề ra, các bảng câu hỏi được gửi khảo sát qua trình ứng dụng của Google và phòng vấn bằng bảng câu hỏi trực tiếp, với đối tượng sử dụng dịch vụ CPĐT không phân biệt giới tính và trong độ tuổi từ 15 tuổi trở lên. Kết quả thu được 291 bảng (tỷ lệ đạt 83%) trong tổng 350 bảng, loại bỏ 4 bảng không hợp lệ. Vì vậy, kết quả kích thước mẫu cuối cùng là 287. Sử dụng phần mềm phân tích thống kê SPSS 20.0 để phân tích mô tả, xác định tần suất, phân tích nhân tố khám phá EFA, kiểm định độ tin cậy thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha và phân tích hồi quy đa biến.

4. Kết quả nghiên cứu và bàn luận

Kết quả phân tích tần số mô tả mẫu của dữ liệu theo các thuộc tính: giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, trình độ học vấn và các loại thủ tục thực hiện cho thấy, trong tổng số 287 đối tượng được khảo sát và có phản hồi, thì tỷ lệ nữ chiếm 36,9%, tỷ lệ nam chiếm 63,1%. Điều này chứng tỏ rằng việc sử dụng CPĐT đa phần do nam giới thực hiện nhiều hơn so với nữ giới. Đối với thuộc tính độ tuổi, có 33,1% đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi từ 18 tuổi đến 24 tuổi, 46,0% đối tượng khảo sát thuộc độ tuổi từ 25 đến 40 tuổi và trên 40 tuổi chiếm 20,9%. Tỷ lệ này cho thấy rằng đa số người dân sử dụng CPĐT thuộc độ tuổi từ 25 đến 40 tuổi, lứa tuổi mà hầu hết người sử dụng cập nhật những thông tin về CNTT nhanh chóng nhất. 42,2% đối tượng được khảo sát có trình độ học vấn đại học, 24,4% đối tượng có trình độ học vấn cao đẳng, 21,3% có trình độ học vấn trung cấp và 12,2% có trình độ sau đại học. Điều này cho thấy rằng đa số đối tượng được khảo sát đều có trình độ nhất định để sử dụng CPĐT.

Kết quả phân tích tần số cũng đưa ra kết quả có 24,0% thủ tục về đất đai được thực hiện và cũng chiếm tỷ lệ lớn nhất trong các loại thủ tục được thực hiện qua CPĐT. Có 18,5% thủ tục được thực hiện thuộc về xây dựng xếp sau đó. Còn lại lần lượt đăng ký kinh doanh với 12,2%, sao y chứng thực và đăng ký thế chấp 11,1%, đo đạc 10,1% và cuối cùng là đăng ký kết hôn và các thủ tục khác. Điều này cho thấy rằng, đa số người dân sử dụng CPĐT cho loại thủ tục đất đai và ít nhất là đăng ký kết hôn và kiến nghị khác.

- Kết quả phân tích nhân tố khám phá để đánh giá độ tin cậy của thang đo những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng CPĐT của người dân cho thấy với 42 biến quan sát được đưa vào phân tích nhân tố khám phá (EFA). Sau khi phân tích EFA, không có biến nào bị loại khỏi mô hình do các biến này đều có hệ số tải nhân tố lớn hơn 0,5. Kết quả EFA cuối cùng có KMO = 0,771, Sig. = 0,000, tổng phương sai trích đạt giá trị 73,049 %.

- Ngoài ra, việc phân tích nhân tố phụ thuộc cũng được thực hiện, nhằm hỗ trợ việc phân tích hồi quy kiểm định mô hình nghiên cứu ở nội dung tiếp theo của bài báo. Kết quả, hệ số KMO = 0,725, Sig. = 0,000, điều đó khẳng định giá trị KMO đảm bảo tính thích hợp của việc phân tích nhân

tố khám phá và mức độ ý nghĩa của dữ liệu khi đưa vào thực hiện phân tích nhân tố ảnh hưởng.

- Kết quả kiểm định độ tin cậy của các thang đo cho thấy các hệ số Cronbach's Alpha đều đạt giá trị > 0,7, đảm bảo độ tin cậy cho phép của thang đo dùng trong mô hình. Hệ số tương quan biến tổng của các biến đều > 0,3, cho thấy giữa các biến có sự tương quan chặt chẽ.

Mô hình nghiên cứu chính thức sau khi phân tích nhân tố khám phá EFA và phân tích hệ số Cronbach's Alpha vẫn giữ nguyên so với mô hình đề xuất ban đầu, gồm có 7 nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng CPĐT của người dân, và các giả thuyết mới từ H1 đến H8 được hiệu chỉnh theo mô hình được đặt ra là có sự tương quan của từng nhân tố đến ý định sử dụng CPĐT của người dân.

- Đánh giá, kiểm định độ phù hợp của mô hình hồi quy cho thấy với $R^2 = 0,516$, có nghĩa là độ thích hợp của mô hình là 51,6%, hay 51,6% sự biến thiên của ý định sử dụng CPĐT của người dân tại thành phố Đà Nẵng được giải thích bởi mối liên hệ tuyến tính của các biến độc lập trong mô hình hồi quy. Hay nói cách khác, mô hình hồi quy tuyến tính bội đã xây dựng tương đối phù hợp với dữ liệu mẫu thu được là 51,6%. Kết quả kiểm định chuỗi Durbin-Watson cho trị số 2,110, gần bằng 2 chứng tỏ không có tương quan chuỗi bậc 1 trong mô hình.

Ngoài ra, kết quả phân tích cho thấy hệ số phóng đại phương sai VIF rất nhỏ (<10), cho thấy rằng các biến này không có quan hệ chặt chẽ với nhau, nên không xảy ra hiện tượng đa cộng tuyến. Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai (ANOVA) là phép kiểm định giả thuyết về độ phù hợp của mô hình hồi quy tuyến tính với tổng thể. Với mức ý nghĩa $\alpha = 5\%$, giá trị F đạt được là 34,496 tương ứng với Sig. = 0,000 < 0,05. Vì vậy, có thể kết luận rằng, bảng mô hình hồi quy tuyến tính được xây dựng phù hợp với tổng thể.

Bảng 2. Kết quả hồi quy đa biến

Yếu tố	Hệ số hồi quy không chuẩn hóa		Hệ số hồi quy chuẩn hóa	T	Mức ý nghĩa
	B	S. E	Beta		
(Hằng số)	2.494E-016	,041		,000	
HI	,206	,041	,206	10,346	,000
CL	,425	,041	,425	5,020	,000
NT	,176	,041	,176	4,286	,000
QD	,194	,041	,194	4,727	,000
TT	,136	,041	,136	3,300	,001
RRA	-,373	,041	-,373	-9,077	,000
RRB	-,176	,041	-,176	-4,278	,000
SSA	,206	,041	,206	5,003	,000
SSB	,091	,041	,091	2,223	,027

- Kết quả phân tích hồi quy đa biến cho thấy mức ý nghĩa của mô hình tổng thể và của các biến độc lập: Nhân tố thuộc về tính hữu ích trong sử dụng (HI), Chất lượng dịch vụ (CL), Niềm tin (NT), Quy định của Chính phủ (QD), Cảm nhận sự thích thú (TT), Nhận thức sự rủi ro (RR) và Khả năng sẵn sàng (SS) đều có sig nhỏ hơn 0,05, chứng tỏ các yếu tố trên đều có ý nghĩa đến 95% trong mô

hình và tác động đến ý định sử dụng CPĐT của người dân.

Từ kết quả hồi quy cho thấy nhân tố chất lượng dịch vụ có tác động lớn nhất đến ý định sử dụng CPĐT của người dân (0,425), tiếp theo là nhóm nhận thức sự rủi ro trong sử dụng (RRA = -0,373), tiếp theo là tính hữu ích trong sử dụng (0,206), khả năng sẵn sàng (SSA = 0,206), quy định của Chính phủ (0,194), niềm tin (0,176), rủi ro trong nhận thức trong sử dụng (RRB = -0,176), cuối cùng là cảm nhận sự thích thú trong sử dụng (0,136) và 0,091 đối với khả năng sẵn sàng (SSB). Mô hình này giải thích được 51,6% sự biến thiên của biến phụ thuộc (ý định sử dụng CPĐT của người dân) do tác động từ những nhân tố: Tính hữu ích trong sử dụng, chất lượng dịch vụ, niềm tin, quy định của Chính phủ, cảm nhận sự thích thú, nhận thức sự rủi ro và khả năng sẵn sàng.

5. Hàm ý đối với nhà quản lý

5.1. Gia tăng tính hữu ích trong sử dụng

Để gia tăng tính hữu ích trong sử dụng, cần đẩy mạnh quảng bá các tính năng nổi trội của CPĐT để hỗ trợ người dân trong quá trình sử dụng cụ thể như giúp tiết kiệm thời gian, không hạn chế về thời gian và không gian, tận dụng phương tiện truyền thông, mạng xã hội để giới thiệu về tính hữu ích của CPĐT trong sử dụng. Cần không ngừng sáng tạo, đổi mới và làm phong phú hơn nữa các nội dung cung cấp, đa dạng hóa các hình thức thanh toán phí/lệ phí qua hệ thống CPĐT.

Đối với văn bản pháp lý quy định về CPĐT, cần bổ sung những quy định cụ thể về phương thức thanh toán. Chẳng hạn như người dân có thể thanh toán bằng thẻ tín dụng hay buộc phải dùng thẻ trả phí cho dịch vụ...

Ngoài ra, cần phải xây dựng bộ phận kiểm tra và đánh giá về thời gian xử lý hồ sơ, thủ tục để có thể kiểm soát được chất lượng hỗ trợ của hệ thống CPĐT so với cách truyền thống. Từ kết quả của đánh giá đó để đề xuất các phương án, chương trình hỗ trợ nâng cao CPĐT.

5.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ

Để thúc đẩy ý định sử dụng CPĐT của người dân thì việc nâng cao chất lượng dịch vụ là rất quan trọng. Cần đẩy mạnh tính linh hoạt và đa dạng nội dung để đáp ứng yêu cầu từ phía người sử dụng. Phải đảm bảo rằng người dân có thể sử dụng bất kỳ thời gian và không gian nào tại website CPĐT bằng cách cải thiện tốc độ truy cập, bảo đảm tốc độ truyền dữ liệu ổn định, không bị gián đoạn, khắc phục và thông báo kịp thời nếu sự cố xảy ra. Trường hợp sử dụng CPĐT tại văn phòng một cửa thì cần hỗ trợ nhanh chóng trong thời gian làm việc, tránh trễ nải trong công tác tiếp nhận yêu cầu của người dân.

Bên cạnh đó, việc đảm bảo các giao dịch được thực hiện một cách chính xác phải luôn được đặt lên hàng đầu, bộ phận tiếp nhận những thắc mắc của người dân phải được đào tạo nghiệp vụ chuyên môn để hỗ trợ chuyên nghiệp và kịp thời nếu người sử dụng gặp khó khăn.

5.3. Nâng cao niềm tin đối với Chính phủ điện tử

Nâng cao niềm tin của người dân vào hệ thống CPĐT bằng việc đăng kí chứng nhận website tại các tổ chức uy tín. Bên cạnh đó, CPĐT có thể hợp đồng với các tổ chức đánh giá độc lập của đơn vị bên ngoài về quá trình nhận hồ sơ, thời gian cũng như chất lượng phục vụ ở phòng giao tiếp một cửa, để đưa ra các kết quả đánh giá khách quan nhất. Hiện tại, website CPĐT đã công khai về đánh giá quá trình tiếp nhận, xử lý hồ

sơ của cán bộ tại bộ phận này. Kết quả được cập nhật công khai nhằm tạo niềm tin của người dân khi sử dụng CPĐT.

Muốn nâng cao niềm tin thì trước hết cần phải tạo niềm tin cho người dân vào Internet. Tin tưởng vào Internet đòi hỏi CPĐT cần phải có những ràng buộc với nhà cung cấp mạng về thông tin bảo mật của người dân. Ngoài ra, nếu xem CPĐT là một cuộc đối thoại giữa chính quyền và người dân thì cần phải có các quy định cụ thể về phạm vi, quyền hạn giữa hai bên để người dân có thể hiểu được và tin tưởng vào hệ thống CPĐT. Cụ thể như cần xác lập phạm vi, quyền hạn, trách nhiệm của ủy ban nhân dân (UBND) thành phố... hoặc các sở, ban, ngành tại địa phương trong việc trả lời những yêu cầu.

Phải xác định quyền hạn, phạm vi cũng như trách nhiệm của người dân khi sử dụng. Cụ thể như quyền khiếu nại, tố cáo khi phát hiện thấy dấu hiệu tiêu cực, tránh né trả lời câu hỏi người dân hoặc quyền chất vấn công khai, Bên cạnh đó, việc xác định hình thức kỷ luật, xử lý vi phạm khi hệ thống không đảm bảo an toàn thông tin khiến đối tượng xấu lợi dụng phá hoại hệ thống, ăn cắp thông tin, ... là vô cùng cần thiết.

Cuối cùng, nội dung của các quy định này phải đăng công khai dưới dạng văn bản tại công thông tin thành phố, văn phòng giao tiếp một cửa và website CPĐT để người dân cũng như các cấp chính quyền tham chiếu.

5.4. Gia tăng cảm nhận sự thích thú

Chính phủ cần không ngừng đầu tư, trau chuốt website cũng như hình thức giao tiếp tại văn phòng một cửa để gia tăng cảm nhận sự thích thú thông qua một số giải pháp như sau:

- Thường xuyên cập nhật các dịch vụ được hỗ trợ ở website CPĐT cũng như văn phòng giao tiếp một cửa.

- Cần thiết kế giao diện website thân thiện, dễ hiểu và dễ sử dụng đối với người sử dụng, kể cả người dùng không thành thạo về công nghệ. Giao diện cần được thiết kế tương thích và phù hợp với từng loại thiết bị di động, chỉ nên nhấn mạnh những mục người sử dụng thật sự cần.

- Thiết kế, trình bày các tiện ích website cần thu hút cũng như hấp dẫn người dân khi sử dụng.

5.5. Giảm rủi ro trong quá trình thực hiện CPĐT

Để giảm thiểu rủi ro trong quá trình thực hiện cần giải thích rõ công nghệ bảo mật của website CPĐT và có các cam kết với người dân sử dụng rằng các thông tin cá nhân của họ sẽ được mã hóa khi nhập vào website. Bên cạnh đó, khi dữ liệu được cập nhật vào hệ thống, hồ sơ của người dân sẽ được lưu bảo mật.

Bên cạnh đó, cần xây dựng quy định về bồi thường, khiếu nại khi thông tin cá nhân bị rò rỉ, cho bên khác tiếp cận với thông tin cá nhân của người dân khi sử dụng.

5.6. Gia tăng sự sẵn sàng công nghệ

Muốn phát triển CPĐT thì một trong những điều kiện tiên quyết là hạ tầng CNTT phải đảm bảo. Chính quyền phải tiếp tục nâng cao chất lượng hạ tầng CNTT, phải ban hành những chính sách, quy định về việc triển khai cũng như hỗ trợ phát triển CNTT, tập trung thực hiện các mảng: Mạng truy nhập băng rộng, điểm cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng ở vùng sâu, vùng xa,...

Muốn tham gia và sử dụng hiệu quả CPĐT thì đòi hỏi phải có nhận thức đầy đủ lợi ích của CPĐT cũng như các hệ

thống luật pháp, chính sách liên quan. Người dân cần dần bỏ đi những quan niệm và thói quen theo lối cũ thì mới nhận ra lợi ích mà CPĐT mang lại và từ đó sẽ dần chủ động sử dụng CPĐT. Chính quyền tại địa phương cần tích cực đẩy mạnh việc phổ biến, tuyên truyền các kiến thức về CPĐT cho người dân để họ hiểu được lợi ích mà CPĐT mang lại.

5.7. Cải thiện hạ tầng nhân lực

Nhân lực là vấn đề then chốt nếu muốn ứng dụng và triển khai tốt CPĐT. Nguồn nhân lực phục vụ cho CPĐT phải có kiến thức về luật liên quan đến CPĐT, luật hành chính, luật thương mại, kinh tế, đất đai... Phải có kỹ năng căn bản về CNTT như biết cách sử dụng thành thạo các phần mềm liên quan, biết cách xử lý những sự cố đơn giản, biết cách bảo mật an toàn thông tin và tất nhiên trình độ ngoại ngữ cũng phải được đảm bảo.

5.8. Tạo lập các ứng dụng, chức năng tích hợp vào hệ thống CPĐT

Vận hành mô hình CPĐT về lâu dài chắc chắn phải phát triển các ứng dụng nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa cho người dùng. Cụ thể CPĐT nên triển khai thêm các ứng dụng như video demo hướng dẫn ở website CPĐT, hoặc nghiên cứu phát triển ứng dụng thông minh trên thiết bị di động, tạo điều kiện cho người sử dụng CPĐT có thể xem thông tin mới cập nhật, đăng kí tài khoản sử dụng, kiểm tra những giao dịch đã từng thực hiện, nhận được những thông tin từ bộ phận xử lý một cách nhanh chóng và cảnh báo tự động bất cứ khi nào có người khác đăng nhập vào tài khoản của mình từ thiết bị hoặc trình duyệt khác.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong việc giải quyết thủ tục hành chính, kết nối mạng thông tin phục vụ việc triển khai Quyết định số 45, để mang lại hiệu quả cao hơn trong việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích nói riêng và đẩy mạnh cải cách hành chính nói chung.

5.9. Tăng cường các biện pháp thanh tra, kiểm tra

Các hoạt động thanh tra, kiểm tra không thể thiếu trong quá trình xây dựng cũng như phát triển CPĐT. Các hoạt động này cần được tiến hành thường xuyên, định kỳ để có thể phát hiện những thiếu sót của các quy trình điện tử trong hoạt động của nội bộ Chính phủ hoặc những sai phạm trong các giao dịch điện tử của Chính phủ. Kiểm tra định kỳ còn có thể dự đoán được các rủi ro sẽ xảy ra, từ đó tìm các biện pháp hữu hiệu để phòng ngừa.

6. Kết luận

Ý định sử dụng của người dân khi sử dụng CPĐT là một yếu tố rất quan trọng trong việc thành công của CPĐT. Đề tài đã khảo sát 287 người dân tại Thành phố Đà Nẵng nhằm nghiên cứu thang đo ý định sử dụng CPĐT của người dân thông qua việc xây dựng mô hình lý thuyết dựa trên mô hình TRA, TAM, TPB, UTATU và một số nghiên cứu của các tác giả trước. Kết quả nghiên cứu cho thấy thang đo lường ý định bao gồm bảy thành phần chính trong đó nhân tố chất lượng dịch vụ là thành phần có ảnh hưởng mạnh nhất đến ý định sử dụng CPĐT của người dân. Vì vậy, CPĐT cần quan tâm thúc đẩy ý định sử dụng của người dân thông qua các nhân tố chính ảnh hưởng đến ý

định, từ đó áp dụng những chiến lược phù hợp nhằm nâng cao sự chấp nhận CPĐT. Ý định sử dụng CPĐT là một khái niệm không mới nhưng chưa nhận được nhiều sự quan tâm của người dân tại TP Đà Nẵng nói riêng và người dân Việt Nam nói chung. Từ kết quả nghiên cứu này, các nhà quản lý hệ thống CPĐT có thể nhận ra sự quan trọng của những nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng và từ đó đề ra những giải pháp thúc đẩy ý định sử dụng CPĐT

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Abdel-Fattah, M. A.-K., *Factors influencing adoption and diffusion of e-government services*, Paper presented at the European Conference on e-Government, 2014.
- [2] Alateyah, S., Chang, V., Crowder, R., & Wills, G., *Citizen intention to adopt e-government services in Saudi Arabia*, Emerging Software as a Service and Analytics - ESaaS 2014, Spain. 03 - 05 Apr 2014.
- [3] Al Awadhi, S., & Morris, A., *The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait*, Paper presented at the Hawaii International Conference on System Sciences, Proceedings of the 41st Annual, 2008.
- [4] Bui, T. X., Sankaran, S., & Sebastian, I. M., "A framework for measuring national e-readiness", *International Journal of Electronic Business*, 1(1), 2003, pp. 3-22.
- [5] Carte, L., & Belanger, F., *Citizen adoption of electronic government initiatives*, Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on System Science, 2004.
- [6] Dasgupta, S., Agarwal, D., Ioannidis, A., & Gopalakrishnan, S., "Determinants of information technology adoption: An extension of existing models to firms in a developing country", *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 7(3), 1999, pp. 30-40.
- [7] Garbarino, E., & Strahilevitz, M., "Gender differences in the perceived risk of buying online and effects of receiving a site recommendation", *Journal of Business Research*, 57(7), 2004, pp. 768-775.
- [8] Heeks, R., & Bailur, S., "Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice", *Government Information Quarterly*, 24(2), 2007, pp. 243-265.
- [9] Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc, *Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS*, Tập 1, Tập 2, Nhà xuất bản Hồng Đức, 2008.
- [10] Iyer, J., & Srivastava, R. K., "Exploring the Factors Associated with Citizens' Intention to Use E-Government Services in India", *IUP Journal of Information Technology*, 11(2), 2015, pp. 7-17.
- [11] Moon, J. W., & Kim, Y. G., "Extending the TAM for a World-Wide-Web context", *Information & management*, 38(4), 2001, pp. 217-230.
- [12] Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M., "Factors influencing e-government adoption in Pakistan", *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 2012, pp. 258-282.
- [13] Siau, K., & Long, Y., "Factors impacting e-government development", *Journal of Computer Information Systems*, 50(1), 2009, pp. 98-107.
- [14] Tuan, N. D., *E-Government in Vietnam: An assessment of province websites*, Master of Science in Public Administration, The school of post graduate studies, Gadjah Mada University, Indonesia, 2007.
- [15] Trọng, V. H., *Các yếu tố tác động đến ý định sử dụng Hệ thống Chính phủ điện tử tại Đà Nẵng*, 2016.
- [16] Van, H., Vo, T., Kim, S., Kim, J.-B., & Gim, G., "A Study of the Factors Affecting the Intention to Use the Vietnam E-government in Trade and Economy", *International Information Institute (Tokyo) Information*, 19(3), 2016, pp. 723-728.
- [17] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D., *User acceptance of information technology: Toward a unified view*, MIS quarterly, 2003, pp. 425-478.
- [18] Zhu, K., Kraemer, K. L., & Dedrick, J., "Information technology payoff in e-business environments: An international perspective on value creation of e-business in the financial services industry", *Journal of Management Information Systems*, 21(1), 2004, pp. 17-54.
- [19] UBND TP. Đà Nẵng, *Báo cáo tình hình phát triển kinh tế xã hội thành phố năm 2011 và phương hướng phát triển nhiệm vụ năm 2012*, 2011.