

**Đánh giá của người sử dụng đất về công tác chuyển đổi số  
tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nghi Lộc, tỉnh Nghệ An**

**Đỗ Thị Tám<sup>1</sup>, Trương Đỗ Thùy Linh<sup>2</sup>, Trần Mạnh Đoàn<sup>3</sup>,  
Nguyễn Duy Kiên<sup>3</sup>, Nguyễn Ngọc Hồng<sup>4\*</sup>, Trương Thu Loan<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>Học viện Nông nghiệp Việt Nam

<sup>2</sup>Trường Đại học Nông Lâm Thành phố Hồ Chí Minh

<sup>3</sup>Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nghi Lộc

<sup>4</sup>Trường Đại học Tài nguyên và Môi Trường Hà Nội

<sup>5</sup>Văn phòng Chính phủ

**Land users' assessment of digital transformation  
at the Nghi Loc Branch of the Land Registration Office, Nghe An province**

**Do Thi Tam<sup>1</sup>, Truong Do Thuy Linh<sup>2</sup>, Tran Manh Doan<sup>3</sup>,  
Nguyen Duy Kien<sup>3</sup>, Nguyen Ngoc Hong<sup>4\*</sup>, Truong Thu Loan<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>Vietnam National University of Agriculture

<sup>2</sup>Nong Lam University, Ho Chi Minh City

<sup>3</sup>Nghi Loc Branch of the Land Registration Office

<sup>4</sup>Hanoi University of Natural Resources and Environment

<sup>5</sup>Office of the Government

\*Corresponding author: nnhong@hunre.edu.vn

<https://doi.org/10.55250/jo.vnuf.15.7.2026.063-072>

**Thông tin chung:**

Ngày nhận bài: 30/06/2026

Ngày phản biện: 01/08/2026

Ngày quyết định đăng: 28/08/2026

**Keywords:**

Chuyển đổi số, Nghi Lộc, người sử dụng đất, quản lý đất đai, Văn phòng Đăng ký đất đai.

**Từ khóa:**

Digital transformation, land management, Land Registration Office, land users, Nghi Loc.

**TÓM TẮT**

Nghiên cứu đánh giá sự hài lòng và góc nhìn của người sử dụng đất (SDĐ) đối với công tác chuyển đổi số (CĐS) tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai (CNVPĐKĐĐ) Nghi Lộc, tỉnh Nghệ An. Phương pháp nghiên cứu bao gồm: thu thập số liệu thứ cấp, điều tra sơ cấp và xử lý số liệu. Kết quả cho thấy giai đoạn 2021–2025, đơn vị đã xử lý 65.285 hồ sơ cấp Giấy chứng nhận (GCN) và 127.564 hồ sơ đăng ký biến động đất đai; riêng năm 2025 tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tương ứng đạt 85% và 81,67%. Việc quản lý 475.851 thửa đất cùng 299.467 hồ sơ trong cơ sở dữ liệu (CSDL) địa chính và tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 49,11% phản ánh sự chuyển dịch rõ rệt từ phương thức thủ công sang môi trường số. Người SDĐ đánh giá cao hiệu quả CĐS, trong đó nhóm “Khả năng tích hợp, liên thông dữ liệu” đạt điểm cao nhất, còn nhóm “Bảo mật và an toàn dữ liệu” có điểm số thấp nhất. Về tác động đến thủ tục hành chính (TTHC), CĐS thể hiện rõ nhất ở vai trò “giảm tình trạng tiêu cực trong giải quyết hồ sơ”, nhưng tác động về “giảm chi phí và thời gian đi lại” chưa thực sự rõ nét. Nhằm khắc phục các hạn chế về hạ tầng công nghệ, lỗi hệ thống, tâm lý lo ngại bảo mật và kỹ năng số của người dân, nghiên cứu đề xuất 5 nhóm giải pháp chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả công tác CĐS tại CNVPĐKĐĐ Nghi Lộc trong thời gian tới.

**ABSTRACT**

This study evaluates land users' perspectives and satisfaction regarding digital transformation at the Nghi Loc Branch of the Land Registration Office in Nghe An province. The methods integrates document collection, secondary data collection, primary field surveys, and data analysis. The results indicate that, during 2021–2025, the Branch processed 65,285 applications for land use right certificates and 127,564 applications for land change registration, with online submission rates in 2025 reaching 85% and 81.67% , respectively. The management of 475,851 land parcels and 299,467 records within the cadastral database, alongside an online payment rate of 49.11%, reflects a clear transition from manual operations to a digital environment. Land users generally rated the digital transformation efforts favorably: the "Data integration and interoperability" group received the highest evaluation score,

whereas "Data security and safety" scored the lowest. Regarding impacts on administrative procedures, digital transformation was most highly appreciated for "reducing negative practices in application processing," while its impact on "reducing travel costs and time" achieved a lower comparative score.. To address existing limitations – such as system errors, non-uniform infrastructure, security concerns, and limited digital literacy among citizens - the article proposes five strategic solution groups to enhance digital transformation efficiency at the Nghi Loc Branch of Land Registration Office in the coming period.

## 1. ĐẶT VẤN ĐỀ

“Chuyển đổi số (CĐS) là quá trình chuyển đổi phương thức hoạt động, quản trị và cung cấp dịch vụ dựa trên công nghệ số, dữ liệu số, hệ thống số, nền tảng số, quy trình số nhằm tạo ra giá trị mới, hiệu quả và minh bạch” [1]. Từ góc nhìn quản trị hành chính công, CĐS không thuần túy là việc đầu tư hay hạ tầng hóa công nghệ, mà còn là mức độ hài lòng của người trực tiếp sử dụng dịch vụ. Trong quản lý đất đai, CĐS là quá trình tích hợp công nghệ số nhằm số hóa thông tin, tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ và xây dựng nền tảng quản trị dựa trên dữ liệu, qua đó nâng cao hiệu quả, tính minh bạch và trách nhiệm giải trình [2, 3]; từ đó nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ cho người SDĐ [4]. Kinh nghiệm quốc tế cho thấy CĐS góp phần hiện đại hóa hệ thống đăng ký đất đai, mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ công (DVC), giảm chi phí giao dịch và hỗ trợ quá trình ra quyết định với khung pháp lý rõ ràng, hạ tầng kỹ thuật phù hợp, dữ liệu chất lượng và năng lực tổ chức thực hiện [5, 6]. Nghiên cứu tại tỉnh Ninh Bình cho thấy việc áp dụng công nghệ thông tin, truyền thông và GIS giúp nâng cao hiệu quả DVC nhưng vẫn gặp rào cản về hạ tầng pháp lý và năng lực công nghệ tại khu vực nông thôn [7].

Văn phòng Đăng ký đất đai (VPĐKĐĐ) là đầu mối trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ CĐS trong quản lý đất đai, đồng thời đảm nhiệm việc giải quyết TTHC và tổ chức quản lý, cập nhật CSDL đất đai [8]. Với vị trí này, đơn vị giữ vai trò cầu nối giữa chủ trương, chính sách và quá trình vận hành thực tế, qua đó ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả CĐS trong lĩnh vực đất đai [3, 5]. Kết quả nghiên cứu tại Nghệ An cho thấy CĐS ngành tài nguyên và môi trường gặp nhiều điểm nghẽn về chất lượng và liên thông dữ liệu, an toàn thông tin, hạ tầng công nghệ, năng lực cán bộ, khả năng thích ứng công nghệ và nguồn lực thực hiện [9]. CĐS thành công trên nhiều

khâu và cơ bản thu được những kết quả tích cực [10]; tuy nhiên, quá trình vận hành còn một số tồn tại như năng lực tiếp cận công nghệ của người SDĐ, hạ tầng đường truyền và yêu cầu thường xuyên rà soát, chuẩn hóa, làm sạch và cập nhật CSDL. Các đánh giá thực chứng lấy trải nghiệm, khả năng thích ứng và mức độ thụ hưởng của người SDĐ làm trung tâm còn tương đối hạn chế. Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc là đơn vị trực tiếp triển khai CĐS trong đăng ký, cập nhật dữ liệu và giải quyết thủ tục đất đai cho người dân; thực tiễn tại đơn vị vừa phản ánh những kết quả đã đạt được, vừa bộc lộ rõ các hạn chế về dữ liệu, hạ tầng và khả năng tiếp cận dịch vụ số của người SDĐ [11]. Vì vậy, nghiên cứu tập trung đánh giá hiệu quả CĐS từ góc nhìn người SDĐ tại Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc, qua đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả CĐS tại đơn vị trong thời gian tới.

## 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Phương pháp thu thập tài liệu, số liệu thứ cấp: thu thập tài liệu, số liệu thứ cấp từ các công trình đã công bố; từ Sở Nông nghiệp và Môi trường Nghệ An, Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc và các cơ quan có liên quan.

- Phương pháp điều tra sơ cấp: cỡ mẫu được xác định theo công thức Yamane (1967):  $n = N / (1 + Ne^2)$  [12]. Với tổng số lượt người SDĐ đến liên hệ tại Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc trong giai đoạn 2021-2025 và đã từng sử dụng DVC trực tuyến. Với N là 192.849 và  $e = 8\%$ , cỡ mẫu tối thiểu là 156; do đó, nghiên cứu lựa chọn 200 người để phỏng vấn trực tiếp trong thời gian từ tháng 1 đến tháng 5/2026.

- Phương pháp xử lý số liệu: các số liệu thu thập được kiểm tra, phân loại và tổng hợp theo từng nội dung nghiên cứu. Số lượng, tỷ lệ phần trăm và giá trị trung bình được tính toán để phân tích, so sánh kết quả giữa các hoạt động của CNVPĐKĐĐ, giữa hình thức trực tiếp và trực tuyến, cũng như giữa trước và sau CĐS.

Hiệu quả CDS được đánh giá theo thang đo 5 mức của Likert [13], tương ứng với 5 mức điểm từ: 5 điểm - Rất quan trọng/rất tốt/rất cao/rất hài lòng/ rất đồng ý; 4 điểm - Quan trọng/tốt/cao/hài lòng/đồng ý; 3 điểm - Bình thường/trung bình/ phân vân; 2 điểm - Ít quan trọng/kém/thấp/ít hài lòng/ít đồng ý; 1 điểm - Rất ít quan trọng/rất kém/rất thấp/rất ít hài lòng/không đồng ý. Chỉ số đánh giá chung là số bình quân gia quyền của số lượng người trả lời và điểm số của từng mức độ, được phân thành 5 mức: rất tốt ( $\geq 4,20$ ); tốt ( $3,40 - < 4,20$ ); bình thường ( $2,60 - < 3,40$ ); kém ( $1,80 - < 2,60$ ); rất kém ( $< 1,80$ ) [14]. Các tiêu chí đánh giá được thể hiện trong các Bảng 2, 3, 4.

### 3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

#### 3.1. Khái quát thực trạng chuyển đổi số tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nghi Lộc

Ngày 26/02/2020, UBND tỉnh Nghệ An thành lập Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc, trực thuộc VPĐKĐĐ tỉnh Nghệ An, theo Quyết định số 518/QĐ-UBND, với 38 cán bộ (25 cán bộ chuyên ngành QLĐĐ và trắc địa bản đồ) được bố trí ở 4 bộ phận (lãnh đạo, hành chính – lưu trữ, đăng ký và cấp GCN, kỹ thuật và đo đạc bản đồ). Hạ tầng công nghệ của Chi nhánh đáp ứng khá tốt yêu cầu vận hành CSDL địa chính, với

đầy đủ máy chủ, máy in khổ A3 và A4, máy quét A4, máy photocopy cùng hệ thống mạng LAN/Internet. Các thiết bị hiện hoạt động ổn định. Việc quản lý, cập nhật và khai thác dữ liệu đất đai được thực hiện thông qua các phần mềm VBDLIS, VNPT iOffice, MicroStation SE, góp phần hỗ trợ quá trình CDS. Dữ liệu được quản lý tập trung ở cấp tỉnh và được VPĐKĐĐ, Chi nhánh cùng cán bộ địa chính cấp xã truy cập qua mạng truyền số liệu nội bộ để khai thác, chỉnh lý theo phạm vi thẩm quyền. Trong giai đoạn 2021–2025, CDS tại Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc đã có nhiều tiến bộ, thể hiện ở việc nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, mở rộng ứng dụng công nghệ và cải thiện công tác quản lý dữ liệu [11, 15]. Cụ thể số liệu tại Bảng 1 cho thấy trong giai đoạn 2021–2025, Chi nhánh đã xử lý 433.748 lượt hồ sơ và hoạt động nghiệp vụ, trong đó 144.142 lượt được thực hiện trực tuyến, chiếm 39,12%. Tỷ lệ trực tuyến cao nhất thuộc nhóm đăng ký giao dịch bảo đảm (48,66%) và lập, lưu trữ, chỉnh lý hồ sơ địa chính (47,32%); trong khi đăng ký thực hiện các quyền SDĐ chỉ đạt 8,14%. Kết quả cho thấy CDS đã được triển khai ở hầu hết hoạt động nghiệp vụ, nhưng mức độ thực hiện chưa đồng đều và vẫn chủ yếu theo hình thức trực tiếp (78,6%).

**Bảng 1. Kết quả thực hiện một số hoạt động tại CN VPĐKĐĐ Nghi Lộc giai đoạn 2021–2025**

| Hoạt động                                                                    | Tổng hồ sơ/<br>lượt đã xử lý | Tiếp nhận trực tiếp |              | Tiếp nhận trực tuyến |              |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|--------------|----------------------|--------------|
|                                                                              |                              | Hồ sơ               | Tỷ lệ (%)    | Hồ sơ                | Tỷ lệ (%)    |
| 1. Hồ sơ cấp GCN quyền SDĐ                                                   | 65.285                       | 47.508              | 72,77        | 17.777               | 27,23        |
| 2. Hồ sơ đăng ký việc thực hiện các quyền SDĐ                                | 52.737                       | 48.446              | 91,86        | 4.291                | 8,14         |
| 3. Hồ sơ đăng ký việc cấp đổi, cấp lại GCN                                   | 19.012                       | 14.725              | 77,45        | 4.287                | 22,55        |
| 4. Hồ sơ đăng ký về tách thửa, hợp thửa                                      | 17.471                       | 13.172              | 75,39        | 4.299                | 24,61        |
| 5. Hồ sơ đăng ký giao dịch bảo đảm                                           | 38.344                       | 19.686              | 51,34        | 18.658               | 48,66        |
| 6. Lập hồ sơ địa chính, lưu trữ hồ sơ, chỉnh lý thửa đất, thông báo chỉnh lý | 165.251                      | 87.046              | 52,68        | 78.205               | 47,32        |
| 7. Trích lục, trích đo địa chính                                             | 4.989                        | 3.742               | 75,01        | 1.247                | 24,99        |
| 8. Luân chuyển hồ sơ thực hiện nghĩa vụ tài chính                            | 70.659                       | 55.281              | 78,24        | 15.378               | 21,76        |
| <b>Tổng cộng</b>                                                             | <b>433.748</b>               | <b>289.606</b>      | <b>78,60</b> | <b>144.142</b>       | <b>39,12</b> |

Nguồn: Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc, 2021-2025b

Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc ghi nhận nhiều kết quả khả quan trong giải quyết TTHC gắn với CDS. Chi nhánh đã tiếp nhận 78.702 hồ sơ cấp GCN và giải quyết 65.285 hồ sơ, tương ứng

82,95%. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến tăng đáng kể, đạt 85% vào năm 2025, cho thấy phương thức tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên môi trường số ngày càng được mở rộng. Trong tổng số hồ sơ tiếp

nhận, hồ sơ cấp mới, cấp đổi và cấp lại GCN cho hộ gia đình, cá nhân chiếm tỷ trọng chủ yếu, đạt 92,96% [11, 15].

Trong đăng ký biến động đất đai, tổng hồ sơ được xử lý trong giai đoạn 2021–2025 là 127.564, thuộc các thủ tục thực hiện quyền SĐĐ, tách hoặc hợp thửa, cấp đổi hoặc cấp lại GCN, đăng ký giao dịch bảo đảm; trong đó, tỷ lệ hồ sơ tiếp nhận trực tuyến bình quân đạt 24,18% và tăng mạnh lên 81,67% vào năm 2025. Hiệu quả giải quyết hồ sơ đạt mức khá cao; nổi bật nhất là nhóm đăng ký giao dịch bảo đảm với tỷ lệ 99,12%, tiếp theo là nhóm thực hiện quyền SĐĐ, đạt 87,40% [11, 15].

Chi nhánh đã thực hiện lập và quản lý 299.467 hồ sơ địa chính trong CSDL địa chính. Đáng chú ý, phương thức luân chuyển hồ sơ nghĩa vụ tài chính đã chuyển mạnh từ hoàn toàn thủ công vào năm 2021 sang trên 85% hồ sơ điện tử trong giai đoạn 2024–2025. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 49,11%, cho thấy việc ứng dụng công nghệ số trong thực hiện nghĩa vụ tài chính ngày càng được mở rộng [11, 15].

Việc quản lý và khai thác CSDL địa chính đã được tổ chức tương đối đồng bộ, qua đó bước đầu hỗ trợ hiệu quả cho quá trình giải quyết các TTHC về đất đai. Hiện có 475.851 thửa đất được quản lý trên hệ thống; trong đó, 80,70% số thửa đã có dữ liệu thuộc tính được gắn với đối tượng không gian tương ứng. Tuy nhiên, khi đánh giá mức độ liên kết đầy đủ giữa các thành phần dữ liệu của toàn bộ CSDL địa chính (bao gồm: dữ liệu không gian, dữ liệu thuộc tính và hồ sơ quét), tỷ lệ hoàn thiện mới đạt 17,61%. Bên cạnh đó, 176.199 hồ sơ đã được quét và số hóa, góp phần nâng cao khả năng lưu trữ, quản lý và khai thác thông tin đất đai [11, 15]

Việc ứng dụng VBDLIS và CSDL địa chính đã tạo nền tảng quan trọng cho hiện đại hóa hoạt động đăng ký đất đai. Hệ thống đã hỗ trợ giải quyết 65.285 hồ sơ, đồng thời quản lý thông tin của 107.113 thửa đất với tổng diện tích 31.388 ha. Nguồn dữ liệu số thường xuyên được dùng để cập nhật - chỉnh lý biến động hồ sơ và cung cấp thông tin đất đai gồm: 342 sổ địa chính, 113 sổ mục kê, 80.031 trang sổ địa chính điện tử.

Hiệu quả của hệ thống còn thể hiện ở khả năng tổ chức lại quy trình xử lý thủ tục theo tiêu chuẩn ISO. Thay vì tra cứu và luân chuyển hồ sơ chủ yếu bằng phương thức thủ công, cán bộ có thể khai thác đồng thời thông tin về chủ SĐĐ, thửa đất, GCN và vị trí trên bản đồ. Nhờ đó, thời gian giải quyết được rút ngắn, tình trạng chậm trả kết quả từng bước được hạn chế và quá trình xử lý hồ sơ trở nên dễ kiểm soát hơn. Đặc biệt, việc liên thông VBDLIS với Cổng DVC, hệ thống một cửa điện tử và cơ quan thuế đã hình thành quy trình xử lý tương đối khép kín, từ tiếp nhận hồ sơ, tra cứu dữ liệu đến xác định nghĩa vụ tài chính. Sự kết nối này đã làm giảm thời gian đi lại, giảm chi phí thực hiện thủ tục và góp phần đảm bảo tính công khai, minh bạch và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về đất đai [16].

### **3.2. Đánh giá về hoạt động chuyển đổi số tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nghi Lộc**

#### **3.2.1. Về mức độ tiếp cận chuyển đổi số**

Trong số 200 người được phỏng vấn, có 44 người đến liên hệ với Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc nhiều lần (chiếm 22%) để thực hiện các nội dung như Đăng ký biến động, cấp đổi/cấp lại GCN, đo đạc tách thửa/hợp thửa. 156 người SĐĐ đến một lần, chiếm 78% (trong đó: 66 người làm đăng ký biến động, 48 người làm cấp đổi/cấp lại GCN, 42 người làm giao dịch đảm bảo).

Kết quả điều tra, 100% người SĐĐ đều trả lời là biết về chủ trương CĐS trong cơ quan nhà nước, biết đến DVC trực tuyến trong lĩnh vực đất đai thông qua nhiều hình thức khác nhau như truyền thanh, truyền hình, từ bạn bè người thân... và từng nộp hồ sơ trực tuyến trong lĩnh vực đất đai. Trong đó có tới 104/200 người SĐĐ (chiếm 52%) trả lời nộp hồ sơ qua phần mềm QR CODE của Chi nhánh, 56/200 người (chiếm 28%) nộp qua cổng DVC quốc gia và 40/200 người (chiếm 20%) nộp trực tiếp tại trung tâm Phục vụ hành chính công. Kết quả nghiên cứu cho thấy nhận thức và sự hỗ trợ của cán bộ có vai trò quan trọng đối với trải nghiệm của người SĐĐ. Phát hiện này có điểm tương đồng với Akter (2023) [17] tại Bangladesh khi cho rằng: nơi hạn chế về kiến thức, nhận thức và sự hỗ trợ của cán bộ được xác định là những rào cản đối với sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ đất đai số.

**3.2.2. Về chuyển đổi số tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nghi Lộc**

Kết quả điều tra cho thấy, sau CDS (từ khi thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TU ngày

05/8/2022 của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh về CDS tỉnh Nghệ An đến năm 2025) có sự thay đổi tích cực thông qua mức độ đánh giá của người SDD (Bảng 2).

**Bảng 2. Đánh giá chuyển đổi số tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nghi Lộc**

| Tiêu chí đánh giá                                                                                              | Trước CDS |              | Sau CDS |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|---------|--------------|
|                                                                                                                | Điểm TB   | Mức đánh giá | Điểm TB | Mức đánh giá |
| <b>1. Năng lực số hóa hồ sơ, tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin</b>                                 | 2,24      | Kém          | 4,22    | Rất tốt      |
| - Khả năng tiếp cận hồ sơ điện tử dễ dàng                                                                      | 2,34      | Kém          | 4,21    | Rất tốt      |
| - Mức độ thay thế hồ sơ giấy bằng hồ sơ điện tử                                                                | 2,43      | Kém          | 4,21    | Rất tốt      |
| - Khả năng tra cứu hồ sơ trực tuyến                                                                            | 1,71      | Rất kém      | 4,27    | Rất tốt      |
| - Tính minh bạch trong tình trạng xử lý hồ sơ                                                                  | 2,79      | TB           | 4,18    | Tốt          |
| - Mức độ sử dụng DVC trực tuyến của người dân                                                                  | 1,95      | Kém          | 4,23    | Rất tốt      |
| <b>2. Mức độ hài lòng của người dân về việc xử lý hồ sơ</b>                                                    | 2,54      | Kém          | 4,21    | Rất tốt      |
| - Thời gian chờ khi nộp hồ sơ                                                                                  | 2,56      | Kém          | 4,16    | Tốt          |
| - Thời gian xử lý hồ sơ, chờ kết quả                                                                           | 2,63      | TB           | 4,25    | Rất tốt      |
| - Thời gian tra cứu, theo dõi hồ sơ                                                                            | 2,52      | Kém          | 4,26    | Rất tốt      |
| - Tốc độ phản hồi khi cần hỗ trợ, tra cứu thông tin                                                            | 2,45      | Kém          | 4,25    | Rất tốt      |
| - Tổng thời gian thực hiện TTHC                                                                                | 2,47      | Kém          | 4,17    | Tốt          |
| - Về hiệu quả trong TTHC                                                                                       | 2,63      | TB           | 4,15    | Tốt          |
| <b>3. Bảo mật và an toàn dữ liệu</b>                                                                           | 3,01      | TB           | 3,99    | Tốt          |
| - Mức độ an toàn thông tin hồ sơ                                                                               | 3,39      | TB           | 3,91    | Tốt          |
| - Bảo mật thông tin cá nhân của người dân                                                                      | 2,87      | TB           | 3,97    | Tốt          |
| - Mức độ tin tưởng của người dân vào hệ thống                                                                  | 2,78      | TB           | 4,09    | Tốt          |
| <b>4. Khả năng tích hợp, liên thông dữ liệu</b>                                                                | 2,32      | Kém          | 4,30    | Rất tốt      |
| - Giảm yêu cầu các loại giấy tờ                                                                                | 2,27      | Kém          | 4,29    | Rất tốt      |
| - Không phải đi lại nhiều cơ quan khác nhau                                                                    | 2,37      | Kém          | 4,38    | Rất tốt      |
| - Khả năng sử dụng thông tin đã kê khai từ trước                                                               | 2,32      | Kém          | 4,24    | Rất tốt      |
| <b>5. Mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC</b>                                                                   | 2,59      | Kém          | 4,25    | Rất tốt      |
| - Sự thuận tiện khi thực hiện thủ tục                                                                          | 2,56      | Kém          | 4,22    | Rất tốt      |
| - Mức độ dễ dàng khi sử dụng DVC trực tuyến                                                                    | 2,58      | Kém          | 4,21    | Rất tốt      |
| - Giảm số lần đi lại                                                                                           | 2,54      | Kém          | 4,35    | Rất tốt      |
| - Giảm chi phí thực hiện thủ tục                                                                               | 2,52      | Kém          | 4,35    | Rất tốt      |
| - Chất lượng phục vụ của cán bộ                                                                                | 2,78      | TB           | 4,22    | Rất tốt      |
| - Mức độ sử dụng dịch vụ trực tuyến                                                                            | 2,53      | Kém          | 4,17    | Tốt          |
| <b>6. Đánh giá về việc tiếp cận thông tin qua công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật đất đai</b> | 2,54      | Kém          | 4,05    | Tốt          |
| - Khả năng tiếp cận thông tin                                                                                  | 2,37      | Kém          | 4,24    | Rất tốt      |
| - Sự đa dạng của hình thức tuyên truyền                                                                        | 2,29      | Kém          | 4,09    | Tốt          |
| - Tính kịp thời của thông tin                                                                                  | 2,59      | Kém          | 4,04    | Tốt          |
| - Độ chính xác và tin cậy                                                                                      | 2,79      | TB           | 3,92    | Tốt          |
| - Hiệu quả công tác tuyên truyền, tiếp cận thông tin                                                           | 2,66      | TB           | 3,98    | Tốt          |

Về năng lực số hóa hồ sơ, tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin: trước CDS, người SDD đánh giá nhóm tiêu chí này ở mức kém với 2,24 điểm, trong đó: 3/5 tiêu chí được đánh giá

mức kém (bao gồm: khả năng tiếp cận hồ sơ điện tử dễ dàng; mức độ thay thế hồ sơ giấy bằng hồ sơ điện tử; mức độ sử dụng DVC trực tuyến của người dân); 1/5 tiêu chí được đánh

giá ở mức trung bình; 1/5 tiêu chí đánh giá ở mức rất kém (khả năng tra cứu hồ sơ trực tuyến); sau CDS, nhóm này được đánh giá ở mức rất tốt (4,22 điểm), trong đó 4/5 tiêu chí ở mức rất tốt (bao gồm: khả năng tiếp cận hồ sơ điện tử dễ dàng; mức độ thay thế hồ sơ giấy bằng hồ sơ điện tử; mức độ sử dụng DVC trực tuyến của người dân; khả năng tra cứu hồ sơ trực tuyến); 1/5 tiêu chí ở mức tốt (tính minh bạch trong tình trạng xử lý hồ sơ). Mức tăng 1,98 điểm (từ mức kém lên mức rất tốt) cho thấy CDS đã cải thiện rõ khả năng tiếp cận, tra cứu và sử dụng hồ sơ điện tử nhờ mở rộng số hóa hồ sơ, DVC trực tuyến và các công cụ theo dõi hồ sơ. Tuy nhiên, tính minh bạch trong tình trạng xử lý hồ sơ chỉ đạt 4,18 điểm (thấp hơn các tiêu chí còn lại) cho thấy việc cập nhật và cung cấp thông tin về tiến độ xử lý chưa thật sự đầy đủ, kịp thời. Sự khác biệt giữa các tiêu chí cho thấy mức độ hài lòng của người SDĐ có liên quan đến khả năng truy cập, tra cứu, mức độ thay thế hồ sơ giấy và tính công khai của quá trình xử lý. Sự cải thiện mạnh về số hóa, tra cứu và minh bạch phù hợp với nghiên cứu của Kusmiarto và cộng sự (2021) [18], theo đó CDS dịch vụ đất đai hướng tới dịch vụ nhanh, dễ thực hiện, chi phí thấp và tạo niềm tin. Kết quả cũng tương đồng với Deininger & Goyal (2012) [19], khi kết luận rằng tin học hóa đăng ký đất đai tạo ra lợi ích thông qua việc tăng khả năng sử dụng hồ sơ đất đai trong các giao dịch kinh tế.

Về mức độ hài lòng của người dân về việc xử lý hồ sơ: trước CDS, nhóm tiêu chí này được đánh giá ở mức kém với 2,54 điểm, trong đó: 2/6 tiêu chí được đánh giá mức trung bình (bao gồm: thời gian xử lý hồ sơ, chờ kết quả; hiệu quả trong TTHC); 4/6 tiêu chí được đánh giá ở mức kém (bao gồm: thời gian chờ khi nộp hồ sơ; thời gian tra cứu, theo dõi hồ sơ; tốc độ phản hồi khi cần hỗ trợ, tra cứu thông tin; tổng thời gian thực hiện TTHC). Sau CDS, mức đánh giá là rất tốt với 4,21 điểm, trong đó: 3/6 tiêu chí ở mức rất tốt (gồm: thời gian xử lý hồ sơ, chờ kết quả; thời gian tra cứu, theo dõi hồ sơ; tốc độ phản hồi khi cần hỗ trợ, tra cứu thông tin); 3/6 tiêu chí ở mức tốt (gồm: thời gian chờ khi nộp

hồ sơ; tổng thời gian thực hiện TTHC; hiệu quả trong TTHC). Kết quả về thời gian xử lý và mức độ hài lòng phù hợp với khung e-GovQual của Papadomichelaki & Mentzas (2012) [20], trong đó hiệu quả, độ tin cậy, niềm tin và hỗ trợ công dân là các thành phần cốt lõi của chất lượng DVC điện tử. Mishra & Geleta (2020) [21] cũng nhấn mạnh rằng hệ thống chính phủ điện tử chỉ nâng cao sự hài lòng khi đi kèm cải thiện thực chất trong cung cấp dịch vụ.

Về bảo mật và an toàn dữ liệu: trước CDS, nhóm tiêu chí này được đánh giá ở mức trung bình với 3,01 điểm, tất cả 3/3 tiêu chí được đánh giá mức trung bình. Sau CDS, được đánh giá ở mức tốt với 3,99 điểm, trong đó tất cả 3/3 tiêu chí được đánh giá mức tốt.

Về Khả năng tích hợp, liên thông dữ liệu: trước CDS, người SDĐ đánh giá nhóm tiêu chí này ở mức kém với 2,32 điểm với tất cả 3/3 tiêu chí ở mức kém. Sau CDS, được đánh giá ở mức rất tốt với 4,30 điểm. Kết quả này phù hợp với công bố của FAO, UNECE và FIG (2022) [3], trong đó liên thông, tiêu chuẩn hóa và chia sẻ dữ liệu được xem là điều kiện trọng yếu để giảm yêu cầu giấy tờ, hạn chế khai báo lặp lại và nâng cao hiệu quả quản trị đất đai số.

Về mức độ hài lòng khi thực hiện TTHC: Trước CDS, nhóm tiêu chí này được đánh giá ở mức kém với 2,59 điểm, trong đó: 5/6 tiêu chí được đánh giá mức kém (cụ thể: sự thuận tiện khi thực hiện thủ tục; mức độ dễ dàng khi sử dụng DVC trực tuyến; giảm số lần đi lại; giảm chi phí thực hiện thủ tục; mức độ sử dụng dịch vụ trực tuyến); riêng chất lượng phục vụ của cán bộ được đánh giá ở mức trung bình với 2,78 điểm. Sau CDS, được đánh giá ở mức rất tốt với 4,25 điểm, trong đó: 5/6 tiêu chí ở mức rất tốt (sự thuận tiện khi thực hiện thủ tục; mức độ dễ dàng khi sử dụng DVC trực tuyến; giảm số lần đi lại; giảm chi phí thực hiện thủ tục; chất lượng phục vụ của cán bộ); riêng mức độ sử dụng dịch vụ trực tuyến được đánh giá ở mức tốt với 4,17 điểm.

Về việc tiếp cận thông tin qua công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật đất đai: Trước CDS, người SDĐ đánh giá nhóm tiêu chí

này ở mức kém với 2,54 điểm, trong đó: 3/5 tiêu chí được đánh giá mức kém (cụ thể: khả năng tiếp cận thông tin; sự đa dạng của hình thức tuyên truyền; tính kịp thời của thông tin); 2/5 tiêu chí được đánh giá ở mức trung bình là Độ chính xác và tin cậy và hiệu quả hiểu biết pháp luật. Sau CDS, được đánh giá ở mức tốt với 4,05 điểm, trong đó: 4/5 tiêu chí được đánh giá mức tốt (cụ thể: sự đa dạng của hình thức tuyên truyền với; tính kịp thời của thông tin; độ chính xác và tin cậy; hiệu quả hiểu biết pháp luật); riêng khả năng tiếp cận thông tin được đánh giá ở mức rất tốt với 4,24 điểm. Việc tiếp cận thông tin được cải thiện phù hợp với nhận định của Van Dijk và cộng sự (2008) [22], vì nhận biết về sự sẵn có của dịch vụ, kỹ năng và kinh nghiệm sử dụng là những điều kiện quan trọng của quá trình chấp nhận DVC trực tuyến.

Mặc dù các tiêu chí sau CDS được người SDD đánh giá chủ yếu ở mức tốt và rất tốt, kết quả này phản ánh trực tiếp trải nghiệm trong quá trình tiếp cận, nộp, theo dõi và nhận kết quả hồ sơ. Trong khi đó, những hạn chế về hạ tầng, liên thông và bảo mật dữ liệu thuộc phương diện kỹ thuật, người SDD khó nhận biết đầy đủ. Sự hỗ trợ của cán bộ và các biện pháp xử lý nghiệp vụ cũng góp phần hạn chế tác động của những điểm nghẽn kỹ thuật đến trải nghiệm của người dân. Vì vậy, điểm đánh giá cao không đồng nghĩa hệ thống đã hoàn thiện, mà cho thấy chất

lượng phục vụ đã được cải thiện trong khi nền tảng kỹ thuật vẫn cần tiếp tục nâng cấp.

### 3.2.3. Đánh giá về tác động của công tác chuyển đổi số đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nghi Lộc

Kết quả điều tra (Bảng 3) cho thấy, CDS có tác động tích cực đến việc thực hiện TTHC tại CNVPĐKĐĐ Nghi Lộc. Tất cả các tiêu chí được đánh giá ở mức từ tốt đến rất tốt cho thấy việc thực hiện CDS đã tác động rất lớn đến quá trình thực hiện các TTHC, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của đơn vị và công tác quản lý nhà nước về đất đai trên địa bàn. Trong đó, có 3/9 tiêu chí được đánh giá ở mức rất tốt (gồm: thúc đẩy cải cách hành chính; đa dạng kênh tương tác với; giảm tình trạng tiêu cực trong giải quyết hồ sơ). 6/9 tiêu chí còn lại được đánh giá ở mức tốt.

Kết quả đánh giá của người SDD được minh chứng thêm từ một số hoạt động thực tế của Chi nhánh như: giai đoạn 2021-2025, tỉ lệ hồ sơ và hoạt động nghiệp vụ được thực hiện trực tuyến đạt 39,12%. Riêng năm 2025, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đối với cấp GCN đạt 85% và đăng ký biến động đất đai đạt 81,67%; tỷ lệ luân chuyển hồ sơ nghĩa vụ tài chính bằng phương thức điện tử đạt trên 85%, còn tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 49,11% [11, 15].

**Bảng 3. Tác động của CDS đến việc thực hiện thủ tục hành chính tại CNVPĐKĐĐ Nghi Lộc**

| TT | Chỉ tiêu                                        | Điểm TB | Mức đánh giá |
|----|-------------------------------------------------|---------|--------------|
| 1  | Nâng cao chất lượng phục vụ                     | 4,19    | Tốt          |
| 2  | Giảm chi phí và thời gian đi lại                | 4,07    | Tốt          |
| 3  | Giảm tình trạng tiêu cực trong giải quyết hồ sơ | 4,34    | Rất tốt      |
| 4  | Tăng niềm tin vào cơ quan nhà nước              | 4,12    | Tốt          |
| 5  | Tăng tính minh bạch                             | 4,13    | Tốt          |
| 6  | Tăng sự chủ động của người dân                  | 4,16    | Tốt          |
| 7  | Thúc đẩy cải cách hành chính                    | 4,25    | Rất tốt      |
| 8  | Đa dạng kênh tương tác                          | 4,21    | Rất tốt      |
| 9  | Chất lượng phục vụ chuyên nghiệp                | 4,17    | Tốt          |

Kết quả trên cho thấy tác động tích cực rõ hơn so với nghiên cứu của Nyangweso & Gede (2022) [23] tại Nairobi, nơi quy trình đất đai còn chậm, trùng lặp và mức độ hiểu biết của khách

hàng về giao dịch đăng ký đất đai còn hạn chế. Sự khác biệt cho thấy hiệu quả CDS phụ thuộc đáng kể vào mức độ hoàn thiện quy trình, khả năng tiếp cận và hỗ trợ người dùng.

### 3.2.4. Một số khó khăn khi thực hiện chuyển đổi số tại CNVPĐKĐĐ Nghi Lộc

Bên cạnh những tác động tích cực, người SĐĐ cũng nhận thấy có những khó khăn khi tiếp cận với CDS như nhiều người SĐĐ có tâm lý ngại

thay đổi từ hình thức truyền thống sang trực tuyến với mức điểm 4,29; lo ngại về bảo mật thông tin cá nhân cũng như các thông tin liên quan đến hồ sơ với mức điểm 4,23 (Bảng 4).

**Bảng 4. Một số khó khăn khi thực hiện CDS tại Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai Nghi Lộc**

| TT | Chỉ tiêu                                                | Điểm TB | Mức đánh giá |
|----|---------------------------------------------------------|---------|--------------|
| 1  | Hệ thống lỗi, khó truy cập                              | 4,05    | Đồng ý       |
| 2  | Cơ sở hạ tầng chưa đảm bảo                              | 4,04    | Đồng ý       |
| 3  | Hạn chế về kỹ năng công nghệ                            | 4,15    | Đồng ý       |
| 4  | Lo ngại về bảo mật thông tin                            | 4,23    | Rất đồng ý   |
| 5  | Ngại thay đổi từ hình thức truyền thống sang trực tuyến | 4,29    | Rất đồng ý   |

Người SĐĐ đánh giá hệ thống gặp lỗi, khó truy cập tuy nhiên có xảy ra nhưng không thường xuyên (với mức điểm đánh giá là 4,05), nguyên nhân có thể do lỗi mạng, tình trạng quá tải do có nhiều người cùng vào một lúc, đặc biệt là những khu vực có hệ thống internet không ổn định.

Việc CDS chịu ảnh hưởng của cơ sở hạ tầng, đặc biệt là hạ tầng liên quan đến công nghệ thông tin. Điều này cũng được thể hiện qua mức độ đánh giá của người SĐĐ với mức đồng thuận là đồng ý với mức điểm 4,04 điểm. Đặc biệt ở những khu vực có hệ thống cơ sở hạ tầng còn khó khăn sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến công tác CDS.

Với người SĐĐ, hạn chế về kỹ năng công nghệ sẽ ảnh hưởng lớn đến việc tiếp cận thực hiện dịch vụ trên Cổng DVC quốc gia hoặc nộp qua phần mềm QR코드 của Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc. Nhóm đối tượng không thực hiện chủ yếu là người SĐĐ ở độ tuổi cao, người không có điện thoại thông minh, máy tính hoặc họ không biết cách thực hiện. Các khó khăn này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Akter (2023) [17] và FAO; UNECE và FIG (2022) [3], khi hạn chế kỹ năng số, tâm lý duy trì thói quen truyền thống, lo ngại bảo mật, hạ tầng chưa đồng đều và nguy cơ khoảng cách số được xác định là các trở ngại phổ biến của CDS trong quản lý đất đai.

### 3.3. Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả chuyển đổi số tại CNVPĐKĐĐ Nghi Lộc

Kết quả nghiên cứu cho thấy, CDS tại Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc đã đạt kết quả tích cực trong ứng dụng phần mềm, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, liên thông thực hiện nghĩa vụ tài chính và cải thiện khả năng tiếp cận, theo dõi hồ sơ của người SĐĐ. Tuy nhiên, mức độ ứng dụng giữa các nghiệp vụ còn chưa đồng đều; việc liên kết đầy đủ dữ liệu không gian, dữ liệu thuộc tính và hồ sơ quét chưa hoàn thiện; thanh toán trực tuyến còn hạn chế; người SĐĐ vẫn gặp khó khăn về kỹ năng số, hạ tầng kết nối và bảo mật thông tin. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất năm nhóm giải pháp sau:

*Nâng cao nhận thức của người sử dụng đất về CDS:*

Đẩy mạnh truyền thông theo hướng dễ hiểu, dễ tiếp cận thông qua video, infographic, loa truyền thanh, mạng xã hội và bộ phận “Một cửa”. Tổ công nghệ số cộng đồng và các tổ chức xã hội khác cần trực tiếp hướng dẫn người dân đăng ký tài khoản và nộp hồ sơ điện tử; đồng thời bố trí quầy hỗ trợ tại Chi nhánh để người dân tự thực hiện dưới sự hướng dẫn của cán bộ. Bên cạnh đó, cần tạo động lực sử dụng DVC trực tuyến bằng cách rút ngắn thời gian giải quyết, giảm phí, lệ phí và trả kết quả qua bưu điện. Duy trì các kênh hỗ trợ như Zalo OA, hotline để thông báo tiến độ, giải đáp vướng mắc và tăng tính minh bạch. Qua đó, hình thành niềm tin và thay đổi thói quen từ hồ sơ giấy sang thực hiện thủ tục đất đai trên môi trường số.

*Hiện đại hóa hạ tầng và dữ liệu đất đai:*

Tăng cường năng lực nền tảng công nghệ và kiểm soát an toàn thông tin; đồng thời tổ chức, cập nhật kho dữ liệu địa chính theo cấu trúc thống nhất, bảo đảm sự liên kết giữa bản đồ, thông tin mô tả và tài liệu số hóa. Bên cạnh đó, cần mở rộng khả năng trao đổi dữ liệu với các cơ quan liên quan và khai thác các công nghệ như GIS, AI và phân tích dữ liệu quy mô lớn để hỗ trợ công tác quản trị, xử lý nghiệp vụ và cung cấp thông tin đất đai.

*Nâng cao chất lượng nhân lực số:*

Phát triển nguồn nhân lực số thông qua đào tạo kỹ năng sử dụng các hệ thống thông tin đất đai, WebGIS, quản trị dữ liệu, ký số, giải quyết hồ sơ điện tử, bảo đảm an toàn thông tin. Đồng thời, xây dựng đội ngũ công nghệ, tăng cường hỗ trợ kỹ thuật và hướng dẫn người SDĐ áp dụng DVC trực tuyến. Đổi mới tư duy từ “quản lý” sang “quản trị” và “phục vụ”, phát huy vai trò tiên phong của người đứng đầu, tăng cường làm việc và ra quyết định trên nền tảng dữ liệu số, hình thành văn hóa chủ động học hỏi và thích ứng công nghệ. Gắn kết quả xử lý hồ sơ trực tuyến, ký số và số hóa dữ liệu với đánh giá thi đua; đồng thời có cơ chế khen thưởng, hỗ trợ phù hợp đối với cá nhân có sáng kiến và cán bộ làm nòng cốt CĐS.

*Đổi mới cơ chế, chính sách và phương thức tổ chức thực hiện:*

Rà soát và hoàn thiện các quy định về quản lý, khai thác và chia sẻ dữ liệu địa chính, bảo đảm công khai, đúng thẩm quyền và an toàn thông tin. Xây dựng cơ chế kết nối, trao đổi dữ liệu thống nhất giữa các cơ quan, từng bước khắc phục tình trạng dữ liệu phân tán, thiếu nhất quán. Tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ trên môi trường số, giảm dần và tiến tới thay thế các công đoạn xử lý thủ công. Đồng thời, thiết lập bộ tiêu chí đo lường kết quả CĐS làm cơ sở giám sát, đánh giá và nâng cao hiệu quả thực hiện.

*Đẩy mạnh khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn dữ liệu đất đai:*

Xây dựng và hoàn thiện các nền tảng trực tuyến phục vụ tra cứu, khai thác và cung cấp

thông tin đất đai, đáp ứng yêu cầu quản lý và hỗ trợ quá trình ra quyết định. Đa dạng hóa các dịch vụ dữ liệu dành cho tổ chức, cá nhân; đồng thời mở rộng thanh toán điện tử và thực hiện DVC trực tuyến toàn trình. Tăng cường liên thông dữ liệu đất đai với các ngành tài chính, ngân hàng, bất động sản và những lĩnh vực có liên quan, qua đó nâng cao hiệu quả khai thác, gia tăng giá trị dữ liệu và từng bước hình thành hệ sinh thái dữ liệu đất đai đồng bộ.

**4. KẾT LUẬN**

Kết quả cho thấy, trong giai đoạn 2021-2025 CNVPĐKĐĐ đã xử lý 65.285 hồ sơ cấp GCN, năm 2025 tỷ lệ trực tuyến đạt 85%; đã xử lý 127.564 hồ sơ đăng ký biến động đất đai, năm 2025 tỷ lệ trực tuyến đạt 81,67%. Có sự chuyển dịch rõ rệt từ phương thức tác nghiệp thủ công sang môi trường số tại đơn vị nghiên cứu, khi có 475.851 thửa đất và 299.467 hồ sơ được quản lý trong CSDL địa chính, cùng với tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt 49,11%. CĐS tại Chi nhánh được thực hiện tương đối tốt trong ứng dụng phần mềm, quản lý CSDL địa chính, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và liên thông nghĩa vụ tài chính. Tuy nhiên, mức độ ứng dụng giữa các hoạt động còn chưa đồng đều, nhất là đối với một số thủ tục trực tuyến, thanh toán điện tử và liên kết đầy đủ các thành phần dữ liệu địa chính. Sau CĐS có sự thay đổi tích cực thông qua đánh giá của người SDĐ. Tất cả các nhóm tiêu chí được người SDĐ đánh giá ở mức từ tốt đến rất tốt; trong đó, 4/6 nhóm tiêu chí đánh giá ở mức rất tốt; 2/6 nhóm tiêu chí đánh giá ở mức tốt. Đánh giá về sự tác động của CĐS đến việc thực hiện TTHC tại CNVPĐKĐĐ Nghi Lộc đều ở mức từ tốt đến rất tốt, có 3/9 tiêu chí được đánh giá ở mức rất tốt, 6/9 tiêu chí còn lại đánh giá ở mức tốt. Trong quá trình thực hiện, người SDĐ cũng gặp một số khó khăn như hệ thống lỗi, khó truy cập; cơ sở hạ tầng chưa đảm bảo; hạn chế về kỹ năng công nghệ; lo ngại về bảo mật thông tin; ngại thay đổi từ hình thức trực tiếp sang trực tuyến. Để nâng cao hiệu quả CĐS, bài báo đề xuất 5 nhóm giải pháp, gồm: nâng cao nhận thức của người SDĐ về CĐS;

hiện đại hóa hạ tầng và dữ liệu đất đai; nâng cao chất lượng nhân lực số; đổi mới cơ chế, chính sách và phương thức tổ chức thực hiện, đẩy mạnh khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn dữ liệu đất đai.

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1]. Quốc hội (2025). Luật Chuyển đổi số 2025, Luật số: 148/2025/QH15, ngày 11/12/2025.
- [2]. Williamson I., Enemark S., Wallace J. & Rajabifard A. (2010). Land Administration for Sustainable Development. ESRI Press, Redlands, California.
- [3]. FAO & UNECE & FIG (2022). Digital Transformation and Land Administration – Sustainable Practices from the UNECE Region and Beyond. FIG Publication, Rome: FAO and UNECE.
- [4]. Enemark S., McLaren R. & Lemmen C. (2016). Fit-for-purpose land administration: Guiding principles for country implementation. UN-Habitat.
- [5]. UN-GGIM – United Nations Committee of Experts on Global Geospatial Information Management (2020). Framework for Effective Land Administration. United Nations, New York.
- [6]. Phan Thị Thanh Huyền, Nguyễn Thị Thu Hương & Nguyễn Bá Long (2026). Chuyển đổi số trong quản lý đất đai: Kinh nghiệm quốc tế và bài học cho Việt Nam. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp. 15(3): 066-077. DOI: 10.55250/Jo.vnuf.15.3.2026.066-077
- [7]. Tran Dinh Trinh (2025). Digital Transformation in Public Land Administration: Insights from Ninh Binh Province, Vietnam. International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies. 5(6): 1198-1203.
- [8]. Bộ Tài nguyên và Môi trường - Bộ Nội vụ - Bộ Tài chính (2015). Thông tư liên tịch số 15/2015/TTLT-BTNMT-BNV-BTC hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và cơ chế hoạt động của Văn phòng Đăng ký đất đai trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.
- [9]. Đỗ Thị Tám, Trần Mạnh Đoàn, Nguyễn Đình Trung, Trương Đỗ Thùy Linh, Nguyễn Thị Hồng Hạnh & Nguyễn Bá Long (2026). Đánh giá công tác chuyển đổi số trong lĩnh vực tài nguyên và môi trường tại tỉnh Nghệ An. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp. 15(1): 109-119. DOI: 10.55250/Jo.vnuf.15.1.2026.109-119
- [10]. Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Nghệ An (2025). Báo cáo sơ kết 03 năm thực hiện Nghị quyết số 09-NQ/TU và các kế hoạch triển khai nhiệm vụ CDS đến năm 2025 ngành nông nghiệp và môi trường.
- [11]. Trần Mạnh Đoàn, Đỗ Thị Tám, Trương Đỗ Thùy Linh & Nguyễn Bá Long (2026). Đánh giá công tác chuyển đổi số tại Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nghi Lộc, tỉnh Nghệ An. Tạp chí Khoa học và Công nghệ Lâm nghiệp. 15(5): 72-81. DOI: 10.55250/Jo.vnuf.15.5.2026.072-081
- [12]. Yamane T. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. 2nd Edition. Harper and Row, New York.
- [13]. Likert R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology. 22(140): 5-55.
- [14]. Hoàng Trọng & Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008). Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS. NXB Thống kê, Hà Nội.
- [15]. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nghi Lộc (2021-2025b). Báo cáo tình hình hoạt động của Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc năm 2021, 2022, 2023, 2024, 2025.
- [16]. Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai Nghi Lộc (2025a). Báo cáo kết quả vận hành cơ sở dữ liệu đất đai tại Chi nhánh VPĐKĐĐ Nghi Lộc.
- [17]. Akter M. (2023). Citizens' satisfaction with the digital land services of Upazila Land Office: A study of Barishal Sadar Upazila, Bangladesh. Indian Journal of Public Administration. 69(2): 468-481.
- [18]. Kusmiarto K., Aditya T., Djurdjani D. & Subaryono S. (2021). Digital transformation of land services in Indonesia: A readiness assessment. Land. 10(2): 120.
- [19]. Deininger K. & Goyal A. (2012). Going digital: Credit effects of land registry computerization in India. Journal of Development Economics. 99(2): 236-243.
- [20]. Papadomichelaki X. & Mentzas G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly. 29(1): 98-109.
- [21]. Mishra S. S. & Geleta A. T. (2020). Can an e-government system ensure citizens' satisfaction without service delivery? International Journal of Public Administration. 43(3): 242-252.
- [22]. van Dijk J. A. G. M., Peters O. & Ebbers W. (2008). Explaining the acceptance and use of government Internet services: A multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands. Government Information Quarterly. 25(3): 379-399.
- [23]. Nyangweso D. O. & Gede M. (2022). Performance evaluation of land administration system (LAS) of Nairobi Metropolitan Area, Kenya. Land. 11(2): 203.