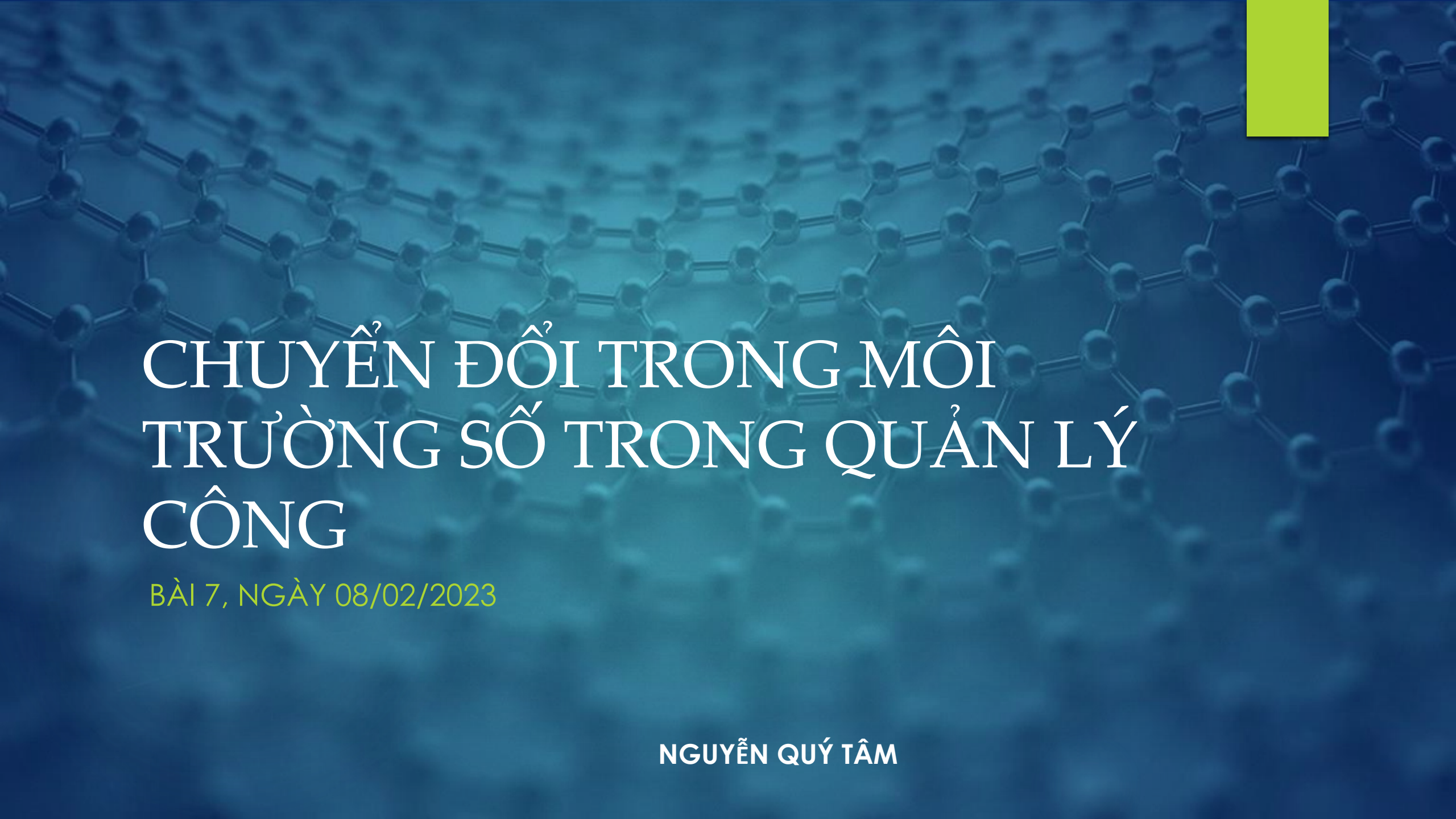




CHUYỂN ĐỔI TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ TRONG QUẢN LÝ CÔNG

BÀI 7, NGÀY 08/02/2023

NGUYỄN QUÝ TÂM

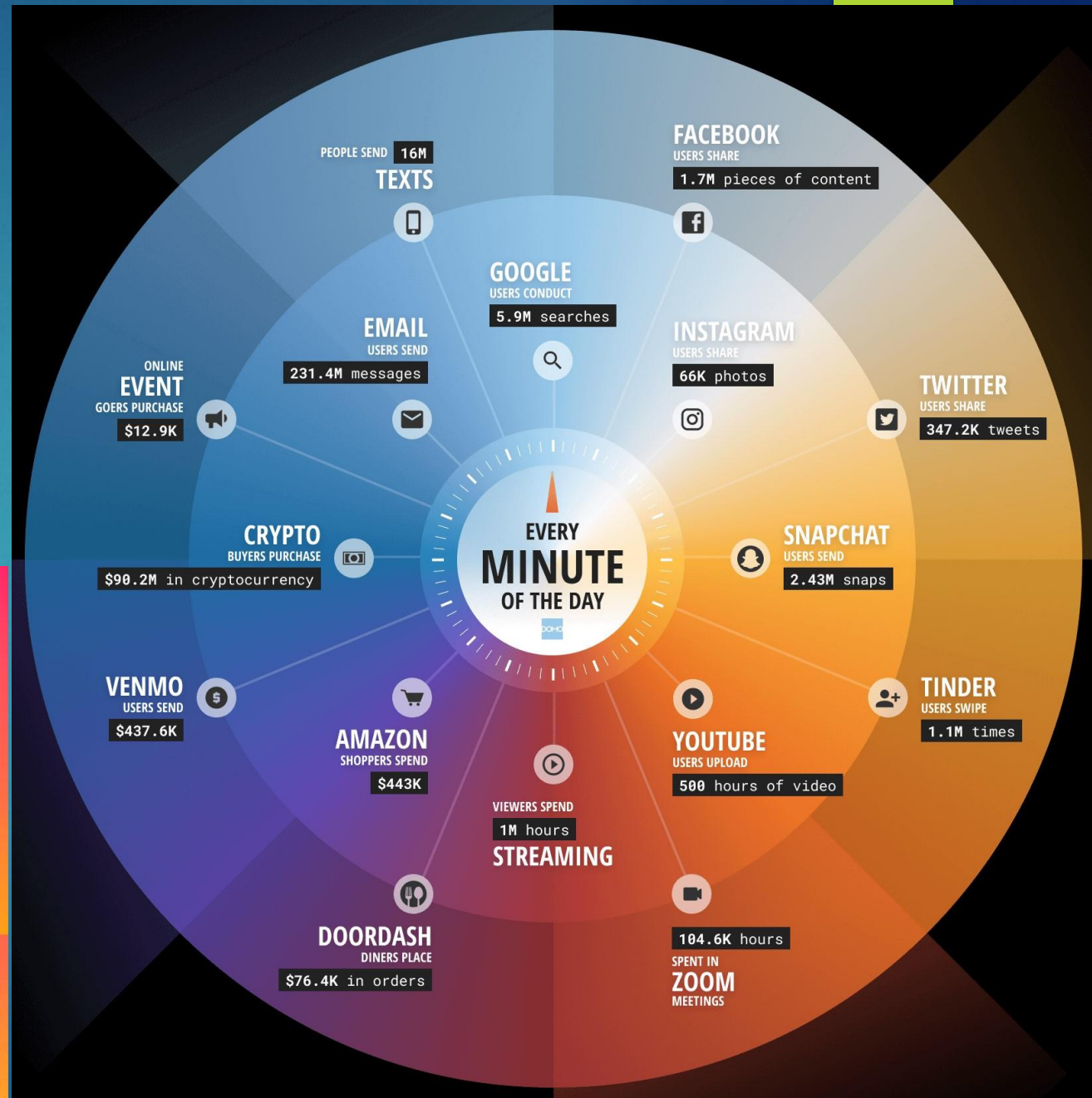
NỘI DUNG

- ▶ Bối cảnh
- ▶ Mô hình quản lý công mới nhất: Chính phủ số
 - ▶ Xu hướng chung trên thế giới
 - ▶ Việt Nam ở đâu trong xu hướng đó
- ▶ Những khái niệm then chốt
- ▶ Điều kiện cần thiết cho phép sự chuyển đổi diễn ra trong Khu vực công: Tình huống ứng dụng TraceTogether
- ▶ Năng lực cần thiết để chuyển đổi trong môi trường số thành công (tự tham khảo)

Kỷ nguyên số (digital era)

 OpenAI

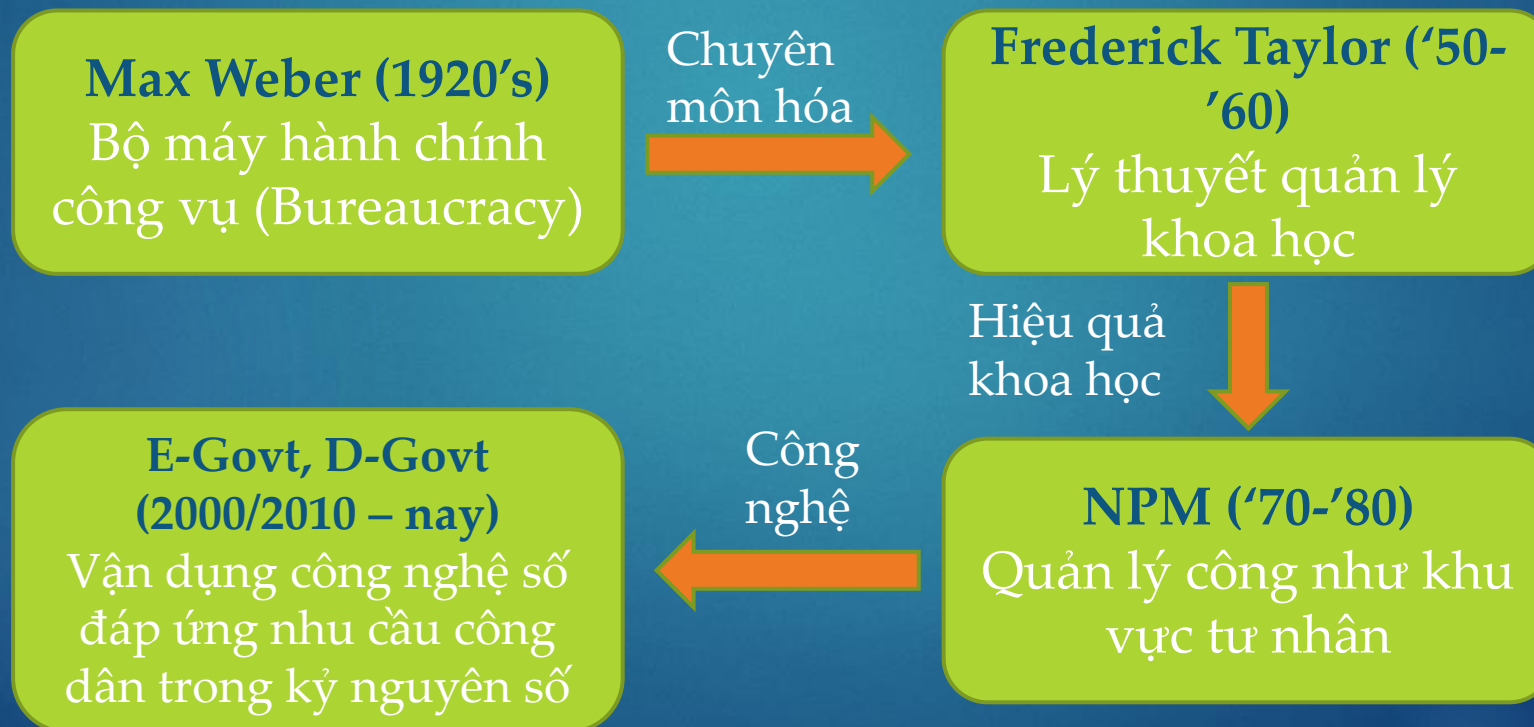
CHATGPT



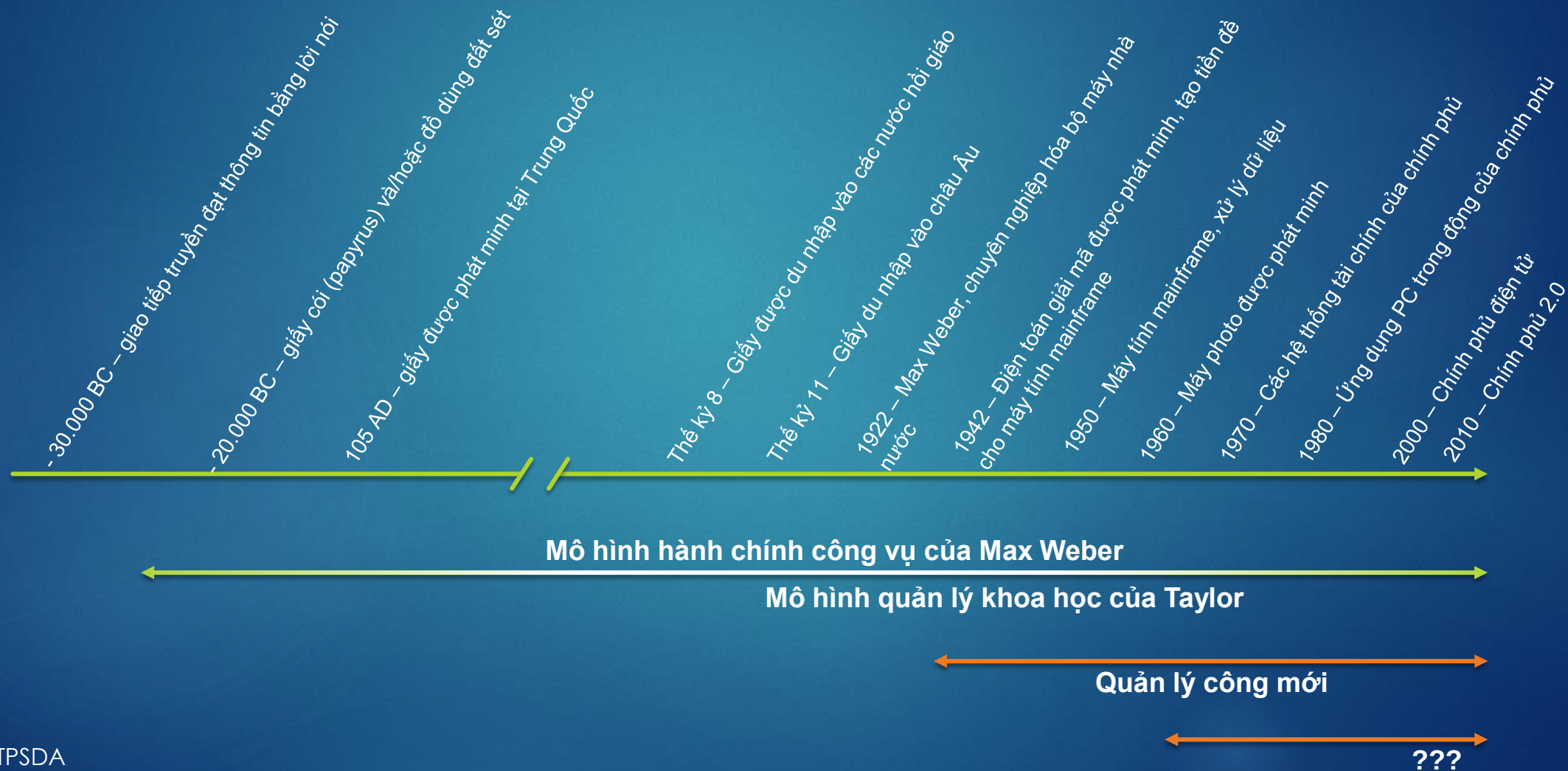
Các mô hình QLNN cho đến nay

Xu hướng thế giới

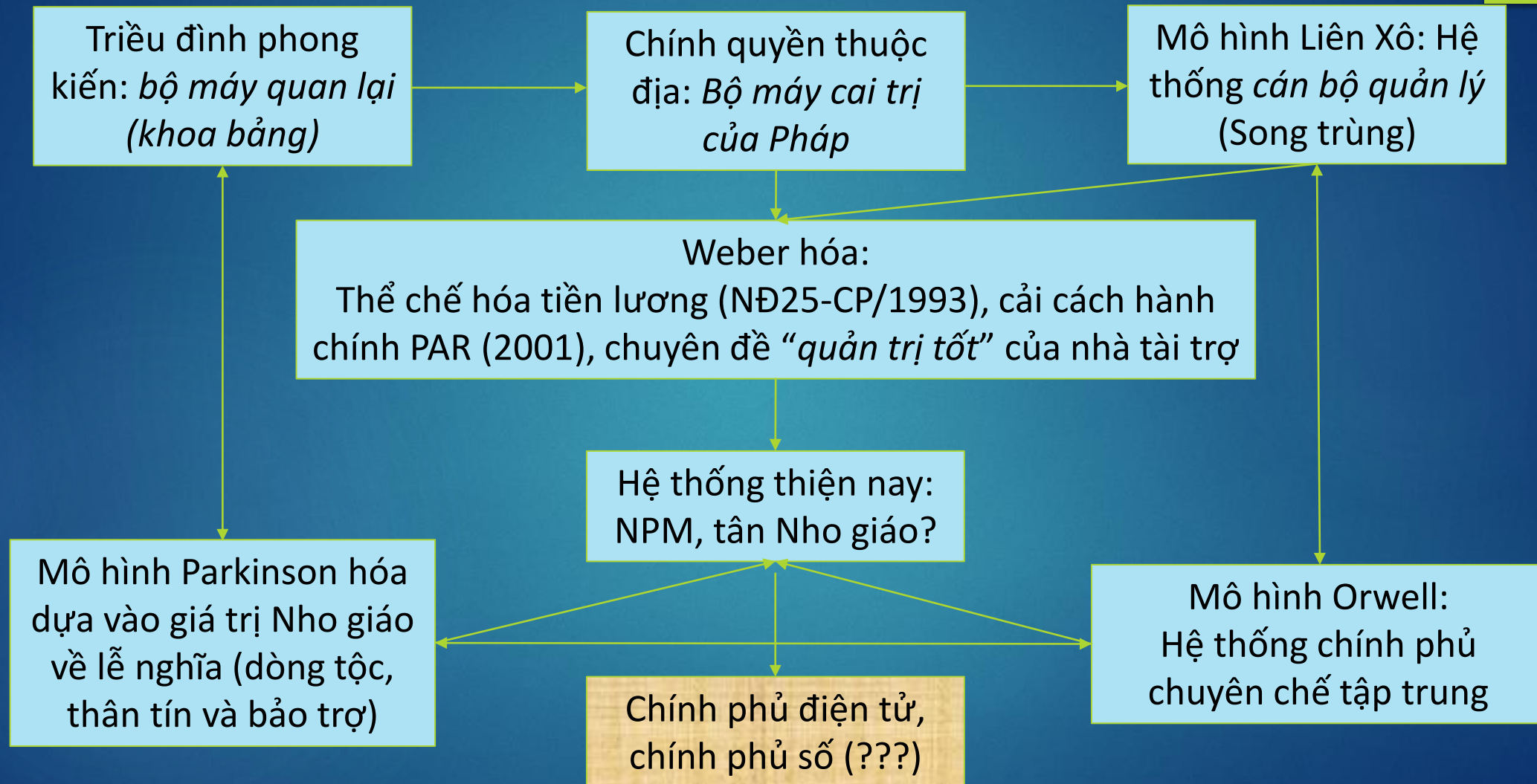
- Chính phủ số là mô hình mới nhất trong các mô hình/triết lý quản lý nhà nước



Công nghệ và các mô hình vận hành của bộ máy nhà nước



Sơ lược mô hình quản lý nhà nước Việt Nam

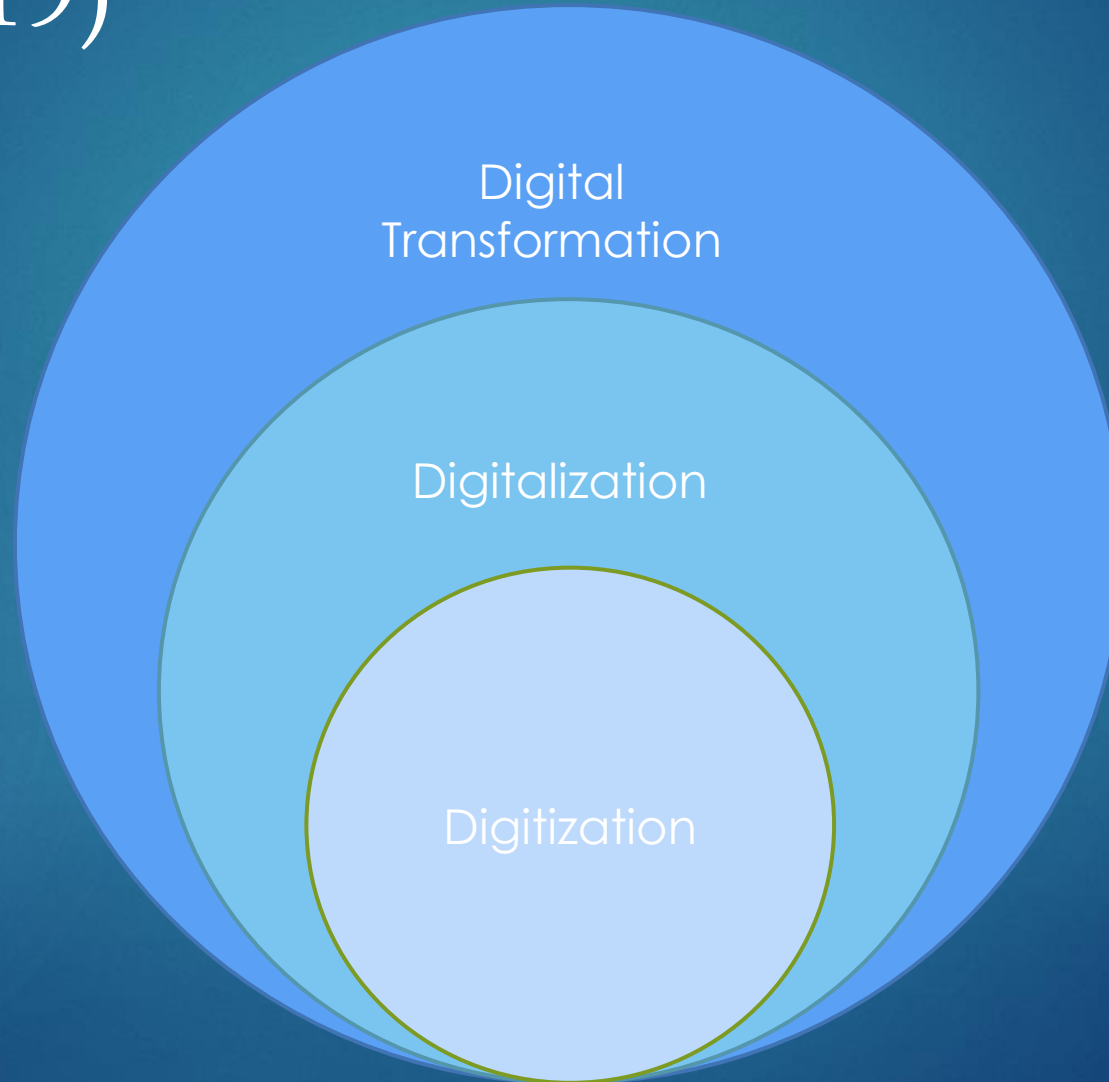


Source: Simon (2016) *Bureaucratization and the state revisited: Critical Reflections on Administrative reforms in Post-Renovation Việt Nam*

Tại sao khu vực công thực hiện chuyển đổi trong môi trường số

- ▶ Đáp ứng kỳ vọng ngày càng tăng của người dân xuất phát từ trải nghiệm tương tác của họ đối với khu vực tư
- ▶ Uy tín/danh tiếng: “chính phủ hiện đại, đi đầu/làm chủ công nghệ”
- ▶ Vận hành nhanh hơn, hiệu quả hơn
- ▶ Công bằng, dễ tiếp cận
- ▶ Tiết kiệm chi phí
- ▶ Kiểm soát công dân, doanh nghiệp
- ▶ Tăng năng lực của công dân và tổ chức

Chuyển đổi trong môi trường số là gì? (Mergel 2019)



Các khái niệm và định nghĩa

► **Digitization:** Số hóa thông tin

- Trọng tâm là sự chuyển tiếp dịch vụ từ định dạng analog sang kỹ thuật số với tỉ lệ thay đổi 1:1 trong hoạt động cung ứng và bổ sung kênh cung cấp bằng công nghệ.

► **Digitalization:** Số hóa quy trình

- Số hóa quy trình (digitalization): tập trung vào những thay đổi tiềm năng trong quy trình vượt xa hơn là việc số hóa quy trình và văn bản hiện hữu

Các khái niệm và định nghĩa

- ▶ **Digital transformation**: Chuyển đổi [trong môi trường] số
 - Chú trọng vào **những thay đổi về văn hóa, tổ chức và mối quan hệ**, nhằm phân biệt rõ hơn các dạng thức kết quả khác nhau.

Chuyển đổi số là một **nỗ lực toàn diện để rà soát các quy trình và dịch vụ cốt lõi của chính phủ** với phạm vi xa hơn những nỗ lực số hóa truyền thống. Nó liên quan tới **sự chuyển tiếp liên tục** từ định dạng analog sang kỹ thuật số, đến việc **đánh giá lại toàn bộ chính sách, quy trình hiện hữu, và nhu cầu người dùng**. Kết quả của nó là một sự rà soát toàn diện những gì đang tồn tại và hình thành các dịch vụ số mới. Kết quả của những nỗ lực chuyển đổi số tập trung vào việc **thỏa mãn nhu cầu người dùng, hình thức cung cấp dịch vụ mới, và mở rộng cơ sở người dùng**. (Mergel et al, 2019)

Tom Loosemoore video: Văn hóa - qui trình – mô hình kinh doanh – công nghệ

Digital: Môi trường số

- ▶ Từ góc độ khu vực công (Tom Loosemoore) Áp dụng **văn hóa, qui trình, mô hình kinh doanh và công nghệ của kỷ nguyên internet** nhằm đáp ứng những kỳ vọng ngày càng tăng của người dân.

Tom Loosemore video:

▶ Văn hóa internet:

- ▶ là bắt đầu từ suy nghĩ giải pháp bắt đầu từ người dùng (user centered) xuất phát từ nhu cầu của họ, không phải theo qui trình hay suy nghĩ của cơ quan cung cấp dịch vụ.
- ▶ Dịch chuyển từ văn hóa thứ bậc, lãnh đạo biết tất cả, sang trao quyền cho nhân viên đội nhóm

▶ Mô hình kinh doanh:

- ▶ Qui trình giấy tờ sang trực tuyến, điện tử → tiết kiệm chi phí, giảm cộ sát những nhiễu → có nên online 100%???

Tom Loosemoore video:

Công nghệ kỷ nguyên internet:

- ▶ Mở (openness)
 - ▶ Chuẩn mở (open standard): gắn kết công nghệ
 - ▶ Nguồn mở (open source): Mã nguồn được khóa dùng cho nhiều ứng dụng khác nhau (GitHub)
 - Văn hóa mở, sản phẩm không bao giờ hoàn tất: sự linh hoạt (agility)
- ▶ Cách tiếp cận
 - ▶ Không phải là hộp đen phức tạp: dịch vụ công
 - ▶ Tư duy nền tảng (platform thinking): sân chơi qui tụ nhiều mảnh ghép công nghệ đơn giản
 - ▶ Thuê thay vì mua

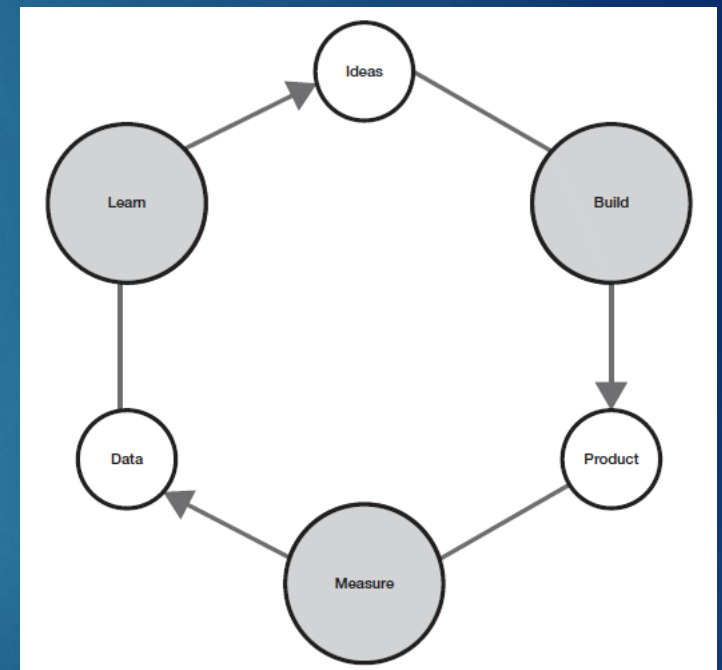
Một số điều kiện cần thiết để chuyển đổi trong môi trường số

Agile: linh hoạt

- ▶ Vòng lặp Xây dựng – Đo lường – Học hỏi
 - ▶ MVP: sản phẩm khả thi ở mức tối thiểu

Tư duy nền tảng

- ▶ Kết nối con người sao cho họ có thể chia sẻ thông tin (nền tảng giao dịch – transaction platform) hay tạo ra “sản phẩm bổ sung cho nhau” (nền tảng đổi mới – innovation platform)
- ▶ API: giao diện lập trình ứng dụng và chia sẻ dữ liệu
 - Government as a platform (Tim O'Reilly) → hiệu ứng mạng lưới (network effect)



Những thách thức trong CĐS

► Nghiên cứu tình huống TraceTogether

Ngoài cơ hội, chuyển đổi trong môi trường số còn mang lại nhiều thách thức, nhà quản lý công phải đối mặt với vô vàn những qui định, lễ lối văn hóa và kỹ năng vận hành khác biệt với những gì vốn có trong khu vực công.

Tình huống minh họa điều kiện cần thiết cho phép sự đổi mới diễn ra trong khu vực công



TraceTogether

Bối cảnh:

- ▶ Giai đoạn đầu đại dịch, Cơ quan Công nghệ của Chính phủ Singapore (GovTech) và bộ Y tế (MOH) đã phát triển và triển khai hệ thống truy vết tiếp xúc trên nền Bluetooth đầu tiên của thế giới. Ứng dụng được phát triển trong vòng 8 tuần và có tên gọi là TraceTogether.
- ▶ Sau vài ngày ra mắt, bộ trưởng Ngoại giao Singapore tuyên bố mở mã nguồn công nghệ này để khuyến khích quốc tế áp dụng.
- ▶ Công sức của 40 kỹ sư, 10 ngàn giờ công (3 tháng)

TraceTogether

Câu hỏi thảo luận #1

Giả định khi áp dụng giải pháp số: Giả định bạn tham gia team phát triển app, để app hoạt động được, bạn sẽ có giả định gì về **cơ sở hạ tầng** mà cộng đồng người dùng đã, đang và sẽ tiếp cận và sử dụng là gì? Cần có những **điều kiện** gì để thiết lập một dịch vụ như TraceTogether?

Các yếu tố giả định

1. Tỷ lệ sử dụng smartphone
2. Lòng tin vào chính phủ
3. Cơ sở hạ tầng viễn thông
4. Nền tảng công nghệ
5.

TraceTogether

Câu hỏi thảo luận #2

Những **năng lực** mà chính phủ cần phải có để xây dựng dịch vụ số như Trace Together? Từ góc độ chính phủ, cụ thể là **các bên liên quan** phát triển app, đâu là **những quan ngại lớn nhất**?

Năng lực

1. Năng lực tổ chức
2. Nguồn lực sẵn có
3. Cơ quan y tế sẵn sàng triển khai chiến lược truy vết tiếp xúc số
4. Khả năng tiếp cận
5. Những cân nhắc về công bằng

Người dùng (user)

- An ninh/bảo mật
- Tính riêng tư
- Hiệu quả
- Tác động/kết quả thực chất
- Lo hết pin!

8 tuần: từ ý tưởng đến hiện thực

- Ý tưởng từ bên ngoài
- Thiết kế với người dùng
- Xây và thử nghiệm
- Tư duy nền tảng

→ Điều kiện cần thiết cho phép sự đổi mới diễn ra trong khu vực công

Tám năng lực số của nhà quản lý công (Sáng kiến TPSPA)

1. NGƯỜI DÙNG (USERS)
2. RỦI RO (RISKS)
3. ĐA/LIÊN NGÀNH (MULTIDISCIPLINARY)
4. VÒNG LẶP (ITERATION)
5. RÀO CẢN (BARRIERS)
6. TƯ DUY MỞ (OPENNESS)
7. DỮ LIỆU (DATA)
8. CÔNG NĂNG PHÙ HỢP (AFFORDANCES)

<https://www.teachingpublicservice.digital/en/competencies>