CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN LÝ CÔNG

BÀI 12, NGÀY 18/02/2022

Góc nhìn khác về VUCA (reframing)

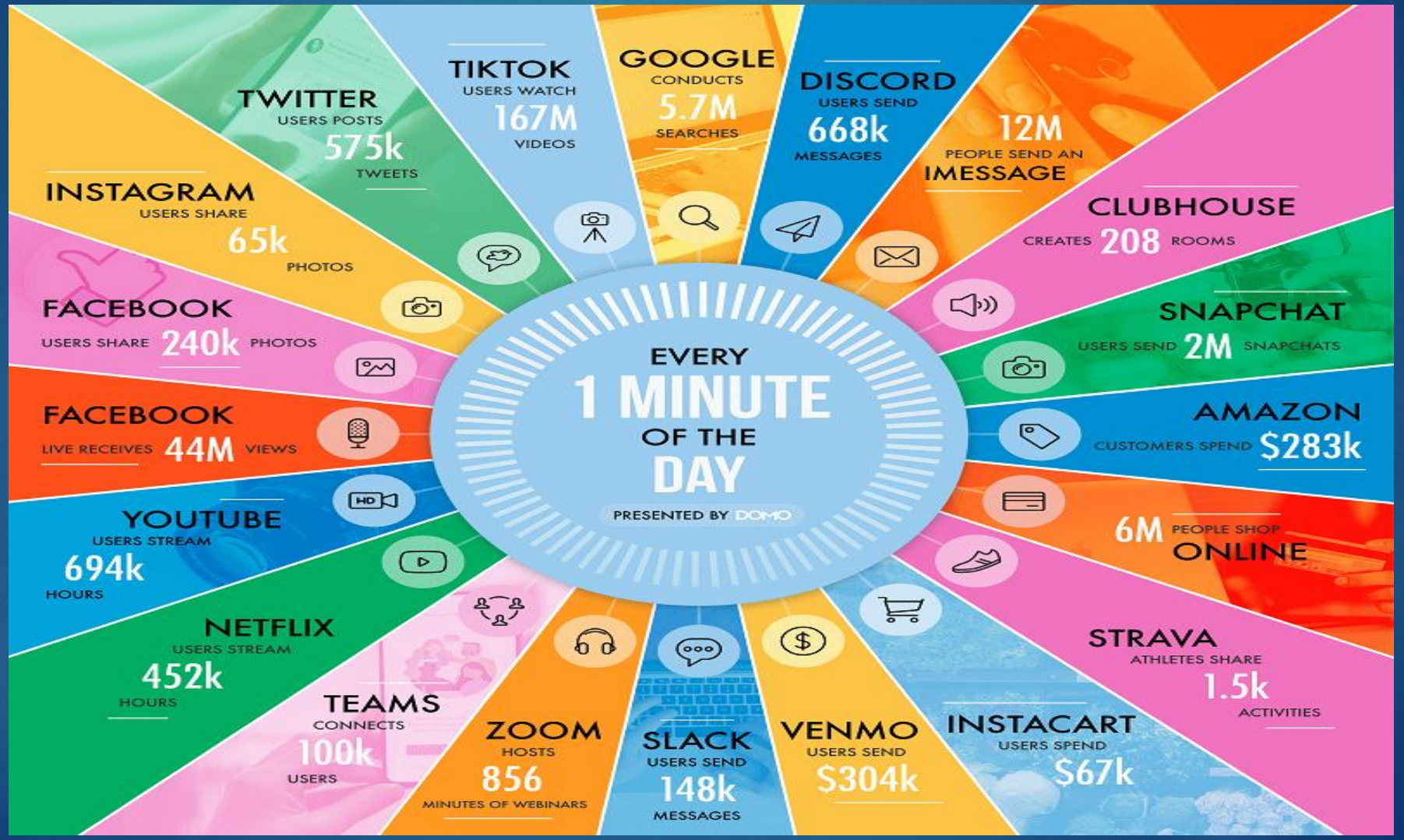
V-ery
U-ser
C-entric
A-ge



NỘI DUNG

- Chuyển đổi số là gì? Vì sao phải chuyển đổi số? Những khái niệm then chốt
- Những thách thức cơ bản của quá trình chuyển đổi số: Tình huống ứng dụng truy vết tiếp xúc Covid-19 của Singapore - TraceTogether
- So sánh chuyển đổi số trong khu vực công và khu vực tư
- Năng lực cần thiết để chuyển đổi số thành công

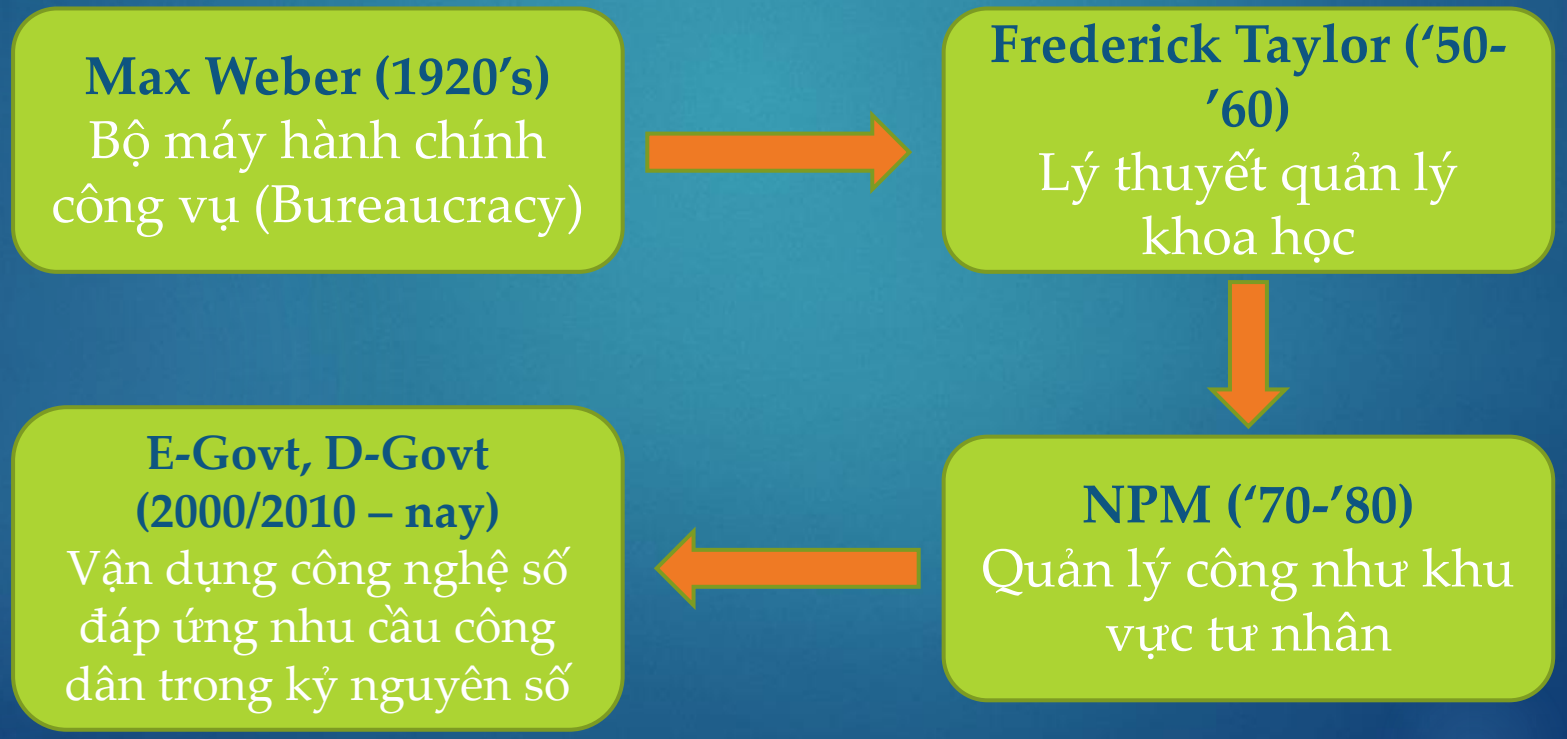
Kỷ nguyên số (digital era)



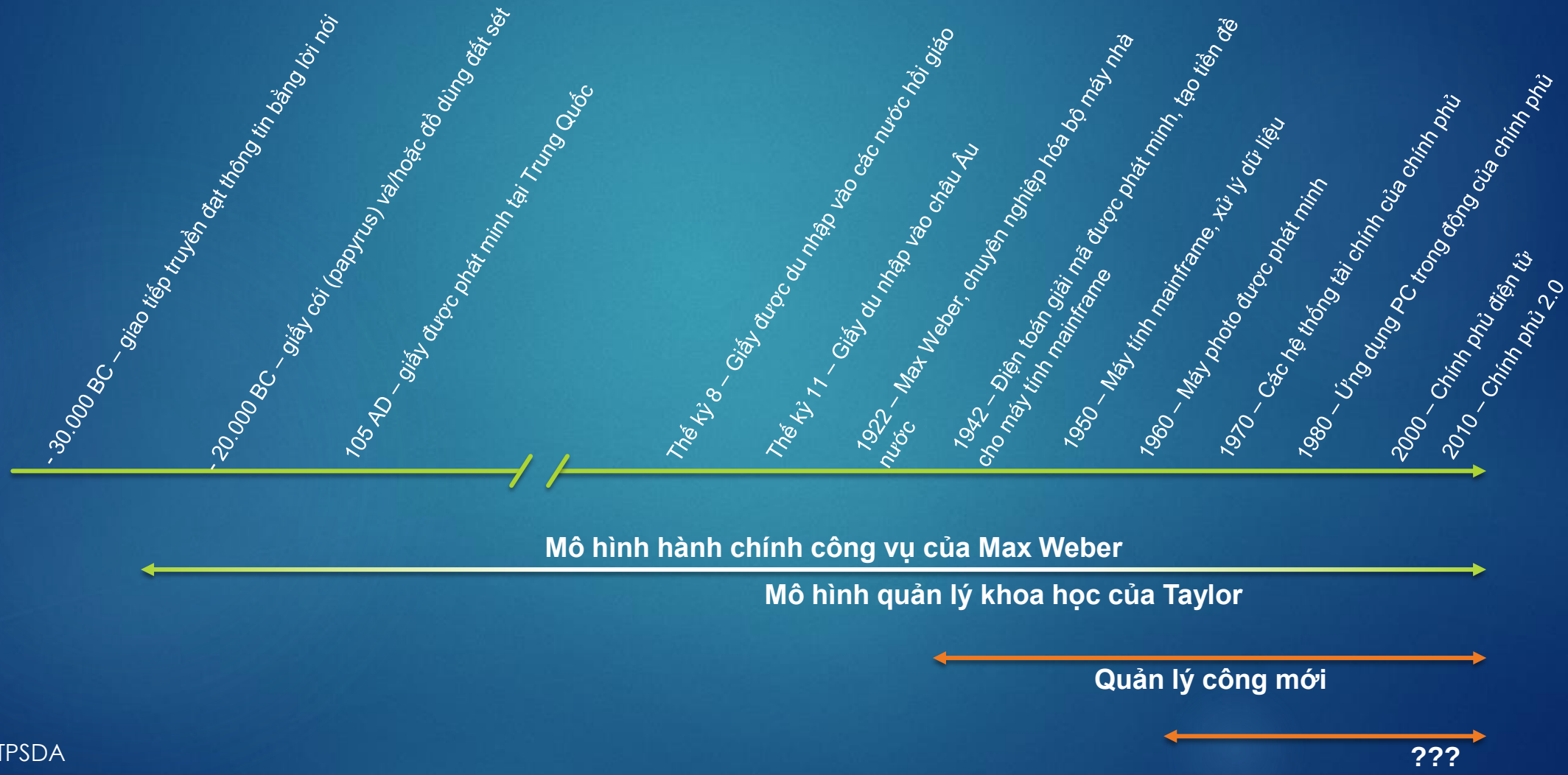
Các mô hình QLNN tính đến kỷ nguyên số

Xu hướng thế giới

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

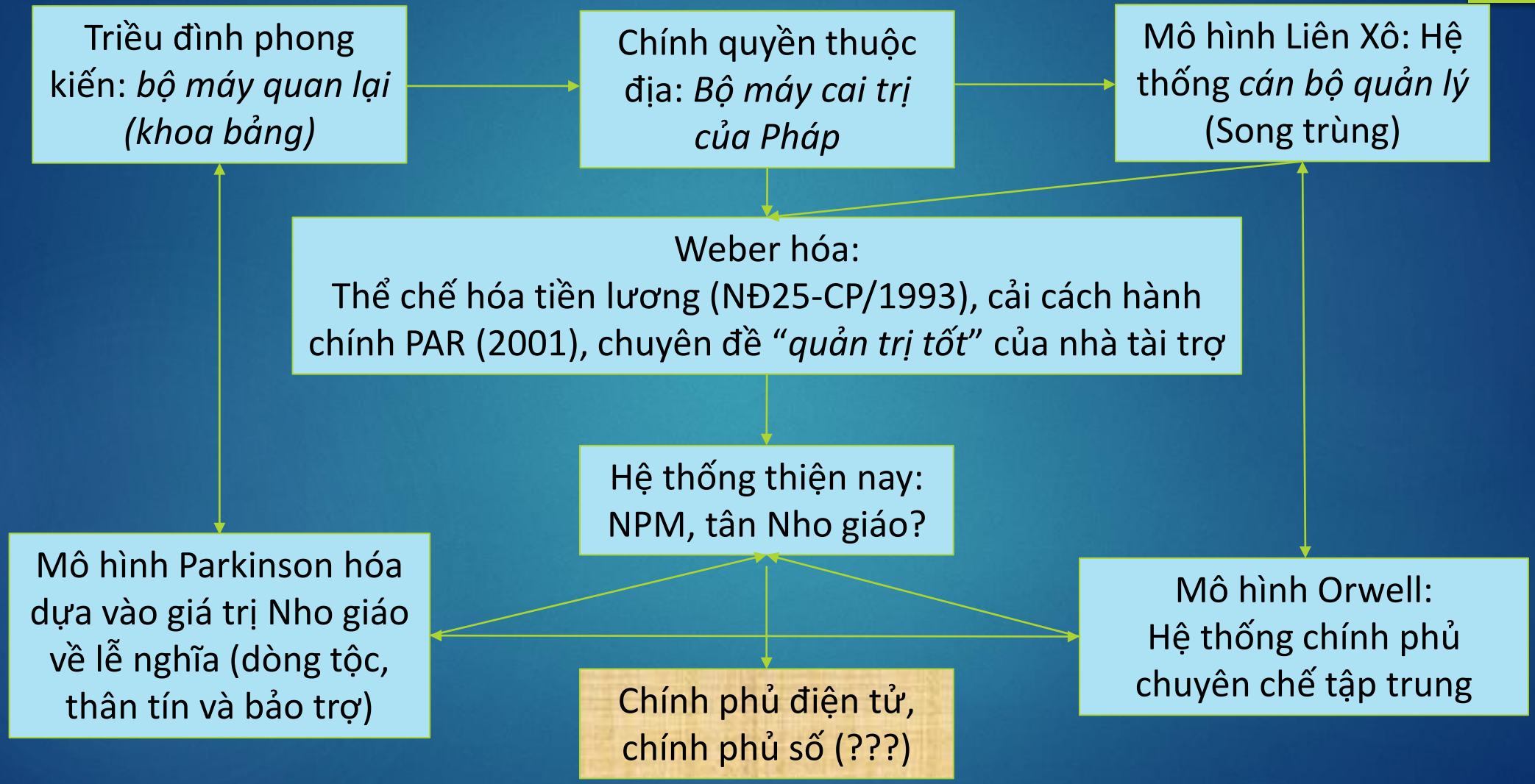


Công nghệ và các mô hình vận hành của bộ máy nhà nước



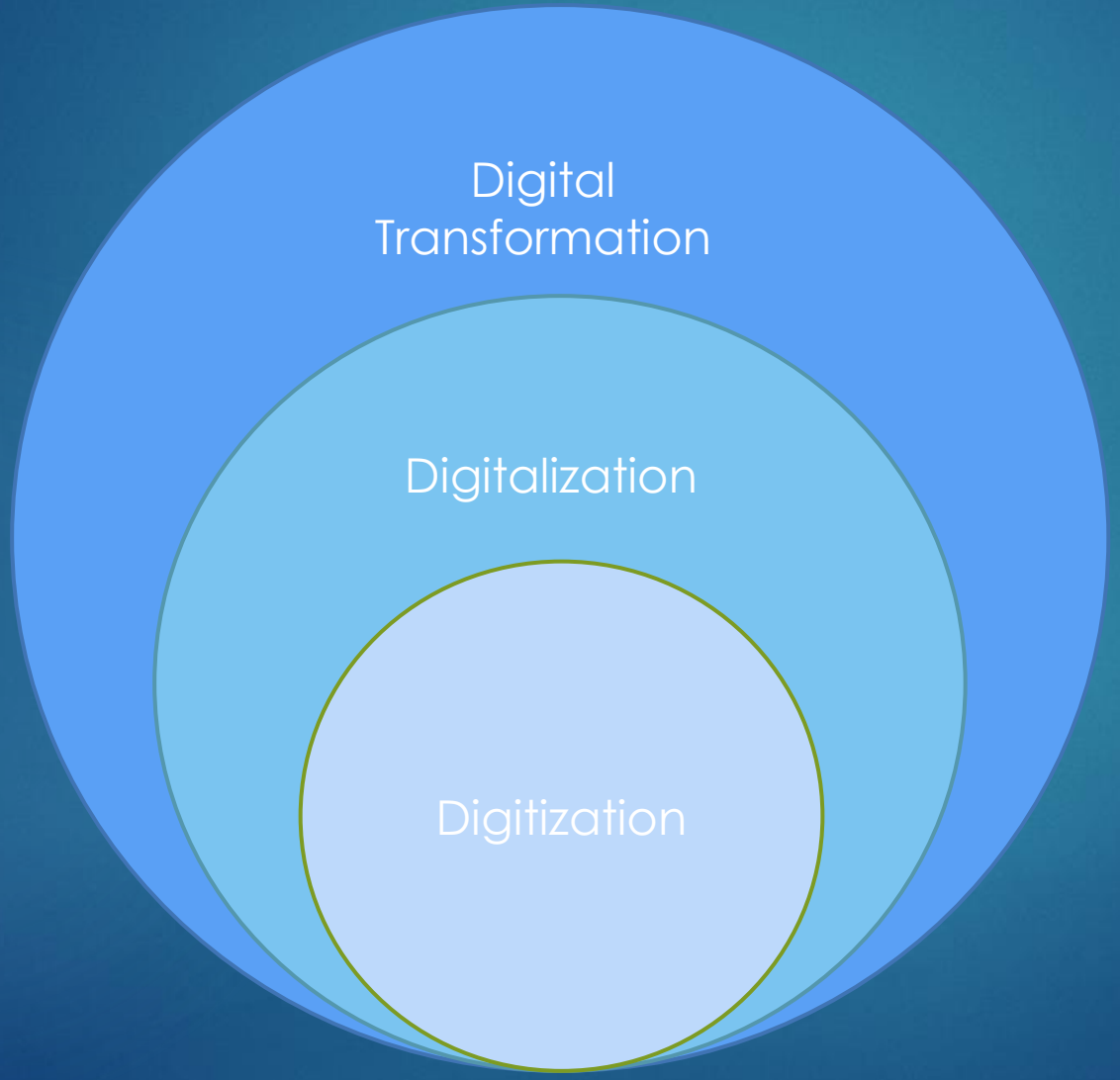
Nguồn: TPSDA

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

Chuyển đổi số là gì?



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

Các khái niệm và định nghĩa

- 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.
  - Từ góc độ khu vực doanh nghiệp (Jeanne Ross, MIT)
    - Tập hợp những **công nghệ mạnh, dễ tiếp cận và có khả năng thay đổi cuộc chơi** như MXH, di động, đám mây, năng lực phân tích, Internet vạn vật, điện toán trực giác, và sinh trắc học. Nó nói đến sự biến đổi mà doanh nghiệp phải trải qua để tận dụng cơ hội mà những công nghệ này mang lại.

Source: https://apolitical.co/leadership-labs/tom-loosemore/
https://sloanreview.mit.edu/article/dont-confuse-digital-with-digitization/

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 qui 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, qui 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)

Tại sao khu vực công thực hiện CĐS

- 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 và đối lập
- Tăng năng lực của công dân và tổ chức

Những thách thức trong CĐS

- Nghiên cứu tình huống TraceTogether

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

[Ghi chú thảo luận trên bảng]

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

TraceTogether

Câu hỏi thảo luận #3

Quan điểm người dùng: Quan ngại lớn nhất của dân chúng là gì?

Người dùng (user)

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

TraceTogether

Kết luận

- Tình huống minh họa những vấn đề quan trọng mà một chính phủ số phải giải đáp như
  - Sự phức tạp vốn có trong khu vực công:
    - Phối hợp giữa các ban ngành, chia sẻ dữ liệu
  - Năng lực: kỹ thuật và phi kỹ thuật
    - Tự phát triển hay thuê ngoài, đánh giá rủi ro, quản lý kỳ vọng
  - Những rào cản: luật, chính sách
  - Những đánh đổi:
    - Tính riêng tư hay sức khỏe cộng đồng
    - Tính cấp bách hay tuân thủ
    - Nhu cầu người dùng hay mục tiêu giải pháp



Bất cứ điều gì cho ta thêm kiến thức thì cũng cho ta thêm cơ hội để bớt phi lý.

HERBERT SIMON (THEORIES OF BOUNDED RATIONALITY)