QUẢN LÝ KHU VỰC CÔNG, THÀNH PHỐ THÔNG MINH & YẾU TỐ CON NGƯỜI TRONG BỐI CẢNH CHUYỂN ĐỔI SỐ QUỐC GIA

Trịnh Duy Luân

Hội Xã hội học Việt Nam

NỘI DUNG

1. Chuyển đổi số và Chuyển đổi số Quốc gia
2. Khu vực công và Quản lý Khu vực công
3. Quản lý KVC và Thành phố Thông minh
4. Yếu tố Con người trong CĐS, KVC và TPTM
5. Sự tham gia của Xã hội học

Chuyển đổi số và Chuyển đổi số quốc gia

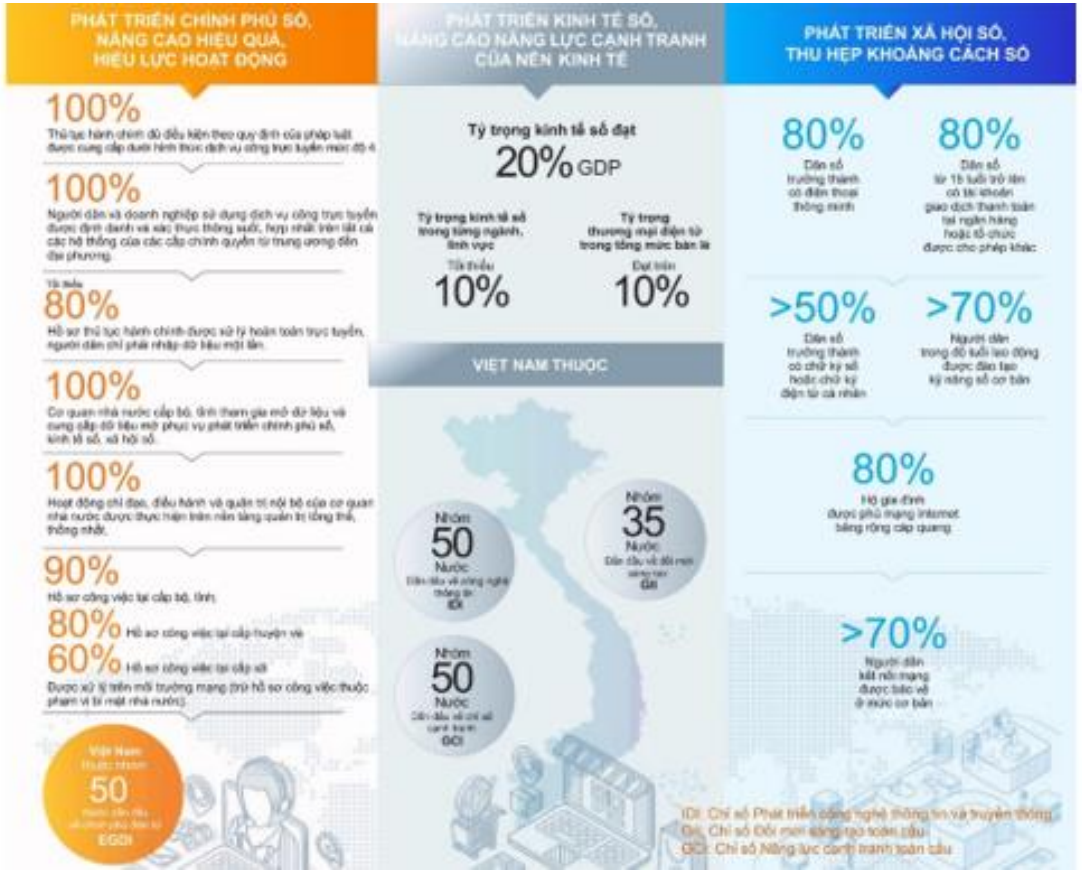
Chuyển đổi số *(Digital Transformation)*

…. là sự thay đổi tư duy, phương thức hoạt động và giải quyết vấn đề của doanh nghiệp, tổ chức hoặc cá nhân bằng cách ứng dụng công nghệ kỹ thuật số và hệ thống internet có hiệu quả.

…. là quá trình *thay đổi tổng thể và toàn diện* của các cá nhân, tổ chức *về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất* dựa trên các công nghệ số.

Chuyển đổi số quốc gia (CĐSQG) là quá trình CĐS *tổng thể, toàn diện trên phạm vi toàn quốc và trên tất cả các lĩnh vực*; áp dụng các công nghệ và mô hình mới; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp.

Ba lĩnh vực CĐSQG và mục tiêu đến năm 2025



Chính phủ số: dùng dữ liệu và CNS để thay đổi các dịch vụ do nhà nước cung cấp, thay đổi quy trình nghiệp vụ, mô hình và phương thức hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước.

Kinh tế số: giúp cắt giảm chi phí, tiếp cận nhiều đối tác, khách hàng hơn, lãnh đạo ra quyết định nhanh và chính xác hơn, tối ưu hóa năng suất làm việc của nhân viên,... ➔ tăng hiệu quả hoạt động và tính cạnh tranh của tổ chức, doanh nghiệp.

Xã hội số: thể hiện ở mức trang bị cơ sở hạ tầng số, để mọi người dân tiếp cận hệ thống CĐS trong các dịch vụ và hoạt động kinh tế. Qua đó CĐS làm *thay đổi lối sống của người dân* ***(công dân số)****, cách họ làm việc và tương tác với nhau hay với các thiết bị của hệ thống CĐS.*

Khu vực công và quản lý Khu vực công

- Khu vực công bao gồm các hoạt động kinh tế, xã hội, chính trị mà *nhà nước đóng vai trò là người quyết định* ← → Khác với Khu vực tư - bao gồm mọi hoạt động do tư nhân quyết định.
- Các hoạt động của KVC: các hàng hóa công cộng và các dịch vụ công: từ quân đội, cơ quan thực thi pháp luật, đến HTKT như GTCC, đường xá, cấp thoát nước, chiếu sáng, xử lý rác thải, thông tin truyền thông, v.v…, hay hạ tầng xã hội như giáo dục, y tế ,…
- Quản lý KVC: là hoạt động có phạm vi rất rộng và phức tạp: từ vĩ mô tới vi mô, từ hoạt động của bộ máy nhà nước các cấp đến cung cấp hàng hóa và dịch vụ cơ bản, thiết yếu cho người dân,...
- **KVC là không gian thuận lợi để thực hiện chuyển đổi số, từ chính phủ điện tử (e-government) hay chính phủ số, quản trị số, tới kinh tế số, xã hội số.**
- Trên thực tế, quản lý KVC đã và đang được thực hiện CĐS trong mọi hoạt động.

Chuyển đổi số, Khu vực công và Thành phố Thông minh

6 lĩnh vực của TPTM, phần lớn thuộc KVC

➔ KVC tập trung ở các đô thị lớn, nhất là các dịch vụ cộng.

➔ Chuyển đổi số triển khai áp dụng các thành tựu của công nghệ số trong KVC, trong lãnh đạo quản lý KVC

➔ Xây dựng TPTM là hình ảnh tiêu biểu và là không gian rộng lớn cho Chuyển đổi số và CĐSQG

6 điều kiện xây dựng TPTM đều gắn với CĐS

Có những lợi ích gì cho người dân ở một thành phố đang Chuyển đổi số và "Thông minh hóa" ?

Những lợi ích không thể phủ nhận của CĐS qua các nền tảng MXH, các ứng dụng CNS mà hầu hết mọi người dân đều có thể sử dụng, thụ hưởng.

Khu vực công: Dịch vụ Hành chính công; A ninh (Camera công cộng, cá nhân, gia đình, công sở,…); Công nghệ thẻ từ, mật mã số, vân tay, nhận diện khuôn mặt - từ phòng ở, căn hộ, tòa nhà, đến các ứng dụng đa dnagj rên điện thoại TM,...

Thương mại điện tử: Các dịch vụ mua sắm on-line, e-banking; không tiền mặt, mã QR..…

Dịch vụ hạ tầng kỹ thuật và xã hội đô thị: thu phí không dừng, camera hành trình, phạt nguội, gửi xe tự động, mua vé (máy bay, tàu hỏa, xe khách,..); Google maps, các loại bản đồ thông minh, lộ trình xe bus, taxi công nghệ, vận chuyển hàng hóa,…

Smart-home với các tiện nghị thông minh: TV, máy giặt, máy sấy,..; đóng thuế, phí tự động khấu trừ tài khoản, hóa đơn điện tử…

Giáo dục, y tế: Giảng dạy, học tập, hội thảo on-line; theo dõi trẻ nhỏ, người già,…; BHYT, hồ sơ sức khỏe… tích hợp CCCD, mã số định danh bệnh nhân, v.v… và v.v...

Yếu tố con người trong Chuyển đổi số, Khu vực công và Thành phố thông minh

- Suy đến cùng công nghệ dù hiện đại đến đâu (như AI, Chat GPT,..) vẫn không thể thiếu con người, từ chuyên gia công nghệ đến người dân bình thường.
- Yếu tố xuyên suốt cả 3 lĩnh vực CĐSQG: chính phủ số, kinh tế số, xã hội số - là CON NGƯỜI - CÔNG DÂN SỐ với những chiều cạnh nhận thức, tâm lý - xã hội, kỹ năng,...
- Thủ tướng PMC: "Muốn có xã hội số phải có công dân số". "Có chính phủ số, chính quyền số mà không có công dân số thì không thành công".
- Về bản chất, phát triển TPTM cũng chính là thực hiện chuyển đổi số trong phạm vi, quy mô đô thị và lấy người dân làm trung tâm.... (Nguyễn Huy Dũng, Thứ trưởng Bộ TTTT).
- Người dân - "công dân số" không chỉ sử dụng, thụ hưởng các lợi ích từ những dịch vụ CĐS.

Họ "tự phát hay tự giác" tham gia, góp phần *tạo và cung cấp dữ liệu*, Big data, theo cách ẩn danh hay hiển (qua CN nhận dạng). Nguồn dữ liệu là đầu vào của CNS và CĐS ➔ Trở lại phục vụ, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

Yếu tố con người trong Chuyển đổi số, Khu vực công và Thành phố thông minh

- Song, người dân cũng có thể trở thành nạn nhân của: những lỗ hổng công nghệ, sự thiếu kiến thức, kỹ năng, mất cảnh giác trước nhiều loại hình tội phạm công nghệ trong môi trường số hiện nay.
- Mọi thiết bị, sản phẩm, phần mềm, hệ thống thông tin,… đều có cấu phần bắt buộc về an toàn, an ninh mạng. Nhưng trên thực tế, mọi hoạt động trong môi trường số chưa thể khẳng định an toàn 100%.
- Dữ liệu cá nhân: Không chỉ các thông tin nhân khẩu - xã hội (ngày sinh, nghề nghiệp, học vấn, số điện thoại,…), mà cả các "mô hình hành vi cá nhân" qua các tương tác người - người và người - máy trong môi trường số đều có thể bị tiết lộ, lấy cắp.
- Áp lực tâm lý "ai đó đang theo dõi bạn" - được công dân toàn nói đến trong CĐS hay xây dựng TPTM; ảnh hưởng tới niềm tin và sự ủng hộ đối với CĐSQG và những lợi ích mà nó đem lại.

Yếu tố con người trong Chuyển đổi số, Khu vực công và Thành phố thông minh

- Những rủi ro có thể đa dạng, bất ngờ, từ hình thức đến mức độ thiệt hại: từ lo ngại, bất an, mất niềm tin tới các thiệt hại vật chất về tài chính...
- Các hệ lụy khác: quấy nhiễu bằng quảng cáo qua điện thoại, qua các nền tảng MXH, hay nạn "đeo bám" khách hàng, hàng giả, đội giá,… khi mua sắm online,…
- Khái niệm "Người tiêu dùng thông minh" - rất thích hợp để nhắc nhở những "công dân số" trong bối cảnh CĐS môi trường số, "xã hội số" hiện nay.

- *Theo số liệu của Bộ Công an, trong năm 2023:*
  Trên toàn cầu, tổng tài sản bị lừa đảo qua mạng là 53 tỷ $, trong đó VN chiếm 16 tỷ (gần 1/3).
- *Ở Việt Nam, năm 2023*:
  - Có 16.000 cuộc gọi phản ánh bị lừa đảo trên mạng, trong đó *91% có nội dung thông báo bị lừa đảo về tài chính.*
  - Có 15.000 vụ lừa đảo với tổng giá trị từ 8.000 - 10.000 tỷ đồng. Trong số đó, 12.000 vụ (chiếm 75%) *phải đình chỉ điều tra vì không tìm ra thủ phạm.*
  (*Nguồn: VTV. CT Thời sự ngày 14/2/2024*).

Xã hội học trong CĐS, Quản lý KVC và xây dựng Thành phố Thông minh

Ba nhóm "Công dân số" trong CĐS QG

- Nguồn nhân lực công nghệ cao: CNS, CNTT; được đào tạo chuyên môn, bảo đảm hạ tầng kỹ thuật cho toàn bộ hệ thống CĐS
- Lực lượng khai thác sử dụng CNS và CĐS (ví dụ, cán bộ quản lý KVC, quản lý doanh nghiệp): được đào tạo, nâng cao kỹ năng, thích ứng với CĐS trong công việc.
- **Người dân:** các nhóm xã hội đa dạng, với tư cách người sử dụng, người thụ hưởng, nguồn dữ liệu và người sáng tạo trong Môi trường số: nhiều lợi ích và hạn chế, thách thức.

Xã hội học trong CĐS, Quản lý KVC và xây dựng Thành phố Thông minh

Hướng tới người dân - công dân số. Tiếp cận KAB là hữu ích trong nghiên cứu

Góp phần: Nâng cao nhận thức và hành động của các công dân số *tự giác*, xây dựng Xã hội số như là một mục tiêu của chương trình CĐSQG hiện nay.

- Nhận thức chung về CĐS, những thành tựu và hạn chế
- Có kỹ năng khai thác, sử dụng các ứng dụng của CNS phục vụ đời sống.
- Nhận thức cả lợi ích và rủi ro khi tham gia vào môi trường số, xã hội số.
- Ủng hộ CĐS, củng cố niềm tin, nâng cao nhận thức và kỹ năng an toàn, an ninh trong MTS
- Tham gia như một chủ thể tự giác, chủ động, sáng tạo trong CĐS và xây dựng TPTM,
- …

THANK YOU