

SỰ SẴN SÀNG CHO CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở ĐỘI NGŨ CÔNG CHỨC (Trường hợp công chức tại Ủy ban nhân dân Quận 1 Thành phố Hồ Chí Minh)

TRẦN THANH PHƯƠNG*
VŨ THỊ THU THANH**

Chuyển đổi số là xu hướng tất yếu và cán bộ công chức đóng vai trò then chốt trong việc hiện đại hóa các dịch vụ công. Kết quả khảo sát cho thấy, tuy còn hạn chế một số kỹ năng và năng lực số nâng cao nhưng hầu hết đội ngũ công chức tại Ủy ban nhân dân Quận 1 có sự nhận thức đúng đắn cùng với thái độ tích cực đối với chuyển đổi số.

Từ khóa: chuyển đổi số, chương trình đào tạo, công chức, sự sẵn sàng, năng lực số

Nhận bài ngày: 06/9/2023; *đưa vào biên tập:* 07/9/2023; *phản biện:* 18/9/2023; *duyet đăng:* 11/11/2023

1. DẪN NHẬP

Trước sự phát triển của công nghệ số, chính phủ ở các quốc gia trên thế giới đang thực hiện công cuộc chuyển đổi số để tối ưu hóa việc cung cấp dịch vụ và tăng cường quản trị công. Chính phủ Việt Nam đã xây dựng một chiến lược tổng thể về chuyển đổi số đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Quyết định số 749/QĐ-TTg, ngày 03 tháng 6 năm 2020). Việt Nam đang có số lượng thuê bao băng thông rộng di động và cố định cao nhất ở Đông Nam Á. Số lượng thuê bao internet băng rộng cố định đạt 7,3 triệu thuê bao năm 2015, đến cuối tháng 11/2020 đã tăng lên hơn 16,5

triệu thuê bao. Đáng chú ý, tốc độ tối đa cũng tăng từ 17,3Mbps năm 2015 lên hơn 54Mbps (Pitt và các cộng sự, 2022). Theo đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong 5 năm (2016 - 2020), ngành viễn thông Việt Nam tăng tốc ngoạn mục. Sóng di động đã phủ tới 99,8% dân số. Tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại di động tăng mạnh. Tỷ lệ ứng dụng địa chỉ internet thế hệ thứ 6 (IPv6) trên internet Việt Nam đứng thứ 2 khu vực ASEAN, thứ 4 Châu Á và thứ 10 toàn cầu (Lê Minh Toàn và cộng sự, 2021: 30).

Việc trải nghiệm công nghệ số của người dân Việt Nam cũng có những dấu hiệu tích cực khi việc mua sắm, thanh toán, giao dịch các dịch vụ bằng các

*, ** Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ.

ứng dụng số được phổ biến. Sự tăng trưởng số lượng người tiêu dùng trên các nền tảng thương mại điện tử tại Việt Nam tăng nhanh: “Theo báo cáo của tổ chức Kepios (Tổ chức chuyên theo dõi người dùng trực tuyến trên thế giới), số lượng người tiêu dùng kỹ thuật số tại Việt Nam năm 2022 là 72 triệu, tăng thêm 3,4 triệu người so với năm trước, chiếm 73% tổng dân số, trong đó, 52 triệu người đang sử dụng thương mại điện tử, tăng 13,5% so với cùng kỳ năm 2022. Chi tiêu hàng năm cho thương mại điện tử là 12,4 tỷ USD, tăng 35,4% so với cùng kỳ năm ngoái. Một nửa số giao dịch mua được thực hiện trên điện thoại di động...” (Lâm Nguyên, 2023).

Tác động của đại dịch COVID-19 như là chất xúc tác mạnh mẽ cho quá trình chuyển đổi số ở khu vực công, buộc chính phủ các nước phải nhanh chóng thích ứng và tìm ra các giải pháp sáng tạo để tiếp tục cung cấp các dịch vụ thiết yếu trong bối cảnh phong tỏa kéo dài (Agostino, Arnaboldi, Lema, 2021; Faraj, Renno, Bhardwaj, 2021). Sau đại dịch, Việt Nam chú trọng nhiều hơn đến chiến lược chuyển đổi số toàn diện ở khu vực công. Bên cạnh, các chính sách, kế hoạch thể hiện sự quyết tâm và cam kết từ trung ương đến địa phương, cơ sở hạ tầng số cũng đã được đầu tư và trang bị cho các tổ chức chính quyền các cấp.

2. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Cơ sở lý thuyết

Iosad trong báo cáo có nhan đề *The Digital at the Core: A 2030 Strategy Framework for University Leaders* đã đưa ra một định nghĩa khá bao quát về

chuyển đổi số. Đó là sự thay đổi toàn diện về văn hóa, cấu trúc và hoạt động của một tổ chức, ngành hoặc hệ thống lớn hơn thông qua việc kết hợp thông minh các công nghệ, quy trình và kỹ năng số ở tất cả các cấp và được thực hiện một cách tiệm tiến (Iosad, 2020: 12). Mặc dù, chuyển đổi số thường đề cập ba giai đoạn: số hóa thông tin (digitization), số hóa quy trình (digitalization) và chuyển đổi số, hai giai đoạn đầu phải được thực hiện một cách hệ thống để thúc đẩy sự chuyển đổi thực sự cho giai đoạn sau (Verhoef và các cộng sự, 2021). Số hóa thông tin là công việc chuyển đổi thông tin, dữ liệu, hình ảnh, vật thể sang định dạng số, cho phép truy cập, lưu trữ và quản lý thông tin hiệu quả. Quá trình này đơn giản hóa việc truy xuất dữ liệu và thúc đẩy chia sẻ thông tin, đảm bảo có thể truy cập những thông tin quan trọng một cách kịp thời, tích hợp được dữ liệu lớn và đưa ra quyết định sáng suốt dựa trên dữ liệu lớn. Số hóa quy trình liên quan đến việc tích hợp công nghệ số vào các quy trình làm việc và các hoạt động tương tác khác nhau, cho phép các cá nhân và tổ chức hợp lý hóa quy trình công việc, tự động hóa các nhiệm vụ và nâng cao hiệu suất làm việc. Bằng cách tận dụng các công cụ và nền tảng số, các cá nhân và tổ chức có thể làm việc hiệu quả hơn, giảm các lỗi thủ công và tập trung vào các nhiệm vụ có giá trị cao.

Tuy nhiên, điều cốt lõi của chuyển đổi số là chuyển đổi thể chế (institutional transformation), dù rằng việc chuyển đổi này phụ thuộc vào dữ liệu đầu vào là số hóa thông tin nhưng để có những thay

đổi về chất cần quan tâm hơn đến việc chuyển đổi thể chế và văn hóa. Chuyển đổi thể chế liên quan đến việc nuôi dưỡng một môi trường văn hóa khuyến khích đổi mới, chấp nhận rủi ro và không ngừng học hỏi. Sự thay đổi tư duy này là cần thiết để nhân viên nắm bắt hoàn toàn các công nghệ số trong công việc của họ. Chuyển đổi thể chế đòi hỏi phải kiến tạo các quy trình từ đầu để tận dụng các khả năng độc đáo của công nghệ số. “Kiến tạo các quy trình từ đầu” có nghĩa là suy nghĩ lại và thiết kế lại hoàn toàn cách thức vận hành cốt lõi của tổ chức. Chuyển đổi thể chế đòi hỏi phải đánh giá lại một cách toàn diện hơn về các cấu trúc, các hoạt động thực tế và giá trị cơ bản của tổ chức trong một tư duy mới có sự tham gia của công nghệ số nhằm đạt được sự thay đổi có ý nghĩa và lâu dài (Vial, 2019).

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Quận 1 là một quận trung tâm, đồng thời là quận đi đầu cho mô hình đô thị thông minh và chính quyền số của TPHCM, tìm hiểu mức độ sẵn sàng cho chuyển đổi số của lực lượng công chức đang làm việc tại đây, cụ thể là lực lượng công chức làm việc tại Ủy ban nhân dân (UBND) của quận sẽ cho thấy mức độ sẵn sàng chuyển đổi số cao nhất của công chức Thành phố. Chúng tôi tiến hành phỏng vấn bán cấu trúc với 15 cá nhân là công chức UBND Quận 1; trong đó, 10 người là chuyên viên và 5 người là quản lý cấp phòng/ban của UBND Quận 1 đang làm việc tại các phòng ban: Phòng Tài nguyên và Môi trường, Văn phòng, Phòng Tư pháp, Phòng Đô thị và Phòng Kế hoạch - Tài

chính vào tháng 6 năm 2023. Nội dung các cuộc phỏng vấn tìm hiểu về nhận thức, thái độ, cảm xúc, sự tự đánh giá của công chức về các kỹ năng và năng lực số cần thiết cho định hướng chuyển đổi số của cơ quan nơi mình công tác.

Ngoài ra, nghiên cứu còn thu thập các báo cáo kết quả về tình hình kinh tế - xã hội của Quận 1, kế hoạch chuyển đổi số của TPHCM và Quận 1, Đề án đô thị thông minh, thống kê số lượng và trình độ của đội ngũ công chức quận 1. Các kế hoạch, báo cáo kết quả, thống kê cung cấp bối cảnh và quyết tâm của UBND quận 1 cho chuyển đổi, làm phong nền cho sự nhìn nhận đánh giá về mức độ sẵn sàng của đội ngũ công chức. Bằng phương pháp phân tích chủ đề và phân tích nhu cầu đào tạo từ các cuộc phỏng vấn sâu, nghiên cứu xác định tình trạng sẵn sàng cho chuyển đổi số hiện tại trong đội ngũ công chức; đồng thời tìm hiểu những hạn chế có thể có về kỹ năng và năng lực số ở họ, từ đó đề xuất các chương trình đào tạo phù hợp để công chức thực hiện tốt nhiệm vụ của mình trong bối cảnh số.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Khái quát về tình hình chuyển đổi số của UBND Quận 1 TPHCM và lực lượng công chức UBND Quận 1 TPHCM

3.1.1. Tình hình chuyển đổi số

Quận 1 là quận trung tâm sầm uất của Thành phố Hồ Chí Minh. Quận tập trung nhiều cơ quan chính quyền, các lãnh sự quán các nước và là trung tâm kinh tế thương mại - du lịch sôi động, nhộn nhịp bậc nhất của Thành phố. Năm 2022, mặc dù tác động của đại dịch vẫn còn nhưng Quận 1 đã đạt

những kết quả kinh tế - xã hội ấn tượng, với tổng giá trị sản xuất của doanh nghiệp ngoài quốc doanh, hợp tác xã, hộ kinh doanh đạt 322.625,6 tỷ đồng (tăng 66.619,1 tỷ đồng so với năm 2021). Ngành thương mại và dịch vụ đóng vai trò chủ đạo trong thành công này, chiếm 80,04% tổng giá trị sản xuất, trong khi công nghiệp và xây dựng đóng góp 19,96%. (UBND Quận 1, 2021; 2022a).

Công việc số hóa thông tin liên quan đến việc chuyển đổi thông tin và quy trình thủ tục thành các định dạng số của Quận 1 đã được triển khai rộng rãi với những ưu tiên và đạt những tiến độ nhất định. Việc số hóa thông tin ưu tiên cho việc đăng ký kinh doanh, khai báo và quản lý thuế, hồ sơ hộ tịch cùng với công việc định danh hóa công dân theo tiến độ đề ra. Đến năm 2022, UBND Quận 1 đã số hóa 951.323 hồ sơ hộ tịch (hộ khẩu, căn cước công dân, giấy khai sinh, khai tử, giấy đăng ký kết hôn...) song song với việc số hóa các hồ sơ lưu trữ khác. Quận có 19.495 doanh nghiệp thực hiện việc chuyển đổi hóa đơn điện tử (sử dụng hóa đơn điện tử thay vì hóa đơn giấy như truyền thống); 22.175/23.653 doanh nghiệp trên địa bàn thực hiện kê khai thông tin cho Cục Thống kê thành phố nhằm thu thập dữ liệu đầu vào (UBND Quận 1, 2022a).

Bên cạnh công việc số hóa thông tin, các công cụ và phần mềm số hóa quy trình đã được tích hợp các công việc và dịch vụ công của Quận; chẳng hạn, hệ thống thông tin địa lý (GIS) quản lý hộ kinh doanh trên địa bàn Quận 1 có tên là (WebGIS); phần mềm văn phòng điện

tử (xử lý, trao đổi tài liệu, văn bản giữa các cơ quan hành chính) [dùng để phục vụ các công việc và quy trình trong nội bộ các cơ quan chính quyền]; Ba ứng dụng tiện ích (tra cứu thông tin quy hoạch đất đai, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nhắn tin SMS kết quả giải quyết thủ tục hành chính); “Dịch vụ định danh điện tử - EKYC của Viettel” tích hợp vào các dịch vụ công trực tuyến hỗ trợ việc tiếp nhận thủ tục hành chính “không giấy”, bằng cách sử dụng tính năng “nhận diện ký tự quang học” và “định danh, tìm kiếm bằng khuôn mặt” dựa trên trí tuệ nhân tạo AI, để người dân giảm thao tác điền thông tin trên tất cả các lĩnh vực dựa trên các thông tin dữ liệu có sẵn. Quận 1 đang thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ ba và bốn trên 10 lĩnh vực: lao động, kinh tế, tài chính - kế hoạch, văn thư lưu trữ, đô thị, hộ tịch, y tế, giáo dục, nội vụ, tài nguyên và môi trường; cung cấp 12 thủ tục trực tuyến phục vụ việc nộp báo cáo, nộp hồ sơ đăng ký. Quận cũng đang nâng cấp, đồng bộ, liên thông với trực dữ liệu LGSP của Thành phố (cấp phường - cấp quận - cấp thành phố) trong 31 thủ tục, góp phần tăng lượng danh mục thủ tục hành chính cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại 10 đơn vị phường thuộc Quận 1 lên hơn 46 thủ tục trong năm 2022 (hiện Quận đang sử dụng cổng tiếp nhận trực tuyến của Quận trong khi chờ cổng dịch vụ công của Thành phố hoàn thành). Ngoài ra, Quận cũng đã triển khai thủ tục hành chính (một cửa điện tử) liên thông theo các cấp (phường/quận/thành phố) và chữ ký điện tử (eSign). Kết quả tương tác số giữa chính quyền và công dân đã

đạt được những kết quả đáng kể. Tỷ lệ người dân, tổ chức tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến: hồ sơ đăng ký trực tuyến toàn cấp Quận 1 và 10 phường trực thuộc: 55.189/64.332 (85,79%), trong đó có hồ sơ đăng ký trực tuyến cấp Quận 1 là 34.228/34.228 (100%) (UBND Quận 1, 2022a).

Ngoài ra, Quận 1 còn tiến hành nhiều hoạt động chuyển đổi số khác trên các lĩnh vực kinh tế - văn hóa. Với mong muốn phát triển kinh tế đêm và nắm bắt những tiến bộ công nghệ để nâng cao sự trải nghiệm tổng thể của du khách, dự án số “Phát triển kinh tế dịch vụ cho Quận 1” tiến hành tổ chức hoạt động chợ Bến Thành, nơi mua sắm, tham quan của du khách quốc tế, theo hướng chuyển đổi số và gắn với kinh tế đêm. Ngoài ra, trên địa bàn Quận 1 có nhiều di tích lịch sử và di sản kiến trúc đang được quản lý theo hướng chuyển đổi số, bao gồm số hóa các di tích, kiến trúc này theo các công nghệ 3D để phát triển các trải nghiệm du lịch nhằm thu hút khách du lịch trong và ngoài nước. Quận cũng đang thực hiện hệ thống quảng bá du lịch thông minh thông qua số hóa 26 cơ sở di tích đã được xếp hạng (một di tích quốc gia đặc biệt, 12 di tích công nhận cấp quốc gia, 13 di tích được công nhận cấp thành phố) và 23 công trình, địa điểm thuộc di tích (20 thuộc loại hình kiến trúc, nghệ thuật và ba thuộc di tích lịch sử) để phục vụ chiến lược dữ liệu của Thành phố. Cách tiếp cận chiến lược này không chỉ bảo tồn bản sắc văn hóa của Quận mà còn tạo cơ hội tăng trưởng kinh tế và doanh thu liên quan đến du lịch.

3.1.2. Lực lượng công chức

Hiện nay UBND Quận 1 có 197 công chức, với 102 nữ. Dựa trên những đặc điểm về tuổi tác, trình độ học vấn của công chức có thể đưa ra những đánh giá ban đầu về những thuận lợi và hạn chế cho công tác chuyển đổi số. Tuổi tác là một yếu tố quan trọng trong việc xác định mức độ sẵn sàng của họ với công nghệ (Czaja và các cộng sự, 2006; Charness, và Boot, 2009; Bergström, 2017). Thế hệ trẻ có xu hướng sẵn sàng với công nghệ số cao hơn so với thế hệ lớn tuổi hơn. Điều này được giải thích rằng những người trẻ tuổi lớn lên trong kỷ nguyên số, quen với việc sử dụng các công cụ, ứng dụng và nền tảng số nên thường thoải mái và dễ thích ứng với các công nghệ mới.

Bảng 1. Nhóm tuổi, cơ cấu giới của lực lượng công chức UBND Quận 1, TPHCM

Nhóm tuổi	Số công chức	
	Tổng	Công chức nữ
Dưới 30 tuổi	9	8
Từ 31 đến 40 tuổi	89	44
Từ 41 đến 50 tuổi	81	44
Từ 51 đến 55 tuổi	11	6
Từ 56 tuổi trở lên	7	0
Tổng số	197	102

Nguồn: UBND Quận 1, 2022b.

Trong 197 công chức đang làm việc tại UBND Quận 1, số lượng công chức dưới 40 tuổi là 98 người, chiếm khoảng 49,7 % (Bảng 1). Với cơ cấu nhóm tuổi này, đội ngũ công chức UBND Quận 1 đang có những thuận lợi cho việc thực hiện chuyển đổi số. Tuy nhiên, nhìn vào cơ cấu giới của lực lượng công chức của UBND Quận 1 cho thấy những thách thức nhất định, khi cơ cấu giới nghiêng về nữ giới. Vai trò giới và phân

công lao động theo giới có thể ảnh hưởng đến mức độ chuyên nghiệp hóa lĩnh vực công nghệ và kỹ thuật.

Bảng 2. Trình độ học vấn của lực lượng công chức UBND Quận 1, TPHCM

Trình độ học vấn	Số công chức
Trung cấp	7
Cao đẳng	1
Đại học	148
Sau đại học	41
Tổng số	197

Nguồn: UBND Quận 1, 2022b.

Một thuận lợi khác cho sự chuyển đổi số của UBND Quận 1 là phần lớn cán bộ công chức của cơ quan này có trình độ giáo dục từ đại học trở lên, trong đó có 148 người có trình độ đại học và 41 người có trình độ trên đại học. Đa phần công chức UBND Quận 1 đều có chứng chỉ tin học cơ bản, tức đã có một kỹ năng số cơ bản, phù hợp và cần thiết cho sự tích hợp và áp dụng các công nghệ và quy trình số trong công việc. Ngoài ra, hầu hết công chức còn biết sử dụng các phần mềm mạng xã hội để giao tiếp, chia sẻ công việc, và sử dụng điện toán đám mây để lưu trữ dữ liệu an toàn, vì vậy cho thấy khả năng lưu trữ, truy cập và chia sẻ tài liệu, dữ liệu của họ một cách an toàn và hiệu quả (Anh và các cộng sự, 2022). Tuy nhiên, phần lớn chuyên môn của công chức UBND Quận 1 cũng như hầu hết công chức nói chung không thuộc ngành công nghệ thông tin mà thuộc nhiều chuyên ngành khác nhau. Điều này có thể gặp khó khăn ban đầu trong việc áp dụng các giải pháp số để giải quyết các vấn đề một cách sáng tạo với hiệu quả cao.

3.2. Nhận thức và thái độ của công chức UBND Quận 1 đối với chuyển đổi số

Nhận thức và thái độ của cán bộ công chức đối với chuyển đổi số đóng vai trò hết sức quan trọng. Cách cán bộ công chức nhận thức về chuyển đổi số ảnh hưởng đến mức độ sẵn sàng và khả năng đón nhận sự thay đổi để nắm bắt những tiến bộ công nghệ và những thay đổi trong thực tiễn công việc. Thái độ tích cực đối với chuyển đổi số thúc đẩy cách tiếp cận chủ động và cởi mở, và sẵn sàng chấp nhận với các công cụ và quy trình số hóa. Ngược lại, thái độ ngần ngại hoặc chưa sẵn sàng có thể cản trở việc triển khai thành công các sáng kiến số và cản trở tiến trình chuyển đổi số của tổ chức.

3.2.1. Nhận thức về chuyển đổi số

Các cuộc phỏng vấn về khái niệm chuyển đổi số, về lợi ích của chuyển đổi số ở khu vực công và sự hình dung về vai trò và trách nhiệm của công chức trong thời đại số, cho thấy, công chức UBND Quận 1 hiểu những điểm cơ bản của khái niệm chuyển đổi số cùng với những tác động của nó đối với công việc chuyên môn. Họ cho rằng: *“Chuyển đổi số là quá trình mà cá nhân áp dụng để tích hợp công nghệ số vào tất cả các công việc chuyên môn nhằm thay đổi quy trình thực hiện truyền thống mang đến hiệu quả tối ưu”*.

“Chuyển đổi số được hình dung là thao tác qua phương tiện máy tính, ipad, email... nhằm xử lý công việc. Thay vì nhận phân công công việc như trước đây phải in văn bản thì hiện tại thông qua phần mềm văn phòng điện tử, các phòng ban cơ quan chuyên môn nhận

được văn bản phân công qua phần mềm giao việc” (Quản lý – Văn phòng UBND Quận 1).

Cán bộ công chức nhận thấy tiềm năng của công nghệ số khi tích hợp chúng vào công việc chuyên môn để đạt được kết quả tối ưu, chuyển đổi số là một xu hướng tất yếu trong xã hội hiện nay và cho rằng chuyển đổi số không chỉ là một lựa chọn mà còn là một quá trình thực hiện lâu dài.

“Chuyển đổi số là một xu thế tất yếu của xã hội hiện đại, là một công cuộc phải thực hiện và sẽ thành công, công chức đóng vai trò quyết định tiên phong, đi đầu trong công cuộc chuyển đổi số”

“Công chức là chủ thể thực hiện chuyển đổi số và cũng là đối tượng chịu tác động của chuyển đổi số” (Chuyên viên – Phòng Tư pháp).

Công chức thừa nhận vai trò tích cực của họ trong việc thúc đẩy và dẫn dắt quá trình chuyển đổi số. Cán bộ công chức không chỉ là những người tiếp nhận sự thay đổi này một cách thụ động mà còn là những người thúc đẩy và hỗ trợ thiết yếu cho quá trình chuyển đổi số trong các nhiệm vụ mà họ đang đảm trách, những kiến thức hoặc kỹ năng ngày càng trở nên quan trọng đối với công việc của công chức:

“Kỹ năng về sử dụng các thiết bị điện tử, máy tính, khi số hóa dữ liệu hoặc khi cần thống kê lập báo cáo, tiết kiệm thời gian thống kê thủ công và hạn chế sai số đến mức thấp nhất”.

Hầu hết cán bộ công chức cho rằng với sự phát triển không ngừng từ công nghệ mới, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo, chuyển đổi số ảnh hưởng đến cách suy

nghĩ và cách làm việc thông thường nên cần có sự hỗ trợ, chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm số giữa các đồng nghiệp và giữa các phòng ban để thực hiện các nhiệm vụ.

“Chuyển đổi số ảnh hưởng sâu rộng đến nhận thức, tư duy, cách làm việc như thường lệ. Một người là lãnh đạo, quản lý hoặc thậm chí một chuyên viên phụ trách công việc thông qua phương tiện số dễ dàng chia sẻ, gửi đến cho đồng nghiệp (Chuyên viên – Phòng Tài nguyên).

3.2.2. Thái độ và cảm xúc của công chức khi trải nghiệm các công cụ và quy trình số hóa

Bên cạnh việc số hóa thông tin, UBND Quận 1 đã triển khai thực hiện một số quy trình làm việc trên các phần mềm số. Sự trải nghiệm thực tế này giúp cho công chức cảm nhận về lợi ích của chuyển đổi số tốt hơn.

“Rút ngắn được quy trình, giảm gánh nặng công việc, tạo tâm lý thoải mái, vui vẻ khi làm việc”

Việc số hóa quy trình cho phép hợp lý hóa và đẩy nhanh các quy trình làm việc thay vì thực hiện theo hình thức thủ công truyền thống vốn mất nhiều thời gian và dễ mắc lỗi. Việc sử dụng phần mềm số hóa cho phép các công chức cộng tác hiệu quả hơn, chia sẻ dữ liệu để phối hợp công việc hiệu quả và nhanh chóng. Trong quá trình thao tác, thực hiện công việc trên các quy trình số, họ nhận thấy trách nhiệm của bản thân trong quy trình đó một cách rõ ràng hơn, thậm chí cả những thao tác và sai sót nhỏ trong quy trình. Mặc dù, cảm thấy công việc chuyên môn nhẹ hơn, sẽ

rút ngắn thời gian giảm bớt áp lực, dễ quản lý hơn nhưng với sự phụ thuộc ngày càng nhiều vào các môi trường số, họ cũng bày tỏ những lo ngại về vấn nạn an ninh mạng và an toàn dữ liệu.

“Lo ngại về tính bảo mật dữ liệu cần có một cơ quan chuyên trách riêng về vấn đề này”

Cán bộ công chức nhận thức được những rủi ro tiềm ẩn và sự cần thiết của các biện pháp bảo mật mạnh mẽ để bảo vệ thông tin. Sự lo ngại này là cần thiết vì họ cho rằng nhiều giấy tờ quan trọng của công dân như giấy chứng nhận sở hữu đất đai, tài sản, thông tin cá nhân và những tài liệu quan trọng của các tổ chức chính quyền có thể bị truy cập bất hợp pháp. Với cán bộ công chức, việc bảo vệ thông tin không chỉ quan trọng để thực hiện thành công quá trình chuyển đổi số mà còn để duy trì niềm tin của công chúng và đảm bảo tính toàn vẹn của các hoạt động của chính phủ.

Công chức bày tỏ sự quan tâm về tầm quan trọng của việc giải quyết vấn đề bảo mật dữ liệu một cách toàn diện trong các giai đoạn chuyển đổi số khác nhau, và cho rằng cần có sự hợp tác giữa các bên liên quan khác nhau, bao gồm các cơ quan chính phủ, chuyên gia an ninh mạng và chuyên gia, công nghệ thông tin để phát triển và thực thi các biện pháp bảo mật mạnh mẽ.

3.2.3. Nhu cầu đào tạo về kỹ năng và năng lực số của công chức

Chuyển đổi số đòi hỏi công chức phải có kiến thức về các công nghệ số, các kỹ năng và năng lực số nhất định để thực hiện công việc tốt hơn. Trong bối

cảnh chuyển đổi số ở khu vực công, dữ liệu đóng vai trò là cơ sở cho việc hoạch định chính sách và đưa ra các quyết định dựa trên bằng chứng. Bằng cách thu thập và phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, các cơ quan chính phủ có thể đánh giá tác động của các chương trình của họ, theo dõi tiến độ và liên tục cải thiện dịch vụ và chính sách của họ, chẳng hạn như quy hoạch đô thị và phân bổ nguồn lực chăm sóc sức khỏe. Qua các cuộc phỏng vấn, công chức UBND Quận 1 nhận thức được tầm quan trọng của dữ liệu trong quá trình chuyển đổi số. Từ việc nhận thức về vai trò của dữ liệu trong chuyển đổi số, tự đánh giá của bản thân về năng lực số nên có nhu cầu đào tạo về “kỹ năng phân tích và xử lý dữ liệu”, “kỹ năng chia sẻ dữ liệu” để cùng giải quyết các vấn đề. *“Các tương tác dễ dàng hơn cho các thành phần và sự chuyển đổi quyết định từ mô hình kéo sang mô hình đẩy (tập trung vào dữ liệu và khai thác khả năng trao đổi dữ liệu)”*

Cán bộ công chức dự đoán chuyển đổi số sẽ dẫn đến sự tương tác dễ dàng hơn giữa các thành phần và các bên liên quan khác nhau. Họ nhận ra sự thay đổi từ mô hình kéo, trong đó thông tin được truy xuất theo yêu cầu, sang mô hình đẩy nhấn mạnh các phương pháp tiếp cận lấy dữ liệu làm trung tâm và khả năng thay thế lẫn nhau. Rõ ràng, việc đưa ra các quyết định dựa trên dữ liệu là lợi ích lớn nhất của chuyển đổi số, từ đó thiết kế các chính sách, chiến lược và dịch vụ hiệu quả đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người dân. Nếu công chức có khả năng phân tích và xử lý dữ liệu có thể dự đoán xu hướng và

xác định các lĩnh vực cần cải thiện, từ đó giúp đưa ra các quyết định chính sách hiệu quả hơn dựa trên bằng chứng.

Với sự phát triển không ngừng của các công cụ và ứng dụng số, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo, công chức cho rằng cần có các lớp đào tạo, đào tạo lại hàng năm để bắt kịp các công nghệ mới, có cơ hội để cập nhật kiến thức và tiếp thu những kỹ năng mới để bắt kịp với những tiến bộ công nghệ và tận dụng hiệu quả các công cụ số trong công việc.

“Nên có các lớp đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao trình độ hàng năm để công chức cập nhật kiến thức, kỹ năng mới (Chuyên viên – Văn phòng UBND Quận 1).”

Đối với những người lớn tuổi hay những người còn ngần ngại với các kỹ năng và kiến thức mới cần khuyến khích sự chia sẻ giữa các đồng nghiệp trong các phòng ban và giữa các phòng ban, khích lệ tinh thần học tập suốt đời và nhấn mạnh tầm quan trọng của việc đào tạo liên tục để nâng cao kỹ năng số cho đội ngũ công chức trong bối cảnh mới. Đồng thời, các giải pháp cho những thách thức phức tạp hiện nay thường đòi hỏi sự hợp tác liên ngành và tích hợp những hiểu biết sâu sắc từ các lĩnh vực khác nhau. Do đó, công chức mong muốn được trang bị các kỹ năng hợp tác, chia sẻ dữ liệu và cùng giải quyết các vấn đề. Ngoài ra, các kỹ năng, phương pháp liên quan đến an ninh mạng và bảo mật thông tin cũng được các công chức quan tâm và mong muốn được đào tạo. Trong bối cảnh công nghệ số đang phát triển nhanh

chóng, các cơ hội đào tạo thường xuyên giúp công chức cập nhật các công cụ và công nghệ số mới nhất và các phương pháp tiếp cận mới, cho phép họ tự tin thực hiện hành trình chuyển đổi số một cách hiệu quả.

4. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Kết quả nghiên cứu cho thấy ba giai đoạn: số hóa thông tin (digitization), số hóa quy trình (digitalization) và chuyển đổi số của quá trình chuyển đổi số không chỉ được tiến hành tuần tự mà có thể được thực hiện đồng thời. Việc trải nghiệm sự tích hợp các công nghệ số, phần mềm số hóa vào công việc hằng ngày kết hợp với kế hoạch số hóa thông tin cho hồ sơ hiện tại và hồ sơ lưu trữ giúp cho công chức thấy được lợi ích thực tế của chuyển đổi số, đồng thời nâng cao tính chính xác trong quá trình nhập liệu và số hóa thông tin các hồ sơ. Trải nghiệm này giúp cán bộ công chức có niềm tin, động lực khi thực hiện các công việc số hóa thông tin ban đầu vốn mất nhiều thời gian và công sức. Trong hành trình chuyển đổi số, UBND Quận 1 đã đạt được những bước tiến đáng kể, nhất là mức độ sự tương tác và sử dụng của người dân với dịch vụ công trực tuyến. Về công tác quản lý thông tin, UBND Quận 1 đã và đang chuyển đổi hồ sơ giấy sang hồ sơ số, áp dụng phần mềm văn phòng điện tử, giảm việc sử dụng giấy tờ đồng thời tạo điều kiện chia sẻ tài liệu hiệu quả giữa các công chức. Hơn nữa, đã có những bước tiến trong quá trình số hóa quy trình trong công tác của UBND Quận 1, bằng chứng là việc giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến và triển khai các phần mềm số tự động hóa quy trình làm việc.

Những sáng kiến này đã sắp xếp hợp lý các quy trình công việc hành chính một cách hiệu quả, nâng cao hiệu suất làm việc và cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ cho người dân. Công chức UBND Quận 1 nhận thức chuyển đổi số là một xu hướng thiết yếu và họ đóng vai trò then chốt trong việc hiện đại hóa các dịch vụ công. Tuy nhiên, một số kỹ năng và năng lực số nâng cao như phân tích dữ liệu, bảo mật và an ninh mạng vẫn còn thiếu hụt ở đội ngũ công chức này.

Nghiên cứu xin đề xuất một số kiến nghị trong việc đào tạo nâng cao năng lực chuyển đổi số cho công chức UBND Quận 1 nói riêng và công chức Thành phố nói chung:

(i) Xác định các kỹ năng và năng lực số cụ thể cho từng vị trí công việc từ đó cung cấp các chương trình đào tạo có mục tiêu. Nhu cầu đào tạo của công chức cần được giải quyết thông qua các chương trình đào tạo và nâng cao năng lực thường xuyên.

(ii) Khuyến khích văn hóa học tập suốt đời, qua đó công chức có thể cập nhật những tiến bộ công nghệ mới nhất, các phương pháp tiếp cận và giải pháp số hữu ích cho chuyên môn.

(iii) Đầu tư vào những ưu thế về dữ liệu khi chuyển đổi số, chính phủ cần đầu tư vào cơ sở hạ tầng dữ liệu, thiết lập khuôn khổ quản trị và đảm bảo các biện pháp bảo mật và quyền riêng tư của dữ liệu để bảo vệ thông tin nhạy cảm và tạo niềm tin với công chức cũng như người dân và doanh nghiệp.

(iv) Chuyển đổi số khuyến khích sự hợp tác giữa các cơ quan chính phủ và các bên liên quan khác nhau. Phá vỡ các silo, tức là trạng thái tâm lý của một số bộ phận không muốn hợp tác và chia sẻ thông tin với các bộ phận khác trong cùng một tổ chức, khuyến khích sự cộng tác và giao tiếp cởi mở giữa các công chức là điều rất quan trọng cho sự thành công của chuyển đổi số. □

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Agostino, D., Arnaboldi, M. and Lema, M.D. 2021. "New Development: COVID-19 as an Accelerator of Digital Transformation in Public Service Delivery". *Public Money & Management*, 41(1), pp. 69-72.
2. Anh, N.T.L., Linh, P.L.D. and Thach, T.N. 2022. "Human Resource Development for Digital Transformation in Vietnam: A Need for Reconceptualizing Digital Skills and Competence". *Innovation*, 5, pp. 51-56.
3. Charness, N. and Boot, W.R. 2009. "Aging and Information Technology Use: Potential and Barriers". *Current Directions in Psychological Science*, 18(5), pp. 253-258.
4. Czaja, S.J., Charness, N., Fisk, A.D., Hertzog, C., Nair, S.N., Rogers, W.A. and Sharit, J. 2006. "Factors Predicting the use of Technology: Findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE)". *Psychology and Aging*, 21(2), p.333.
5. Faraj, S., Renno, W. and Bhardwaj, A. 2021. "Unto the Breach: What the COVID-19 Pandemic Exposes about Digitalization". *Information and Organization*, 31(1), p.100337.

6. Iosad, A. 2020. "Digital at the Core: A 2030 Strategy Framework for University Leaders". JISC. <https://repository.jisc.ac.uk/8133/1/2030-strategy-framework-for-universityleaders.pdf>, truy cập ngày 17/7/2023.
7. Lâm Nguyễn. 2023. "Phát triển thương mại điện tử" - Bài 1: Tăng trưởng cao. <https://bnews.vn/phat-trien-thuong-mai-dien-tu-bai-1-tang-truong-cao/290512.html>, truy cập ngày 17/7/2023.
8. Lê Minh Toàn, Dương Hải Hà. 2021. "Kinh doanh dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin: Hướng đến thị trường dịch vụ chuyển đổi số". *Tạp chí Thông tin và Truyền thông*, số 4 (4/2021) tr. 29-35. <https://ictvietnam.vn/an-pham/tap-chi-thong-tin-va-truyen-thong-so-4-thang-4-2021-24.html>, truy cập ngày 17/7/2023.
9. Pitt, B.; Huynh, T.Q.; Gregson, J.; Seal, T.; Tran, H.H.; Nguyen, H.T.; Bui, T.N.T. and Nguyen, H.M. 2022. *Readiness of Digital Transformation in Vietnamese Universities*. British Council.
10. The World Bank. 2019. *The Digital Economy in Southeast Asia: Strengthening the Foundations for Future Growth*. World Bank, Washington, DC) <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/31803>
11. UBND Quận 1. 2021. *Báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh năm 2021 và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2022*. TPHCM: Quận 1.
12. UBND Quận 1. 2022a. *Báo cáo tình hình phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo quốc phòng - an ninh năm 2022 và phương hướng nhiệm vụ trọng tâm năm 2023*. TPHCM: Quận 1.
13. UBND Quận 1. 2022b. *Báo cáo tổng kê ngành nội vụ*. TPHCM: Quận 1.
14. Verhoef, P.C., Broekhuizen, T., Y. Bart, Y., Bhattacharya, A., J.Q. Dong, N. Fabian, & M. Haenlein. 2021. "Digital transformation: A Multidisciplinary Reflection and Research Agenda". *Journal of Business Research*, Vol. 122, 2021, pp. 889-901.
15. Vial, G. 2019. "Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda". *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), pp. 118-144.