

# Xây dựng mô hình nghiên cứu các nhân tố tác động đến chuyển đổi số của chính phủ - chính phủ số

NGUYỄN NGỌC ANH\*

## Tóm tắt

Dựa trên việc nghiên cứu các tài liệu, tác giả kiểm tra hiệu suất và tính minh bạch của chính phủ với tư cách là trung gian giữa chuyển đổi niềm tin của chính phủ và công dân trong việc đáp ứng kỳ vọng của người dân. Những hiểu biết sơ bộ về kết quả đo lường có nhiều ý nghĩa chính sách và mở rộng hiểu biết của tác giả về cách chuyển đổi số của chính phủ có thể cải thiện mối quan hệ giữa chính phủ và công dân. Từ đó, nghiên cứu này đã xây dựng mô hình nghiên cứu với 6 giả thuyết các nhân tố tác động đến sự chuyển đổi số của chính phủ - chính phủ số trong ngữ cảnh Việt Nam.

**Từ khóa:** ICT, chuyển đổi số, hiệu quả, minh bạch, chính phủ số, công nghệ số, dịch vụ số, thái độ công dân

## Summary

Based on a review of previous researches, the author examines the performance and transparency of government as an intermediary between transforming the trust of government and citizens in meeting citizens' expectations. Preliminary understanding of measurement results has many policy implications and broadens the author's knowledge of how government digital transformation can improve the relationship between government and citizens. On that basis, this study develops a research model with six factors affecting the digital transformation of the government in Vietnam.

**Keywords:** ICT, digital transformation, efficiency, transparency, digital government, digital technology, digital services, citizen attitude

## GIỚI THIỆU

Nhiều khoản tiền lớn đã được chi tiêu trên toàn thế giới cho các sáng kiến chính phủ số. Theo dữ liệu về các dự án chuyển đổi số do Ngân hàng Thế giới công bố vào tháng 01/2017, 1.129 dự án cho vay đầu tư đã được Ngân hàng Thế giới tài trợ tại 135 quốc gia trên toàn cầu kể từ năm 1995 với tổng số tiền là 292,677 triệu USD (Mohamed Mahmood, 2017). Mục đích chính đằng sau chi tiêu toàn cầu này là để cải thiện hiệu suất của các chính phủ, tiết kiệm chi phí và cải thiện niềm tin của người dân vào chính phủ của họ thông qua chuyển đổi số. Tuy nhiên, mặc dù chi tiêu rất lớn cho các sáng kiến chính phủ số, nhưng trong báo cáo khảo sát được phát hành vào năm 2012, 2014 và 2016 của Liên hợp quốc nhấn mạnh, niềm tin, kỳ vọng của công dân vào các hoạt động

chuyển đổi số của chính phủ vẫn đang suy giảm và sự tham gia hơn nữa vào các dịch vụ kỹ thuật số của công dân vẫn được coi là một thách thức chính cho chính phủ số. Điều này dẫn đến việc chính phủ số không hoạt động theo kế hoạch và đạt được kết quả như mong đợi (Bannister và Connolly, 2011; Kim và cộng sự, 2009; Morgeson và cộng sự, 2011; Weerakkody và cộng sự, 2009; Welch và cộng sự, 2005).

Chính vì vậy, bài viết này đóng góp cho tổng quan lý thuyết bằng cách nghiên cứu ảnh hưởng của chuyển đổi số với niềm tin của công dân như là trung gian của hiệu suất và tính minh bạch với bối cảnh nghiên cứu là Việt Nam.

\* Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Ngày nhận bài: 14/10/2019; Ngày phản biện: 21/10/2019, Ngày duyệt đăng: 24/10/2019

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ XÂY DỰNG GIẢ THUYẾT NGHIÊN CỨU

### *Cơ sở lý thuyết*

Các nghiên cứu đã tìm thấy một kết quả tích cực (Welch và cộng sự, 2005; West, 2004; Morgeson và cộng sự, 2011) về có mối quan hệ giữa chính phủ số và niềm tin, kỳ vọng của người dân. Tuy nhiên, trong các nghiên cứu này, việc cung cấp các dịch vụ số của chính phủ không đi kèm với những thay đổi lớn về chức năng chính sách, cấu trúc, quy trình và triển khai (Waller và Weerakkody, 2016). Để nâng cao lòng tin của người dân và đáp ứng kỳ vọng của họ, chuyển đổi chính phủ số phải được liên kết với các yếu tố, như: tính minh bạch, trách nhiệm và hiệu suất (Bannister và Connolly, 2011; Morgeson và cộng sự, 2011; Waller và Weerakkody, 2016; Welch và cộng sự, 2005).

Công nghệ thông tin và truyền thông được các chính phủ sử dụng để cung cấp dịch vụ số, xây dựng chính sách và chuyển đổi số cách vận hành các chức năng cốt lõi. Thuật ngữ "chuyển đổi chính phủ" dùng để chỉ những cải tiến về hiệu quả hoạt động hoặc thay đổi quy trình, cơ cấu, dòng quyền, trọng tâm và quyền lực (Bannister và Connolly, 2011; Waller và Weerakkody, 2016; West DM, 2004). Một số học giả (Waller và Weerakkody, 2016) coi chuyển đổi số là một giai đoạn phát triển của chính phủ số. Tuy nhiên, nhiều sáng kiến đã không chuyển đổi các chức năng hoặc cấu trúc cốt lõi của chính phủ như mong đợi của công dân dẫn đến lòng tin của họ vẫn còn thấp vào chính phủ (Bean, 2015; Morgeson và cộng sự, 2011).

### *Giả thuyết nghiên cứu*

*Mối quan hệ giữa chuyển đổi số chính phủ và hiệu suất của chính phủ*

Lý thuyết hành chính công hỗ trợ mối quan hệ giữa chuyển đổi chính phủ số và niềm tin của công dân vì chuyển đổi số thay đổi căn bản hành chính công truyền thống bằng cách cải thiện cách thức hoạt động của chính phủ và cung cấp dịch vụ cho công dân và bằng cách nâng cao hiệu quả và hiệu suất. Zouridis và Thaens (2003) nhấn mạnh ảnh hưởng của các chính phủ chuyển đổi số đến đặc tính cơ bản của hành chính công và cấu trúc cơ bản của các thể chế của nó.

Do đó, tác giả rút ra giả thuyết:

*H1: Chuyển đổi số chính phủ ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất của chính phủ.*

*Mối quan hệ giữa chuyển đổi số chính phủ và tính minh bạch*

Tính minh bạch là một thành phần cốt lõi của một chính phủ được số hóa và cải thiện niềm tin của người dân bằng cách tăng tính minh bạch sẵn có của thông tin (Bannister và Connolly, 2011; Kim và cộng sự, 2009; Welch và cộng sự, 2005). Mối quan hệ giữa chuyển đổi số chính phủ và tính minh bạch được hỗ trợ bởi lý thuyết hành chính công (Zouridis và Thaens, 2003) và nghiên cứu sử dụng lý thuyết thể chế để giải thích những thay đổi cấp độ thể chế trong hành chính công (Kim và cộng sự, 2009; Weerakkody và cộng sự, 2016). Việc áp dụng tính minh bạch của các chính phủ cũng có thể được giải thích bằng lý thuyết ông chủ và người đại diện (Kim và cộng sự, 2009). Tác giả khẳng định rằng một chính phủ (đại diện) được chuyển đổi số sẽ đảm bảo rằng thông tin về các chức năng và hoạt động của nó có sẵn cho các bên liên quan, nghĩa là công dân (ông chủ), dẫn đến giả thuyết:

*H2: Chuyển đổi số chính phủ ảnh hưởng tích cực đến tính minh bạch.*

*Mối quan hệ giữa công nghệ số và chuyển đổi số của chính phủ*

Một số nhà nghiên cứu chỉ ra rằng, cần phải điều tra mối quan hệ giữa công nghệ số và chính phủ, niềm tin của người dân. Các nhà nghiên cứu khác (Bannister và Connolly 2011; Waller và Weerakkody, 2016) nhấn mạnh vai trò quan trọng của công nghệ số trong việc thay đổi chính sách của chính phủ bằng cách là một phần của quá trình thiết kế chính sách, cũng được coi là sự chuyển đổi số của chính phủ. Để phù hợp với lập luận này, cần phải điều tra mối quan hệ của công nghệ số với sự chuyển đổi số của chính phủ, được dự đoán sẽ có ảnh hưởng của nó đến niềm tin của công dân và chuyển đổi chính phủ số. Từ đó, tác giả đề xuất giả thuyết:

*H3: Công nghệ số ảnh hưởng tích cực đến sự chuyển đổi số của chính phủ.*

*Mối quan hệ giữa tính minh bạch và hiệu suất của chính phủ*

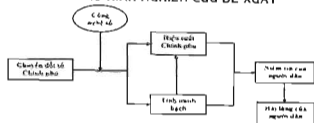
Tính minh bạch của các chính phủ được chuyển đổi số giúp cải thiện hiệu suất (Bannister và Connolly, 2011; Kim và cộng sự, 2009; Welch và cộng sự, 2005), phù hợp với lý thuyết hành chính công (Zouridis và Thaens, 2003) và lý thuyết thể chế (Kim và cộng sự, 2009; Weerakkody và cộng sự, 2016), bằng cách thay đổi cách thức hoạt động công của chính quyền và giao tiếp với công dân thông qua những thay đổi trong cấu trúc và quy trình. Do đó, tác giả rút ra giả thuyết:

*H4: Tính minh bạch ảnh hưởng tích cực đến hiệu suất của chính phủ số.*

*Mối quan hệ giữa tính minh bạch và niềm tin của công dân*

Hiệu suất của chính phủ và sự minh bạch ảnh hưởng đến niềm tin (Morgeson và cộng sự, 2011; West, 2004), và chuyển đổi số chính phủ và minh bạch tăng cường sự tham gia của công dân (Bannister và Connolly, 2011; Kim và cộng sự, 2009; Welch và cộng sự, 2005), được hỗ trợ bởi lý thuyết lựa chọn hợp lý. Việc áp dụng

## HÌNH MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU ĐỀ XUẤT



Nguồn: Đề xuất của tác giả

tính minh bạch của chính phủ số (người được ủy thác) trong các chức năng và hoạt động của chính phủ số giúp công dân (người ủy thác) lựa chọn hợp lý để tăng mức độ tham gia của họ do sự tin tưởng được cải thiện. Do đó, tác giả đề xuất giả thuyết:

**H5: Tính minh bạch ảnh hưởng tích cực đến niềm tin của người dân.**

*Mối quan hệ giữa hiệu suất của chính phủ số và sự hài lòng của công dân*

Theo Hudson (2006), hiệu suất đóng vai trò trong niềm tin vào chính phủ. Các mô hình được phát triển bởi Morgeson et al. (2011) và Morgeson và Petrescu (2011) cũng ủng hộ lập luận này. Tuy nhiên, Morgeson và Petrescu (2011) đã xác định dịch vụ số, công nghệ số, chính phủ số, kỳ vọng của người dân, tuổi tác, giáo dục, thu nhập và giới tính của họ là tiền đề hiệu suất. Nghiên cứu này đề xuất để kiểm tra mối quan hệ giữa

hiệu suất của chính phủ số và niềm tin của người dân dẫn đến sự hài lòng của công dân, có tính đến mối quan hệ giữa chuyển đổi số của chính phủ và các yếu tố làm việc khác được xác định ở trên. Từ các thảo luận trên, giả thuyết sau đây được rút ra đó là:

**H6: Hiệu suất của chính phủ số ảnh hưởng tích cực đến sự hài lòng của người dân đối với chính phủ.**

## KẾT LUẬN

Sau khi tác giả đã làm nghiên cứu tổng quan chi tiết và tác giả cố gắng tìm tham khảo các nghiên cứu của các tác giả khác trong nước, nhưng hiện nay không có nghiên cứu nào về những nhân tố tác động đến sự chuyển đổi số của chính phủ - chính phủ số. Sau khi đánh giá tổng quan nghiên cứu, tác giả nhận thấy 6 giả thuyết trên rất phù hợp với sự chuyển đổi số của chính phủ số trong ngữ cảnh Việt Nam. Do đó, tác giả đề xuất mô hình nghiên cứu gồm 6 giả thuyết các nhân tố tác động đến sự chuyển đổi số của chính phủ - chính phủ số như Hình. □

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bannister F, Connolly R (2011). Trust and transformational government: a proposed framework for research, *Gov Info Q*, 28(2), 137-147
2. Bean C. (2015). Changing citizen confidence: orientations towards political and social institutions in Australia, *The Open Polit Sci J*, 8(1), 1-9
3. John Hudson (2006). Individual Trust and Subjective Well-Being Across the EU, *Kyklos*, 59(1), 43-62
4. Kim S, Kim HJ, Lee H (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: the case of OPEN, *Gov Info Q*, 26(1), 42-50
5. Kozinets, R. V. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities, *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61-72
6. Morgeson FV, Petrescu C (2011). Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies, *Int Rev Adm Sci*, 77(3), 451-479
7. Morgeson FV, VanAmburg D, Mithas S (2011). Misplaced trust? Exploring the structure of the e-government-citizen trust relationship, *J Public Adm Res Theor*, 21(2), 257-283
8. Mohamed Mahmood (2017). *Does Digital Transformation of Government Lead to Enhanced Citizens' Trust and Confidence in Government*, A Thesis Submitted for the Degree of Doctor of Philosophy, Brunel Business School, Brunel University - United Kingdom
9. Stavros Zouridis and Marcel Thaens (2003). E-Government: Towards a Public Administration Approach, *Asian Journal of Public Administration*, 25(2), 159-183
10. Waller P, Weerakkody V (2016). *Digital government: overcoming the systemic failure of transformation*. Working Paper 2. Brunel University, London
11. Weerakkody V, Janssen M, Dwivedi Y (eds) (2009). *Handbook of research on ICT enabled transformational government: a global perspective*, Info Sci Ref, Hershey, PA
12. Welch EW, Hinnant CC, Moon MJ (2005). Linking citizen satisfaction with government and trust in government, *J Public Adm Res Theor*, 15(3), 371-391
13. West DM (2004). E-Government and the transformation of service delivery: citizen attitudes, *Public Adm Rev*, 64(1), 15-27