

# TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ TÍNH HIỆU QUẢ CỦA CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

NGUYỄN TRỌNG BÌNH (\*)  
NGUYỄN LÊ HOÀNG PHƯƠNG (\*\*)

**Tóm tắt:** Hiện nay, trước sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, việc ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin vào các lĩnh vực của đời sống xã hội, trong đó có xây dựng chính phủ điện tử đã được nhiều quốc gia trên thế giới triển khai, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị của chính phủ. Bài viết giới thiệu các tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử do các tổ chức quốc tế đưa ra, đây có thể được xem là gợi mở đáng chú ý cho việc đánh giá tính hiệu quả trong quá trình xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam.

**Từ khóa:** Chính phủ điện tử; tiêu chí đánh giá; tính hiệu quả.

**Abstract:** Currently, with the strong development of science and technology, widespread application of information technology in all fields of social life, including e-government construction, has become widely common in many countries in the world, contributing to improving the efficiency of government administration. This paper introduces the criteria for evaluating the effectiveness of e-government adopted by international organizations, which can be seen as a notable suggestion for evaluating the effectiveness of the development of e-government in Vietnam.

**Keywords:** E-government; evaluation criteria; efficiency.

Ngày nhận bài: 15/10/2020 Ngày biên tập: 25/11/2020 Ngày duyệt đăng: 23/02/2021

Theo kết quả nghiên cứu của Tập đoàn Standish, vào năm 2000, trong tất cả các dự án ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan chính phủ và doanh nghiệp công nghiệp ở Hoa Kỳ thì chỉ có 28% dự án là thành công; 23% dự án bị hủy bỏ<sup>(1)</sup>. Kết quả khảo sát về chính phủ điện tử trên toàn cầu do Liên hợp quốc thực hiện cho thấy, đối với những nước đang phát triển, tỷ lệ thất bại của các dự án về xây dựng chính phủ điện tử rất cao (từ 60 đến 80%)<sup>(2)</sup>. Vì vậy, việc xác lập các tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử có ý nghĩa quan trọng không chỉ đối với quá trình xây dựng chính phủ điện tử, mà còn cả đối với việc nâng cao chất lượng đầu ra của chính phủ điện tử.

## 1. Các bộ tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử

Trong Báo cáo của Liên hợp quốc có tựa đề “Chính phủ điện tử ở ngã ba đường”, chính phủ điện tử được phân thành ba loại: chính phủ điện tử lãng phí, tức “có đầu tư nhưng không có đầu ra”, chính phủ điện tử không có mục tiêu, tức “có đầu ra nhưng không có hiệu quả” và chính phủ điện tử có ý nghĩa, tức là “có đầu ra và có hiệu quả”.

Căn cứ vào nghiên cứu về chính phủ điện tử của các tổ chức OECD, IBM, Hiệp hội hành chính công Hoa Kỳ, Trung tâm phát triển quốc tế thuộc Đại học Harvard... có thể khái quát thành 05 bộ tiêu chí chủ yếu đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử như sau:

### 1.1. Tiêu chí đánh giá dựa trên tính hiệu quả của cổng thông tin điện tử

Cổng thông tin điện tử của chính phủ (hoặc cơ quan hành chính) là sự thể hiện tập trung của chính phủ điện tử, điểm tiếp xúc và

(\*) TS; Học viện Chính trị khu vực IV, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

(\*\*) Trường Chính trị thành phố Cần Thơ





*Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc chủ trì Hội nghị Ủy ban quốc gia Chính phủ điện tử với Ban Chỉ đạo xây dựng Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử bộ, ngành, địa phương, sáng ngày 23/7/2019. Ảnh: Quang Hiếu*

kết nối giữa chính phủ với công dân. Do rất khó đánh giá lượng thông tin với tư cách “đầu vào” (input) của cổng thông tin điện tử chính phủ nên các tổ chức quốc tế thường dựa vào “đầu ra” (output) để đánh giá tính hiệu quả của cổng thông tin điện tử chính phủ dựa vào hai phương pháp chủ yếu sau đây:

*Thứ nhất, phương pháp tiến hành đánh giá các phương diện có liên quan của cổng thông tin điện tử chính phủ.*

Năm 2001, Trung tâm nghiên cứu thị trường thế giới và Đại học Brown đã tiến hành khảo sát, đánh giá 2.228 cổng thông tin điện tử chính phủ của 196 quốc gia và vùng lãnh thổ. Trong quá trình đánh giá, hai đơn vị này tiến hành đánh giá 05 phương diện có liên quan của cổng thông tin điện tử là thông tin liên lạc, ấn phẩm điện tử; kho dữ liệu; số lượng dịch vụ công được cung cấp trên cổng thông tin điện tử. Từ bốn phương diện nói trên, hai đơn vị này đã cụ thể hóa thành 22 tiêu chí, gồm: thông tin về số điện thoại liên hệ; địa chỉ liên hệ; ấn phẩm điện tử; kho dữ liệu; thông tin liên hệ với các trang mạng

khác; tư liệu bằng âm thanh; tư liệu bằng video; giao diện tiếng nước ngoài; không có quảng cáo; không mất chi phí; phương thức truy cập dành cho người tàn tật, khuyết tật; có chính sách bảo đảm tính bảo mật và an toàn; có chỗ tìm kiếm; dịch vụ công trên cổng điện tử; sự liên kết với các trang mạng khác; chữ ký số khi giao dịch qua cổng thông tin điện tử; thanh toán điện tử; hộp thư điện tử để liên lạc; nơi để bình luận trên cổng điện tử; công bố sự kiện...

Trong quá trình đánh giá, hai tổ chức nói trên đặc biệt coi trọng một số phương diện chủ chốt của cổng thông tin điện tử chính phủ, gồm: năng lực phục vụ trên mạng (tất cả các dịch vụ được tiến hành và hoàn thành trên mạng hay không); thông tin trên mạng (như cung cấp thông tin về số điện thoại, địa chỉ, ấn phẩm điện tử, kho dữ liệu, hướng dẫn tìm kiếm, tư liệu bằng âm thanh và hình ảnh...); chính sách bảo vệ quyền riêng tư; chính sách an toàn; có phương thức phù hợp để người tàn tật sử dụng cổng thông tin điện tử.



*Thứ hai, phương pháp đánh giá mức độ thành thực trong cung cấp dịch vụ trên cổng thông tin điện tử và quá trình vận hành.*

Mức độ thành thực tập trung vào ba tiêu chí chủ yếu là: mức độ cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử; mức độ tương tác, trao đổi giữa chính phủ và người dân trên cổng thông tin điện tử; mức độ xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử. Dựa trên các tiêu chí này, mức độ thành thực trong cung cấp dịch vụ trên cổng thông tin điện tử được chia thành bốn mức: rất thấp, thấp, tương đối thấp và trung bình. Còn mức độ thành thực của quá trình vận hành của cổng thông tin điện tử được đánh giá dựa trên các tiêu chí như mức độ tích hợp của cổng thông tin điện tử; mức độ thiết kế trang web theo mong muốn của người sử dụng; năng lực kết nối với các cổng thông tin điện tử khác.

### **1.2. Tiêu chí đánh giá dựa trên chất lượng hạ tầng viễn thông**

Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông vừa là nền tảng đảm bảo để xây dựng chính phủ điện tử, vừa là tiêu chí để đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử. Viện Nghiên cứu chính phủ điện tử thuộc Công ty IBM đã nêu lên các tiêu chí nhằm đánh giá về chất lượng của hạ tầng công nghệ thông tin như sau:

*Thứ nhất, tính linh hoạt (flexibility),* là khả năng thích ứng trước sự biến động của môi trường thông tin. Tiêu chí đánh giá gồm: sử dụng tiêu chuẩn thống nhất và công khai; có đầy đủ năng lực để vận dụng các phần mềm; thiết kế được nền tảng tương đối độc lập; tích hợp dịch vụ bên trong và bên ngoài.

*Thứ hai, khả năng mở rộng và nâng cấp (scalability),* là sự tăng lên về nhu cầu để có thể mở rộng dung lượng một cách tương ứng. Tiêu chí cụ thể gồm: thiết kế phần mềm ứng dụng dùng chung hoặc miễn phí để sử dụng cho cổng thông tin điện tử; thiết lập cơ chế cân bằng tải (load balancing) nhằm sử dụng tối ưu các nguồn lực, tối đa hóa thông lượng, giảm thời gian đáp ứng và tránh tình trạng quá tải trên máy chủ.

*Thứ ba, độ tin cậy (reliability),* là khả năng thu hút người sử dụng cũng như việc đảm bảo tính an toàn và hiệu quả cho người sử dụng.

### **1.3. Tiêu chí đánh giá tổng hợp về phần cứng và phần mềm**

Tiêu chí đánh giá tổng hợp về phần cứng và phần mềm của chính phủ điện tử có thể đánh giá khá toàn diện thực trạng của chính phủ điện tử. Dựa trên cách tiếp cận này, Liên hợp quốc và Hiệp hội hành chính công của Hoa Kỳ đã tiến hành khảo sát, đánh giá về chính phủ điện tử của các nước trên thế giới. Theo đó, đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử gồm các phương diện chủ yếu sau:

*Thứ nhất, thực trạng trang web (hoặc cổng thông tin điện tử) của chính phủ.*

Đây là tiêu chí đánh giá sự phát triển của chính phủ điện tử của một quốc gia. Dựa trên tiêu chuẩn cụ thể, thực trạng trang web của chính phủ được phân thành 05 mức độ từ thấp đến cao, bao gồm: 1) Mức độ khởi đầu, trang web đã chính thức hoạt động và cung cấp thông tin về tổ chức bộ máy, như thông tin liên lạc, số điện thoại và địa chỉ làm việc. Nhìn chung, chức năng của trang web ở mức độ này rất hạn chế; 2) Mức độ nâng cao, số lượng trang web của chính phủ mở rộng, nội dung của trang web mang tính chuyên nghiệp hơn và được đổi mới, thay đổi thường xuyên; trang web cung cấp hoặc hiển thị địa chỉ truy cập trang web của một số cơ quan chính phủ khác; trên trang web có một số ấn phẩm điện tử, văn bản quy phạm pháp luật, tin tức và địa chỉ email; 3) Mức độ trao đổi, tương tác (ở mức độ này, năng lực trang web của chính phủ có sự nâng lên rõ rệt). Theo đó, thông qua hộp thư điện tử và một số phương thức khác, mức độ trao đổi thông tin giữa chính phủ và người dân được tăng cường. Người sử dụng hoặc người dân có thể từ trang web để tải xuống và gửi một số văn bản qua cổng thông tin điện tử; 4) Mức độ xử lý, giải quyết công việc qua mạng, trang web của chính phủ có đủ năng lực để giải quyết và xử lý các công



việc trên mạng. Ví dụ, như giải quyết hộ chiếu, visa, giấy khai sinh, giấy chứng tử, giấy phép lái xe, các loại phí và thuế qua mạng; 5) Mức độ tích hợp hoàn toàn. Theo đó, trang web của chính phủ có đủ năng lực để cung cấp tất cả các dịch vụ trên mạng, hơn nữa, trang web của các cơ quan chính phủ đã được kết nối với nhau; các loại hình dịch vụ công được cung cấp kịp thời theo nhu cầu của người dân.

*Thứ hai, thực trạng về hạ tầng viễn thông.*

Tiêu chí về hạ tầng viễn thông nhằm đánh giá năng lực hạ tầng viễn thông của một quốc gia. Có 06 tiêu chí thành phần được sử dụng để đánh giá, đó là: số người có máy tính trên 100 người dân; ước tính số người sử dụng internet trên 100 người dân; số điện thoại cố định trên 100 người dân; số lượng thuê bao di động trên 100 người dân; số thuê bao băng thông rộng không dây trên 100 người dân; số thuê bao băng rộng cố định trên 100 người dân.

*Thứ ba, thực trạng nguồn nhân lực.*

Thực trạng nguồn nhân lực nhằm đánh giá năng lực của người dân trong việc sử dụng chính phủ điện tử, được đánh giá thông qua các tiêu chí, như: tỷ lệ công dân từ 15 tuổi trở lên biết đọc, biết viết; tỷ lệ nhập học được đo lường bằng tổng hợp tổng số học sinh đăng ký với số học sinh theo học ở cấp tiểu học, trung học và đại học, không kể tuổi tác; dự kiến số năm đi học; năm đi học trung bình; tỷ lệ phần trăm của cư dân đô thị.

*Thứ tư, thực trạng tham gia giao dịch điện tử.*

Nội dung này đánh giá sự tương tác điện tử (thông qua mạng) giữa chính phủ và người dân, với mục đích khuyến khích các chính phủ cung cấp cho người dân các công cụ trực tuyến để tham gia vào quá trình ra quyết định. Đánh giá ở nội dung này có ba tiêu chí chủ yếu: mức độ chính phủ cung cấp thông tin qua trang web cho người dân; mức độ chính phủ coi trọng hoạt động tư vấn của người dân thông qua cổng thông tin điện tử; mức độ tham gia của người dân thông qua mạng internet.

#### **1.4. Tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử thông qua việc đánh giá hiệu quả sử dụng internet của toàn xã hội**

Về bản chất, chính phủ điện tử cần sự tương tác giữa chính phủ với người dân và doanh nghiệp. Vì vậy, xuất phát từ tính hiệu quả trong sử dụng internet của toàn xã hội có thể đánh giá được hiệu quả của chính phủ điện tử.

Trung tâm nghiên cứu Phát triển quốc tế thuộc Đại học Harvard đã nêu ra các tiêu chí để đánh giá tính hiệu quả trong sử dụng internet của toàn xã hội, gồm: 1) Bộ phận thứ nhất là thực trạng sử dụng mạng internet nhằm đánh giá vấn đề số lượng và chất lượng công nghệ thông tin và truyền thông; 2) Bộ phận thứ hai là yếu tố “gia tốc” với các tiêu chí như: mức độ tiếp cận mạng internet (cơ sở hạ tầng thông tin và truyền thông, phần mềm và các yếu tố hỗ trợ); chính sách đối với mạng internet (chính sách đối với việc phát triển thông tin truyền thông, chính sách đối với thương mại điện tử...); mức độ sử dụng internet trong lĩnh vực xã hội; mức độ sử dụng internet trong lĩnh vực kinh tế.

#### **1.5. Tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử dựa trên các tiêu chí của “quản trị tốt”**

Mục tiêu của việc xây dựng chính phủ điện tử là góp phần thúc đẩy “quản trị tốt” của chính phủ. Theo đó, các tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử từ góc độ các tiêu chí của “quản trị tốt”, bao gồm: 1) Niềm tin và sự tin tưởng của người dân; 2) Pháp quyền: công khai, công bằng trong thực thi và vận dụng pháp luật; 3) Công khai, minh bạch: mức độ đảm bảo “quyền được biết” của người dân thông qua chính phủ điện tử; 4) Trách nhiệm: mức độ sử dụng chính phủ điện tử nhằm phát huy vai trò giám sát của xã hội đối với chính phủ cũng như ngăn ngừa tham nhũng và các tiêu cực; 5) Tính đáp ứng: mức độ chính phủ sử dụng chính phủ điện tử để nắm bắt nhu cầu, nguyện vọng hợp pháp, chính đáng của người dân và đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết các nhu cầu, nguyện vọng đó; 6) Hiệu quả: sử dụng hợp lý các nguồn lực, sử dụng



chi phí tối thiểu để có được lợi ích tối đa; thông qua việc sử dụng chính phủ điện tử để tiết kiệm chi phí, nâng cao chất lượng phục vụ; 7) Thích ứng: không ngừng đổi mới và hoàn thiện thể chế, chính sách về chính phủ điện tử để đáp ứng tốt nhu cầu của xã hội; 8) Tham gia, tư vấn và đánh giá chất lượng: mức độ sử dụng chính phủ điện tử để mở rộng sự tham gia, sự tư vấn của người dân và tổ chức trong quá trình hoạch định chính sách của chính phủ cũng như phát huy vai trò đánh giá, “chấm điểm” của người dân đối với chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính.

### 2. Một số gợi mở đối với Việt Nam

Trong những năm qua, Việt Nam rất coi trọng việc tăng cường xây dựng chính phủ điện tử và đã đạt được nhiều kết quả quan trọng. Trong quá trình xây dựng chính phủ điện tử, bước đầu một số cơ quan và tổ chức đã coi trọng việc đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử. Chẳng hạn, trong những năm gần đây, Bộ Thông tin và Truyền thông đã khảo sát, tập hợp tình hình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trên cả nước và đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Từ năm 2018, Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) đã bổ sung một nội dung trong đánh giá hiệu quả quản trị địa phương đó là quản trị điện tử với các tiêu chí như: việc sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương; tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương; phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử... Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm, việc đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử ở nước ta vẫn chưa đáp ứng yêu cầu và chưa được coi trọng đúng mức. Mặt khác, các tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử chưa đầy đủ và hoàn thiện.

Từ nghiên cứu tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử trên thế giới và xuất phát từ điều kiện của Việt Nam, có thể nêu lên một số gợi mở sau:

*Thứ nhất*, cần coi trọng đúng mức việc đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử.

Hiện nay, đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử là một hoạt động được các tổ chức quốc tế và các nước quan tâm. Việc coi trọng đánh giá tính hiệu quả, công khai kết quả xếp hạng ở nội dung này không chỉ giúp cho các nước, các cơ quan, tổ chức, địa phương thấy được thực trạng xây dựng cũng như tính hiệu quả của chính phủ điện tử, để từ đó không ngừng thực hiện nhiều giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả; đồng thời thúc đẩy nỗ lực của các quốc gia và tổ chức, địa phương hướng tới cải thiện vị thế về trình độ phát triển của chính phủ điện tử. Do đó, hàng năm cần cần nhắc tiến hành đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử ở tất cả các địa phương và bộ, ngành; đồng thời công khai kết quả xếp hạng về hiệu quả quản trị điện tử.

*Thứ hai*, tiếp thu và kế thừa có chọn lọc các bộ tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử ở trên thế giới và từ thực tế Việt Nam để xây dựng bộ tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử một cách phù hợp. Có thể thấy, tùy mục đích và góc độ tiếp cận đánh giá, mà mỗi chương trình đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử có thể được dựa trên các tiêu chí khác nhau. Tuy nhiên, do mục đích của việc đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử là không ngừng thúc đẩy tính hiệu quả của việc xây dựng chính phủ điện tử, cho nên các tiêu chí đánh giá cần mang tính tổng hợp. Từ kinh nghiệm của quốc tế, có thể thấy, bộ tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử ở nước ta cần bao gồm các nội dung và cấp độ: cấp độ đầu ra; cấp độ kết quả và cấp độ ảnh hưởng của chính phủ điện tử.

Cấp độ đầu ra của việc xây dựng chính phủ điện tử có thể được đánh giá dựa trên các tiêu chí sau: 1) Tỷ lệ người dân tiếp cận tin tức trong nước qua internet; 2) Tỷ lệ người dân có kết nối internet tại nhà; 3) Số người có máy tính trên 100 người dân; 4) Số điện thoại cố định trên 100 người dân; 5) Số lượng thuê bao di động trên 100 người dân; 6) số thuê bao băng thông rộng không dây trên 100 người dân; 7) Số thuê bao băng rộng cố định trên 100 người dân; 8) Mức độ hoàn thiện của cổng thông tin điện tử; 9) Mức độ thành thực



trong cung cấp dịch vụ trên cổng thông tin điện tử (mức độ cung cấp thông tin trên cổng thông tin điện tử; mức độ tương tác, trao đổi giữa chính phủ và người dân trên cổng thông tin điện tử; phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử; mức độ xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính trên cổng thông tin điện tử...).

Cấp độ kết quả của xây dựng chính phủ điện tử có thể được đánh giá dựa trên các tiêu chí, như: 1) Mức độ tiết kiệm chi phí cho chính phủ (các cơ quan nhà nước) khi ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động; 2) Mức độ tiết kiệm chi phí cho người dân và doanh nghiệp khi sử dụng tiện ích của chính phủ điện tử; 3) Mức độ tiết kiệm thời gian cho người dân và doanh nghiệp khi sử dụng các tiện ích của chính phủ điện tử; 4) Mức độ nâng cao hiệu quả công việc khi ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động; 5) Thời gian giải quyết công việc cho người dân và doanh nghiệp khi ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động...

Cấp độ ảnh hưởng của việc xây dựng chính phủ điện tử có thể được đánh giá dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau, như: 1) Niềm tin và mức độ hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của các cơ quan nhà nước; 2) Mức độ đảm bảo pháp quyền từ kết quả của việc xây dựng chính phủ điện tử; 3) Mức độ công khai, minh bạch và đảm bảo “quyền được biết” của người dân từ kết quả của việc xây dựng chính phủ điện tử; 4) Mức độ tính trách nhiệm của các cơ quan nhà nước và đội ngũ cán bộ, công chức từ kết quả của việc xây dựng chính phủ điện tử; 5) Mức độ tăng lên về tính đáp ứng của Chính phủ từ kết quả của việc xây dựng chính phủ điện tử; 6) Mức độ đảm bảo sự tham gia của người dân thông qua mạng internet và cổng thông tin điện tử; 7) Mức độ người dân và xã hội tiếp cận dịch vụ công qua mạng; 8) Mức độ tiết kiệm chi phí toàn xã hội từ việc sử dụng các tiện ích của chính phủ điện tử.

Hiện nay, có nhiều bộ tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử. Tuy nhiên, do góc độ tiếp cận và đánh giá khác nhau nên từng bộ tiêu chí nói trên đều có những ưu điểm và hạn chế nhất định. Qua nghiên cứu các bộ tiêu chí nói trên, có thể

khái quát các tiêu chí đánh giá tính hiệu quả của chính phủ điện tử cần bao hàm ba cấp độ:  
*Thứ nhất, cấp độ đầu ra (output).*

Đó là tính hiệu quả của chính phủ điện tử được thể hiện ở kết quả của việc xây dựng về phần mềm và phần mềm của hạ tầng viễn thông, như cổng thông tin điện tử, cáp quang, điện thoại...

*Thứ hai, cấp độ kết quả (outcome).*

Tính hiệu quả của chính phủ điện tử được thể hiện ở tính kinh tế và hiệu quả của kết quả xây dựng chính phủ điện tử. Vấn đề đặt ra là việc xây dựng chính phủ điện tử có tiết kiệm chi phí cho chính phủ hay không, có thúc đẩy nhanh quy trình làm việc hay không, có nâng cao hiệu quả công việc hay không.

*Thứ ba, cấp độ ảnh hưởng (Impact).*

Tính hiệu quả của chính phủ điện tử được thể hiện ở mức độ ảnh hưởng đến xã hội. Các tiêu chí đánh giá mức độ ảnh hưởng xã hội của chính phủ điện tử có thể bao gồm:

- Việc xây dựng chính phủ điện tử có giảm thiểu chi phí cho toàn xã hội hay không;
- Việc xây dựng chính phủ điện tử có thúc đẩy tính công bằng trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công hay không;
- Việc xây dựng chính phủ điện tử có tác dụng nâng cao tính công khai, minh bạch của chính phủ và đảm bảo quyền tiếp cận thông tin của người dân hay không;
- Việc xây dựng chính phủ điện tử có tác dụng nâng cao tính đáp ứng, tính đại diện và tính trách nhiệm của chính phủ hay không;
- Việc xây dựng chính phủ điện tử có tác dụng mở rộng sự tham gia của người dân hay không;
- Việc xây dựng chính phủ điện tử có góp phần nâng cao tính liêm chính trong hoạt động của chính phủ hay không./.

#### **Ghi chú:**

(1) OECD, The hidden Threat to E-Government – Avoiding large government IT failures, www.oecd.org.2001.

(2) UN. E-Government at the crossroads, www.un.org, Aug.2003.