



ĐẠI SỨ QUÁN HỢP CHUNG QUỐC HOA KỲ

Phòng Thông tin - Văn hoá

Tầng 3, Rose Garden Tower, 6 Ngọc Khánh

Hà Nội, Việt Nam

(84-4) 831-4580 -- Fax: (84-4) 831-4601

TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ CỦA BỘ NGOẠI GIAO MỸ

CÁC VẤN ĐỀ TOÀN CẦU, 11/2000

CỘNG ĐỒNG INTERNET

CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ:

KHÔNG TƯỜNG, KHÔNG ĐỒNG HỒ, KHÔNG CỬA

William Peters & Charlene Porter

Các cơ quan thuộc chính phủ dù lớn hay nhỏ đều đang chuyển dịch vào một thời đại kỹ thuật số bằng việc đưa ngày càng nhiều dịch vụ qua Internet.

Chính phủ "của dân, do dân và vì dân" là một lý tưởng của nước Mỹ từ thế kỷ 19. Trong thế kỷ 21, công nghệ thông tin đã ban cho công dân những công cụ mới để đạt được mục đích đó.

Chính phủ Hoa Kỳ cung cấp những cách thức mới cho các công dân có thể du ngoạn trong mạng lưới văn phòng tại một trang Web có tên FirstGov (<http://firstgov.gov/>). Ngày 20/9/2000, khi tuyên bố khai trương trang Web này với một địa chỉ trên Internet trước toàn quốc, (Cựu) Tổng thống Bill Clinton đã mô tả một dịch vụ mà cho phép công dân truy cập được các thông tin và dịch vụ của chính phủ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, và 365 ngày/năm. Chỉ một cổng thông tin trực tuyến đã nối kết người Mỹ với một trong các tập hợp trang Web lớn nhất thế giới - 27 triệu trang thông tin của 20.000 các trang Web của chính phủ tại Mỹ. Thông điệp sau của Tổng thống nghênh chào những ai vào thăm trang FirstGov:

"FirstGov cho phép người sử dụng truy nhập vào một kho thông tin phong phú - từ Thư viện Quốc hội đến việc theo dõi hoạt động của NASA. Nó cũng cho phép người sử dụng có thể thực hiện những công việc quan trọng trên mạng, như việc sinh viên nộp đơn xin vay tiền, việc tìm hiểu các lợi ích của bảo hiểm xã hội, so sánh lựa chọn các dịch vụ y tế, và thậm chí quản lý các hoạt động tài trợ và hợp đồng của chính phủ. Bước nhảy vọt lịch sử này trong việc cung cấp các dịch vụ của chính phủ qua một cửa sẽ giúp cho người Mỹ trên khắp đất nước và trên toàn thế giới tìm kiếm được các thông tin và nguồn lực họ cần chỉ với một cái nháy chuột - một cách nhanh chóng và dễ dàng."

Dịch vụ trên không gian điều khiển học chính là cái mà người Mỹ muốn. Đó là kết quả của một nghiên cứu mới đây mang tên Hart-Teeter, thực hiện bởi Hội đồng Chính quyền Xuất sắc, một tổ chức lưỡng đảng phi lợi nhuận với sứ mệnh cải thiện hoạt động của khu vực công cộng. Đầu tư tiền của chính phủ vào lĩnh vực chính quyền điện tử được 68% số người được hỏi cho là một ưu tiên. Con số này tăng lên 77% sau khi các nhân viên điều tra đưa ra các ví dụ về các dịch vụ trực tuyến của chính phủ. Trong những người đã truy nhập các trang Web của chính phủ, cứ 10 người trả lời có 7 người đã khen ngợi chất lượng của những gì họ thấy, và 60% nói việc tìm những gì họ cần là dễ dàng.

Với 50 bang, 3100 chính quyền cấp quận, và hơn 12000 thành phố và thị xã trên khắp nước Mỹ, các quyết định về cách thức đưa chính quyền lên mạng đang được tiếp cận bằng nhiều cách khác nhau. Theo các quan chức đang thực

hiện “các thủ đô điện tử” tại các cấp bang và địa phương, dù cách thức tiếp cận như thế nào thì chính quyền điện tử phải được sự ủng hộ của các nhà lãnh đạo chính trị, các quan chức chính phủ, và cả công chúng.

Chính quyền một số nơi đang chuyển dịch nhanh hơn các nơi khác, nhưng có hai chính quyền ở cạnh thủ đô Washington, DC là 2 ví dụ xác đáng cho thấy công nghệ thông tin có thể cải thiện mối quan hệ giữa chính quyền và nhân dân như thế nào.

Trang Web của quận Fairfax, bang Virginia (<http://www.co.fairfax.va.us/fairfax.htm/>) được khởi đầu năm 1995 như một dự án thí điểm. Đây là một quận có mức thu nhập và giáo dục cao hơn mức trung bình toàn quốc, thống kê này tương đương với mức độ sử dụng vi tính cao hơn. Ngày nay, mỗi tháng có trung bình một triệu lượt người truy cập trang này. Trong một cuộc phỏng vấn, Trưởng Ban Thông tin quận Fairfax David Molchany nói: “Chúng tôi đã không biết được ai sẽ sử dụng trang này và họ sẽ sử dụng nó như thế nào, hoặc liệu nó có thành công không... (Bây giờ) công dân đã sử dụng nó đến mức kinh ngạc.”

Một nhân tố nữa trong việc công chúng chấp nhận sản phẩm Web này là vì quận này, với 1 triệu dân, là nơi tập trung nhiều công ty công nghệ thông tin nhất cả nước. Kết quả là, khi các quan chức quận Fairfax bắt đầu tuyên truyền cho “một chính quyền không tường, không cửa, và không đồng hồ,” họ đang nói với một tập hợp dân số mà có thể dễ chấp nhận ý tưởng này hơn ở nhiều nơi còn mang tính nông nghiệp hơn hoặc kém giàu có hơn trên nước Mỹ.

Phía bắc của Fairfax, bang Maryland với hơn 5 triệu dân cũng ở vào một vị thế cho thấy có thể dễ chấp nhận chính quyền điện tử hơn. Người dân Maryland có mức thu nhập và giáo dục cao hơn bình quân cả nước, và phần lớn dân số sống tại các khu đô thị xung quanh Washington, DC, và ở Baltimore, bang Maryland. Chính quyền bang có trụ sở tại thủ phủ Annapolis đã bắt đầu thực hiện các chức năng của mình qua mạng từ năm 1995.

Trưởng Ban Thông tin của Maryland Alisoun Moore nhấn mạnh mức độ mà công nghệ thông tin mới nhất đã tăng cường cơ hội cho các công dân tham gia vào chính quyền. “Tại Maryland bây giờ chúng tôi truyền qua mạng - truyền thanh - tất cả các phiên họp lập pháp. Bạn có thể liên lạc với từng thành viên của nghị viện bang và với từng quan chức chính quyền... Vậy mọi công dân đều có thể tiếp cận với chính quyền.”

Molchany cũng nói, khả năng tiếp cận của công dân là một thành tố quan trọng trong cuộc chuyển dịch vào không gian điều khiển học tại địa bàn của ông trong 5 năm qua. Thư điện tử ban cho công dân một khả năng tiếp cận chưa từng có với Ban giám sát, là cơ quan điều hành cao nhất tại quận được phép ra các quyết định về việc thu gom rác, sử dụng đất đai, và việc cung cấp các dịch vụ về công an, cứu hỏa và cấp cứu.

Molchany nói Fairfax đã áp dụng một hệ thống thông tin liên lạc với công dân qua thư điện tử. “Khi các giám sát viên nhận được các email hay thư từ, họ thực tế có thể theo dõi tiến trình của vấn đề, vì vậy họ thấy họ có trả lời được các công dân.”

Tính cấp bách về khả năng tiếp cận cho công dân và việc nối kết qua bức tường số ngăn cách giữa người có và người không có máy tính cũng mở rộng đến những loại công nghệ được sử dụng bởi các chính quyền này. Ý thức được rằng không phải mọi gia đình đã sắm được máy tính, cả quận Fairfax và bang Maryland đã áp dụng công nghệ phức tạp tự động bằng lời nhằm làm cho việc đối thoại với công dân được tốt hơn. Công nghệ phức tạp bằng lời tự động làm cho công dân có khả năng tiếp cận với nhiều dịch vụ và các thông tin ghi sẵn về các chương trình của chính quyền qua việc sử dụng điện thoại ấn phím.

Ông Moore nói, xoá bỏ bức tường số cũng là một mục đích khác cho các dịch vụ của chính quyền điện tử ở Maryland. “Nó quan trọng đến mức chúng tôi thà phạm sai lầm về phương diện cởi mở còn hơn quá khép kín và hạn chế.”

Trang Web của quận Fairfax cung cấp một danh mục trực tuyến về các dịch vụ sẵn có: vui chơi, dịch vụ con người, an ninh công cộng, chính quyền, và các tòa án. Tìm kiếm trong các phụ trang, như trang về vui chơi, người ta có thể tìm được toàn bộ về các công viên, các khu giải trí, tìm hiểu các cơ hội tiêu khiển hoặc thậm chí đặt chỗ cho giờ dùng trà tại một sân golf.

Tuy hiện nay phần lớn những gì trên mạng chỉ là thông tin, Molchany nói trang Web này sẽ sớm đưa vào các dịch vụ tương tác, cho phép người truy cập có thể thông qua mạng trả thuế hoặc đăng ký theo học một lớp thể dục.

Trang Web của Thủ đô Điện tử Maryland (<http://www.mec.state.md.us/>) cung cấp các thông tin và các công nối kết đến đủ các loại dịch vụ của bang, ngoài ra còn có các chỉ dẫn dễ hiểu đại loại như "làm thế nào để thực hiện các việc ở Maryland." Người truy cập có thể tìm được thông tin về một địa điểm đi nghỉ ở Maryland, việc làm trong chính quyền, hay tình trạng của một dự luật tại nghị viện bang. Trang này cũng cho phép tiếp cận dễ dàng đến các trang Web bên ngoài bộ máy quan liêu của bang, như các trường đại học, cao đẳng, các doanh nghiệp, và các chính quyền địa phương.

Bên trên sự thông tin liên lạc về các dịch vụ và các hoạt động, ông Moore coi "Thủ đô Điện tử" của Maryland như một sự mở rộng cam kết của chính quyền xây dựng những cộng đồng tốt hơn và cải thiện chất lượng cuộc sống và mức sống cho công dân. "Mọi thứ, từ tự do chính trị đến môi trường về thể chất, trường học, và công viên, v.v. Chính quyền phải sử dụng công nghệ để ủng hộ và thúc đẩy việc phát triển và sử dụng những nguồn lực này."

Trong công việc xây dựng các trang Web của chính quyền, Molchany và Moore giờ đây đã trở thành các môn đồ nỗ lực cải biến các nhà lãnh đạo khác để họ tin vào những gì Internet có thể làm được và vào các cơ hội nó có thể đem đến cho công dân. Molchany hiện là thành viên Đội đặc nhiệm về các cơ hội số hoạt động trên khắp bang Virginia giúp đỡ các cộng đồng ở những nơi kém phát triển thành lập các "cộng đồng điện tử." Ông nói: "Chúng tôi đang thử các mẫu thiết kế và phần mềm khác nhau mà chúng tôi có thể phân phát cho các cộng đồng máy vi tính có quy mô khác nhau, và nói: 'Đây là những gì các bạn có thể làm để liên kết công dân của các bạn, kéo họ lên mạng.'"

Moore nêu lên vấn đề mang tính toàn cầu về khả năng của Internet làm giảm đi quyền lực của các nhà độc tài và chuyên quyền, cho phép dòng chảy thông tin lớn hơn vào các xã hội bị cách ly. Moore nói: "Internet như một mạng lưới điện, một mạng lưới thông tin, một xa lộ thông tin mà bạn có thể đến bất kỳ nơi đâu trên thế giới (để) lấy thông tin... Internet làm cho người ta có thể lấy kiến thức và sử dụng kiến thức, và điều cơ bản là không thể để cho nhân dân mù tịt được."

William Peters là Biên tập viên tờ "Các vấn đề toàn cầu." Charlene Porter viết về các vấn đề thông tin liên lạc cho Phòng các chương trình thông tin quốc tế của Bộ Ngoại giao Hoa Kỳ.