Quản lý phát triển đô thị theo hướng tiếp cận quản trị tri thức ở Việt Nam

Bùi Thị Hoàng Lan*

Tiếp cận quản trị cho phát triển các đô thị ở Việt Nam là sự cần thiết trong tình hình đô thị hóa mạnh mẽ, bối cảnh kinh tế toàn cầu và biến đổi khí hậu. Trong quá trình phát triển, yếu tố tri thức không ngừng đan xen và nảy nở vào mọi lĩnh vực của đời sống và phát triển đô thị bền vững cũng không nằm ngoài quy luật đó. Sự phát triển của đô thị Việt Nam chuyển sang một giai đoạn mới, giai đoạn phát triển bền vững chú trọng cả bề rộng và bề sâu đòi hỏi quản trị đô thị phải thích ứng với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế tri thức với công cụ hữu hiệu là quản trị tri thức để đạt được mục tiêu của các chủ thể tham gia phát triển đô thị bền vững trong nền kinh tế chuyển đổi. Bài viết tập trung phân tích vào bối cảnh cụ thể của các đô thị ở Việt Nam và gợi ý một số giải pháp nằm khuyến khích phát triển cách tiếp cận này.

Từ khóa: Tri thức, quản trị tri thức, phát triển đô thị, công nghệ thông tin, bền vững, chính quyền đô thị.

1. Giới thiệu

Đô thị phát triển nhanh, trong bối cảnh mà sự tương tác giữa đô thị hóa, công nghiệp hóa, hiện đại hóa, toàn cầu hóa và biến đổi khí hậu đã đem lại nhiều cơ hội cũng như thách thức cho các đô thị, sự phát triển của đô thị Việt Nam chuyển sang một giai đoạn mới, giai đoạn phát triển bền vững chú trọng cả bề rộng và bề sâu, theo quan điểm chủ đạo của "Định hướng quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống đô thị Việt Nam đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050" đòi hỏi quản trị đô thị phải thích ứng với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế tri thức với công cụ hữu hiệu là quản trị tri thức để đạt được mục tiêu của các chủ thể tham gia phát triển đô thị bền vững trong nền kinh tế chuyển đổi. Do vậy, quan tâm đến cách tiếp cận quản trị tri thức lồng ghép trong quản trị đô thị là nội dung của bài viết này.

2. Tổng quan các nghiên cứu có liên quan đến quản trị tri thức trong nền kinh tế chuyển đổi

Có nhiều nghiên cứu về quản trị tri thức được thực hiện trên thế giới. Một số nghiên cứu nhấn mạnh việc tập hợp tri thức cá nhân vào tri thức tổ chức và chuyển đổi tri thức ngầm vào tri thức bộc lộ (hoặc ngược lại). Những chuyển đổi trong tri thức (giữa ngầm /bộc lộ và cá nhân/ tổ chức) xảy ra thông qua sự tương tác xã hội trong đó các cá nhân giao tiếp, hoạt động chia sẻ và trao đổi tri thức. Các học giả khác (Ardichvili, 2006) nhận định tri thức đã trở thành một thành phần quan trọng để đạt được lợi thế cạnh tranh trong các nền kinh tế mới, Tri thức cho phép đưa ra các hành động kịp thời, hiệu quả. Các câu hỏi thiết yếu cho một tổ chức muốn thành công trong nền kinh tế tri thức dựa trên chuyển đổi thông tin vào tri thức và thể chế. Quản trị tri thức là một hiện tượng phức tạp hơn và thường được xác định bao gồm bốn trụ cột: kinh doanh và công nghệ, môi trường thể chế, thông tin và truyền thông, nguồn nhân lực và hệ thống đổi mới quốc gia.

Chandra (2009) thừa nhận rằng các đặc điểm của tri thức chủ yếu có giá trị bảo vệ lợi thế sẵn có, các quy trình nó sử dụng để tích lũy và tận dụng tri thức có ý nghĩa lớn hơn cho việc tạo ra các nguồn lợi thế mới của tổ chức, tận dụng kiến thức là cần thiết cho sự phát triển, tích lũy kiến thức để đảm bảo sự tăng trưởng của tổ chức. Từ cách tiếp cận dựa trên năng lực năng động cho thấy mối liên hệ giữa khả năng năng động và quản trị tri thức bao gồm việc tạo ra, mua lại, nắm bắt, thu thập, chia sẻ, tích hợp và khai thác tri thức, quản trị tri thức có tác động tích cực đến năng lực cạnh tranh của tổ chức. Các tổ chức

nên thiết lập một nền văn hóa phù hợp để khuyến khích mọi người tạo ra và chia sẻ tri thức thúc đẩy sự đóng góp của cá nhân ở nhiều cấp độ của tổ chức thúc đẩy quản trị tri thức. Rõ ràng, văn hóa tổ chức trở thành một trong những yếu tố quan trọng nhất cho thành công của quản trị tri thức. Quản trị tri thức dựa trên hai nguồn lực cốt lõi là tri thức và con người. Chúng ta cần con người ra quyết định có hệ thống dựa trên năng suất và chất lượng của tri thức. Trong thực tế, các vốn con người là những gần gũi nhất với các chuyển giao tri thức. Tổ chức này sẽ tạo ra một cơ hội để chia sẻ những kinh nghiệm, sự hiểu biết, sự phát triển mục tiêu hiệu quả.

Chaminade, Cristina and Vang, Jan (2008) khẳng định chuyển giao kiến thức không diễn ra theo chiều dọc mà theo theo chiều ngang, để tránh nguy cơ thất bại. Quản lý tri thức thúc đẩy các tổ chức thiết lập và phát triển các mối quan hệ lâu dài với các đối tác, chủ thể có liên quan. Liên kết này là hiệu quả bởi vì nó giúp loại bỏ các khả năng cho các cạnh tranh không lành mạnh để cùng đạt hiệu quả. Kiến thức về tổ chức và lợi thế cạnh tranh và là cơ sở cho doanh nghiệp đáp ứng những thách thức trong thế kỷ 21. Các tổ chức cần kiến tạo và sử dụng tri thức một cách thông minh nhất để không bị tụt hậu. Bên cạnh đó, cơ chế thị trường tạo ra nhiều khả năng lựa chọn cho người lao động. Nhu cầu thay đổi nơi làm việc của người lao động có trình độ và kỹ năng cao tăng lên chính là nguy cơ suy giảm nguồn tri thức của tổ chức. Khi ra đi, họ không chỉ làm giảm năng suất của tổ chức mà còn mang đi những tri thức của mình, thậm chí cả tri thức của tổ chức.

3. Phát triển đô thị theo hướng tiếp cận tri thức ở Việt Nam

Đô thị phát triển nhanh với hơn 769 đô thị trên cả nước. Trong giai đoạn 2001-2010, quá trình đô thị hóa của Việt Nam diễn ra nhanh (tỷ lệ đô thị hóa hiện thời là 34%, tốc độ tăng trưởng 3,4% mỗi năm), đô thị đóng góp phần lớn trong tăng trưởng kinh tế cả nước (Quyết định số 445/QĐ-TTg). Bước vào giai đoạn 2011-2020, trong bối cảnh mà sự tương tác giữa đô thị hóa, công nghiệp hóa, hiện đại hóa, toàn cầu hóa và biến đổi khí hậu đã đem lại nhiều cơ hội cũng như thách thức cho các đô thị, sự phát triển của đô thị Việt Nam chuyển sang một giai đoạn mới, giai đoạn phát triển bền vững chú trọng cả bề rộng và bề sâu (Võ Kim Cương, 2004).

Nhiều khuynh hướng của đô thị học đã đưa ra một số hình mẫu phát triển, như đô thị thông minh (Smart Cities), đô thị số hóa (Digital Cities), đô thị nén (Compact Cities), đô thị xanh (Green Cities), đô thị sinh thái (Eco-Cities) rồi đô thị ECO kép (Eco2 Cities=Eco-Cities as Economic Cities) và đô thị tri thức (Knowledge Cities). Các hình mẫu đó có tên gọi khác nhau là để nhấn mạnh đến một số trong các khía cạnh phát triển đô thị: chất lượng cuộc sống, năng lực cạnh tranh, nền tài chính lành mạnh và năng lực quản trị đô thị tốt nằm trong Chiến lược Phát triển Đô thị (CDS) mà Ngân hàng Thế giới khởi xướng và cùng với Liên minh đô thị khuyến khích các đô thị áp dụng (Nguyễn Đăng Sơn, 2006). CDS là phương pháp xây dựng chiến lược dựa trên việc xác định các giải pháp nhằm xây dựng các thành phố được quản lý tốt, bền vững, hiệu quả và toàn diện về mặt xã hội. Sự tham gia của các bên liên quan ở địa phương và cộng đồng đối với việc gắn kết tầm nhìn và đường hướng phát triển của thành phố trong quá trình hình thành Chiến lược Phát triển đô thị có vai trò hỗ trợ và đảm bảo tính sáng tạo, năng lực và tính sở hữu của các địa phương. Đối chiếu theo yêu cầu của hệ thống phát triển đô thị thì nhà phát triển (developer) cần được đảm bảo cung cấp công cụ tin cậy để đầu tư, người quản lý cần có đủ hướng dẫn để ra quyết định, và điều chỉnh, và xử lý các nhu cầu và vấn đề phát sinh trong quá trình phát triển. Rõ ràng tính chiến lược là yêu cầu bắt buộc – là đặc trưng cơ bản khi chủ thể phát triển hiện nay là xã hội chứ không chỉ là nhà nước. Các quản trị tri thức chiến lược chỉ có thể thực hiện được khi có quá trình ra quyết định có sự tham gia đầy đủ, bao gồm cả tri thức và thông tin đô thị đảm bảo các yêu cầu phát triển có tính chiến lược xác định ngay từ đầu.

Với sự phát triển của Internet và kinh tế tri thức thì có thể xuất hiện thời kỳ "phản đô thị hóa" (Counter-Urbanization) và cần phải có sự thích ứng cao của quản trị đô thị theo hướng tiếp cận quản trị tri thức nhằm giải quyết các vấn đề đặt ra cho các đô thị. Trước hết, Quản trị tri thức trong đô thị nhằm giảm tác động môi trường, tiêu thụ năng lượng thông minh, tiết kiệm hơn thông qua các quyết định hệ thống kết cấu hạ tầng đô thị. Việc sử dụng tài nguyên đất và nước hợp lý hơn, tiết kiệm chi phí đi lại, chi phí đầu tư và quản lý hạ tầng thông qua tri thức của các chủ thể có liên quan. Quản trị tri thức hướng tới một xã hội đô thị, cộng đồng đô thị, văn hóa đô thị chia sẻ tri thức, gắn kết thông tin, thuận lợi cho việc truyền lan kiến thức, phát huy tư duy sáng tạo và đổi mới. Với cách tiếp cận quản trị tri thức lồng ghép trong quản trị đô thị để kết nối tận dụng, chia sẻ tri thức chính quyền đô thị, tri thức các cộng đồng đô thị thành tri thức của đô thị nhằm xác định tầm nhìn dài hạn, phát triển năng lực cộng

đồng, nâng cao nhận thức chính quyền và các cộng đồng đô thị, đưa ra những thông tin và cảnh báo đô thị sớm đảm bảo sự đồng thuận, công khai và minh bạch cho đô thị tri thức đáp ứng nhu cầu phát triển đô thị trong bối cảnh toàn cầu hóa và biến đổi khí hậu. Dựa vào tri thức, tính sáng tạo và giáo dục để xây dựng nền văn hóa về sự an toàn và tính thích ứng tại mọi cấp.

Quản trị tri thức với thế mạnh của mình sẽ mở ra cho các đô thị Việt Nam nhiều triển vọng trong hợp tác đa phương, đa lĩnh vực trong hoạt động phát triển đô thị; đồng thời giúp chính quyền, đối tác và cộng đồng đô thị thúc đẩy thực hiện chiến lược, triển khai các chương trình nâng cấp đô thị, phát triển nhà ở. Với hình thức quản trị tri thức hiệu quả sẽ khuyến khích các tổ chức phát triển quốc tế tiếp tục hỗ trợ cho các thành phố chia sẻ kiến thức, thông tin và nhân rộng những thành tựu đạt được, đặc biệt là chương trình phát triển đô thị (CDS) sang các thành phố khác trên cả nước dựa trên cơ sở vững chắc chia sẻ kiến thức và thông tin giữa các mạng lưới thành phố có tham gia vào CDS. Các chính quyền địa phương nâng cao vai trò của thành phố trong quá trình phát triển kinh tế và giảm nghèo đói thông qua việc thường xuyên chuẩn bị cơ sở dữ liệu tri thức cho báo cáo phân tích hiện trạng các thành phố, cơ chế cho các thành phố tham gia vào quá trình hoạch định chính sách hiện thực hoá các tác động về xã hội, môi trường và kinh tế của quá trình đô thị hoá.

Các thành phố đưa nội dung kiến thức và thông tin nâng cấp các khu ổ chuột vào trong chương trình hoạt động chính và vào chiến lược quản trị tri thức phát triển thành phố toàn diện. Để triển khai các hoạt động trên phạm vi toàn thành phố, các thành phố cần khuyến khích cộng tác tri thức giữa khu vực chính thức và phi chính thức và người nghèo đô thị. Một chiến lược quản trị tri thức phát triển cho các đô thị sẽ hỗ trợ một cách tích cực đô thị trong việc đưa ra các quyết định quan trọng chú trọng đến vấn đề thực hiện bằng chia sẻ thông tin, tri thức. Đó chính là một kế hoạch hành động cho sự phát triển bền vững, cân bằng của đô thị và các khu vực xung quanh nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống cho tất cả công dân của đô thị. Như vậy, Quản trị tri thức trong phát triển đô thị cần tích hợp và kết nối giữa các lớp tri thức, thông tin của toàn bộ đô thị với nhau. Tích hợp thông tin, tri thức hạ tầng kỹ thuật (giao thông, điện, nước,...) với các ngành khác, tích hợp được tri thức, thông tin của quá trình ra quyết định cải tạo đô thị đối với các dự án, đảm bảo xem xét các yếu tố sử dụng nguồn lực hạ tầng đô thị, nhất là đảm bảo nhu cầu đi lại của người dân, vận tải hàng hóa, và an toàn trong khi xem xét các đề xuất phát triển có tính tối ưu về cả thời gian, tính chất liên ngành, và cấp quản lý (cải tạo, mở rộng hay chuyển đổi công năng đất đai và các công trình ở đô thị). Đó cũng là những tích hợp để đảm bảo cho phép điều chỉnh nhỏ trong mỗi ngành ở khu vực đô thị khi triển khai đầu tư xây dựng các dự án cụ thể, sẽ làm cho các thỏa thuận với các ngành khác dễ dàng hơn. Không những thế còn là sự tích hợp hợp đảm bảo khớp nối các chương trình đầu tư phát triển trên bộ khung không gian đô thị. Vì vậy, tri thức thể chế trong lĩnh vực này cần được hoàn thiện theo hướng xây dựng một nền tảng chia sẻ chung đảm bảo sự liên thông giữa các kho thông tin, tạo động lực cho quá trình khai thác và chia sẻ. Các cơ quan chính quyền chia sẻ chung nền tảng thông tin phát triển đô thị, tức là thông tin có khả năng hợp chuẩn và chia sẻ cao, có tính cập nhật đồng bộ, và được quản lý thống nhất. Quản lý triển khai các dự án và lập quy hoạch có chung nguyên tắc tích hợp tri thức trong việc xem xét và điều chỉnh đa lĩnh vực, nhằm đạt được các mục tiêu đa ngành của đô thị. Tri thức thể chế hành chính, tài chính bao gồm việc phân bổ nguồn vốn, tổ chức quyền lực hành chính và chính trị phù hợp với cách làm theo mô hình này, đảm bảo sự lắng nghe và ngôn ngữ chung trong quá trình ra quyết định và thực hiện.

4. Tình hình quản lý đô thị theo hướng tiếp cận quản trị tri thức ở Việt Nam

Theo dự báo của Bộ Xây dựng, tỷ lệ đô thị hoá của Việt Nam vào năm 2020 sẽ đạt khoảng 40%, tương đương với số dân cư sinh sống tại đô thị chiếm trên 45 triệu dân. Mục tiêu đề ra cho diện tích bình quân đầu người là 100 m2/người. Nếu đạt tỷ lệ 100 m^2/người, Việt Nam cần có khoảng 450.000ha đất đô thị, nhưng hiện nay, diện tích đất đô thị chỉ có 105.000 ha, bằng 1/4 so với yêu cầu. Với tốc độ phát triển và dân số đô thị như vậy, Việt Nam sẽ phải đối mặt với ngày càng nhiều vấn đề phức tạp phát sinh từ quá trình đô thị hoá. Trong quá trình quản lý đô thị, các cấp chính quyền ở đô thị phải luôn đương đầu giải quyết những khó khăn như tình trạng xây dựng hỗn loạn không tuân thủ quy hoạch, vấn đề cấp thoát nước, thiếu cây xanh, thiếu nhà ở (khiến phát sinh những khu nhà ổ chuột). Cạnh đó là nạn ùn tắc giao thông, đường sá xuống cấp, thiếu công ăn việc làm, thất nghiệp, nghèo đói, tệ nạn xã hội, gia tăng dân số, trật tự giao thông... Các khó khăn này luôn tác động, đan xen làm cho quá trình quản lý đô thị đã phức tạp càng phức tạp thêm. Chất lượng dịch vụ công hoàn hảo là thước đo hiệu quả

quản lý và dân chủ được phát huy cao độ.

Hệ thống thông tin điện tử của các đô thị cung cấp thông tin phục vụ quản lý đô thị với hơn 25 nghìn văn bản quy phạm pháp luật được cập nhật và công bố trên Cổng thông tin điện tử các đô thị. Mặc dù hệ thống thông tin điện tử của các địa phương, đô thị đã hình thành, nhưng việc vận hành, triển khai trong thời gian qua còn có nhiều hạn chế, không đồng đều giữa các đô thị. Bên cạnh những khó khăn về hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin chưa đủ, kinh phí vận hành còn eo hẹp, khó khăn lớn là quá trình cải cách quản lý đô thị còn chậm, chưa hỗ trợ việc thay đổi phương thức làm việc trong môi trường công nghệ mới. Đội ngũ cán bộ chính quyền đô thị chưa có đủ trình độ, nhận thức, thói quen chưa bắt kịp với yêu cầu làm việc chặt chẽ của hệ thống thông tin điện tử trong các cơ quan quản lý đô thị. Việc nhận thức vai trò của ứng dụng CNTT mang lại hiệu quả cho công tác quản lý đô thị nói chung còn thấp, thể hiện ở tỷ lệ tham gia dịch vụ điện tử của đô thị còn thấp, không giải phóng được lưu lượng thông tin điện tử trao đổi trên mạng hướng tới quản trị tri thức trong quản lý đô thị.

Theo báo cáo đánh giá mức độ ứng dụng CNTT hướng tới quản trị tri thức năm 2012 trong đó bao gồm các chính quyền đô thị của Bộ Thông tin và Truyền thông (TT-TT) vừa công bố thì mức độ ứng dụng CNTT vào phục vụ chỉ đạo điều hành và phục vụ người dân, doanh nghiệp. Việc đánh giá dựa trên 5 nhóm tiêu chí: Hạ tầng kỹ thuật CNTT; triển khai ứng dụng CNTT; công tác bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; cơ chế chính sách và quy định thúc đẩy ứng dụng CNTT; nhân lực CNTT các tiêu chí đánh giá xếp hạng tốt, khá, trung bình. Xếp hạng mức độ ứng dụng ở khối các địa phương, đô thị của Đà Nẵng đứng vị trí thứ nhất (năm 2011 đứng vị trí thứ nhất); Hà Nội xếp thứ hai, tăng 17 bậc so với năm trước (năm 2011 đứng thứ 19); Thanh Hóa đứng vị trí thứ ba. Về tổng thể, tỷ lệ đô thị đạt mức tốt, khá có tăng nhưng vẫn còn thấp, cụ thể số lượng cơ quan đạt mức khá khoảng 20; mức tốt là dưới 2%. Còn xếp hạng theo các tiêu chí thành phần (về hạ tầng kỹ thuật; về ứng dụng CNTT phục vụ hoạt động người dân và DN; về website. Về cung cấp thông tin trên website/portal, tỷ lệ trang web của các địa phương, đô thị đạt mức khá tăng 10,3% và tốt tăng 8,2% so với năm 2011. Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, năm 2012, số lượng đơn vị cung cấp dịch vụ và số lượng dịch vụ công mức độ 3 được các đô thị cung cấp tăng nhiều. Ví dụ, năm 2010 có 38 tỉnh, TP cung cấp 748 dịch vụ mức độ 3, có 1 TP cung cấp 3 dịch vụ mức độ 4; năm 2011, có 38 tỉnh, TP cung cấp 829 dịch vụ mức độ 3, có 2 TP cung cấp 8 dịch vụ mức độ 4; thì đến năm 2012, 49 tỉnh, TP cung cấp 1.609 dịch vụ mức độ 3, có 2 TP cung cấp 5 dịch vụ mức độ 4. Các đô thị tiêu biểu có số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết qua dịch vụ công trực tuyến lớn là thành phố Đà Nẵng và tỉnh Thanh Hóa.

Bên cạnh những kết quả đáng ghi nhận về ứng dụng CNTT cho quản trị tri thức của chính quyền đô thị năm 2012 thì vẫn còn những tồn tại cần sớm khắc phục. Chẳng hạn, ở tiêu chí quản trị tri thức phục vụ người dân và doanh nghiệp thì An Giang, Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng đạt mức khá và lần lượt giữ các vị trí cao tương ứng từ 1 đến 4, trong đó TP Hồ Chí Minh lại ở nhóm trung bình (đứng thứ 12), còn Quảng Ninh được đánh giá là phát triển mạnh về kinh tế, du lịch... lại đứng gần cuối bảng xếp hạng.

Đà Nẵng là một điển hình, được đánh giá cao với việc hai năm liền (2010, 2011) dẫn đầu cả nước trong bảng xếp hạng này. Điều đó có lẽ thỏa đáng với một hệ thống chỉ số mà đánh giá chủ yếu dựa trên các chuẩn mực đầu vào, bởi con số đã đầu tư cho CNTT phục vụ quản trị tri thức của thành phố là khá thuyết phục như tổng vốn đầu tư ban đầu hơn 17 triệu USD (Chính phủ và WB quyết định tăng thêm 10 triệu USD cho Đà Nẵng) cung cấp thiết bị đầu cuối cho 91 đơn vị, mạng LAN đã kết nối đến 100% cơ quan, đơn vị.

Tuy vậy, đánh giá đầu ra của việc ứng dụng CNTT cho quản trị tri thức theo hệ thống tiêu chí đánh giá, xếp hạng quản lý đô thị của Đà Nẵng nói riêng và các đô thị thì vẫn còn *một số hạn chế* sau:

Hệ thống điều hành và quản lý văn bản chưa được sử dụng hiệu quả. Chỉ có một số đơn vị tiêu biểu như Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ, Sở Giao thông vận tải đã quản lý, điều hành cơ quan và quản lý văn bản qua mạng, khai thác tốt các tính năng của hệ thống này trong khi đó nhiều cơ quan chỉ sử dụng với mục đích để hỗ trợ việc quản lý, thống kê văn bản của nhân viên văn lên lịch công tác, trao đổi công việc.

Các trang web chính quyền đô thị nặng việc thông tin tuyên truyền. mới quan tâm đến công việc viết, cập nhật tin, bài, trong khi đó những nhiệm vụ như cung cấp thông tin của cơ quan, đơn vị trực thuộc và công chức có thẩm quyền; dịch vụ hành chính công trực tuyến; cung cấp thông tin dự án, hạng mục đầu tư, đấu thầu, mua sắm công... thì hầu hết chỉ ở mức độ 3. Chỉ có Sở Thông tin và Truyền thông đã triển khai dịch vụ hành chính công mức độ 4 với 04 đầu công việc nhưng lại là những đầu công

việc có lượng giao dịch ít gặp (cấp phép hoạt động triển lãm, hội chợ xuất bản phẩm; cấp giấy phép thu chương trình nước ngoài trực tuyến tại vệ tinh, cấp giấy phép xuất bản bản tin, cấp giấy phép tổ chức họp báo).

Các phần mềm phục vụ tác nghiệp và quản lý cơ sở dữ liệu chưa được đầu tư nhiều. số lượng các phần mềm nghiệp vụ được xây dựng, triển khai áp dụng, nâng cấp ở từng cơ quan, đơn vị còn ít. Việc sử dụng cơ sở dữ liệu chung còn hạn chế. Vì vậy, các cơ quan chức năng cần xem xét lại việc cân đối tỉ lệ và bố trí kinh phí phù hợp hơn giữa kinh phí đầu tư thiết bị, hạ tầng kỹ thuật và kinh phí đầu tư cho các giải pháp kỹ thuật, đồng thời phân cấp kinh phí cho từng cơ quan, đơn vị sử dụng, tự chịu trách nhiệm thực hiện.

Từ thực tế trên, có thể nhận thấy việc ứng dụng CNTT trong các cơ quan hiện nay thách thức lớn nhất vẫn là nhân tố con người và giải pháp ứng dụng. Vì vậy, nếu chúng ta không xem xét nghiêm túc, điều chỉnh lại về mức độ, tỉ lệ và lộ trình đầu tư giữa hạ tầng, thiết bị CNTT với các giải pháp kỹ thuật và nhân tố con người cho phù hợp thì khó lòng đạt được mục tiêu chính quyền đô thị tri thức.

5. Thảo luận một số hướng giải quyết cho vấn đề quản lý phát triển đô thị theo hướng tiếp cận quản trị tri thức ở Việt Nam

Vì nhiều lý do khác nhau, cơ sở lý luận và pháp lý về chính quyền đô thị chưa được tập trung nghiên cứu nhiều so với tầm quan trọng và yêu cầu thực tiễn công tác quản lý. Hiện nay, “chính quyền đô thị tri thức” chưa được quy định cụ thể mà vẫn phải chịu sự chi phối với các quy định chung về tổ chức và hoạt động của các cấp chính quyền địa phương trong cả nước. Cùng với toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế, quá trình công nghiệp hoá và đô thị hoá, các đô thị đều giữ vai trò hạt nhân, đầu tàu và tác động lan toả đến sự phát triển của từng khu vực, từng vùng và phạm vi toàn quốc. Xuất phát từ đòi hỏi đó, quản lý đô thị với cách tiếp cận quản trị tri thức là yêu cầu hết sức khách quan đồng thời đóng góp cho việc hoàn thiện thể chế pháp luật về chính quyền đô thị tri thức.Chính quyền đô thị theo hướng quản trị tri thức phải được hỗ trợ bởi chính quyền điện tử (e-Gov). Trong đó, các giao dịch nội bộ và dịch vụ hành chính công được ứng dụng trên môi trường mạng. Chính quyền đô thị hướng đến lấy sự hài lòng của khách hàng – công dân với việc cung ứng các dịch vụ công làm thước đo, vì vậy rất cần thiết phải hình thành tổ chức độc lập và chuyên nghiệp giám sát, đánh giá chất lượng các dịch vụ công cung cấp cho cộng đồng xã hội.

Trong các hạn chế của quản lý đô thị nêu trên, cách tiếp cận quản trị tri thức sẽ giúp chính quyền đô thị giải quyết các vấn đề của mình. Chẳng hạn, xin cấp giấy phép xây dựng, giấy chứng nhận chủ quyền nhà đất luôn là vấn đề bức xúc của người dân, doanh nghiệp cũng như chiếm nhiều thời gian, công sức của các chính quyền đô thị trong việc giải quyết các thủ tục cấp phép và quản lý hồ sơ. Thông tin chỉ được lưu trữ trên từng máy lẻ, thuộc quyền quản lý của từng chuyên viên vì vậy không có khả năng chia sẻ, thiếu tính liên thông và kế thừa. Cần thiết phải triển khai, nhân rộng mô hình thực hiện của một số quận trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đã triển khai tiếp cận quản trị tri thức theo hình thức đầu tư hệ thống thông tin mang tính quản lý và hỗ trợ xử lý nghiệp vụ trong lĩnh vực đất đai xây dựng đô thị. Với hệ thống này, tất cả thông tin được quản lý tập trung tại máy chủ, các máy trạm kết nối với trung tâm thông qua hệ thống mạng, thông tin được liên thông tới tất cả các bộ phận từ khâu nhận hồ sơ của người dân, đến xử lý hồ sơ của các chuyên viên, duyệt hồ sơ của lãnh đạo phòng, ký giấy chứng nhận của Thường trực UBND và trả hồ sơ cho dân. Mọi thao tác đều được ghi nhận trong máy chủ, bộ phận sau kế thừa thông tin của bộ phận trước. Thông tin được kế thừa cho các loại hồ sơ biến động sử dụng đất, thay đổi thiết kế và điều chỉnh nội dung… Ngoài việc xử lý hồ sơ nhanh hệ thống này còn giúp tra cứu được lịch sử và quá trình sử dụng nhà đất, là cơ sở để công khai thông tin về nhà đất trên website cho người dân và doanh nghiệp dễ dàng tra cứu. Việc tổng hợp và thống kê tình trạng nhà đất đơn giản và chính xác, phục vụ cho lãnh đạo cơ quan trong việc quản lý và hoạch định chính sách phát triển. Một điểm mới và cũng là điều kiện để duy trì vận hành hệ thống là các phần mềm nghiệp vụ gắn liền với quy trình quản lý hành chính, tương ứng với quy trình quản lý hệ thống chất lượng ISO của từng cơ quan, có thể tuỳ biến để đáp ứng với các loại quy trình hiện hành khác. Một số yếu tố để thành công với cách tiếp cận quản trị tri thức trong quản lý đô thị:

Phương thức đầu tư: Để hệ thống vận hành thì các thành phần của hệ thống như hạ tầng phục vụ quản trị tri thức (hệ thống mạng và các thiết bị, hệ thống máy chủ, hệ thống máy trạm, hệ thống các thiết bị phục vụ xử lý hồ sơ cho từng phòng chuyên môn, chuyên viên), dữ liệu, phần mềm và đặc biệt là con người phải được đầu tư đồng bộ.

Hình thức triển khai phần mềm ứng dụng: phần mềm phải được chỉnh sửa phù hợp với từng cơ quan.

Hướng dẫn vận hành hệ thống và sử dụng phần mềm: mỗi chuyên viên phải được đào tạo sử dụng thành thạo phần mềm tương ứng với chuyên môn.

6. Kết luận

Như vậy, tiếp cận quản trị cho phát triển các đô thị ở Việt Nam là sự cần thiết trong tình hình đô thị hóa mạnh mẽ, bối cảnh kinh tế toàn cầu và biến đổi khí hậu. Trong quá trình phát triển, yếu tố tri thức không ngừng đan xen và nảy nở vào mọi lĩnh vực của đời sống và phát triển đô thị bền vững cũng không nằm ngoài quy luật đó. Dưới đây là một số giải pháp chủ đạo để khuyến khích mạnh mẽ cách tiếp cận này trong các đô thị ở Việt Nam nói chung: Tạo ra văn hóa chia sẻ kiến thức ở các cộng đồng đô thị; Khám phá tiềm năng từ kiến thức hiện có; Nắm bắt kiến thức ngầm từ các chương trình, dự án phát triển đô thị; Phân tích các kiến thức hiện có, tiềm năng tri thức, hệ thống đo lường hiệu quả quản trị tri thức; Chính sách giáo dục và cải cách hệ thống giáo dục; Tạo một lộ trình công nghệ để tìm kiếmcho công nghệ "thích hợp" cho từng đô thị; Đầu tư mạnh mẽ hơn vào vốn con người đô thị; Tạo một xã hội thông tin cho tất cả cư dân đô thị; Thúc đẩy quan hệ đối tác công tư. Có thể sử dụng phương pháp cải thiện hiệu suất quản trị tri thức dựa trên việc thiết lập hệ thống mà các nhân viên bắt đầu như một "vành đai xanh", đạt các cấp bậc cao nhất của "vành đai đen" đồng thời cũng phải biết chia sẻ cho những người khác. Quản lý tri thức đạt hiệu quả, phát triển đô thị sẽ đạt được những kết quả như: tăng tính thu hút và cạnh tranh của khu vực đô thị; thúc đẩy hoạt động đổi mới phát triển đô thị; cải thiện hiệu quả quản trị đô thị; nâng cao sự thoả mãn cộng đồng đô thị.□

Tài liệu tham khảo:

Ardichvili, A., Maurer, M., Li, W., Wentling, T., & Stuedemann, R. (2006). Cultural influences on knowledge sharing through online communities of practice. Journal of Knowledge Management, 10(1), 94–107. Bruton, G. D.

Chandra, A., & Khanijo, M. K. (2009). Knowledge economy: The Indian challenge. New Delhi: Sage Publications.

Chaminade, Cristina and Vang, Jan (2008). Globalisation of knowledge production and regional innova- tion policy: Supporting specialized hubs in the Bangalore software industry. Research Policy, Published by ELSEVIER 37(10), ISSN 1654-3149.

Võ Kim Cương 2004, "Quản lý đô thị thời kỳ chuyển đổi". NXB Xây dựng, Hà Nội.

Quyết định số 445/QĐ-TTg "Phê duyệt điều chỉnh định hướng quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống đô thị Việt Nam đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2050" của Thủ tướng chính phủ ngày 07/04/2009.

Nguyễn Đăng Sơn 2006, "Phương pháp tiếp cận mới về quy hoạch và phát triển đô thị". NXB Xây dựng.

Managing urban development towards the approach of knowledge management in Vietnam

Abstract:

Approach to knowledge management for Vietnam's urban development is crucial in the context of urbanization, industrialization, modernization, globalization, and climate change. In the process of developmet, knowledge belong to all fields of the economy and urban development is also this way. Vietnam's urban development has been new period that is concerned to either quantity and quality and required to be relevant to the knowledge economy. The essential tool is knowledge management to reach the objectives of all partnerships in the process of urban development of transitional economy. The article focuses on urban development and proposes some recommendations for the approach.

Thông tin tác giả:

**** Bùi Thị Hoàng Lan**, Tiến sỹ*

- Cơ quan công tác: Giảng viên khoa Môi trường và đô thị, Trường Đại học Kinh tế quốc dân.

- Lĩnh vực nghiên cứu: Quản lý đô thị, quản lý công, quản trị tri thức, quản lý lãnh thổ.

- Một số tạp chí đã đăng tải công trình: Tạp chí Kinh tế và phát triển, Tạp chí Nghiên cứu kinh tế, Tạp chí Quản lý nhà nước, Tạp chí Quản lý kinh tế.

Email: lanbh@neu.edu.vn; trorchidbui@gmail.com