



TECH FOR
GOOD
INSTITUTE



Báo cáo nghiên cứu

Khai thác nền tảng số vì lợi ích cộng đồng

Tháng 8 năm 2024



Tổng quan về Báo cáo nghiên cứu

Mặc dù tác động của các nền tảng số đối với tăng trưởng kinh tế tại khu vực Đông Nam Á đã được công nhận rộng rãi, các nghiên cứu phân tích ảnh hưởng tích cực của các nền tảng này trong việc thúc đẩy tiến bộ xã hội, phát triển và bảo vệ môi trường vẫn còn hạn chế. Trên cơ sở Báo cáo Kinh tế về các Nền tảng năm 2021 của Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng (TFGI), Báo cáo này phân tích cách mà các nền tảng số khai thác các tính năng độc đáo trên nền tảng để vừa thúc đẩy chuyển đổi số trên diện rộng, vừa khuyến khích các bên liên quan hành động để phát triển bền vững.

Báo cáo này phân tích các nền tảng số trong nhiều lĩnh vực, bao gồm thương mại điện tử, nhà hàng - khách sạn, trải nghiệm, dịch vụ di chuyển và giao đồ ăn. Phiên thảo luận bàn tròn về các trường hợp sử dụng cũng như những thách thức trong quá trình khai thác các nền tảng vì lợi ích cộng đồng đã hội tụ các đại diện ngành và tổ chức xã hội dân sự để tham vấn.

Các ví dụ được chọn lọc nhằm minh họa thay vì cung cấp đầy đủ thông tin. Báo cáo này nhằm mục đích thúc đẩy đối thoại về cách khai thác các tính năng độc đáo của nền tảng số vì lợi ích cộng đồng, đồng thời là tư liệu tham khảo để chính phủ các nước, khu vực tư nhân và các tổ chức xã hội dân sự tìm hiểu về cách phát huy toàn bộ tiềm năng của nền tảng số nhằm góp phần đạt được các Mục tiêu Phát triển Bền vững tại khu vực Đông Nam Á.

Miễn trừ trách nhiệm

Báo cáo sử dụng thông tin dựa trên cơ sở 'nguyên trạng'. Báo cáo không nên được coi là khuyến nghị đầu tư liên quan đến bất kỳ ngành nào. Báo cáo này do Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng biên soạn và chỉ dành cho mục đích cung cấp thông tin trong một khoảng thời gian giới hạn để đưa ra một quan điểm về thị trường. Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng và các đơn vị liên kết của Viện hoặc bên thứ ba có liên quan không tuyên bố hoặc bảo đảm, dù rõ ràng hay ngụ ý, về tính chính xác hoặc đầy đủ của thông tin trong báo cáo và các nhân sự hoặc đơn vị liên kết của Viện, cùng các cán bộ, nhân viên hoặc đại diện tương ứng của các đơn vị này không chịu bất kỳ nghĩa vụ hoặc trách nhiệm pháp lý nào liên quan đến Báo cáo này.

Bản quyền © 2024 của Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng. Mọi quyền được bảo lưu.

Có thể sao chép tệp này hoặc nội dung trong đó, với điều kiện ghi rõ nguồn là Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng.

Lời cảm ơn

Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng (TFGI) xin chân thành cảm ơn Ant International vì đã tài trợ cho phiên thảo luận bàn tròn và Báo cáo này. Các phát hiện, thông tin phân tích, đánh giá cũng như các đề xuất, khuyến nghị của nghiên cứu này được xác định và đưa ra một cách hoàn toàn độc lập và khách quan.

Chúng tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến khách mời tham dự phiên thảo luận bàn tròn. Ý kiến đóng góp và phản hồi của quý vị đã giúp chúng tôi hoàn thiện Báo cáo này:

-  **Carrie Suen**
Cố vấn Cấp cao về Vấn đề Toàn cầu và Chiến lược Phát triển Bền vững, Ant International
-  **Cecilia Hough**
Giám đốc Vận hành và Quản lý Tác động, B Lab Singapore
-  **Fiona Tan**
Chủ tịch, Hiệp hội Ngành Nền tảng số
-  **Gaurav Bhasin**
Giám đốc Phát triển Bền vững, Tập đoàn Carousell
-  **Gladys Chun**
Tổng Cố vấn, Lazada
-  **Jamie Ko**
Giám đốc Quan hệ Công chúng Khu vực, Grab
-  **Janessa Kong**
Chuyên viên Phân tích Nghiên cứu Chính sách Cấp cao, Viện Nội vụ Singapore (SNA)
-  **Joey Tan**
Giám đốc Phát triển Bền vững Khu vực ASEAN, Amazon Web Services
-  **Kenneth Ng**
Giám đốc Phát triển Bền vững Toàn cầu, Razer
-  **Matin Mohdari**
Giám đốc Chính sách Công, Chính phủ và Doanh nghiệp (Đông Nam Á và Nam Á), Tập đoàn Expedia
-  **Rachel S Teo**
Giám đốc Chính sách Công và Chính phủ, Google Singapore
-  **Tony Soh**
Giám đốc Điều hành, Trung tâm Tình nguyện và Từ thiện Quốc gia

Báo cáo này được hoàn thiện với sự hỗ trợ của Ant International.

Giới thiệu về Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng (Tech for Good Institute - TFGI)

Viện Nghiên cứu Công nghệ vì Cộng đồng (Tech for Good Institute, gọi tắt là TFGI) là một tổ chức phi lợi nhuận, với sứ mệnh thúc đẩy triển vọng của công nghệ và nền kinh tế số đối với sự tăng trưởng toàn diện, công bằng và bền vững tại khu vực Đông Nam Á.

Với quy mô dân số cao gấp hai lần so với nước Mỹ, cùng với các thách thức về đặc điểm dân số, nền kinh tế số của Đông Nam Á đang phát triển nhanh chóng. Song song với đó, bối cảnh văn hóa, xã hội, chính trị và kinh tế đa dạng định hình hướng phát triển đặc thù của khu vực này. TFGI đóng vai trò là một nền tảng cho các hoạt động nghiên cứu, đối thoại và hợp tác tập trung vào khu vực Đông Nam Á, đồng thời vẫn duy trì được sự kết nối toàn cầu. Nhiệm vụ của Viện là tập trung vào các chủ đề giao thoa giữa công nghệ, xã hội và kinh tế, đồng thời có liên quan đến sự phát triển của khu vực. Thông qua các hoạt động nghiên cứu, liên kết hiệu quả và các kiến nghị dựa trên bằng chứng xác thực, chúng tôi nỗ lực để hiểu và truyền tải chính sách một cách chặt chẽ, cân bằng và khách quan.

TFGI do Grab thành lập với mục tiêu thúc đẩy một khu vực Đông Nam Á thịnh vượng và đổi mới sáng tạo cho tất cả mọi người. Chúng tôi hoan nghênh các cơ hội hợp tác, hỗ trợ về tài chính hoặc bất kỳ hình thức nào, từ các tổ chức và cá nhân cùng cam kết thúc đẩy các tiến bộ đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số có trách nhiệm hướng đến tăng trưởng bền vững trong khu vực.

Để biết thêm thông tin chi tiết về TFGI, xin vui lòng truy cập website www.techforgoodinstitute.org.

Giới thiệu về Ant International

Với trụ sở chính tại Singapore, Ant International là đơn vị thúc đẩy tiến bộ trong hoạt động thương mại toàn cầu thông qua đổi mới sáng tạo công nghệ số vì sự phát triển của mọi cá nhân và doanh nghiệp. Chúng tôi hợp tác với các đối tác nhằm hỗ trợ thúc đẩy tăng trưởng cho các đơn vị bán hàng ở mọi quy mô trên toàn cầu bằng các giải pháp dịch vụ tài chính và thanh toán số dựa trên công nghệ.

Để biết thêm thông tin chi tiết về Ant International, xin vui lòng truy cập website www.antglobal.com.

Tóm lược

➤ Các nền tảng số có những tính năng độc đáo làm thay đổi cách mà chúng ta làm việc, sinh sống và giao dịch.

Các nền tảng số là dịch vụ trung gian giữa nhiều nhóm người dùng, trong đó thông thường là người mua và người bán. Những dịch vụ này đã có từ trước kỷ nguyên số, ví dụ như dịch vụ ngân hàng và mạng truyền hình. Tuy nhiên, nhờ số hóa các tương tác và giao dịch giữa người dùng, các nền tảng số đã góp phần hình thành các sàn giao dịch điện tử đa bên với **hiệu quả, khả năng tiếp cận, quy mô và độ linh hoạt** vượt trội. Hạ tầng kinh doanh cho các nền tảng ưu tiên công nghệ số có thể xử lý nhiều giao dịch hơn với chi phí biên thấp hơn, giúp mở rộng quy mô một cách nhanh chóng. Trên thực tế, để thành công, các mô hình kinh doanh này thường đòi hỏi phải có quy mô lớn, tức dựa vào hiệu ứng mạng lưới người dùng đang ngày càng rộng mở để trở nên hữu dụng và có giá trị hơn với người dùng. Nhờ không có sự hiện diện hữu hình, các nền tảng số có thể vượt qua các rào cản về địa lý và múi giờ, hoạt động 24/7 và không chỉ giới hạn ở những thành phố lớn. Với nỗ lực chứng minh giá trị với người dùng, các nền tảng số vẫn luôn chú trọng vào việc giảm thiểu các rào cản gia nhập bằng cách tạo hành trình liền mạch và suôn sẻ cho người dùng. Nhờ giảm thiểu chi phí vận hành bằng cách nâng cao hiệu quả tự động hóa và các quy trình kinh doanh số hóa giúp tăng khả năng tiếp cận, các nền tảng số có thể giảm thiểu chi phí cho người dùng. Các nền tảng số còn thu thập và xử lý một lượng lớn dữ liệu theo thời gian thực, không chỉ giúp nâng cao hiệu quả mà còn tạo ra sự linh hoạt trong quá trình ra quyết định và phát triển sản phẩm, ví dụ như định giá linh động hay vạch ra một tuyến đường hiệu quả. Cuối cùng, vì các nền tảng số nỗ lực có được sự trung thành của người dùng giữa muôn vàn các nền tảng khác, họ không ngừng đổi mới chiến lược, vận hành, công nghệ, sản phẩm và tiếp thị để phát triển.

Với những năng lực trên, các nền tảng số đã góp phần vào sự tăng trưởng của nền kinh tế số tại khu vực Đông Nam Á bằng cách hỗ trợ người bán và thương nhân số hóa doanh nghiệp với vốn đầu tư tương đối thấp vào nhân lực và công nghệ. Điều này đóng vai trò đặc biệt quan trọng đối với khu vực Đông Nam Á, nơi mà các doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ và vừa (MSME) chiếm gần 99,9% tổng số doanh nghiệp. Với lợi thế về quy mô, các nền tảng số cũng có thể đầu tư vào an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu và các biện pháp khác để tạo dựng lòng tin với người dùng. Điều này có thể đặc biệt khó khăn đối với các thương nhân đơn lẻ. Là đơn vị trung gian, các nền tảng số có thể giảm thiểu rủi ro cho các giao dịch của cả người bán lẫn người mua bằng nhiều cách, từ quản lý dữ liệu cá nhân và dữ liệu thanh toán, giữ tiền ký quỹ để đảm bảo thanh toán cho đến xác minh sản phẩm và đảm bảo an toàn cho người dùng.

Các nền tảng số có thể mang lại lợi ích cho xã hội và an sinh cho cộng đồng.

Nhờ phát huy lợi thế về quy mô, khả năng tiếp cận, hiệu quả và tính linh hoạt, các nền tảng số có thể góp phần đạt được các mục tiêu xã hội và môi trường. Đơn cử như trong đại dịch COVID-19, các nền tảng số đã trực tiếp kết nối các MSME với khách hàng trên kênh trực tuyến, từ đó giúp các doanh nghiệp này vận hành và duy trì kế sinh nhai. Bên cạnh đó, các chính phủ cũng đã khai thác các nền tảng dịch vụ tài chính số nhằm xác định các doanh nghiệp cần hỗ trợ và cung cấp tiền mặt cho những đối tượng đủ điều kiện nhận bảo trợ xã hội.

Các nền tảng số với hiệu quả, tính năng thân thiện với người dùng và khả năng hoạt động 24/7 cũng đã góp phần vào các sáng kiến xã hội như tạo điều kiện cho các hoạt động từ thiện và sáng kiến hỗ trợ cộng đồng. Nhờ tính linh hoạt và năng lực cá nhân hóa, một số nền tảng số cũng đã giúp quá trình đi lại và di chuyển của những phân khúc khách hàng chưa thực sự được quan tâm trở nên dễ dàng hơn. Một số nền tảng số khác lại tận dụng quy mô để kết nối với những đối tượng khó tiếp cận nhằm triển khai các sáng kiến bồi dưỡng kỹ năng như cho các MSME và tài xế.

Các nền tảng số có thể góp phần đảm bảo bền vững môi trường.

Tác động đến môi trường của nền kinh tế số đang gia tăng nhanh chóng, với lượng nước và năng lượng tiêu thụ trên toàn cầu dự kiến sẽ tăng đáng kể do ngày càng đẩy mạnh tiến độ chuyển đổi số và đưa công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) vào các giải pháp. Dù việc biến ý định thành hành động vẫn chưa được như mong đợi giữa “nói, làm và hành động”, các nền tảng số có quy mô lớn hơn có thể nỗ lực và tập trung nguồn lực nhằm giảm thiểu chi phí môi trường trong hoạt động vận hành, sản phẩm và dịch vụ. Ở khía cạnh vận hành, nỗ lực này bao gồm các tiêu chuẩn về tiết kiệm năng lượng tại trung tâm dữ liệu cho đến tối ưu hóa hậu cần trong chuỗi cung ứng. Ở khía cạnh sản phẩm, nỗ lực này bao gồm đơn giản hóa các lựa chọn và nêu bật những lựa chọn tạo ra ít tác động hơn đối với môi trường như tạo dựng niềm tin đối với nền kinh tế tuần hoàn hoặc sử dụng xe điện hoặc nhiên liệu thay thế. Cuối cùng, có thể dùng dữ liệu làm cơ sở cho các dịch vụ, ví dụ như hệ thống xác định tuyến đường hiệu quả.

Cách tiếp cận dựa trên quy mô và dữ liệu của các nền tảng số cũng có thể hỗ trợ các nhóm người dùng như các thương nhân trong hành trình phát triển bền vững của riêng mình, ví dụ như hỗ trợ các sáng kiến báo cáo về phát triển bền vững, giảm thiểu chất thải, tái chế và đóng gói bền vững của các MSME.

Các nền tảng số có khả năng độc đáo trong việc khuyến khích người dùng hướng tới các hành động bền vững hơn.

Các nền tảng số có thể góp phần nâng cao nhận thức về các hành động bền vững, đồng thời hướng người dùng đến những lựa chọn thân thiện với môi trường bằng cách giảm lược quy trình ra quyết định và thúc đẩy thông tin phân tích, đánh giá dựa trên dữ liệu. Ví dụ, các nền tảng giao đồ ăn đã giảm thiểu rác thải nhựa dùng một lần bằng lựa chọn mặc định là không yêu cầu dụng cụ ăn uống bằng nhựa trong đơn hàng. Là đơn vị trung gian, các nền tảng số có thể xây dựng các đề xuất giá trị nhằm hướng người dùng đến những hành động bảo vệ môi trường tốt hơn như giới thiệu các đơn vị bán hàng thân thiện với môi trường hoặc chia sẻ dữ liệu về xu hướng và thị hiếu của người tiêu dùng cho các đơn vị bán hàng. Các nền tảng số cũng đã áp dụng các cách thức tương tự để khuyến khích người dùng gắn bó với nền tảng, ví dụ như hệ thống trò chơi hoặc ưu đãi nhằm thúc đẩy các hành động bền vững. Các nền tảng số có thể giảm giá hoặc tích điểm để khuyến khích đưa ra các lựa chọn bền vững, từ đó thúc đẩy người dùng hành động sao cho có ý thức hơn về môi trường bằng cách củng cố hành vi tích cực.

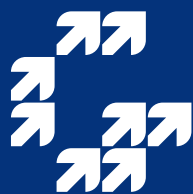
➤ Chính phủ các nước, các nền tảng số và lĩnh vực tạo ra tác động nên chung tay để hỗ trợ quá trình chuyển đổi kép, kết hợp phát triển bền vững với chuyển đổi số.

Công nghệ số cùng với các mô hình kinh doanh mới dựa trên công nghệ số không chỉ thúc đẩy tăng trưởng kinh tế mà còn có thể thúc đẩy quá trình chuyển đổi sang nền kinh tế tuần hoàn, toàn diện và giảm thải các-bon với sự hỗ trợ từ các chính phủ và lĩnh vực tạo ra tác động.

Về phía chính phủ, các kế hoạch phát triển bền vững và chuyển đổi số cần bổ trợ lẫn nhau thay vì xây dựng một cách độc lập. Lộ trình Trung tâm Dữ liệu Xanh của Singapore là một ví dụ về xây dựng kế hoạch số hóa bền vững, do công tác phổ cập công nghệ số một cách toàn diện đòi hỏi phải duy trì đầu tư vào hạ tầng số. Việc kiên trì đầu tư vào hạ tầng vật chất cũng như hạ tầng phụ trợ cũng sẽ giúp các nền tảng số mang lại tác động lớn nhất thông qua hiệu quả, khả năng tiếp cận, quy mô và độ linh hoạt vượt trội. Các chính phủ có thể đồng kiến tạo một môi trường chia sẻ dữ liệu đáng tin cậy với các nền tảng số để khai thác đặc thù định hướng dữ liệu của chúng. Thay vì chia sẻ dữ liệu thô có thể làm ảnh hưởng đến quy trình nghiệp vụ hoặc thông tin nhận dạng cá nhân, việc chia sẻ thông tin phân tích, đánh giá dữ liệu có thể giúp chính phủ xây dựng được những chính sách hiệu quả. Hơn nữa, việc tạo điều kiện cho một môi trường đổi mới sáng tạo, chẳng hạn như khung hỗ trợ các luồng dữ liệu xuyên quốc gia cùng với các biện pháp bảo vệ cần thiết trước những hậu quả không thể lường trước, sẽ hỗ trợ các nền tảng số hơn nữa để mang lại lợi ích cho cộng đồng. Cuối cùng, các chính phủ cũng có thể cân nhắc số hóa các dịch vụ công thông qua các nền tảng.

Đối với nền tảng số, hoạt động bền vững và có trách nhiệm là những yêu cầu căn bản, là cơ sở chứng minh tư cách công dân của doanh nghiệp để tạo dựng niềm tin trong mắt các bên liên quan. Các nền tảng cũng có thể thống nhất với mỗi ưu tiên quốc gia về tăng trưởng bền vững, đồng thời làm việc với các chính phủ để tìm ra lĩnh vực có thể hợp tác như chuyển đổi số cho các MSME và dịch vụ công. Điều này có thể đòi hỏi cách tiếp cận phù hợp với bối cảnh địa phương hoặc khu vực, ngay cả khi động lực thương mại để mở rộng quy mô thường yêu cầu chuẩn hóa cách tiếp cận cũng như sản phẩm và dịch vụ. Ở một số lĩnh vực nhất định, các nền tảng số có thể là nguồn dữ liệu thay thế để lượng hóa các lựa chọn phát triển bền vững và hỗ trợ các MSME trong hành trình phát triển bền vững của từng doanh nghiệp.

Cuối cùng, các nền tảng số có thể là đối tác nghiên cứu, kết nối cộng đồng, gây quỹ, triển khai hoặc đánh giá chương trình cho các bên liên quan thuộc lĩnh vực tạo ra tác động như các tổ chức phi lợi nhuận, doanh nghiệp xã hội, tổ chức nghiên cứu chính sách, giới học thuật và các đối tác phát triển khác. Nếu như các nền tảng số có thể mang lại quy mô, nguồn khách hàng, công nghệ và năng lực kỹ thuật, thì lĩnh vực tạo ra tác động lại có được chuyên môn, uy tín, nguồn lực ở cấp cơ sở cũng như mạng lưới trong cộng đồng. Cách tiếp cận này góp phần bổ trợ cho trọng tâm là cung cấp dịch vụ, đồng thời tận dụng tốc độ, khả năng tiếp cận, quy mô và độ linh hoạt của các nền tảng số, thay vì chú trọng vào việc xây dựng hạ tầng riêng.



**TECH FOR
GOOD
INSTITUTE**



Tech For Good Institute
www.techforgoodinstitute.org