

# ỨNG DỤNG CHATBOT AI TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC Ở CÁC LĨNH VỰC THUỘC CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA SỞ VĂN HÓA VÀ THỂ THAO

*Đinh Điền, [ddien@hcmus.edu.vn](mailto:ddien@hcmus.edu.vn), [www.clc.hcmus.edu.vn](http://www.clc.hcmus.edu.vn)*

## I. Bối cảnh:

Chuyển đổi số đang là xu hướng toàn cầu và TP.HCM, cũng như cả nước, đang chủ trương mạnh mẽ việc áp dụng công nghệ thông tin vào mọi lĩnh vực để nâng cao chất lượng quản lý, phục vụ người dân. Trong bối cảnh đó, việc ứng dụng AI và Chatbot sẽ mang lại những thay đổi tích cực cho hoạt động quản lý của Sở Văn hóa và Thể thao TP.HCM.

## II. Ứng dụng cụ thể:

- Tư vấn trực tuyến:** Chatbot có thể hỗ trợ tư vấn các vấn đề liên quan đến giấy phép tổ chức sự kiện, quyền sở hữu trí tuệ, hỗ trợ văn hóa và thể thao.
- Phân tích dữ liệu:** AI giúp phân tích xu hướng tham gia các sự kiện văn hóa, giúp định hướng và tối ưu hóa chiến lược tổ chức sự kiện.
- Tự động hóa quy trình:** Chatbot và AI giúp tự động hóa các quy trình xét duyệt, giảm thiểu thời gian và nhân lực.
- Quy hoạch và phát triển:** AI giúp phân tích và dự đoán xu hướng văn hóa và thể thao, đồng thời đề xuất các chiến lược và kế hoạch dựa trên dữ liệu thực tế.
- Quản lý và tổ chức:** ChatBot hỗ trợ trong việc giải đáp thắc mắc, tăng cường giao tiếp và tương tác giữa các đơn vị thuộc Sở và người dân.
- Bảo tồn và phát huy:** AI có thể được sử dụng để tự động hóa quá trình lưu trữ và phân loại di sản văn hóa.
- Tuyên truyền và quảng bá:** ChatBot và AI hỗ trợ tự động hóa các chiến dịch tuyên truyền và quảng bá, giúp đưa ra thông điệp mục tiêu một cách chính xác.
- Tối ưu hóa thông tin:** Chatbot có thể giúp cung cấp thông tin nhanh chóng về các dịch vụ, sự kiện văn hóa và thể thao, giải đáp thắc mắc của người dân một cách tức thì.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ:** Chatbot và AI giúp tự động hóa và cá nhân hóa dịch vụ, đem lại trải nghiệm tốt hơn cho người dân và các đối tác.
- Hợp tác quốc tế:** AI giúp phân tích dữ liệu về quan hệ đối tác, từ đó đề xuất các chiến lược hợp tác hiệu quả

## III. Kết luận:

Với sự phát triển không ngừng của công nghệ, Sở Văn hóa và Thể thao TP.HCM cần tiếp tục nắm bắt xu hướng, ứng dụng Chatbot và AI vào hoạt động quản lý, nhằm tạo ra một môi trường làm việc hiệu quả, phục vụ tốt hơn cho người dân.

# APPLICATION OF AI CHATBOT IN STATE MANAGEMENT ACTIVITIES IN AREAS UNDER THE JURISDICTION OF THE DEPARTMENT OF CULTURE AND SPORTS

## I. Context:

Digital transformation is a global trend, and Ho Chi Minh City, as well as the entire country, are strongly advocating the application of information technology in all fields to improve management quality and serve the public. In this context, the application of AI and Chatbot will bring positive changes to the management activities of the Department of Culture and Sports of Ho Chi Minh City.

## II. Specific Applications:

1. **Online Consultation:** Chatbots can assist in advising on matters related to event organization licenses, intellectual property rights, and support for culture and sports.
2. **Data Analysis:** AI aids in analyzing trends in participation in cultural events, directing and optimizing event organization strategies.
3. **Process Automation:** Chatbots and AI help automate approval procedures, reducing time and manpower.
4. **Planning and Development:** AI helps analyze and predict cultural and sports trends, and proposes strategies and plans based on real data.
5. **Management and Organization:** Chatbots assist in answering queries, enhancing communication and interaction between units of the Department and the public.
6. **Preservation and Promotion:** AI can be used to automate the process of storing and classifying cultural heritage.
7. **Promotion and Advertising:** Chatbots and AI support the automation of promotional and advertising campaigns, delivering targeted messages accurately.
8. **Optimizing Information:** Chatbots can provide rapid information about services, cultural and sports events, and promptly address the public's queries.
9. **Improving Service Quality:** Chatbots and AI aid in service automation and personalization, providing a better experience for the public and partners.
10. **International Cooperation:** AI assists in analyzing data on partner relations, thus proposing effective collaboration strategies.

## III. Conclusion:

With the relentless advancement of technology, the Department of Culture and Sports of Ho Chi Minh City needs to keep up with trends, applying Chatbot and AI to management activities, aiming to create an efficient working environment that better serves the public.