

MỨC ĐỘ TRƯỞNG THÀNH VỀ CNTT-VT CỦA CÁC DOANH NGHIỆP VỪA VÀ NHỎ

Phạm Quốc Trung

Khoa Quản lý Công nghiệp, Đại học Bách khoa Tp.HCM, Việt Nam
pqtrung@sim.hcmut.edu.vn

TÓM TẮT

Bài báo này giới thiệu 1 mô hình để đo mức độ trưởng thành về công nghệ thông tin-viễn thông (CNTT-VT) của doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN). Bốn yếu tố chính của mô hình là: Hạ tầng, Ứng dụng, Nhân lực và Chính sách CNTT-VT. Dựa trên phân tích xu hướng, bài báo đề xuất lộ trình 5 giai đoạn về mức độ phát triển CNTT-VT trong DNVVN là: Chưa ứng dụng, Mức căn bản, Phổ biến, Ứng dụng web và Hướng tri thức. Trong đó Hướng tri thức là mức độ phát triển cao nhất. Ngoài ra, một bảng câu hỏi cũng được thiết lập để đo lường mức độ trưởng thành về CNTT-VT của DNVVN, và đã được áp dụng thực tế cho việc đánh giá các DNVVN ở Việt Nam. Công cụ này rất hữu ích cho các DNVVN để đánh giá hiện trạng của mình. Đây có thể là bước đầu tiên nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả quản lý theo hướng tri thức trong thời đại tri thức.

1. GIỚI THIỆU

Trong các tổ chức hiện đại, tri thức là một trong những yếu tố thành công quan trọng. Đặc biệt trong kỷ nguyên công nghệ thông tin và tri thức, nếu tổ chức nào quản lý tốt tài nguyên tri thức của mình, tổ chức đó sẽ có được lợi thế cạnh tranh và đảm bảo được sự phát triển bền vững. Tuy nhiên, điều quan trọng nhất trong quản lý tri thức là chia sẻ tri thức trong tổ chức, một vấn đề phụ thuộc rất nhiều vào sự phát triển của hạ tầng CNTT-VT của tổ chức đó.

Hơn nữa, với sự phát triển nhanh chóng của CNTT-VT, thương mại điện tử và xu thế toàn cầu hóa, doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN) ngày càng trở nên quan trọng. Ngày nay, DNVVN là bộ phận rất lớn và đóng góp hơn 50% vào tổng GDP của toàn thế giới. So với các doanh nghiệp lớn, DNVVN nhanh hơn, dễ thay đổi và thích nghi hơn với nhu cầu thị trường và áp lực của nền kinh tế. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ cũng giúp các DNVVN trở thành động lực chính cho sự đổi mới của nền kinh tế.

Tuy nhiên, so với các doanh nghiệp lớn, DNVVN không có đủ nguồn lực cho việc đầu tư và phát triển hạ tầng CNTT-VT của mình. Những nhà quản lý các DNVVN thường không biết loại ứng dụng CNTT-VT nào phù hợp với họ, phải nên bắt đầu từ đâu hay có nên triển khai các hệ thống thông tin hiện đại như ERP (hệ thống quản lý nguồn lực doanh nghiệp), KMS (hệ quản lý tri thức)... hay không? Để trả lời những câu hỏi này, họ cần phải biết hiện trạng ứng dụng CNTT-VT của mình như thế nào. Chỉ khi biết được tình trạng hiện tại, họ mới có thể quyết định loại ứng dụng CNTT-VT nào là phù hợp, tại sao và khi nào thì nên triển khai để đạt được hiệu quả kinh doanh tốt hơn.

Trong xu thế của toàn cầu hóa, một công cụ cần thiết để đo lường độ trưởng thành CNTT-VT là cực kỳ quan trọng. Biết được tình trạng hiện tại, tích hợp các ứng dụng CNTT-VT phù hợp với các tiến trình kinh doanh vào đúng thời điểm, các DNVVN có thể cải thiện năng lực cạnh tranh và phát triển khả năng đổi mới của mình, sáng tạo ra các sản phẩm và dịch vụ mới, những yếu tố rất quan trọng để tồn tại và phát triển trong một xã hội tri thức. Mục tiêu của bài báo này nhằm xây dựng 1 công cụ để đo lường mức độ trưởng thành về CNTT-VT của DNVVN và áp dụng cho các doanh nghiệp Việt Nam.

2. ĐỊNH NGHĨA VÀ MÔ HÌNH ĐO LƯỜNG ĐỘ TRƯỞNG THÀNH CNTT-VT

DNVVN (doanh nghiệp vừa và nhỏ) : có nhiều định nghĩa khác nhau về khái niệm này, tùy từng khu vực và quốc gia, trong bài báo này, chúng tôi sử dụng định nghĩa của Liên hiệp Châu Âu, cũng được sử dụng khá phổ biến trên thế giới, đó là “Dã VVẢ là các doanh nghiệp có ít hơn 250 nhân viên”. Định nghĩa này có khác biệt chút đỉnh với định nghĩa đang sử dụng tại Việt ả am, nhưng với định nghĩa này, số lượng Dã VVẢ vẫn là bộ phận lớn nhất trong tổng số các doanh nghiệp hiện tại của Việt ả am.

Độ trưởng thành về CNTT-VT: ‘Độ trưởng thành’ là trạng thái phát triển hoàn thiện, còn, ‘Cả TT-VT’ là viết tắt của Công nghệ thông tin - Viễn thông, vì vậy, ‘Độ trưởng thành về Cả TT-VT’ là trạng thái của một doanh nghiệp khi nó đạt đến mức độ hoàn thiện trong việc ứng dụng Cả TT-VT trong hoạt động kinh doanh của mình.

Theo mô hình về Độ trưởng thành về Quản lý tri thức (Kochikar, 2000), có 5 cấp độ trưởng thành của 1 tổ chức là: Mặc nhiên, Phản ứng, ả hận thức, Chắc chắn và Chia sẻ. ả hững cấp độ này tập trung vào sự hoàn thiện của các kỹ năng nhân sự và tiến trình kinh doanh. Khái niệm Độ trưởng thành về Cả TT-VT dựa trên mô hình này, và bổ sung thêm 2 yếu tố, đó là sự hoàn thiện về công nghệ và chính sách.

ả ói chung, để đo lường Độ trưởng thành về Cả TT-VT, mô hình sau đây được sử dụng, trong đó 4 yếu tố chính là: Chính sách Cả TT-VT, Hạ tầng Cả TT-VT, Ứng dụng Cả TT-VT và ả hân sự Cả TT-VT.

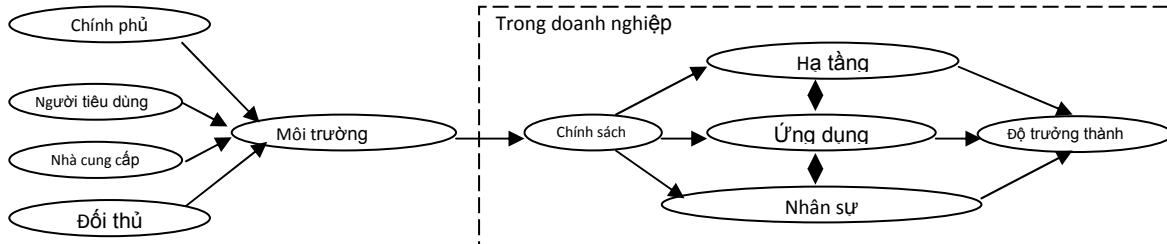


Fig. 1. Mô hình đo lường mức độ trưởng thành về Cả TT-VT của doanh nghiệp

Dựa trên một phân loại trong nghiên cứu trước đây về sự phát triển Cả TT-VT của Dã VVẢ (Chesser & Skok, 2000), với những điều chỉnh cho phù hợp với các xu hướng phát triển gần đây, cũng như đánh giá các điều kiện cho sự trưởng thành về Quản lý tri thức, một mức độ phát triển cao về Cả TT-VT của doanh nghiệp trong xã hội tri thức, một lộ trình gồm năm giai đoạn được đề xuất như sau:

- ◆ Chưa ứng dụng – hiện tại chưa sử dụng Cả TT-VT trong doanh nghiệp
- ◆ Mức căn bản – bao gồm các ứng dụng văn phòng và một số phần mềm căn bản
- ◆ Phổ biến – mở rộng việc kết nối mạng và triển khai những ứng dụng trong kinh doanh
- ◆ Ứng dụng web – áp dụng thương mại điện tử với nhiều ứng dụng dựa trên nền web
- ◆ Hướng tri thức – tích hợp các ứng dụng, sử dụng phối hợp nhiều công cụ Cả TT-VT phục vụ đổi mới và quản lý tri thức.

Ở mức độ trưởng thành cao nhất về Cả TT-VT, mức Hướng tri thức, các đặc tính cơ bản của doanh nghiệp sẽ thay đổi như sau : hạ tầng Cả TT-VT sẽ hướng đến việc gia tăng kết nối và di động thông qua việc sử dụng các thiết bị không dây và điện thoại di động; ứng dụng Cả TT-VT sẽ hướng đến việc tích hợp các hệ thống thông tin và các mô hình kinh doanh để tạo thành doanh nghiệp điện tử; kỹ năng nhân sự sẽ đạt đến trình độ cao, làm chủ những kỹ năng phức tạp và chú trọng nhiều đến sáng tạo, đổi mới; chính sách Cả TT-VT sẽ thay đổi để trở nên năng động hơn và sử dụng nguồn lực ngoài nhiều hơn.

3. KẾT QUẢ PHÂN TÍCH DỮ LIỆU

Một bảng câu hỏi được xây dựng dựa trên các đặc trưng của 5 mức độ về hoàn thiện Cả TT-VT trong các doanh nghiệp. Từ bảng câu hỏi này, một cuộc thăm dò đã được thực hiện trên thực tế để thử nghiệm công cụ và đo lường mức độ trưởng thành về Cả TT-VT của các Dã VVẢ ở Tp.HCM trong thời gian 3

tháng (12/2008 - 2/2009). Cỡ mẫu được chọn là 150 doanh nghiệp, chọn ngẫu nhiên từ cả doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp tư nhân. Kết quả phản hồi là 57,3% (86 doanh nghiệp).

Các kết quả có thể tóm tắt như sau: chỉ số trưởng thành về CNTT-VT của doanh nghiệp Việt ảm hiện ở mức độ trung bình (Phổ biến) và cần phải được cải thiện hơn nữa. 8% ở mức Chưa ứng dụng, 30% ở mức Căn bản, 32% ở mức Phổ biến, 28% ở mức Ứng dụng web, và 2% ở mức Hướng tri thức. Đối với các Dữ VVẢ, chỉ số trưởng thành CNTT-VT cao nhất thuộc nhóm doanh nghiệp có từ 200-300 nhân viên. Theo loại hình doanh nghiệp, các công ty liên doanh có mức độ trưởng thành cao nhất (0.7), và các công ty tư nhân có mức độ trưởng thành thấp nhất (0.4). Không có sự khác biệt đáng kể giữa các ngành nghề kinh doanh về mức độ trưởng thành CNTT-VT. Khi so sánh với các yếu tố khác của chỉ số này, yếu tố nguồn nhân lực của các doanh nghiệp Việt ảm hiện ở mức độ thấp nhất, và nên được tập trung cải thiện trong thời gian tới để nâng cao mức độ trưởng thành về CNTT-VT của từng doanh nghiệp.

Khi so sánh mối tương quan giữa chỉ số trưởng thành về CNTT-VT và sự hài lòng của nhân viên, một yếu tố ảnh hưởng lớn đến hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, kết quả cho thấy có mối quan hệ tỷ lệ thuận giữa 2 yếu tố này, nghĩa là mức độ trưởng thành về CNTT-VT càng cao thì sự hài lòng của nhân viên càng cao.

4. KẾT LUẬN

ĩn chung, một doanh nghiệp khó có thể triển khai hệ thống quản lý tri thức mà không có 1 hạ tầng CNTT-VT phù hợp và những ứng dụng CNTT-VT trước đó. Hơn nữa, để nâng cao năng lực cạnh tranh của Dữ VVẢ, điều quan trọng là phải áp dụng những ứng dụng CNTT-VT phù hợp vào đúng thời điểm hơn là sử dụng các hệ thống thông tin hiện đại nhất. Bài báo này đóng góp vào khía cạnh thực tế của việc xây dựng một hệ thống quản lý tri thức bằng bước đi đầu tiên, đó là đo lường mức độ trưởng thành về CNTT-VT của doanh nghiệp. Dựa trên kết quả đo lường này, các Dữ VVẢ có thể lập ra 1 kế hoạch để cải thiện mức độ trưởng thành về CNTT-VT của mình để đạt dần đến mức cao nhất là Hướng tri thức, nhằm có thể sử dụng nguồn lực tri thức của mình ngày càng hiệu quả hơn, phục vụ cho các mục tiêu phát triển trong tương lai.

ĩn goài ra, một bảng câu hỏi cũng đã được xây dựng, dựa trên danh sách các yếu tố cần thiết cho sự trưởng thành về CNTT-VT, như là một công cụ để áp dụng trong thực tế. Sử dụng công cụ này, một cuộc thăm dò thực tế đã được tiến hành đối với một số Dữ VVẢ của Việt ảm. Kết quả thu được giúp hiểu được phần nào về mức độ trưởng thành về CNTT-VT của các doanh nghiệp hiện nay.

Tuy nhiên, cũng còn một số hạn chế của công cụ này và cần được cải tiến hơn nữa trong tương lai. Các gợi ý cho những cải tiến hơn nữa là: tìm ra một công thức tính toán chỉ số tổng hợp về độ trưởng thành CNTT-VT theo trọng số, nghiên cứu các kế hoạch hành động phù hợp để cải tiến độ trưởng thành về CNTT-VT của Dữ VVẢ, đo lường và theo dõi mức độ trưởng thành về CNTT-VT của các Dữ VVẢ theo thời gian cho từng ngành, từng quốc gia để hỗ trợ việc ra chính sách của chính phủ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chesser, M. & Skok, W., **Road-map for Successful IT Transfer for Small Businesses**, ACM, (2000).
2. EIU - The Economist & IBM Institute for Business Value, **E-Readiness Report**, EIU, (2007).
3. European Commission, **The New SME Definition**, Enterprise & Industry Publication, (2004).
4. International Telecommunication Union, **Global ICT Opportunity Index Report**, ITU, (2007).
5. Kim, S. & Lee, H., **The impact of Organizational Context & Information Technology on employee Knowledge-Sharing Capabilities**, Public Administration Review, (2006).
6. Kochikar, V.P. , **The Knowledge Management Maturity Model: A Staged Framework for Leveraging Knowledge**, KMWorld 2000, (2000).
7. United ảm tions , **Measuring ICT: the Global Status of ICT Indicators**, Ủ ảm -ICT, (2005).
8. Vietnam ảm tional ICT Office, **Vietnam ICT Index 2006**, VAIP, (2006).
9. World Bank Institution, **Knowledge Innovation & Knowledge Economy Index**, WB, (2007).
10. World Economy Forum, **Network Readiness Index Report**, WEF, (2007).