

PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG THÔNG TIN NHẪM HỖ TRỢ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ KINH DOANH CỦA CÁC DOANH NGHIỆP Ở VIỆT NAM

PGS.TS. Nguyễn Văn Phúc

Bộ Kế hoạch và Đầu tư

Email: vanphuc.nguyen@gmail.com

Doanh nghiệp là động lực phát triển kinh tế của mọi quốc gia và sự phát triển của chúng sẽ góp phần cơ bản tạo ra sự tăng trưởng kinh tế của quốc gia, tạo việc làm và thu nhập cho người lao động, trong đó các doanh nghiệp nhỏ và vừa có vai trò đặc biệt quan trọng. Một trong những nguyên nhân dẫn tới tình trạng doanh nghiệp hoạt động kém hiệu quả là chúng thiếu nhiều thông tin cần thiết khiến công tác quản trị kinh doanh gặp khó khăn, nhiều quyết định được đưa ra không hợp lý. Chính bởi vậy, hoàn thiện hệ thống thông tin, hoàn thiện cơ chế và đẩy mạnh hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa về mặt đảm bảo thông tin phục vụ quản lý là một vấn đề có ý nghĩa rất quan trọng.

Từ khóa: Hệ thống thông tin, quản trị kinh doanh, doanh nghiệp nhỏ và vừa

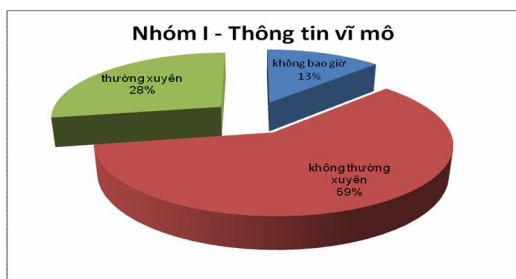
Trong những năm qua, số lượng các doanh nghiệp ở Việt Nam tăng nhanh, từ 42.288 doanh nghiệp (năm 2000) tăng lên 205.689 doanh nghiệp (năm 2008)¹. Tới 31/12/2011, theo số liệu của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam, Việt Nam có 543.963 doanh nghiệp². Các doanh nghiệp nhỏ và vừa chiếm khoảng 97% trong tổng số doanh nghiệp của cả nước. Chính phủ dự kiến trong giai đoạn 2011- 2015 sẽ có khoảng 350.000 doanh nghiệp nhỏ và vừa mới được thành lập, tạo ra kim ngạch xuất khẩu tương đương 25% tổng kim ngạch xuất khẩu của cả nước, đầu tư 35% tổng số vốn đầu tư toàn xã hội, đóng góp 40% tổng GDP và 30% tổng thu ngân sách, tạo thêm 3,5 – 4 triệu việc làm mới³. Tuy nhiên, các doanh nghiệp Việt Nam, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, hiện gặp nhiều khó khăn, khá nhiều doanh nghiệp phải ngừng hoạt động hoặc phá sản. Theo số liệu thống kê, trong thời gian từ tháng 01/ 2012 tới tháng 9/2012, ở Việt Nam có trên 51.000 doanh nghiệp mới được thành lập nhưng có tới 42.000 doanh nghiệp tuyên bố giải thể, ngừng hoạt động. Một trong những nguyên nhân cơ bản dẫn tới tình trạng doanh nghiệp gặp khó khăn trong kinh doanh, thậm chí phải ngừng hoạt động

hoặc phá sản là các quyết định kinh doanh và phát triển của các doanh nghiệp không chính xác, không kịp thời bởi thông tin cho chúng không kịp thời, không đầy đủ hoặc không chính xác.

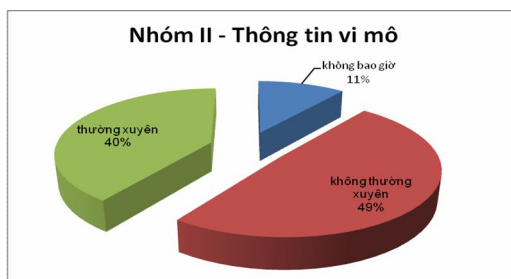
Năm 2011, một cuộc điều tra về nhu cầu tiếp cận và sử dụng thông tin của các doanh nghiệp đã được thực hiện với 1.023 doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Vĩnh Phúc, Hải Dương, Đà Nẵng, Đồng Nai và Bình Dương⁴. Đa phần các doanh nghiệp trong mẫu điều tra đều khẳng định và nhận thức được rất rõ vai trò và tầm quan trọng của thông tin và coi thông tin là tài sản và là mấu chốt thành công của DN. Nhu cầu được cung cấp thông tin của các DNNVV rất cao và họ sẵn sàng trả phí cho thông tin cung cấp và đã có những điều kiện khá thuận lợi để kết nối hệ thống thông tin chung. Có 58% số doanh nghiệp trong mẫu đang sử dụng mạng máy tính nội bộ và 24% số doanh nghiệp trong mẫu có website hoặc cổng thông tin điện tử.

Điều đáng lưu ý là mặc dù chính sách, pháp luật đã được thông tin qua nhiều kênh khác nhau nhưng nhóm thông tin về chủ đề chính sách, pháp luật (Luật, Nghị định, Thông tư...) vẫn được nhiều doanh nghiệp quan tâm nhất (87,43% mẫu khảo

Hình 1: Tỷ lệ các doanh nghiệp có nhu cầu về các thông tin vĩ mô



Hình 2: Tỷ lệ các doanh nghiệp có nhu cầu về các thông tin vi mô



sát). Nhóm thông tin về đầu vào (vốn, nguyên-nhiên vật liệu, năng lượng, giá cả,...) và thông tin về đầu ra sản phẩm (thị trường, giá cả hàng hóa và dịch vụ) chỉ được ưu tiên quan tâm ở vị trí thứ 2 với tỷ lệ số doanh nghiệp quan tâm lần lượt có 68% và 64%. Nhóm thông tin về đối tác, khách hàng và về đối thủ cạnh tranh được quan tâm ở mức độ thấp hơn, với tỷ lệ doanh nghiệp quan tâm lần lượt là 54 và 46% tổng số doanh nghiệp (hình 1 và 2)⁵.

Những kênh được doanh nghiệp sử dụng nhiều nhất là các phương tiện thông tin đại chúng (truyền hình, phát thanh, báo) và giao dịch điện tử (internet, thư điện tử, giao dịch qua mạng). Số doanh nghiệp đã sử dụng những kênh này là chính lần lượt chiếm tỷ lệ 84,5% và 67,1% tổng số doanh nghiệp trong mẫu khảo sát. Gần 51% số doanh nghiệp trong mẫu điều tra trực tiếp khai thác thông tin mà họ cần từ các cơ quan quản lý nhà nước. Gần đây, nhiều hiệp hội đã được thành lập và đẩy mạnh hoạt động nhưng chưa được doanh nghiệp xem như một kênh thông tin quan trọng.

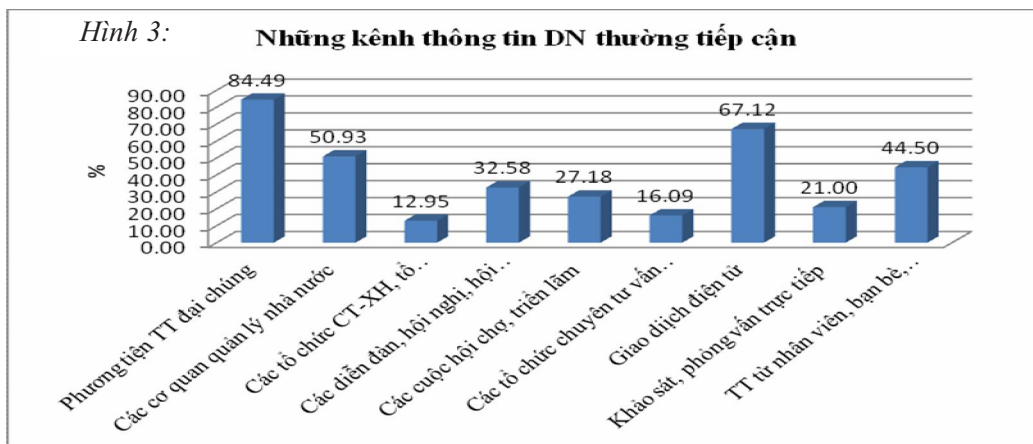
Tiếp nhận những thông tin từ các kênh kể trên, tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng với những thông tin mà họ nhận được còn tương đối cao, trong khi tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với những thông tin được

cung cấp cho họ còn thấp và chủ yếu mới là những thông tin về chính sách, pháp luật (xem hình 4 và 5).

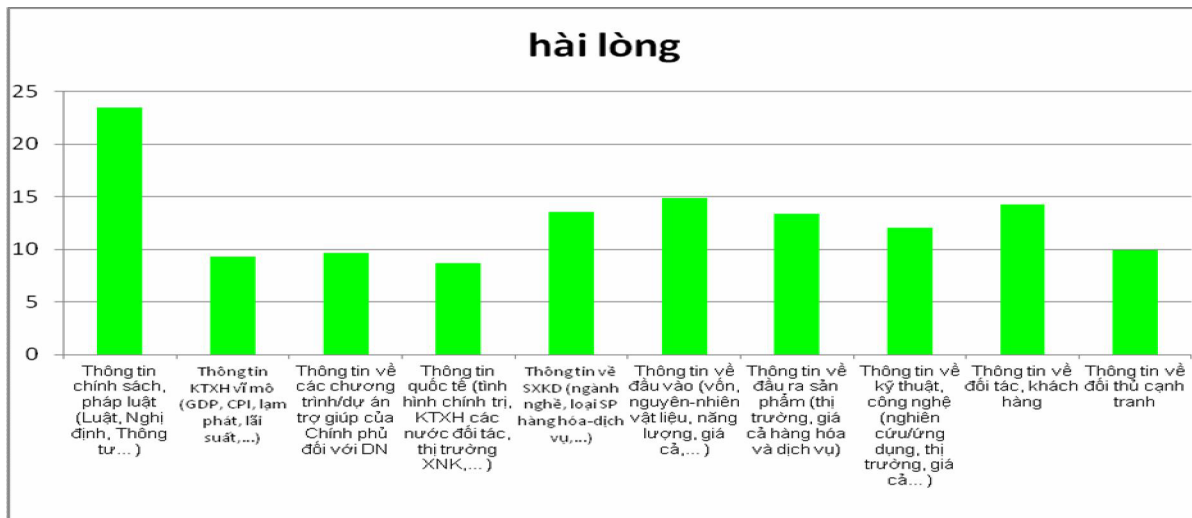
Kể cả trong khảo sát chung lẫn trong phỏng vấn sâu, có thể nhận thấy rằng các doanh nghiệp gặp cả khó khăn do chỉ có ít nguồn thông tin lẫn việc lựa chọn cách tiếp cận thông tin. Điều này cho thấy rằng các giải pháp giúp doanh nghiệp khai thác tốt thông tin phục vụ quản trị kinh doanh phải được thực hiện cả từ 2 phía: Mở rộng các nguồn thông tin và khả năng tiếp cận thông tin lẫn tăng cường năng lực của các doanh nghiệp trong việc thu thập, xử lý và khai thác, sử dụng thông tin trong việc xây dựng các hoạt động quản lý.

Từ khi các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp được triển khai thực hiện ở Việt Nam, việc hỗ trợ thông tin cho các doanh nghiệp luôn là một trong những nội dung được chú trọng, thậm chí còn được coi là nội dung trọng tâm trong một số chương trình. Tuy nhiên, việc triển khai thực hiện những chủ trương này vẫn chỉ đem lại hiệu quả thấp mà việc nhiều doanh nghiệp không tiếp cận được với những loại thông tin được phổ cập rộng rãi là một ví dụ điển hình. Trong giai đoạn tới, nhu cầu tin của các doanh nghiệp sẽ tiếp tục gia tăng. Bởi vậy, những nỗ lực giúp doanh nghiệp cải thiện khả năng tiếp cận

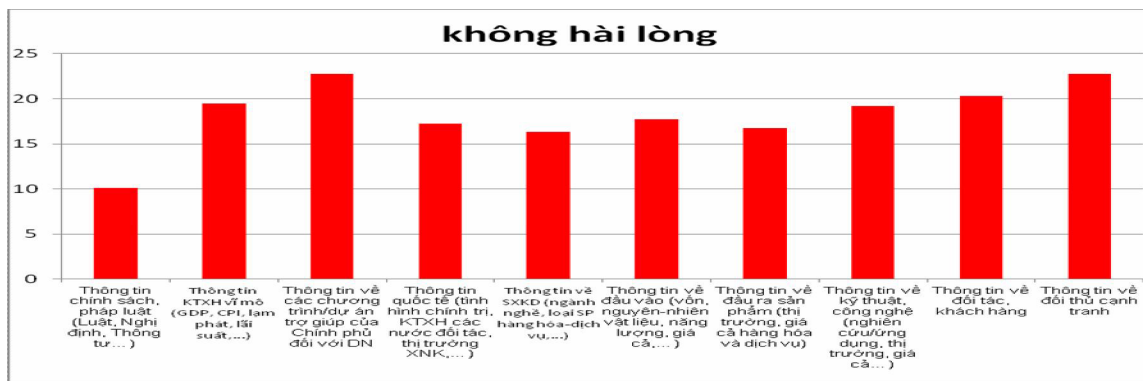
Hình 3: Những kênh thông tin DN thường tiếp cận



Hình 4: Tỷ lệ doanh nghiệp hài lòng với thông tin nhận được



Hình 4: Tỷ lệ doanh nghiệp không hài lòng với thông tin nhận được



thông tin và sử dụng chúng một cách có hiệu quả. Để làm việc này, cần quán triệt một số quan điểm chủ yếu sau:

Một là, cần nâng cao nhận thức cho các chủ doanh nghiệp và các cán bộ quản lý, lãnh đạo chủ chốt của doanh nghiệp, coi thông tin, bao gồm cả thông tin quản lý, thông tin kinh doanh, thông tin kỹ thuật-công nghệ, là những nguồn lực phục vụ kinh doanh và quản trị kinh doanh. Đây là kết luận hiển nhiên khi xác định rằng kinh tế tri thức là giai đoạn kế tiếp của nền kinh tế dịch vụ. Tuy nhiên, điều này lại chưa được các doanh nghiệp nhận thức rõ, mà vẫn mong đợi Nhà nước cũng như các tổ chức khác hỗ trợ mình để có những thông tin cần cho doanh nghiệp.

Hai là, cần xác định rõ trách nhiệm thu thập, xử lý, khai thác và sử dụng thông tin cho doanh nghiệp chủ yếu thuộc về doanh nghiệp. Nhận thức rõ điều này, doanh nghiệp sẽ chủ động trong việc tìm kiếm thông tin, chủ động hình thành và phát triển hệ thống cộng tác để cung cấp thông tin cho mình theo yêu cầu của mình. Trong khi xác định vai trò chủ

động của doanh nghiệp, đồng thời cũng cần xác định rõ trách nhiệm của các cơ quan Nhà nước và các tổ chức công khác trong việc i) công khai, minh bạch những thông tin trong phạm vi trách nhiệm của mình theo quy định của pháp luật và ii) hỗ trợ doanh nghiệp trong việc thu thập thông tin họ cần.

Ba là, thông tin cần được xử lý, giao dịch như một loại hàng hóa, cung cấp thông tin đã được thực hiện như những dịch vụ hỗ trợ kinh doanh. Nhận thức này có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng và phát triển bền vững, có hiệu quả hệ thống thông tin phục vụ doanh nghiệp. Theo đó, các thông tin mà mỗi tổ chức dịch vụ cung cấp cho doanh nghiệp sẽ được đánh giá theo giá trị sử dụng và giá trị của chúng, đồng thời các tổ chức dịch vụ có thể thu hồi kinh phí thu thập và xử lý thông tin để tiếp tục khai thác, bổ sung và cập nhật hệ thống thông tin của mình.

Bốn là, phải đảm bảo tính hệ thống, đồng bộ của việc phát triển, khai thác thông tin phục vụ doanh nghiệp. Tính đồng bộ và hệ thống đòi hỏi các hoạt động phải được tổ chức và thực hiện một cách

xuyên suốt từ nguồn tin tới nơi sử dụng cuối cùng, bao quát từ công tác thu thập thông tin cho tới việc xử lý thông tin, lưu trữ và cung cấp thông tin,... và tới việc cập nhật, duy trì hệ thống thông tin. Nó cũng đòi hỏi phải tác động- ở những mức độ phù hợp với nhu cầu của mỗi đối tượng liên quan- tới cả cơ sở hạ tầng thông tin, bản thân hệ thống thông tin lẫn các chủ thể liên quan tới toàn bộ quá trình phát triển và khai thác thông tin phục vụ doanh nghiệp.

Năm là, các chương trình hỗ trợ và triển khai thực hiện việc phát triển, khai thác thông tin phục vụ doanh nghiệp cần được tổ chức và quản lý theo kết quả cuối cùng. Những kết quả này cần được xác định cụ thể cho từng giai đoạn, từng đối tượng trong từng đề án, chương trình, hoạt động nói chung cũng như cho từng cơ quan, tổ chức tham gia hệ thống phát triển và khai thác thông tin phục vụ doanh nghiệp.

Để có thể phát triển và khai thác tốt các thông tin phục vụ doanh nghiệp, Nhà nước cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thị trường hóa thông tin và tổ chức thị trường thông tin, bao gồm cả những thông tin phục vụ doanh nghiệp. Thông tin thực ra đã được xử lý, giao dịch với quy mô và phạm vi ngày càng tăng như một loại hàng hóa, cung cấp thông tin đã được thực hiện như những dịch vụ hỗ trợ kinh doanh. Tuy nhiên, trong nhiều trường hợp, với nhiều cán bộ quản trị doanh nghiệp, điều này còn chưa được quán triệt. Chính vì vậy, quan hệ giao dịch về thông tin phục vụ doanh nghiệp nhiều khi được thực hiện một cách méo mó. Để làm việc này, trước tiên Nhà nước cần bổ sung thêm các quy định về tổ chức thông tin, sửa đổi hệ thống chế độ và chính sách, các định mức hiện hành, bổ sung thêm những chi phí liên quan tới việc thu thập và xử lý thông tin như những dịch vụ được chính thức thừa nhận. Trong chương trình nghiên cứu kể trên, có tới 55% số doanh nghiệp trong mẫu khảo sát cho rằng Nhà nước cần nhanh chóng hoàn thiện hệ thống quy định pháp lý về công tác tổ chức, thu thập, xử lý, chia sẻ và khai thác, sử dụng thông tin, bao gồm cả những thông tin chính từ nguồn Nhà nước.

Xây dựng hệ thống thông tin quốc gia, bao gồm cả hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho hệ thống thông tin, hệ thống các tổ chức dịch vụ thông tin và hệ thống nguồn tin. Hệ thống này cần được thiết kế và xây dựng, duy trì, cập nhật và phát triển một cách

có hệ thống để ngày một đồng bộ, đầy đủ hơn. Điều trước tiên cần sớm thực hiện là tổ chức liên kết các hệ thống thông tin hiện có mà đang nằm rất phân tán trong nhiều cơ quan, tổ chức khác nhau.

Hoàn thiện cơ chế công bố thông tin từ phía Nhà nước, kể cả những thông tin có nguồn gốc từ Nhà nước (do Nhà nước ban hành) và những thông tin do Nhà nước tập hợp, xử lý và quản lý, cho các doanh nghiệp. Những thông tin này cần được chuyển tải đến các doanh nghiệp (cũng như tới cộng đồng nói chung) bằng nhiều hình thức, thông qua nhiều kênh khác nhau. Chúng cần đủ rõ để doanh nghiệp có thể hiểu mà không cần được giải thích thêm- điều vừa gây lãng phí thời gian, vừa có thể bị tác động bởi yếu tố chủ quan của chính những người giải thích thông tin.

Hỗ trợ hình thành và phát triển các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ thu thập, xử lý, lưu trữ, cung cấp thông tin cho doanh nghiệp. Trên thực tế, lâu nay Nhà nước đã thực hiện những hoạt động theo hướng này, thậm chí có những chương trình bao gồm những hoạt động khá phong phú và đa dạng⁶. Vấn đề là các nguồn lực của Nhà nước cũng chỉ có hạn và bị giới hạn trong khuôn khổ thời gian thực hiện mỗi chương trình, trong khi nhu cầu của các doanh nghiệp thì lớn và hiện diện thường xuyên. Bởi vậy, trong từng giai đoạn cần xác định được những trọng tâm (về hoạt động, đối tượng hỗ trợ, loại hoạt động được hỗ trợ,...). Trong giai đoạn trước mắt, đối với các doanh nghiệp nhỏ và vừa, những hoạt động này nên tập trung nhiều hơn vào cơ sở hạ tầng thông tin quốc gia và tác động mạnh hơn về phía cầu.

Dương nhiên, trong phát triển và khai thác thông tin phục vụ doanh nghiệp, Nhà nước chỉ đóng vai trò hỗ trợ. Bên cạnh đó, cả doanh nghiệp có nhu cầu thông tin lẫn các tổ chức cung cấp thông tin phục vụ doanh nghiệp đều là những chủ thể đóng vai trò chủ đạo. Họ cần một mặt, định vị rõ vị trí của mình trong toàn chuỗi giá trị gia tăng của thông tin đối với doanh nghiệp; từ đó tăng cường năng lực của chính mình trong việc hoàn thành những chức năng gắn với vị trí đó một cách có hiệu quả và xây dựng, thực hiện các chương trình, kế hoạch, tổ chức thực hiện những hoạt động cụ thể nhằm thực hiện những chức năng trên. □

Ghi chú, tài liệu tham khảo::

1. Tổng cục Thống kê (2010), *Doanh nghiệp Việt Nam trong 9 năm đầu thế kỷ 21. NXB Thống kê. Hà Nội; Niên giám thống kê 2011. Hà Nội, 2011.*

2. Thúy Hải (2012), *Doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam – Những điều trần trở.* Sài Gòn Giải phóng on line, ngày 02. 4. 2012. <http://www.sggp.org.vn/kinhte/2012/4/285015>

3. Quyết định số 1231/QĐ-TTg ngày 7/9/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt kế hoạch phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam giai đoạn 2011- 2015.

4. Lê Văn Sự (2011), *Báo cáo tóm tắt kết quả điều tra khảo sát nhu cầu tiếp cận và sử dụng thông tin của các doanh nghiệp vừa và nhỏ.* Trung tâm Thông tin và Dự báo kinh tế- xã hội quốc gia. Hà Nội.

5. Lê Văn Sự (2011), ... tài liệu đã dẫn. Thông tin vĩ mô bao gồm những thông tin chính sách, pháp luật; thông tin kinh tế vĩ mô (GDP, CPI, lạm phát, lãi suất,...); thông tin về các chương trình/dự án trợ giúp của Chính phủ đối với DN; và thông tin quốc tế (tình hình chính trị, tình hình các nước đối tác, thị trường XNK...). Thông tin vi mô bao gồm thông tin về sản xuất kinh doanh (ngành nghề, loại sản phẩm hàng hóa, dịch vụ...); thông tin về đầu vào (vốn, nguyên - nhiên vật liệu, năng lượng, giá cả,...); thông tin về đầu ra sản phẩm (thị trường, giá cả hàng hóa và dịch vụ); thông tin về kỹ thuật, công nghệ (nghiên cứu/ ứng dụng, thị trường, giá cả...); thông tin về đối tác, khách hàng và thông tin về đối thủ cạnh tranh.

6 Xem: Quyết định số 1231/QĐ-TTg ngày 7/9/2012 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt kế hoạch phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam giai đoạn 2011- 2015.