

PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ NHU CẦU THÔNG TIN CỦA CÁC DOANH NGHIỆP – ÁP DỤNG CHO DOANH NGHIỆP QUẬN 8

Nguyễn Thị Thu Hằng

Khoa Quản lý Công nghiệp, Trường Đại học Bách Khoa – ĐHQG-HCM

(Bài nhận ngày 17 tháng 6 năm 2003)

TÓM TẮT: Trong thời đại hiện nay, thông tin được coi là một trong những yếu tố cấu thành lực lượng sản xuất xã hội. Thông tin không chỉ có vai trò quan trọng trong quản lý vĩ mô, mà nó ngày càng trở nên cần thiết đối với quản lý vi mô, nhiều khi nó có vai trò quyết định sự thành bại của một doanh nghiệp. Đặc biệt trong thế kỷ 21 – được coi là thế kỷ của công nghệ thông tin - doanh nghiệp cần xây dựng cho mình năng lực về thông tin để hỗ trợ hiệu quả trong mọi hoạt động của doanh nghiệp. “**Đánh giá nhu cầu thông tin của các doanh nghiệp**” là một công việc rất quan trọng nhằm tìm hiểu, phân tích hiện trạng, nhận thức và nhu cầu về việc khai thác và sử dụng thông tin của các doanh nghiệp. Việc đánh giá sẽ được thực hiện bằng phương pháp thống kê mô tả và khảo sát các doanh nghiệp qua bảng câu hỏi và phỏng vấn trực tiếp. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở đề ra những biện pháp cụ thể để hỗ trợ doanh nghiệp.

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay, yêu cầu thông tin ngày càng trở nên cấp bách, đa dạng và phong phú, thông tin không những phải đảm bảo kịp thời, đầy đủ, tính toán đúng phương pháp khoa học mà còn phải có độ tin cậy cao và chi phí thấp. Để đảm bảo cho từng doanh nghiệp có thể tiếp nhận, khai thác và sử dụng thông tin một cách hiệu quả nhằm củng cố và nâng cao vị thế cạnh tranh của mình, rất cần sự hỗ trợ từ phía các cơ quan quản lý nhà nước. Tuy nhiên để các biện pháp hỗ trợ này có thể phát huy cao nhất tác dụng của mình, cần phải xác định được nhu cầu về thông tin của các doanh nghiệp, khả năng tiếp nhận, xử lý và sử dụng thông tin cũng như các doanh nghiệp đang mong muốn nhận được thông tin như thế nào? Đó chính là những mục tiêu chính khi đề tài thực hiện nội dung “**Đánh giá nhu cầu thông tin của các doanh nghiệp trên địa bàn Quận 8**”

2. PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ NHU CẦU THÔNG TIN

2.1. Phương pháp nghiên cứu:

Việc tìm hiểu, đánh giá nhu cầu thông tin được dựa trên việc phân tích hiện trạng, nhận thức về vai trò của thông tin và nhu cầu về thông tin của từng qui mô doanh nghiệp.

❖ **Phân tích hiện trạng: Đánh giá khả năng tiếp nhận, khai thác và sử dụng thông tin**

- Phương tiện tiếp nhận và xử lý thông tin
- Hình thức tiếp nhận thông tin: gặp trực tiếp, điện thoại, fax...
- Hiệu quả sử dụng thông tin: Để sửa chữa MMTB, để cải tiến quá trình sản xuất, để cải tiến sản phẩm, để tạo ra sản phẩm mới, để tăng thị phần - doanh thu...

❖ **Nhận thức về vai trò thông tin:**

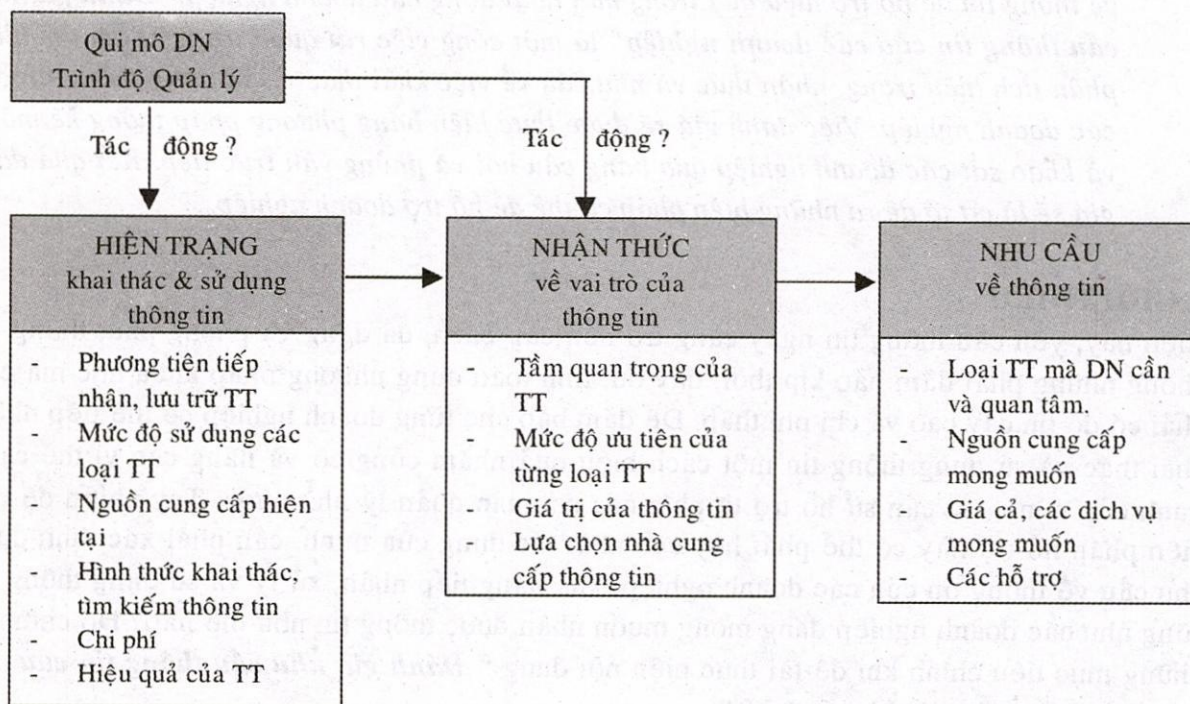
- Mức độ tìm hiểu về thông tin của các doanh nghiệp trong thời gian qua: thông tin về khách hàng, thông tin nhà cung ứng, bản vẽ chi tiết của máy móc, quản lý sản xuất, những chính sách ưu đãi về đầu tư, tín dụng, giảm miễn thuế...

- Mức độ ưu tiên từng loại thông tin: thông tin thị trường, thông tin kỹ thuật, thông tin quản lý, thông tin luật pháp, thông tin công nghệ.
- Các tiêu chí lựa chọn nhà cung cấp thông tin: chi phí, chất lượng thông tin, thời gian nhận thông tin, uy tín của tổ chức tư vấn, quảng cáo của nhà tư vấn, bạn bè giới thiệu....
- ...

❖ **Nhu cầu về thông tin:**

- Loại thông tin: thông tin thị trường, thông tin kỹ thuật, thông tin quản lý, thông tin pháp luật, thông tin công nghệ
- Nguồn cung cấp: Từ khách hàng, từ kinh nghiệm, từ nhà cung cấp, từ sách báo, tạp chí, truyền hình, truyền thanh, từ doanh nghiệp khác, từ nhà tư vấn, tham gia hội chợ..
- Mức hỗ trợ của Quận và Thành phố
- ...

Như vậy, toàn bộ các vấn đề nghiên cứu được thể hiện trong sơ đồ sau:



Hình 1: Mô hình đánh giá nhu cầu Thông tin

2.2 Phương pháp thu thập và xử lý số liệu

2.2.1 Phương pháp thu thập số liệu

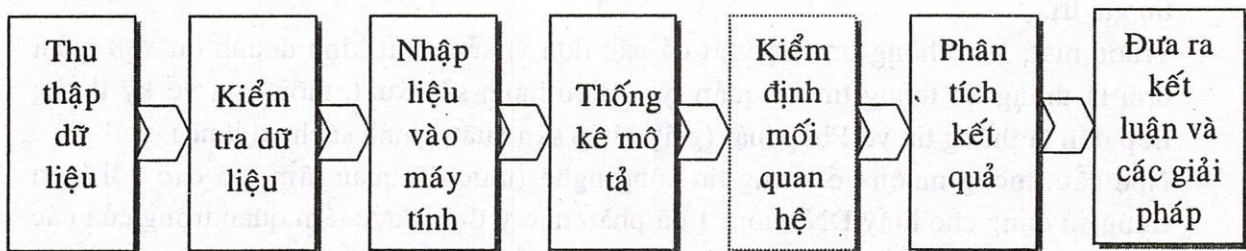
- ❖ **Thông Tin Thứ Cấp:** Các thông tin được quan tâm: danh sách các đơn vị trên địa bàn, điều kiện tự nhiên, cơ sở hạ tầng, kinh tế, định hướng phát triển, các nghiên cứu trước có liên quan đến đề tài
- ❖ **Thông Tin Sơ Cấp:** Kết hợp sử dụng phương pháp định tính và định lượng. Trong phương pháp định tính, sử dụng kỹ thuật: phỏng vấn chuyên gia và hội thảo khoa học. Trong phương pháp định lượng: điều tra diện rộng với số lượng lớn thông qua việc phát phiếu điều tra.

Phương pháp chọn mẫu:

- Nguyên tắc chọn mẫu: dựa vào

- + Qui mô của doanh nghiệp: do nhận thấy sự khác biệt rất lớn về trình độ, cung cách kinh doanh giữa các cơ sở kinh tế hộ gia đình nên phân tích các vấn đề quan tâm cho hai nhóm qui mô là nhóm 1: các hộ sản xuất kinh doanh cá thể và nhóm 2: các DNTN, TNHH, công ty cổ phần, HTX
- + Nhóm ngành: do mỗi nhóm ngành có nhu cầu thông tin khác nhau, việc phân tích sẽ thực hiện trên từng nhóm ngành, đối với Quận 8 **khối sản xuất** gồm 6 nhóm ngành: Điện – Điện tử; Cơ khí; Thực phẩm; Hoá chất – Cao su – Nhựa; Dệt – May – Giày da và các ngành còn lại. **Khối thương mại - dịch vụ** chia làm 2 nhóm ngành là thương mại và dịch vụ.
- + Nguyên tắc số lớn: Mẫu sẽ được chọn theo nguyên tắc số lớn theo nhóm qui mô và nhóm ngành: Mỗi nhóm qui mô thuộc mỗi ngành sẽ chọn 30 mẫu, đối với những nhóm, ngành có số lượng các đơn vị quá ít (dưới 20 đơn vị), sẽ chọn tất cả các đơn vị sản xuất trong ngành này.
- **Kiểm tra và hiệu chỉnh:** đối với các mẫu không đạt chất lượng → loại bỏ, đối với các mẫu được chọn mà không nhận được hồi đáp hay do Khung lấy mẫu chưa cập nhật kịp thời các trường hợp mới giải thể → lấy bổ xung.

2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu: Phần mềm chủ yếu được sử dụng trong việc xử lý dữ liệu là SPSS và sử dụng phương pháp thống kê mô tả. Sau đây là sơ đồ tóm tắt miêu tả các bước về phương pháp giải quyết vấn đề.



(nếu có)

Hình 2: Sơ đồ phương pháp giải quyết

3. KẾT QUẢ THỰC HIỆN - ÁP DỤNG CHO DOANH NGHIỆP QUẬN 8

3.1. Kết quả điều tra khảo sát

Với 329 mẫu thu thập từ ở 6 nhóm ngành thuộc khối sản xuất CN – TTCN và 85 mẫu thuộc khối thương mại – dịch vụ, số mẫu không đạt yêu cầu là 30 (chiếm tỉ lệ 7,8%), như vậy số mẫu được phân tích sẽ là 384 mẫu và có được kết luận như sau:

(1) Hiện trạng khai thác và sử dụng thông tin:

- Phương tiện tiếp nhận thông tin đơn giản, hoạt động chưa hiệu quả, đa số (> 80%) các đơn vị tìm kiếm, thu thập thông tin thông qua gặp gỡ trực tiếp và điện thoại. Việc sử dụng máy fax để tiếp nhận thông tin cũng chưa phổ biến
- Loại thông tin được tìm kiếm và sử dụng nhiều nhất: thông tin thị trường. Thứ tự ưu tiên của việc tìm hiểu các loại thông tin là: thông tin thị trường > thông tin kỹ thuật > thông tin quản lý > thông tin pháp luật > thông tin công nghệ.
- Nguồn thông tin được khai thác nhiều hơn thuộc kênh lợi nhuận (đặc biệt là thông tin từ khách hàng), thông tin này cũng mang lại giá trị hơn thông tin từ nguồn phi lợi nhuận (với nguồn thông tin được quan tâm là từ bạn bè).

- Thông tin có giá trị nhất : thông tin về thị trường.
- Chi phí trả cho thông tin không cao do đang vấp phải vấn đề về vốn.
- Yếu tố qui mô chỉ ảnh hưởng tới: Phương tiện tiếp nhận & xử lý thông tin, mức độ tìm kiếm thông tin , mức độ khai thác thông tin từ kênh lợi nhuận. Đối với những yếu tố này qui mô DN lớn hơn mang đến dấu hiệu khả quan hơn về năng lực tiếp nhận và sử dụng thông tin .

Như vậy nhìn chung các đơn vị sản xuất- kinh doanh chưa hài lòng với thông tin mà họ có được nhưng họ cũng chưa có một sự đầu tư (về quản lý, chi phí) hợp lý để tìm kiếm, sử dụng thông tin hiệu quả

(2) Nhận thức về vai trò của thông tin:

- Nhận thức chưa hết về tầm quan trọng của thông tin, đặc biệt là nhóm hộ sản xuất kinh doanh cá thể. Chưa coi trọng yếu tố Con người và thông tin trong hoạt động của DN mà chỉ chú trọng đến yếu tố Vốn
- Đã có thay đổi trong nhận thức về tầm quan trọng của các loại thông tin khác nhau, nhóm các DNTN, thông tin chủ yếu căn cứ vào chi phí và chất lượng

(3) Nhu cầu thông tin:

- Bị ảnh hưởng bởi Hiện trạng năng lực thông tin còn thấp, nhận thức chưa hết về tầm quan trọng của thông tin, nên các DN, đặc biệt là nhóm 1 không xác định được nhu cầu thông tin của mình. Nhóm các DNTN, TNHH, HTX (dù chỉ chiếm một tỷ lệ nhỏ) đã bước đầu xác định được nhu cầu về thông tin và chấp nhận trả chi phí để có thông tin giá trị.
- Trước mắt, loại thông tin được tất cả các đơn vị sản xuất kinh doanh quận 8 quan tâm là thông tin về quản lý – điều hành sản xuất, thông tin về kỹ thuật; tiếp đến là thông tin về Pháp luật (giấy phép sản xuất, chính sách về thuế).
- Nhu cầu, mong muốn về thông tin công nghệ (mức độ quan tâm) có cao với hiện trạng sử dụng cho thấy DN nhóm 1 đã phần nào ý thức được tầm quan trọng của các loại thông tin này, một phần vì qui mô của họ đủ lớn để quan tâm đến các vấn đề và Công nghệ, Quản lý.
- Mong muốn của các cơ sở/doanh nghiệp là cần sự hỗ trợ thông tin từ các cơ quan nhà nước quản lý họ. Và mong rằng các cơ quan đó sẵn sàng cung cấp thông tin cho các cơ sở/ doanh nghiệp một cách công khai.

3.2. Giải pháp về thông tin

❖ Thành lập Hiệp hội doanh nghiệp Quận 8:

Qua khảo sát thấy rằng, các DN có một đặc điểm trong cách tìm kiếm và thu thập thông tin là: Thông qua Bạn bè, xuất phát từ nhu cầu đó và nguyện vọng được nhiều doanh nghiệp quận 8 đề cập tới, chúng tôi đề nghị thành lập một Hiệp hội tập hợp các doanh nghiệp nhằm tạo môi trường cho các DN trao đổi kinh nghiệm, thông tin. Để Hiệp hội hoạt động hiệu quả và không đi chệch khỏi mục tiêu ban đầu Hội cần có điều lệ và tôn chỉ hoạt động rõ ràng. Qũy hoạt động chủ yếu từ các đóng góp của hội viên chứ không nên gây quỹ bằng các hoạt động mang tính kinh doanh. Để ý tưởng này trở thành hiện thực, UBND quận 8 và Phòng Kinh tế nên có các biện pháp hỗ trợ tạo điều kiện để hiệp hội này có thể ra đời.

❖ Tổ chức Hội chợ họp mặt DN hàng năm

Hiện nay, UBND quận 8 thông qua đơn vị tổ chức là Phòng Kinh tế hàng năm có tổ chức một buổi Hội chợ nhằm họp mặt các DN trong quận. Đây là một dịp tốt cho các DN gặp gỡ, trao đổi kinh nghiệm. Tuy nhiên với cách thức tổ chức như vừa qua, Hội chợ này chưa phát huy

được nhiều tác dụng (thời gian 1 buổi là quá ít và tần suất 1 năm 1 lần quá thưa). Nên xem buổi họp mặt này như buổi gặp gỡ giữa các DN và cơ quan quản lý nhà nước; giữa DN và các tổ chức cung cấp thông tin. Vai trò của Phòng Kinh tế nên là một đơn vị tổ chức, mời đại diện của các cơ quan quản lý nhà nước như Thuế, Tài chính, Môi trường v.v và các tổ chức tư vấn, cung cấp thông tin tham gia, những đơn vị này sẽ tổ chức thành những “bàn tư vấn” giải đáp các thắc mắc và ghi nhận nguyện vọng của các doanh nghiệp. Nếu hoạt động này hiệu quả và tùy thuộc vào khả năng cũng như nhu cầu, Phòng Kinh tế có thể tăng tần suất từ lên đến 2 – 3 lần/năm.

❖ **Nối kết mạng thông tin**

Các doanh nghiệp nhỏ còn yếu về vốn, chưa nhận thức được tầm quan trọng của thông tin, do vậy các nhà cung cấp thông tin cần phải tác động nhằm thay đổi nhận thức doanh nghiệp, tạo ra nhu cầu. Nhận thức được vai trò của mình trong việc hỗ trợ doanh nghiệp, thành phố đã thực hiện một số chương trình hỗ trợ thông tin như: mạng thông tin công nghệ, mạng thông tin giá cả thị trường và đang triển khai tiếp tục một số chương trình khác như nối mạng thông tin hải quan, thuế v.v. Các doanh nghiệp có thể truy cập miễn phí để tìm hiểu các thông tin này. Điều kiện duy nhất là các doanh nghiệp cần có một máy tính nối mạng internet và quan trọng hơn là có đội ngũ nhân viên biết cách truy cập và sử dụng nguồn thông tin này.

❖ **Mô hình hỗ trợ**

Đây chính là một đơn vị nhà nước có trách nhiệm nối kết thông tin, tìm hiểu nhu cầu và cung cấp thông tin theo nhu cầu cho doanh nghiệp. Hoạt động của đơn vị này chủ yếu là nhằm hỗ trợ cho doanh nghiệp. Đơn vị này được đề nghị đặt tại phòng Kinh tế Quận 8 và là đầu mối tham gia, thực hiện, hỗ trợ các biện pháp được đề xuất.

4. MỘT SỐ BÀI HỌC KINH NGHIỆM SAU KHI ĐỀ TÀI ĐƯỢC HOÀN THÀNH

“*Đánh giá nhu cầu thông tin của các doanh nghiệp trên địa bàn Quận 8*” là một đề tài nhánh trong đề tài lớn “*Xây dựng và triển khai ứng dụng một số biện pháp hỗ trợ nhằm nâng cao trình độ quản lý và công nghệ cho các doanh nghiệp thuộc Quận 8 quản lý theo chương trình CNH-HĐH đất nước*”. Vì vậy, ngoài một số hạn chế mang tính chất chung của cả đề tài như bảng câu hỏi do ghép nhiều mảng nên quá dài, gây khó khăn cho người trả lời và hình thức thu thập thông tin sơ cấp phần lớn là qua bảng câu hỏi nên người trả lời chưa hiểu hết ý đồ của người hỏi dẫn tới một số câu trả lời chưa thật sự phù hợp cũng như một số câu trả lời quá vắn tắt, chưa thể hiện được đầy đủ hiện trạng của doanh nghiệp. Kết quả thực hiện của đề tài nhánh còn chưa đạt được như mong muốn do một vài hạn chế sau:

- Trình độ và qui mô hoạt động của các đơn vị được điều tra còn quá thấp nên họ chưa nhận thức được đầy đủ về vai trò và lợi ích của thông tin, vì vậy họ *chưa thật sự cần thông tin* để phục vụ cho chiến lược kinh doanh lâu dài. Kết quả điều tra cho thấy các doanh nghiệp chỉ quan tâm đến yếu tố Vốn và gặp khó khăn trong việc vay vốn, nhưng thực sự ở đây nếu các doanh nghiệp có được đầy đủ thông tin, điều này sẽ giúp họ phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh, có được những dự án mang tính khả thi và khả năng vay vốn từ ngân hàng sẽ dễ dàng và thuận lợi hơn.
- Do sử dụng bảng câu hỏi, không phỏng vấn trực tiếp và trong bảng câu hỏi chưa định nghĩa rõ như thế nào được gọi là một hệ thống thông tin hoạt động có hiệu quả cũng như trình độ tiếp nhận và xử lý thông tin của một doanh nghiệp như thế nào thì có thể được coi là tốt, chấp nhận được hay còn yếu kém dẫn tới một số đơn vị do qui mô quá nhỏ, nhu cầu về thông tin của họ không cao do đó họ không đồng ý khi cho rằng

hệ thống thông tin của họ hoạt động không hiệu quả và trình độ xử lý thông tin còn yếu kém mặc dù từ những câu trả lời khác có thể suy luận ra kết quả ngược lại.

METHODOLOGY OF ASSESSMENT OF INFORMATION NEEDS FOR SMES CASE OF SMES IN DISTRICT 8

Nguyen Thi Thu Hang

ABSTRACT: *In this period, informations is one of the essential elements of social producing force. Information is not only an important role of marco – management but also a necessary role of micro – management, It contributes to successes of business entities. Especially, the 21th century - informatic century, a firm needs to set up informatic capabilities in terms of collection, assessment and processing, which help the production and operation activities. "Assessment of the information demands of business entities" is an important activity in order to understant and analyze the curent situation of informations usage of business entities. Besides, the assessment evalustes their perception and demands in information exploration and usage. Therefore, results of this assessment research will shows/reflects the informatic demands of business entities and will propose invaluable recommedation to support the operation of entities. Statistical methods used to carry the assessment research includes survey questionnaires and direct interviews.*

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Báo cáo: *Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh năm 1998 và phương hướng hoạt động năm 1999*, Quận 8
- [2]. Cục thống kê Tp.HCM, *Đổi mới Hệ thống thông tin kinh tế – Xã hội phục vụ cho quản lý vĩ mô*, (1996)
- [3]. ĐỨC HOÀNG, *Rủi ro do thiếu thông tin*. Tạp chí Thời Báo Kinh Tế Sài Gòn, số 41, 10/1999, trang 13, (1999)
- [4]. HÀ DŨNG, *Quản trị thông tin tinh giản*, NXB trẻ, (1995).