

Vai trò cán bộ quản lý ở Hà Nội dưới ảnh hưởng của công nghệ thông tin

BẾ TRUNG ANH

Con đường tiến vào xã hội mới - xã hội tri thức - ở đó là các sản phẩm tri thức, đòi hỏi một đội ngũ tiên phong các nhà quản lý giỏi, có năng lực tiếp cận khoa học công nghệ để ứng dụng vào các hoạt động của tổ chức nói chung, trợ giúp những chức năng, nhiệm vụ của mình nói riêng. Trong bối cảnh đó, buộc phải tìm ra một cách nhìn mới về các vai trò của các nhà quản lý, để sao cho việc đưa các ứng dụng của khoa học công nghệ (chủ yếu là công nghệ thông tin) vào các hoạt động của tổ chức nâng cao được vai trò của họ, hướng tới mục đích cuối cùng là hiệu quả hoạt động của tổ chức.

Lý thuyết quản lý cổ điển cho rằng, bốn chức năng truyền thống của quản lý là lập kế hoạch, tổ chức, lãnh đạo và kiểm soát. Mặc dù các chức năng này giúp xác định được tri thức mà các nhà quản lý cần phải có, nhưng chúng không mô tả được chính xác cách các nhà quản lý sử dụng thời gian (như thế nào). Khắc phục nhược điểm này, người có công phát hiện thấy 10 loại vai trò mà nhà quản lý thực hiện trong công việc của họ là Henry Mintzberg. Trong trường hợp này, vai trò là khái niệm chỉ các hoạt động, các hành vi cần phải thực hiện để đạt mục đích và công việc đề ra. Thực trạng vai trò của cán bộ quản lý Hà Nội sẽ được xem xét với góc độ tiếp cận này.

Các cán bộ quản lý nói đến ở đây là những cán bộ quản lý cấp thành phố:

Cán bộ quản lý khối hành chính sự nghiệp, bao gồm các cán bộ quản lý cấp phòng, các Sở, Ban, Ngành, các tổ chức Đảng, đoàn thể của Hà Nội.

Cán bộ quản lý khối doanh nghiệp, (giám đốc, phó giám đốc) các doanh nghiệp nhà nước cũng như doanh nghiệp tư nhân được cấp phép hoạt động của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội.

Các vai trò của cán bộ quản lý mà Mintzberg đưa ra được chia làm 3 nhóm vai trò lớn:

1. *Vai trò liên con người* (vai trò tượng trưng; vai trò lãnh đạo; **vai trò liên hệ** giữa nhiều mức trong tổ chức).
2. *Vai trò thông tin* (**xử lý thông tin; phổ biến thông tin; phát ngôn**).
3. *Vai trò ra quyết định* (người sáng tạo; người xử lý rắc rối; **điều phối các nguồn lực**; nhà thương lượng).

1. Nhà quản lý với vai trò liên con người

Cán bộ quản lý đóng vai trò là mối liên hệ giữa nhiều mức trong tổ chức.

Trong thời đại ứng dụng công nghệ thông tin, việc sử dụng các hệ thống thông tin hiện đại - hệ thống liên lạc điện tử, đã giúp thực hiện vai trò này của người quản lý theo một cách rất riêng. Chính hệ thống thông tin này đã khiến việc liên lạc giữa các bộ phận trong tổ chức, giữa các cá nhân trong tổ chức có nhiều đổi thay về mặt hình thức cũng như bản chất.

Trong một tổ chức, thông thường thông tin phải được chuyển một cách tuần tự, từ trên xuống hoặc từ dưới lên theo từng cấp, nên một tổ chức càng có nhiều cấp thì thông tin chảy trong nội bộ tổ chức càng chậm, (khoa học tin học chỉ ra rằng, số các mối nối vi mạch tỉ lệ nghịch với độ chính xác và tốc độ của thông tin). Khi có ứng dụng hệ thống thông tin hiện đại (tức là có trợ giúp của công nghệ thông tin), việc nhận gửi thông tin nói chung, công văn nói riêng đã nhiều khi không tuân theo tính tuần tự nữa, đây là một lợi thế cho tốc độ xử lý các tình huống trong tổ chức. Trong một cuộc khảo sát xã hội học tại Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh¹, khi được hỏi “Thông tin có được chuyển (nhận/gửi) vượt cấp bằng email không?”, có đến 36.5%/32.4% cán bộ thuộc khối Chính quyền, 31.4%/37.3% khối Doanh nghiệp, và chỉ có 26.7%/20.0% khối Đảng và Đoàn thể trả lời “có” (xem bảng 1). Điều này cho thấy trong khối Doanh nghiệp, luồng thông tin sẽ được lưu chuyển nhanh hơn hai khối còn lại, vì nó ít tuân theo tính tuần tự từ cấp trên xuống hoặc từ cấp dưới lên.

Bảng 1: Gửi, nhận tin (bằng email) vượt cấp

		Khối công tác			Chung
		Chính quyền	Đảng + Đoàn thể	Doanh nghiệp	
Nhận tin	Có	36.5%	26.7%	31.4%	32.4%
	Không	63.5%	73.3%	68.6%	67.6%
Gửi tin	Có	32.4%	20.0%	37.3%	30.6%
	Không	67.6%	80.0%	62.7%	69.4%

Hệ thống thông tin hiện đại này khiến cho thông tin trở nên bình đẳng hơn trong tổ chức. Đương nhiên, nhiều cán bộ quản lý vẫn còn cho rằng, không thể bình đẳng về thông tin được, cấp dưới không nên biết nhiều thông tin quá mức cho phép. “Công việc của cô ấy có nhất thiết phải dùng Internet không?” - đó là câu trả lời của một ông Viện trưởng khi được hỏi “tại sao mọi người trong Viện được truy cập Internet mà cô X lại không?”. Trong 3 vai trò thuộc nhóm “liên con người”, mặc dù chỉ có vai trò “liên hệ”, các ứng dụng công nghệ mới có chỗ để thể hiện, nhưng le lói những dấu hiệu tích cực trong việc sử dụng hệ thống liên lạc điện tử trợ giúp cán bộ quản lý là điều có thật. Các máy tính trong tổ chức đã được kết nối với nhau theo mô hình mạng LAN² - cơ sở hạ tầng cho một hệ thống liên lạc điện tử hoạt động (các tổ

¹ Các mẫu của cuộc khảo sát tiến hành tháng 3 năm 2003, (170 bảng hỏi và 18 phỏng vấn sâu), là những cán bộ quản lý cấp thành phố (của Hà Nội) đang học tập lý luận chính trị tại Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh. Các số liệu trong bài viết được trích dẫn từ kết quả của cuộc điều tra thăm dò này.

² Local Network Area.

chức theo từng khối chính quyền, Đảng và đoàn thể, doanh nghiệp có mạng LAN lần lượt tương ứng là 81.1%, 73.3%, 70.6%). Thực sự đó là những chỉ báo đáng mừng.

2. Nhà quản lý với vai trò thông tin

Thông tin là một nguồn lực vô cùng quan trọng cho một tổ chức tồn tại và hoạt động, vì thế vai trò của người quản lý trong việc cung cấp nguồn lực đặc biệt này rất nặng nề, trong đó bao gồm từ việc tiếp nhận thông tin từ bên ngoài, lựa chọn và phân phát, phổ biến đến đúng các bộ phận trong tổ chức. Hơn nữa, cán bộ quản lý còn phải là người phát ngôn của tổ chức.

Với những lý do trên, trợ giúp hiệu quả nhất cho các nhà quản lý để hoàn thành tốt vai trò “trung tâm thần kinh” chính là “hệ thần kinh kỹ thuật số” (khái niệm của Bill Gate - ông chủ của Microsoft). Thực ra, đây là một hệ thống thông tin trong một tổ chức được công nghệ thông tin hỗ trợ.

75.9% tổ chức có mạng LAN (xem bảng 2) trong địa bàn Hà Nội là chứng cứ về mức độ quyết tâm xây dựng một cơ sở hạ tầng kỹ thuật số của các tổ chức là rất lớn. Vấn đề là nó đã đủ tiêu chuẩn của một hệ thống kỹ thuật số hay chưa, sử dụng nó như thế nào. Bài viết của TS. Nguyễn Trọng (Phó thường trực Ban chỉ đạo công nghệ thông tin Quốc gia) đăng trong Tạp chí PC - Wordl B, số 15 ra tháng 1 năm 2002 có tiêu đề “chưa vượt được cái chết hệ thống” đã đưa ra một phép ẩn dụ xác thực, lý thú và đầy ấn tượng về thực trạng sự thành công của dự án “tin học hóa quản lý Nhà nước giai đoạn 1996 - 2000”. Hầu hết các cơ quan hành chính, các bộ ngành, tỉnh thành đều xây dựng được mạng LAN - điều này được Nguyễn Trọng gán cho một cụm từ rất “giao thông” - “*thông xe kỹ thuật*”. Có nghĩa là các máy tính được nối với nhau bằng hệ thống dây cable, về nguyên tắc hoàn toàn có sự liên thông giữa các máy tính. Đây là mặt thành công của dự án, vì ít ra cũng đã làm được một điều gì đó để có thể nhìn, thậm chí sờ thấy được.

Bảng 2: Tổ chức có mạng nội bộ LAN (theo các khối)

		Các khối so sánh			Tổng
		Chính quyền	Đảng + Đoàn thể	Doanh nghiệp	
Có	% theo dòng	46.5%	25.6%	27.9%	100.0%
	% theo cột	81.1%	73.3%	70.6%	75.9%
	% theo tổng	35.3%	19.4%	21.2%	75.9%
Không	% theo dòng	32.5%	30.0%	37.5%	100.0%
	% theo cột	17.6%	26.7%	29.4%	23.5%
	% theo tổng	7.6%	7.1%	8.8%	23.5%
Không biết	% theo dòng	100.0%			100.0%
	% theo cột	1.4%			.6%
	% theo tổng	.6%			.6%
Tổng	% theo dòng	43.5%	26.5%	30.0%	100.0%
	% theo cột	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% theo tổng	43.5%	26.5%	30.0%	100.0%

Nhưng điều quan trọng hơn, mạng LAN này đã thực hiện nhiệm vụ của nó chưa, tức là đã có phần mềm, các cơ sở dữ liệu trên mạng để phục vụ việc lưu chuyển thông tin trong nội bộ tổ chức chưa, thì theo thống kê chỉ có 8.5% tổ chức

làm được việc này (tính tại thời điểm Nguyễn Trọng viết), và duy trì nó cũng chỉ trong một thời gian rất ngắn. TS. Nguyễn Trọng đặt tên sự thất bại này bằng cụm từ “*cái chết hệ thống*”. Hà Nội không là một ngoại lệ. Một liên tưởng tương đối dễ hiểu: xây dựng được một con đường đẹp, với đầy đủ tiêu chuẩn nhưng không có người đi lại, và đương nhiên cũng không có hàng hóa được vận chuyển trên con đường đó.

2.1. Vai trò xử lý thông tin

Với vai trò này, cán bộ quản lý hoạt động như “trung tâm thần kinh” của tổ chức. Vai trò này của người quản lý được thể hiện khi họ nhận hầu hết những thông tin mới, cụ thể, xử lý rồi phân bố lại cho những nhóm, cá nhân cần biết.

Nghiên cứu điều tra thăm dò về “Uy tín đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý đã được đào tạo ở Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh trong thời kỳ đổi mới” (1999) cho thấy, chỉ có 16% các cán bộ lãnh đạo, quản lý biết tiếp nhận và xử lý thông tin. Trong khi đó, lại có đến 47% cho rằng các thông tin được phản ánh đến người cán bộ lãnh đạo, quản lý là đầy đủ, chính xác. Điều này chỉ ra, trong môi trường làm việc không có tính cạnh tranh, nhiều cán bộ lãnh đạo, quản lý chấp nhận việc thiếu thông tin như một điều bình thường, họ đã sớm thoả mãn với lượng thông tin ít ỏi mà mình có được. Hơn nữa, trong điều kiện không thuận lợi, người ta đã quá quen với những khó khăn khi tìm kiếm thông tin và do đó họ không hề nhận thấy sự thiếu thốn thông tin.

Nhưng ở các doanh nghiệp thì khác, họ đã thực sự vào cuộc nhờ sự quyết tâm của người đứng đầu. 96.1% cán bộ quản lý thuộc khối doanh nghiệp trả lời máy tính ở doanh nghiệp mình được trang bị phần mềm dành cho công việc chuyên môn (như quản lý lương, quản lý tài sản, quản lý nhân sự, hàng hóa...), trong khi đó, số liệu này ở khối Chính quyền là 73% và khối Đảng và đoàn thể là 62.2% (xem bảng 3).

Bảng 3: Máy tính có trang bị phần mềm dùng cho chuyên môn

		Khối công tác			Chung
		Chính quyền	Đảng + Đoàn thể	Doanh nghiệp	
Không	% theo dòng	51.3%	43.6%	5.1%	100.0%
	% theo cột	27.0%	37.8%	3.9%	22.9%
	% theo tổng	11.8%	10.0%	1.2%	22.9%
Có	% theo dòng	41.2%	21.4%	37.4%	100.0%
	% theo cột	73.0%	62.2%	96.1%	77.1%
	% theo tổng	31.8%	16.5%	28.8%	77.1%
Tổng	% theo dòng	43.5%	26.5%	30.0%	100.0%
	% theo cột	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% theo tổng	43.5%	26.5%	30.0%	100.0%

Đặc điểm của hệ thống tin quản lý MIS³ đã khiến cho hệ thống này luôn là người bạn đồng hành của người cán bộ quản lý trên con đường thực hiện ngày một tốt hơn vai trò “trung tâm thần kinh” của họ. Kết quả điều tra cán bộ quản lý ở Hà Nội còn cho thấy, cán bộ thuộc khối Chính quyền và Đảng và Đoàn thể có đến 77% và 77.8% trả lời “biết” khái niệm “hệ thống thông tin quản lý”, con số này đối với khối doanh nghiệp cao hơn: 86.3%. Trong các hệ thống thông tin, hệ này được các cán bộ quản lý biết đến rộng rãi hơn cả. Như vậy chưa biết thực trạng ứng dụng các hệ thống này ra sao, nhưng việc nắm được khái niệm này cũng là dấu hiệu đáng mừng, bước đầu tiếp cận với việc đưa công nghệ cao vào ứng dụng trong công tác quản lý.

Nói “biết”, nhưng thực tế cho thấy, không nhiều các tổ chức có sử dụng hệ thống này trong công tác điều hành. Có thể kể ra đây những sở, ban ngành đã ứng dụng hệ thống tin quản lý trong công việc của mình, (nhưng đây là những tổ chức buộc phải dùng nếu không muốn đứng ngoài cuộc): Cục thuế Hà Nội, Sở Tài chính, Sở Kế hoạch - Đầu tư, Ban Quản lý thị trường, Ngân hàng, Sở Khoa học công nghệ, quản lý nhà đất... Hiện nay, một vài quận như Hoàn Kiếm, Đống Đa, Thanh Xuân đã triển khai xây dựng những phần mềm quản lý đất (giống như bản đồ chi tiết), tích hợp với việc hoàn thành các thủ tục cấp phép xây dựng cho người dân, nhằm mục đích quản lý có hiệu quả quỹ đất, đẩy nhanh việc cấp phép xây dựng nhà ở cho người dân (dự kiến thay vì 1 tháng mới nhận được giấy phép trước đây, thì nay với phần mềm mới này người dân chỉ mất có 1 tuần). Điều này không phải là ý tưởng mới mẻ gì, vì nước ngoài đã tiến hành từ cách đây trên chục năm, còn thành phố Hồ Chí Minh đã thực hiện việc này ở một số quận.

Còn không ít những doanh nghiệp chưa muốn ứng dụng công nghệ: *“Chúng tôi biết có phần mềm tin học trợ giúp việc quản lý, nhưng doanh nghiệp của chúng tôi chỉ có 32 lao động, hơn nữa công việc kinh doanh của chúng tôi đơn giản, nên chúng tôi chỉ cần kế toán trên máy tính là đủ. Tôi ghét sự phức tạp, và tôi chưa dùng nó khi tôi chưa hiểu rõ về nó, có họa chưa biết chừng. Quan trọng nhất là hiện nay chúng tôi vẫn đang đủ lương nuôi lao động.”* (Nam, 42 tuổi, Giám đốc Công ty trách nhiệm hữu hạn, sản xuất hàng tiêu dùng nhựa). Ông Phó Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp vừa và nhỏ Hà Nội - TS Nguyễn Hoàng Lưu cũng cho biết: có tới 70% doanh nghiệp vừa và nhỏ không có máy fax và máy tính.

Phải thấy rằng những doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Hà Nội chưa quan tâm đến ứng dụng công nghệ thông tin, điều này không nằm ngoài tình hình chung của các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên cả nước. Bộ trưởng Bộ Bưu chính Viễn thông - Đỗ Trung Tá cho biết: mức đầu tư trung bình của doanh nghiệp cho công nghệ thông tin là dưới 1% doanh số, chưa kể cơ cấu bất hợp lý - đầu tư cho phần cứng chiếm 60% đến 80%.

Rõ ràng với vai trò “trung tâm thần kinh” trong hệ thần kinh kỹ thuật số, cùng với MIS, các nhà quản lý đã có thêm một công cụ đắc lực cho công tác điều hành, quản lý tổ chức.

³ MIS - Management Informatic System (*Hệ thống tin quản lý*).

2.2. Vai trò người phổ biến thông tin

Nói đến phát tán thông tin, công việc đầu tiên của người quản lý là xác định các thông tin cần phát tán, rồi tiếp theo mới là công đoạn phát tán hay phân bố các thông tin đó đến người cần dùng. Trong cả chuỗi quá trình này, hệ thống thư điện tử (email) và hệ tự động hóa văn phòng - OAS⁴ đóng vai trò tích cực.

Các phòng ban, các doanh nghiệp, hay nói chung không ít tổ chức ở Hà Nội, hoàn toàn đáp ứng được những điều kiện tối thiểu (về vật chất - tức cơ sở hạ tầng thông tin) để có văn phòng không giấy tờ. Gần như 100% tổ chức có sử dụng máy tính, trên 70% có mạng nội bộ. Được biết, theo chỉ thị của Chính phủ, đến cuối năm 2004, tất cả các học viện, trường đại học, cao đẳng, viện nghiên cứu trong toàn quốc sẽ được kết nối Internet. Đó là những thuận lợi lớn về mặt cơ sở vật chất. Chỉ còn phụ thuộc vào các cán bộ quản lý đứng đầu tổ chức nữa thôi - nhưng hình như trở ngại này có sức mạnh lớn hơn thuận lợi vừa nêu trên - vì thế mà đến nay số các tổ chức có ý tưởng sử dụng OAS (tiêu chuẩn) còn rất ít. Điều hiếm hoi này có thể giải thích theo một nguyên nhân khác nữa, đó là các văn bản giấy tờ, ví như giấy đăng ký kết hôn, giấy khai sinh, hợp đồng ký kết, v.v... vẫn cần được lưu giữ ở dạng giấy, đơn giản vì chưa có giải pháp thay thế sự hiện diện của con dấu màu đỏ và chữ ký thơm mùi mực. Nếu kể đến nguyên nhân này thì có lẽ cũng còn phải một thời gian tương đối lớn để thay đổi. Nước Mỹ đã ứng dụng công nghệ thông tin đi trước nhiều nước, và có thể nói là đứng đầu thế giới, song năm 2000 mới công nhận cho phép chữ ký điện tử có tính hợp pháp.

Tùy theo trình độ và khả năng tiếp cận công nghệ thông tin mà các cán bộ quản lý đã sử dụng OAS đạt những hiệu quả khác nhau trong việc điều hành tổ chức của mình. Ngoài việc số hóa, lưu trữ các tài liệu của mình, các cán bộ quản lý cũng dùng hệ thống mạng LAN của mình để nhận và gửi các báo cáo. Khối Chính quyền có 58.2%, khối Đảng và đoàn thể có 60%, khối Doanh nghiệp có 83.3% cán bộ quản lý sử dụng OAS hiệu quả. Việc gửi, nhận các báo cáo bằng hệ thống máy tính nối mạng chứng tỏ các văn bản đã được số hóa, nó không còn ở dạng truyền thống - viết trên giấy. Tại các phòng làm việc ở Hà Nội, 83% các máy tính dùng cho việc soạn thảo văn bản, 77% các máy tính được trang bị các phần mềm phục vụ cho công tác chuyên môn. Điều này cho thấy, nếu sử dụng máy tính vào công tác chuyên môn thì việc dùng nó cho công tác văn phòng sẽ giảm đi.

Trong khi đó ở khối chính quyền và đoàn thể, ngoài sự thiếu thốn cơ sở hạ tầng thông tin (mạng, kết nối Internet), thì động thái sử dụng các ứng dụng công nghệ mới rất khác. Không ít nhà quản lý coi sử dụng máy tính chỉ là việc của văn thư, giúp việc. Chính vì thế mà sử dụng hệ tự động hóa văn phòng cũng như email vẫn còn xa lạ. Có đến 18.9% cán bộ quản lý thuộc khối chính quyền chưa từng truy cập Internet, cũng như thế, ở khối Đảng và đoàn thể, con số này lớn gần gấp đôi: 31.1%, trong khi ở khối doanh nghiệp thì chỉ có 3.1%. Có cán bộ quản lý nói rằng *"không có máy tính tôi vẫn được nhận danh hiệu quản lý giỏi hàng năm, tại sao lại*

⁴ OAS - Office Auto System (*Hệ tự động văn phòng*).

phải thay đổi”, (PVS 8, nam, 52 tuổi, Viện phó một Viện nghiên cứu - cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn Hà Nội). Những người khó tính coi đây là một câu nói thiếu tinh thần xây dựng, nhưng mặt tích cực của nó là, qua đó nó gợi ý một điều nên làm: cần thay đổi, hoặc có những tiêu chí mới để đánh giá cán bộ quản lý trong một thời đại mới - thời đại thông tin.

2.3. Vai trò người phát ngôn cho tổ chức

Nhờ kích thích chiếc máy tính thu nhỏ mà giá thành của nó cũng bình dân đến mức mỗi phòng làm việc đều có thể trang bị ít nhất một bộ. Đây là điều kiện để việc “phát ngôn” của nhà quản lý có phương thức mới hiệu quả hơn.

Tuy nhiên với những tổ chức lớn hơn, có điều kiện đi trước trong việc ứng dụng công nghệ thông tin thì Website (như một người đứng đầu tổ chức) trở thành một phát ngôn viên chính thức của tổ chức với đối tác hoặc với thế giới bên ngoài. Thống kê của cơ quan quản lý internet Việt Nam (VNNIC) cho biết, 30% doanh nghiệp kết nối Internet và 10% trong số này có trang Web. Rõ ràng số các tổ chức, cơ quan, doanh nghiệp dùng Website ngày một tăng với tốc độ nhanh vượt ngoài các dự báo - sự hoạt động có hiệu quả của các website đã chứng tỏ công nghệ đã cho phép phát ngôn của các cán bộ quản lý vượt ra ngoài phạm vi tổ chức với thời gian tối thiểu và không gian không hạn chế. Đây là một hình thức phát ngôn mới mà chỉ có thể có được ở thời đại của thông tin.

3. Nhà quản lý với vai trò ra quyết định

Trong một tổ chức, những nhà quản lý ở tất cả các cấp đều ra quyết định. Các nhà quản lý sử dụng những thông tin đã nhận được để ra quyết định khi đặt ra những mục tiêu mới và thực hiện những hoạt động của tổ chức. Đây là nhóm vai trò có tầm quan trọng bậc nhất đối với nhà quản lý. Trọng tâm của nhóm vai trò này là nhà quản lý biết phân bổ hợp lý các nguồn lực phục vụ các nhu cầu hoạt động của tổ chức như máy móc thiết bị, tiền bạc, nhân lực, thời gian và kể cả thông tin - vì thông tin cũng là một nguồn lực trong thời đại này. Nếu nhà quản lý biết vận hành hệ thống thông tin hiệu quả thì qua đó công nghệ đã tham gia vào việc ra quyết định một cách rất tích cực. Nhà quản lý phải quan tâm đến mọi thông tin liên quan đến hoạt động của tổ chức, vì thế tất cả các hệ thống tin trong hệ thống thông tin của tổ chức đều cần thiết cho việc ra quyết định, song trong trường hợp này, hệ hỗ trợ ra quyết định (DSS⁵) sẽ đóng vai trò quan trọng nhất. Điều đó có nghĩa là hệ hỗ trợ ra quyết định để sử dụng, thực hiện hiệu quả việc thu thập, lưu giữ và đảm bảo cung cấp những dữ liệu và các mô hình ra quyết định, phù hợp với các loại hình quyết định cụ thể. Do tính năng của hệ hỗ trợ ra quyết định mà nó có thể cho phép hỗ trợ việc ra quyết định quản lý trong toàn bộ tổ chức, chủ yếu là ở các cấp quản lý trung gian và cấp cao. Có lẽ cũng vì chức năng này của hệ hỗ trợ ra quyết định, mà qua khảo sát các tổ chức của Hà Nội, cho thấy một bức tranh ứng dụng hệ hỗ trợ ra quyết định trong việc ra quyết định mới chỉ bắt đầu với những nét vẽ phác.

⁵ DSS: Disision Suport System (*Hệ hỗ trợ ra quyết định*).

Để thực hiện tốt những vai trò nêu trên, các nhà quản lý dù nhanh nhạy đến đâu, nếu muốn hoàn thành nhiệm vụ của mình ở mức tối ưu, cũng cần có sự trợ giúp của công nghệ thông tin.

Thực trạng việc thực hiện các vai trò quản lý của các nhà quản lý ở Hà Nội là đáng khích lệ, và nó ngày càng có hiệu quả hơn nhờ sự ham học hỏi, trau dồi kỹ năng quản lý, trong đó các kỹ năng về sử dụng máy tính ngày càng được đề cao. Đặc biệt, trong ba nhóm vai trò, thì vai trò thông tin bị chi phối, ảnh hưởng nhiều nhất bởi công nghệ thông tin. Xét cho cùng thì nhiệm vụ của nhà quản lý là biến thông tin thành tri thức, vì thế vai trò của công nghệ thông tin ở đây thể hiện rất rõ ràng những ưu thế mà nó mang lại cho nhà quản lý trong việc trợ giúp nhiệm vụ truyền thông (xử lý, phổ biến, phân phối, phát tán thông tin) quan trọng này của họ.

Với tính năng rất đặc thù, công nghệ thông tin đã trực tiếp tạo ra một phong cách làm việc mới trong từng tổ chức. Như thế, dù muốn dù không, các nhà quản lý cũng buộc phải tuân theo một phương pháp quản lý mới - quản lý dựa trên các ứng dụng của công nghệ thông tin. Các mối quan hệ, tương tác giữa các cá nhân, các nhóm, bên trong tổ chức và giữa các tổ chức với nhau, cũng như giữa tổ chức với thế giới bên ngoài đã có những cách thức thực sự mới mẻ, và đó là sự mới mẻ cần thiết (dựa trên sự tăng nhanh hiệu suất công việc, lao động). Với các hệ thống thông tin hiện đại hiện có, các nhà quản lý đã có cơ hội để thực hiện các vai trò của mình tốt hơn.

Cuộc sống thật có ý nghĩa khi mỗi chúng ta luôn được đón nhận những thử thách mới. Một thực tế đang đến rất gần và thách thức các nhà quản lý, đó là khi tiến vào nền kinh tế tri thức thì đồng nghĩa với việc họ đã, đang và sẽ quản lý ngày một nhiều hơn những “công nhân tri thức”. Điều đó khiến họ luôn phải học hỏi, đổi mới, và không ngừng vươn lên, tiếp cận với cái mới.

Tài liệu tham khảo:

1. Allvin Toffler, Heydi Toffler (1998), *Làn sóng thứ ba*, Nxb Thanh niên, Hà Nội.
2. Ban Khoa giáo Trung ương - Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường - Bộ Ngoại giao (2000), *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Kinh tế tri thức và những vấn đề đặt ra đối với Việt Nam*, Lưu hành nội bộ, Hà Nội.
3. Bill Gates, Collins Hemingway (2002), *Tốc độ tư duy*, Nxb Trẻ, Thành phố Hồ Chí Minh.
4. Bộ Khoa học, Công nghệ và Môi trường (2001), *Chủ nghĩa tư bản và thời đại thông tin*, lưu hành nội bộ, Hà Nội.
5. Cục Thống kê thành phố Hà Nội (2004), *Niên giám thống kê 2003*, Hà Nội.
6. Chu Trọng Lương (2003), *Thế kỷ XXI làm lãnh đạo như thế nào*, Nxb Hà Nội, Hà Nội.
7. John Meed, Neil Svensen (1999), *Nhà quản trị thời đại thông tin*, Nxb Thanh niên, Thành phố Hồ Chí Minh.
8. E. Ted Prince (1993), "Human Factors in Quality Assurance", *Information Systems Management*, (64), pp.78-80.
9. International Telecommunication Union (2002), *Vietnam Internet Case Study*, Geneva, Switzerland.