

PHÂN BIỆT GIỮA QUẢN TRỊ THÔNG TIN VÀ QUẢN TRỊ TRI THỨC

Đoàn Quang Minh*

Ngày nhận: 27/10/2014

Ngày nhận bản sửa: 6/11/2014

Ngày duyệt đăng: 25/11/2014

Tóm tắt:

Quản trị thông tin (Information Management – IM) và quản trị tri thức (Knowledge Management – KM) đều đóng vai trò hết sức quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của một tổ chức. Tuy nhiên, trên thực tế, sự phân biệt giữa các lĩnh vực này chưa thật được rõ ràng. Bằng việc tổng hợp và phân tích các tài liệu, nghiên cứu liên quan, bài viết này sẽ không chỉ làm nổi bật những điểm khác biệt giữa hai lĩnh vực nói trên dưới nhiều góc độ khác nhau, mà còn cho thấy có mối liên hệ khăng khít giữa quản trị thông tin và quản trị tri thức. Cuối cùng là kết luận và một số khuyến nghị trong việc triển khai mô hình quản trị tri thức đối với các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong bối cảnh của nền kinh tế chuyển đổi như ở Việt Nam hiện nay.

Từ khóa: Quản trị thông tin, quản trị tri thức, thông tin, tri thức.

Distinguishing between information management and knowledge management

Abstract:

Information Management (IM) and Knowledge Management (KM) play a vital role in the existence and development of an organization. However, in practice, the distinction between these domains is not yet clear. By reviewing and analyzing the literature, this article not only highlights the differences between the two areas under different angles, but also points out that there is a close relationship between information management and knowledge management. Finally, some brief conclusions and recommendations for implementing knowledge management in organizations and businesses operating in the context of transitional economies like Vietnam are provided.

Keywords: Information, Information Management, Knowledge, Knowledge Management.

1. Giới thiệu

Theo Bouthillier và Shearer (2002) thì dường như chưa có sự phân biệt thật sự rõ ràng giữa quản trị thông tin và quản trị tri thức. Trên thực tế, vẫn luôn tồn tại các quan điểm trái chiều về ranh giới và mối quan hệ giữa hai lĩnh vực này. Một mặt, theo Beckman (1999) và Gourlay (2001) thì quản trị tri thức là một lĩnh vực hoàn toàn mới và Wiig là một trong những nhà nghiên cứu tiên phong về lĩnh vực này khi vào năm 1986 ông bắt đầu viết cuốn *Knowledge*

Management Foundations (tạm dịch là các nền tảng của quản trị tri thức) và chính thức công bố vào năm 1993. Mặt khác, các học giả khác như Streatfield và Wilson (1999) lại cho rằng từ lâu các hoạt động được cho là quản trị tri thức đã được tiến hành bởi các chuyên gia quản trị thông tin tại các tổ chức cũng như doanh nghiệp. Cũng đồng quan điểm trên, Koenig (1997) không tin rằng quản trị tri thức lại là một lĩnh vực hoàn toàn độc lập vì theo ông có rất nhiều khái niệm cũng như công cụ ứng dụng trong

quản trị tri thức đã được “vay mượn” từ quản trị thông tin.

Để góp phần làm sáng tỏ các tranh luận trong giới học giả, bài viết này sẽ tập trung vào việc tổng hợp và phân tích các tài liệu và nghiên cứu liên quan nhằm chỉ ra những điểm khác biệt giữa hai lĩnh vực nói trên. Trước hết là sự phân biệt giữa hai khái niệm rất cơ bản thông tin và tri thức, tiếp đến là một số điểm khác biệt giữa quản trị tri thức và quản trị thông tin sẽ được nhìn nhận dưới nhiều góc độ khác nhau, sau đó mối quan hệ tương hỗ giữa hai lĩnh vực này cũng sẽ được đề cập, cuối cùng là kết luận và một số khuyến nghị trong việc triển khai mô hình quản trị tri thức đối với các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong bối cảnh của nền kinh tế chuyển đổi như ở Việt Nam hiện nay. Bài viết vì vậy sẽ có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Thông tin và tri thức

Hiểu rõ các khái niệm thông tin và tri thức sẽ góp phần chỉ ra sự khác biệt giữa quản trị tri thức và quản trị thông tin. Vì thế, việc xem lại các định nghĩa liên quan đến hai khái niệm này là hết sức cần thiết. Có rất nhiều định nghĩa về thông tin cũng như tri thức được đề xuất bởi các nhà nghiên cứu hoạt động trên nhiều lĩnh vực khoa học cũng như ở các thời kỳ lịch sử khác nhau. Mỗi một định nghĩa lại giải thích tri thức, thông tin theo một cách riêng gắn liền với một lĩnh vực khoa học cụ thể. Do vậy, trên thực tế không có định nghĩa chung cho thông tin cũng như tri thức. Trong khuôn khổ của bài viết này, tác giả sẽ tổng hợp các định nghĩa điển hình được đưa ra bởi các triết gia và học giả hàng đầu hoạt động trong các lĩnh vực quản trị tri thức và quản trị thông tin nhằm thấy được ý nghĩa của thông tin và tri thức trên phương diện quản trị học.

Wiig (1993) cho rằng thông tin là các dữ liệu và sự kiện đã được tổ chức nhằm mô tả một tình huống cụ thể nào đó, còn tri thức là tập hợp của chân lý và niềm tin, quan điểm và khái niệm, phán đoán và kỳ vọng, phương pháp và bí quyết.

Nonaka và Takeuchi (1995, trang 58) lập luận rằng “thông tin là một dòng chảy của các thông điệp, trong khi tri thức được tạo ra nhờ thông tin thể hiện qua niềm tin và cam kết của người sở hữu nó”.

Davenport và Prusak (1998, trang 5) định nghĩa tri thức như sau: “Tri thức là sự kết hợp giữa kinh nghiệm, giá trị, thông tin có ngữ cảnh, và sự hiểu biết thông thái nhờ đó mà con người có thể đánh giá và tích lũy thêm những kinh nghiệm và thông tin mới. Tri thức chính là trí tuệ của người sở hữu nó. Trong

một tổ chức, tri thức không chỉ được hàm chứa trong các văn bản và tài liệu, mà còn là các thủ tục, quy trình, thông lệ, và nguyên tắc của tổ chức đó”.

Theo Shaw (2009), thì tri thức được triết gia Plato hiểu là niềm tin vào sự đúng đắn đã được kiểm chứng.

Nhìn chung, so với thông tin thì tri thức là một khái niệm khá trừu tượng, vì thế khó có thể diễn tả hết trong một định nghĩa cụ thể. Dẫu vậy, từ các lập luận cũng như định nghĩa nêu trên, thông tin có thể được xem như dữ liệu đã qua xử lý và sẽ mang lại ý nghĩa tùy thuộc vào từng đối tượng nhận tin và hoàn cảnh cụ thể, còn tri thức được hình thành từ việc xử lý dữ liệu, thông tin một cách hiệu quả, qua đó có được niềm tin (nhờ suy luận hoặc kinh nghiệm thực tế) vào mối quan hệ nhân quả giữa hành động và hậu quả có thể xảy ra (Mitchell, 2000). Như vậy, sự khác biệt giữa tri thức và thông tin ở chỗ tri thức được tạo ra thông qua các hành động và được dùng để phán đoán một sự việc hoặc thực hiện hiệu quả một hành động nào đó, trong khi thông tin chỉ là dữ liệu đã qua xử lý và sẽ mang lại ý nghĩa tùy thuộc vào từng đối tượng nhận tin và hoàn cảnh cụ thể. Nói một cách khác, tri thức luôn gắn liền với các hành động, sự việc còn thông tin là điều kiện tiên quyết để hình thành nên tri thức.

2.2. Phân loại tri thức

Tri thức có thể được phân loại theo nhiều cách. Tuy nhiên, hầu hết các nhà nghiên cứu đều cho rằng có hai dạng tồn tại chính của tri thức là tri thức ẩn và tri thức hiện (Nonaka và Takeuchi, 1995; Sveiby, 1997; Davenport và Prusak, 1998; Pan và Scarborough, 1999).

Tri thức ẩn (tacit knowledge) là những tri thức thu được từ trải nghiệm thực tế, dạng tri thức này thường ẩn trong mỗi cá nhân và rất khó “mã hóa” và chuyển giao (Sveiby, 1997), thường bao gồm: niềm tin, giá trị, kinh nghiệm, bí quyết, kỹ năng. Do vậy, không phải tri thức ẩn nào cũng có thể diễn tả được thông qua lời nói. Những tri thức ẩn nào không thể diễn tả được thông qua đối thoại thì sẽ được diễn tả và tổng hợp thông qua thực hành. Thực hành cho phép chia sẻ tri thức ẩn thông qua các hành động, sự quan sát, trong từng bối cảnh cụ thể.

Tri thức hiện (explicit knowledge) là những tri thức đã được hoặc có thể được thể hiện ra ngoài thông qua lời nói, hệ thống hóa và lưu trữ trong các phương tiện truyền thông nhất định (văn bản, tài liệu, âm thanh, phim ảnh,...) và có thể dễ dàng chia sẻ với người khác (Pan và Scarborough, 1999). Tuy nhiên, có một thực tế là tri thức hiện của người này

lại chỉ được coi là thông tin đối với người khác. Chẳng hạn, khi ta có một cuốn sách thì nội dung của cuốn sách chính là tri thức hiện của tác giả còn với người đọc thì đó chỉ là thông tin. Vì lý do này mà tri thức hiện thường bị đánh đồng với thông tin, và đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến ý kiến cho rằng quản trị tri thức thực ra chỉ là một cách gọi khác của quản trị thông tin. Trên thực tế, tri thức hiện thường được chia sẻ và tiếp nhận thông qua hệ thống giáo dục và đào tạo.

2.3. Quản trị thông tin

Theo Place và Hyslop (1982), quản trị thông tin là quá trình tập trung vào các kế hoạch và các hoạt động cần phải được thực hiện để kiểm soát thông tin và dữ liệu của tổ chức.

Theo Wikipedia (2014), quản trị thông tin là quá trình thu thập và quản lý thông tin từ một hoặc nhiều nguồn và phân phối thông tin đó đến một hoặc nhiều người nhận. Điều này đôi khi liên quan đến cả những người có quyền lợi gắn liền với thông tin đó. Quản lý là khả năng tổ chức và kiểm soát việc lập kế hoạch, cơ cấu và cách thức tổ chức, quy trình xử lý, đánh giá và báo cáo các hoạt động liên quan đến thông tin nhằm đáp ứng các đòi hỏi của người nhận tin qua đó có khả năng hợp nhất các chức năng trong việc cung cấp thông tin.

Choo (1998) cho rằng quản trị thông tin là một chu trình khép kín gồm năm bước cơ bản, bao gồm: xác định nhu cầu thông tin, thu thập thông tin, tổ chức và lưu trữ thông tin, phân phối thông tin và sử dụng thông tin. Mỗi bước đòi hỏi cần phải có việc lập kế hoạch, tổ chức, phối hợp và kiểm soát các hoạt động nhờ sự hỗ trợ của công nghệ thông tin.

Tóm lại quản trị thông tin có thể được hiểu là khả năng của các tổ chức để nhận biết, nắm bắt, quản lý, duy trì, lưu trữ và cung cấp những thông tin chính xác đến đúng người vào đúng thời điểm.

2.4. Quản trị tri thức

Có rất nhiều cách nhìn nhận về quản trị tri thức đã được đưa ra bởi các nhà nghiên cứu tùy theo các cách tiếp cận vấn đề khác nhau. Tuy nhiên, tổng hợp lại, các quan điểm này có thể được chia ra làm hai nhóm chính, dựa trên hai cách tiếp cận chủ yếu là tập trung vào yếu tố công nghệ và tập trung vào yếu tố con người. Bảng 1 hệ thống lại các cách nhìn nhận về quản trị tri thức dựa trên hai cách tiếp cận nêu trên.

Cách tiếp cận dựa trên yếu tố công nghệ là coi công nghệ thông tin là công cụ chính để hỗ trợ quá trình quản trị tri thức. Cách tiếp cận này tập trung chủ yếu vào việc quản lý tri thức hiện có, trong đó

các vấn đề liên quan đến phần cứng, phần mềm, và các chương trình ứng dụng được đặc biệt quan tâm. Đối với cách tiếp cận này, hệ thống quản trị tri thức có chức năng chính là xử lý và cung cấp thông tin tới đúng người, đúng nơi, và đúng thời điểm.

Cách tiếp cận dựa trên yếu tố con người là quá trình sáng tạo, chuyển đổi và tích hợp tri thức của các cá nhân để hình thành lợi thế cạnh tranh và tri thức của tổ chức. Quá trình này quan tâm nhiều hơn đến việc nhận biết và chia sẻ tri thức ẩn cũng như các yếu tố liên quan đến việc học tập và ứng xử của mỗi cá nhân như vai trò của người lãnh đạo, cấu trúc, và văn hóa của tổ chức. Mục đích chính của cách tiếp cận này là kết nối và phát huy tối đa thế mạnh của mỗi cá nhân để tạo ra sức mạnh chung cho các tổ chức, doanh nghiệp thông qua sự thấu hiểu, đoàn kết và quá trình học tập, sáng tạo không ngừng.

Ngày nay xu hướng tiếp cận chung là sự kết hợp giữa hai phương thức trên, trong đó yếu tố con người được đặc biệt coi trọng còn công nghệ được nhìn nhận như là một trong các yếu tố hỗ trợ.

Tóm lại, có thể hiểu quản trị tri thức là quá trình nhận biết, sáng tạo, chia sẻ, sử dụng, bảo tồn và phát triển vốn tài sản tri thức trong tổ chức (bao gồm cả tri thức hiện và tri thức ẩn) nhằm tạo ra giá trị kinh tế và lợi thế cạnh tranh cho tổ chức. Cụ thể hơn, các hoạt động quản trị tri thức sẽ giúp tri thức ẩn và tri thức hiện được sử dụng một cách tối ưu. Hiệu quả của quá trình quản trị tri thức cần phải được đánh giá bằng việc giảm thiểu sự lặp lại các sai lầm đã xảy ra, có sự gia tăng đáng kể về hàm lượng chất xám trong các sản phẩm và dịch vụ (thông qua quá trình sáng tạo và đổi mới liên tục), mức độ hài lòng của khách hàng, mức độ gia tăng của thị phần chiến lược... và cuối cùng là hoạt động kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp có sự tăng trưởng rõ rệt.

3. Phân biệt giữa quản trị thông tin và quản trị tri thức

Theo Gourlay (2001) thì sự khác biệt chính giữa hai lĩnh vực này là quản trị thông tin có xu hướng thiên về triển khai và duy trì hệ thống thông tin trong đó tập trung nhấn mạnh vào các yếu tố công nghệ cũng như các nguồn lực thông tin, ngược lại quản trị tri thức lại coi yếu tố con người là thành phần quan trọng nhất. Tuy nhiên, để hiểu rõ hơn về sự khác biệt giữa quản trị tri thức và quản trị thông tin, căn cứ vào cơ sở lý thuyết được trình bày ở Mục 2 cùng với những gợi ý của Terra và Terezinha (2005), chúng ta sẽ phân tích hai lĩnh vực này dưới các góc độ sau:

Bảng 1: Các cách nhìn nhận về quản trị tri thức

Cách tiếp cận	Các cách nhìn nhận về quản trị tri thức	Nguồn
Tập trung vào yếu tố công nghệ	KM là tập hợp các quy trình chi phối sự sáng tạo, phổ biến và sử dụng tri thức để thực hiện mục tiêu của tổ chức.	Alavi và Leidner (2001)
	KM là sự tập trung vào phát triển các ứng dụng mới của công nghệ thông tin để hỗ trợ việc nắm bắt, lưu trữ, truy vấn và phân phối tri thức hiện.	Grover và Davenport (2001)
	KM là quá trình sáng tạo, lưu trữ, chuyển đổi, ứng dụng, và bảo vệ tri thức của tổ chức.	Schultze và Leidner (2002)
	KM được hình dung là sự cung cấp thông tin chính xác trong đúng bối cảnh cho đúng người vào đúng thời điểm nhằm đạt được mục đích kinh doanh. KM bao gồm toàn bộ chu kỳ của sự khám phá, sáng tạo, lưu trữ, phổ biến, và sử dụng tri thức.	Kim và Trimi (2007)
Tập trung vào yếu tố con người	KM là sự đạt được mục tiêu của tổ chức thông qua các chiến lược và động lực nhằm thúc đẩy và tạo điều kiện thuận lợi cho lực lượng lao động trí óc phát triển, tăng cường và sử dụng khả năng của họ để phân tích dữ liệu và thông tin, kinh nghiệm, kỹ năng, văn hóa, nhân vật, tính cách thông qua quá trình diễn giải về các dữ liệu và thông tin.	Beijerse (1999)
	KM là quá trình nắm bắt tri thức của doanh nghiệp và sử dụng nó để thúc đẩy sự đổi mới thông qua quá trình học tập liên tục của tổ chức.	Nonaka và Reinmoeller (2000)
	KM là quá trình sáng tạo, phát triển và ứng dụng tri thức một cách có hệ thống và minh bạch nhằm tối đa hóa hiệu quả hoạt động liên quan đến tri thức và giá trị doanh nghiệp từ tri thức và tài sản trí tuệ sẵn có.	Wiig (2004)
	KM là sự tích hợp của các quá trình sáng tạo, chia sẻ, và ứng dụng tri thức nhằm nâng cao năng suất, lợi nhuận, và tăng trưởng cho doanh nghiệp.	APO (2009)

- Mục tiêu đối với tổ chức;
- Sự khác biệt giữa thông tin và tri thức;
- Cách thức triển khai;
- Bảo vệ vốn sở hữu trí tuệ.

3.1. Mục tiêu đối với tổ chức

Như đã đề cập ở Mục 2 thì đối với các tổ chức, quản trị thông tin là khả năng nhận biết, nắm bắt, quản lý, duy trì, lưu trữ và cung cấp những thông tin chính xác đến đúng người vào đúng thời điểm, trong khi quản trị tri thức là quá trình nhận biết, sáng tạo, chia sẻ, sử dụng, bảo tồn và phát triển vốn tài sản tri thức trong tổ chức nhằm tạo ra giá trị kinh tế và lợi thế cạnh tranh cho tổ chức. Từ đây chúng ta có thể hiểu mục tiêu của quản trị thông tin là cung cấp những thông tin chính xác đến đúng người vào đúng thời điểm, còn đối với quản trị tri thức thì mục đích

cuối cùng là không ngừng thúc đẩy quá trình sáng tạo và đổi mới nhằm gây dựng và duy trì lợi thế cạnh tranh cho tổ chức, doanh nghiệp.

Theo Terra và Terezinha (2005) thì sự khác biệt quan trọng giữa hai lĩnh vực trên là quản trị thông tin thường không quan tâm đến quá trình sáng tạo và đổi mới.

3.2. Sự khác biệt giữa thông tin và tri thức

Dưới góc độ quản lý, sự khác biệt chính giữa thông tin và tri thức là thông tin có thể dễ dàng được nhận biết, lưu trữ, tổ chức và phân phối. Tri thức (đặc biệt là tri thức ẩn), thì ngược lại, không thể quản lý được vì nó là trí tuệ của con người. Do vậy, quản trị tri thức, về bản chất, là tạo ra môi trường và điều kiện thích hợp giúp cho các cá nhân có thể học tập, chia sẻ và áp dụng kiến thức phục vụ cho mục

tiêu chung của tổ chức. Qua đó tri thức của mỗi người có thể được chuyển đổi thành thông tin và được chia sẻ, sử dụng nhằm tạo ra các sản phẩm, dịch vụ mới mang lại giá trị cũng như lợi thế cạnh tranh cho tổ chức, doanh nghiệp.

3.3. Cách thức triển khai

Terra và Gordon (2002) cho rằng trong khi quản trị thông tin có thể được triển khai như một dự án thông thường thì thuật ngữ “dự án quản trị tri thức” là hoàn toàn không phù hợp. Thực tế cho thấy, triển khai quản trị tri thức cần phải được nhìn nhận một cách tổng thể bao trùm nhiều lĩnh vực gồm: quản trị thông tin, quản trị nguồn nhân lực, văn hóa và cấu trúc của tổ chức, cùng với các yếu tố khác. Quản trị tri thức thường gắn liền với các hoạt động quản lý hơn so với quản trị thông tin. Điều đó có nghĩa là quản trị tri thức sẽ giống như một hành trình không bao giờ kết thúc.

Quản trị tri thức sẽ giúp tổ chức nhận biết được năng lực của nhân viên, thúc đẩy sự tương tác, đối thoại trực tiếp giữa con người với con người (nhằm chia sẻ tri thức ẩn), cũng như giữa con người với hệ thống thông tin (nhằm chia sẻ tri thức hiện và thu nhận thông tin mới, nhờ đó tri thức sẽ càng được ứng dụng và sáng tạo). Như vậy, “hành trình quản trị tri thức” của một tổ chức sẽ không chỉ phụ thuộc vào tri thức của đội ngũ nhân viên mà còn phụ thuộc vào động lực học tập và sự sẵn sàng chia sẻ kiến thức của họ. Điều này lại phụ thuộc vào khả năng lãnh đạo của các nhà quản lý cũng như việc xây dựng văn hóa chia sẻ tri thức của tổ chức. Rõ ràng quản trị tri thức phức tạp hơn nhiều so với các dự án quản trị thông tin đơn thuần. Tuy nhiên, cũng phải thừa nhận rằng sự hỗ trợ của công nghệ thông tin đối với quản trị tri thức là rất đáng kể. Điều này càng thể hiện rõ hơn đối với các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động ở quy mô lớn, có nhiều chi nhánh nằm rải rác, phân tán.

3.4. Bảo vệ vốn sở hữu trí tuệ

Dưới góc độ bảo vệ vốn sở hữu trí tuệ thì cũng có sự khác biệt rất lớn giữa quản trị thông tin và quản trị tri thức. Thông thường, đối với các dự án quản trị thông tin thì sẽ có một loạt các giải pháp kỹ thuật liên quan đến vấn đề bảo mật sẽ được triển khai tại các tầng phía trước như: thiết lập bức tường lửa, lắp đặt thiết bị chống truy nhập trái phép, kết hợp với việc phân quyền truy cập hệ thống ở các mức độ khác nhau. Ngược lại, đối với quản trị tri thức thì các giải pháp trên hầu như không phát huy tác dụng vì như chúng ta đều biết, trong nền kinh tế tri thức, giá trị của mỗi doanh nghiệp không còn nằm ở tài

sản hữu hình mà ẩn chứa trong tài sản tri thức, phần lớn đều “nằm trong đầu” của các nhân viên. Do vậy, để bảo vệ tài sản quý giá nhất của mình thì thông thường các tổ chức đều cần phải triển khai một chiến lược có tên là duy trì vốn tài sản tri thức. Mục tiêu chính của chiến lược này là phải nhận biết được các tài sản tri thức quan trọng có khả năng bị mất và kịp thời triển khai ngay các biện pháp bảo vệ cũng như chuyển giao trước khi tri thức đó có thể bị mất một cách thực sự.

4. Thảo luận và khuyến nghị

Cho dù sự khác biệt giữa quản trị tri thức và quản trị thông tin là rất rõ ràng thì giữa hai lĩnh vực này vẫn tồn tại những điểm chung. Đó là ở một góc độ nào đó thì tri thức hiện cũng chỉ được coi là thông tin, còn theo Kakabadse và cộng sự (2001) thì quản trị thông tin lại là một trụ cột không thể thiếu của quản trị tri thức. Chẳng hạn, khi một công ty bắt đầu triển khai “hành trình quản trị tri thức” thì các vấn đề liên quan đến quản lý hồ sơ nhân viên, quản lý báo cáo bán hàng, quản lý báo cáo tài chính... sẽ do bộ phận quản trị thông tin đảm nhận. Tuy nhiên, trên thực tế, quản trị tri thức còn là sự kết hợp của nhiều lĩnh vực khác nhằm tạo ra cơ chế, môi trường và các điều kiện thuận lợi nhất để mọi người có thể chia sẻ thông tin và tri thức.

Trong khi quản trị thông tin và quản trị tri thức đều coi trọng yếu tố con người thì mục đích của hai lĩnh vực này là rất khác nhau. Mục tiêu cuối cùng của quản trị thông tin là đảm bảo việc lưu trữ và cung cấp thông tin chính xác đến đúng người vào đúng thời điểm, còn mục đích cuối cùng của quản trị tri thức gắn liền với kết quả hoạt động của tổ chức, doanh nghiệp. Ví dụ, các công ty thường đưa ra lý do của việc triển khai quản trị tri thức là để tạo điều kiện, thúc đẩy quá trình cải tiến, đổi mới sản phẩm và dịch vụ nhằm mang lại lợi nhuận cũng như lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Không giống như triển khai dự án quản trị thông tin đơn thuần, việc triển khai quản trị tri thức cần hết sức thận trọng vì điều này đòi hỏi phải có sự kết hợp chặt chẽ của nhiều yếu tố như: có chiến lược rõ ràng, sự cam kết ủng hộ của các cấp lãnh đạo, sự vào cuộc tích cực của bộ phận quản trị nguồn nhân lực, đơn giản hóa cơ cấu tổ chức, củng cố hệ thống thông tin quản lý... Tuy nhiên, khó hơn cả là phải xây dựng được văn hóa chia sẻ tri thức của tổ chức, từ chỗ mọi người thường vẫn quan niệm rằng không nên chia sẻ bí quyết, kinh nghiệm với người khác và coi đó là thế mạnh của mình, đến suy nghĩ mới hơn là cần phải cùng nhau chia sẻ tri thức vì lợi ích

chung của tổ chức cũng như quyền lợi cá nhân của từng thành viên. Thực sự thì đây là điều không hề đơn giản và đòi hỏi cần phải có thời gian vì để thay đổi cả một quan niệm, một niềm tin thì không thể thực hiện trong một sớm, một chiều. Hơn nữa, nền kinh tế Việt Nam hiện vẫn chỉ đang trong thời kỳ chuyển đổi từ kế hoạch hoá tập trung sang vận hành theo cơ chế thị trường cùng với mục tiêu xa hơn là hướng đến một nền kinh tế tri thức với những nỗ lực trong việc thúc đẩy sáng tạo tri thức trong các lĩnh vực kinh tế- xã hội. Vì thế, ở Việt Nam, khái niệm quản trị tri thức vẫn còn tương đối mới mẻ và gần như chưa có một mô hình quản trị tri thức nào được triển khai một cách bài bản, hiệu quả để các tổ chức, doanh nghiệp có thể tham quan, học hỏi.

Vì những lý do trên, để bắt đầu “hành trình quản trị tri thức” của mình, các tổ chức, bước đầu, nên triển khai ở quy mô nhỏ (ví dụ: triển khai ở một bộ phận nào đó). Ưu tiên áp dụng các công cụ, kỹ thuật đơn giản mà hiệu quả, mục đích là để mọi người dần dần hình thành thói quen chia sẻ tri thức và ham học hỏi. Cho tới khi nào tất cả đều thấy được lợi ích của quản trị tri thức, cụ thể là môi trường làm việc, quan hệ đồng nghiệp, hoạt động của bộ phận, và quan trọng hơn cả là thu nhập của người lao động đều được cải thiện rõ rệt, thì chúng ta có thể dần dần nhân rộng mô hình và tiến tới triển khai trên phạm vi toàn bộ tổ chức, doanh nghiệp.

5. Kết luận

Ngày nay, tri thức được cho là một trong những tài sản quý giá nhất của tổ chức. Theo Kaplan (2010) thì tri thức, đặc biệt là tri thức cốt lõi, là yếu tố chính mang đến thành công cho doanh nghiệp. Không giống như thông tin, tri thức là vô hình và rất khó bắt chước. Vì thế việc quản lý, duy trì và tăng

cường vốn tài sản tri thức của tổ chức là không hề đơn giản, điều này khác hẳn với việc mở rộng hoặc nâng cấp một hệ thống thông tin.

Cho dù dưới nhiều góc độ, sự khác biệt giữa quản trị tri thức và quản trị thông tin là rất rõ ràng thì giữa hai lĩnh vực này vẫn có mối liên hệ nhất định. Có thể hiểu quản trị tri thức là sự nâng lên một tầm cao mới của quản trị thông tin. Thay vì, như trước đây, các tổ chức thường chỉ tập trung vào vấn đề quản trị thông tin thì nay họ đã chú ý đến việc quản lý, chăm lo, gìn giữ, khuyến khích và phát triển vốn tri thức cũng như tinh thần học tập của nhân viên, những người đang sở hữu phần lớn tài sản của doanh nghiệp, đó là tri thức.

Cuối cùng, lợi ích mà quản trị thông tin và quản trị tri thức mang lại cho tổ chức là không thể phủ nhận. Tuy nhiên, trong khi quản trị thông tin có thể được triển khai như một dự án thông thường thì việc triển khai quản trị tri thức lại rất phức tạp và đòi hỏi cần phải có tầm nhìn và chiến lược dài hạn. Vì vậy, các tổ chức, doanh nghiệp trước khi bắt đầu khởi động “hành trình quản trị tri thức” cần phải đặt ra mục tiêu, chiến lược rõ ràng, thực hiện dần dần từng bước từ dễ đến khó. Bên cạnh đó, cũng phải vận dụng khéo léo nghệ thuật quản lý cùng với việc tận dụng tối đa sự hỗ trợ của hệ thống thông tin. Hy vọng rằng với cách làm trên, quản trị tri thức sẽ trở thành chiến lược cạnh tranh hiệu quả nhất (Nonaka và Takeuchi, 1995) của các tổ chức, doanh nghiệp trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay. □

Tài liệu tham khảo

- Alavi, M. và Leidner, D.E. (2001), ‘Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues’, *MIS Quarterly*, số 25, trang 107-136.
- APO [Asian Productivity Organization] (2009), *Knowledge Management: Facilitators’ Guide*, Tokyo, Japan.
- Beckman, T.J. (1999), ‘The current state of knowledge management’, In: *Knowledge management handbook*, edited by Liebowitz J., CRC Press, New York, trang 1.1-1.22.
- Beijerse, R.P. (1999), ‘Questions in Knowledge Management: Defining and Conceptualizing a Phenomenon’, *Journal of Knowledge Management*, số 3, trang 94-109.
- Bouthillier, F. và Shearer, K. (2002), ‘Understanding knowledge management and information management: the need for an empirical perspective’, *Information Research*, số 8, tập 1, trang 141.
- Choo, C.W. (1998), *Information management for the intelligent organization: the art of scanning the environment*, Information Today, Medford, NJ, USA.
- Davenport, T. và Prusak, L. (1998), *Working knowledge: how organizations manage what they know*, Harvard Busi-

- ness School Press, Boston.
- Gourlay, S. (2001), 'Situated cognition and knowledge: a contribution towards conceptual clarity for knowledge management', In: *8th International Symposium on the Management of Corporate and Industrial Knowledge*, Compiègne, France.
- Grover, V. và Davenport, T.H. (2001), 'General Perspectives on Knowledge Management: Fostering a Research Agenda', *Journal of Management Information Systems*, số 18, trang 5-21.
- Wikipedia (2014), *Information management*, truy cập ngày 02 tháng 9 năm 2014, từ <http://en.wikipedia.org/wiki/Information_management>.
- Kakabadse, N.K., Kouzmin, A. và Kakabadse A. (2001), 'From tacit knowledge to knowledge: leveraging invisible assets', *Knowledge and Process Management*, số 8, tập 3, trang 137-154.
- Kaplan, B. (2010), *Losing your minds: capturing, retaining and leveraging organizational knowledge*, Ark Group, London.
- Kim, S.K. và Trimmi, S. (2007), 'IT for KM in the Management Consulting Industry', *Journal of Knowledge Management*, số 11, trang 145-155.
- Koenig, M.E.D. (1997), 'Intellectual capital and how to leverage it', *The Bottom Line: Managing Library Finances*, số 10, tập 3, trang 112-118.
- Mitchell, K.D. (2000), 'Knowledge management: the next big thing', *Public Manager*, số 29, tập 2, trang 57-60.
- Nonaka, I. và Reinmoeller, P. (2000), 'Knowledge Creation and Utilization: Promoting Dynamic Systems of Creative Routines', In: *Creating value: winners in the new business environment*, edited by Hitt, M.A., Blackwell publishing, Malden, MA, trang 104-127.
- Nonaka, I. và Takeuchi, H. (1995), *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*, Oxford University Press, New York.
- Pan, S.L. và Scarborough, H. (1999), 'Knowledge Management in Practice: An Explanatory Case Study', *Technology Analysis & Strategic Management*, số 11, trang 359-374.
- Place, I. và Hyslop, D.J. (1982), *Records management: controlling business information*, Reston Publishing Company, Reston, Virginia.
- Schultze, U. và Leidner, D.E. (2002), 'Studying knowledge management in information systems research: discourses and theoretical assumptions', *MIS Quarterly*, số 26, trang 213-242.
- Shaw, J.L. (2009), 'Knowledge, Belief and Doubt: Some Contemporary problems and their Solutions from the Nyaya Perspective', *Essays in Epistemology*, Edited by Roma Chakraborty, UGC programme, Calcutta university, Dasgupta and Company, Calcutta, trang 20-49.
- Streatfield, D. và Wilson, T.D. (1999), 'Deconstructing knowledge management', *Aslib Proceedings*, số 51, tập 3, trang 67-72.
- Sveiby, K.E. (1997), *The new organizational wealth: managing and measuring knowledge-based assets*, Berrett-Koehler Publishers, San Francisco.
- Terra, J.C. và Gordon, C. (2002), *Realizing the promise of corporate portals: Leveraging knowledge for business success*, Butterworth Heinemann, Boston.
- Terra, J.C. và Terezinha, A. (2005), 'Understanding the Difference between Information Management and Knowledge Management', In: *Management of Technology: Key Success Factors for Innovation and Sustainable Development*, Elsevier Science, USA.
- Wiig, K. (1993), *Knowledge management foundations*, Schema Press, Arlington, TX.
- Wiig, K. (2004), *People-Focused Knowledge Management*, Elsevier Inc., UK.

Thông tin tác giả:

***Đoàn Quang Minh**, Tiến sỹ

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Hệ thống thông tin quản lý, Quản trị tri thức
- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Tin học Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân
- Địa chỉ liên hệ: Địa chỉ Email: doanquangminh69@gmail.com