

CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CHIA SẺ VÀ PHỔ BIẾN TRI THỨC TẠI CÁC DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT

Trần Hoài Nam*

Ngày nhận: 30/01/2016

Ngày nhận bản sửa: 19/02/2016

Ngày duyệt đăng: 25/02/2016

Tóm tắt:

Quản trị tri thức nói chung, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản trị tri thức nói riêng, đang là vấn đề quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu thời gian gần đây. Trong phạm vi bài viết này, tác giả hệ thống hóa lý luận và phân tích thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất, từ đó đưa ra một số kiến nghị nhằm thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin trong chia sẻ, phổ biến tri thức giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quá trình sản xuất, tiết kiệm chi phí cũng như gia tăng lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ trên thị trường.

Từ khóa: chia sẻ tri thức, công nghệ thông tin, doanh nghiệp sản xuất, phổ biến tri thức, quản trị tri thức

Informatic technology in knowledge sharing and dissemination in the manufacturing enterprises

Abstract

Recently, applications of information technology in knowledge management are concerned by many researchers. Within the scope of this article, the author systematizes and analyzes the situation of information technology applications in terms of knowledge sharing and dissemination in manufacturing enterprises. Based on the results of this study, the author proposes several recommendations for promoting information technology applications in knowledge sharing and dissemination to help enterprises to optimize the production process, to save costs as well as to increase competitive advantages in the market.

Keywords: information technology, knowledge management, knowledge sharing, knowledge

1. Đặt vấn đề

Trong nền kinh tế tri thức hiện nay, thông tin và tri thức được xem là những nguồn lực phát triển quan trọng của cá nhân, doanh nghiệp cũng như toàn xã hội. Trước những biến động liên tục của môi trường và sự phát triển không ngừng của khoa học kỹ thuật, công nghệ, quản trị tri thức là một trong những giải pháp quan trọng giúp các doanh nghiệp phát triển bền vững và hiệu quả. Việc ứng dụng quản trị tri thức thực chất là sử dụng các công cụ quản trị tri thức vào trong các hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp nhằm tối ưu hóa các hoạt động này, giúp tiết kiệm chi phí, nâng cao sức

cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc sử dụng các công cụ quản trị tri thức là chủ đề được nhiều tác giả trong và ngoài nước quan tâm. Có nhiều tác giả nổi tiếng trên thế giới đã nghiên cứu về chủ đề này như các công trình nghiên cứu của giáo sư Davenport & Prusak (1998), Nonaka & Takeuchi (1995),... Tại Việt Nam, thuật ngữ quản trị tri thức đã được một số doanh nghiệp lớn quan tâm, tuy nhiên việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất còn rất hạn chế. Đã có một số bài viết và đề tài đề cập tới chủ đề này tuy nhiên mới chỉ

dừng lại ở mức cơ bản, chưa có nghiên cứu chuyên sâu nào về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ, phổ biến tri thức tại doanh nghiệp sản xuất (Pham & Hara, 2011). Xuất phát từ thực tế đó, việc nghiên cứu nhằm đẩy mạnh ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin trong các công cụ chia sẻ, phổ biến tri thức trong các doanh nghiệp nói chung, doanh nghiệp sản xuất nói riêng là vấn đề cấp thiết đặt ra.

2. Một số lý luận cơ bản về quản trị tri thức và công cụ chia sẻ, phổ biến tri thức

2.1. Khái niệm quản trị tri thức

Theo Davenport (1998, 4): “Tri thức là sự kết hợp linh hoạt của khung kinh nghiệm, giá trị, thông tin theo ngữ cảnh, sự nhìn nhận sâu sắc và chuyên nghiệp nhằm cung cấp khuôn khổ cho việc đánh giá và kết hợp kinh nghiệm và thông tin mới”. Có nhiều cách để phân loại tri thức, trong đó một trong các cách phổ biến là phân loại tri thức dựa trên sự hiện hữu, theo đó chi thức được phân thành hai loại: tri thức ẩn và tri thức hiện (còn gọi là tri thức ngầm và tri thức công khai).

Tri thức ẩn là tri thức nằm trong tâm trí con người, hình thành thông qua kinh nghiệm và quá trình làm việc. Đó là tri thức được sử dụng để tạo ra tri thức hiện và được truyền đạt tốt nhất giữa cá nhân thông qua đối thoại và tình huống với việc sử dụng phép ẩn dụ. Ngược lại, tri thức hiện là tri thức được hệ thống hóa và số hóa trong sách vở, tài liệu, báo cáo, giấy trắng, bảng tính, bản ghi nhớ, các khóa đào tạo, và những hình thức tương tự. Tri thức hiện có thể tiếp cận, nắm bắt và trao đổi qua các phương tiện trao đổi thông tin dễ dàng hơn tri thức ẩn (Nonaka & Takeuchi, 1995).

Trên thế giới hiện nay khái niệm quản trị tri thức được nhiều tác giả đưa ra, sau đây là một số định nghĩa về quản trị tri thức:

Theo Davenport (1994, 119), “quản trị tri thức là quá trình nắm bắt, phân phối và sử dụng hiệu quả tri thức”. Định nghĩa này tuy ngắn gọn, nhưng đơn giản và quá cô đọng. Duhon (1998) đã đưa ra định nghĩa cụ thể hơn về quản trị tri thức. Theo đó, quản trị tri thức được hiểu là một lĩnh vực thúc đẩy việc tiếp cận tích hợp nhằm xác định, nắm bắt, đánh giá, tìm kiếm, và chia sẻ tất cả các tài sản thông tin của doanh nghiệp. Những tài sản này có thể bao gồm cơ sở dữ liệu, văn bản, chính sách, thủ tục, chuyên môn và kinh nghiệm của cá nhân mà trước đó không thể

nắm bắt (Duhon, 1998).

Theo Praba và Kamlesh (2009), quản trị tri thức là việc kiểm soát cấu trúc có hệ thống và hiệu quả một cơ chế cho phép sử dụng đúng người vào đúng công việc và đúng thời điểm chia sẻ, sử dụng thông tin một cách thông suốt, hướng tới việc đạt mục tiêu của tổ chức.

Theo Wikipedia, quản trị tri thức là thuật ngữ gắn liền với những thông tin được tập hợp, xử lý, lưu trữ, chia sẻ và sử dụng ở hình thức cao hơn là tri thức. Quản trị tri thức trong một tổ chức là tập hợp các quá trình sáng tạo, tập hợp, lưu trữ, duy trì, phổ biến/chia sẻ tri thức (‘Quản trị tri thức’, 2015).

Trên cơ sở các định nghĩa về quản trị tri thức có thể hiểu: Quản trị tri thức là một quá trình tiếp cận tích hợp các hoạt động tạo ra, chia sẻ và áp dụng tri thức của doanh nghiệp nhằm gia tăng lợi nhuận và hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.

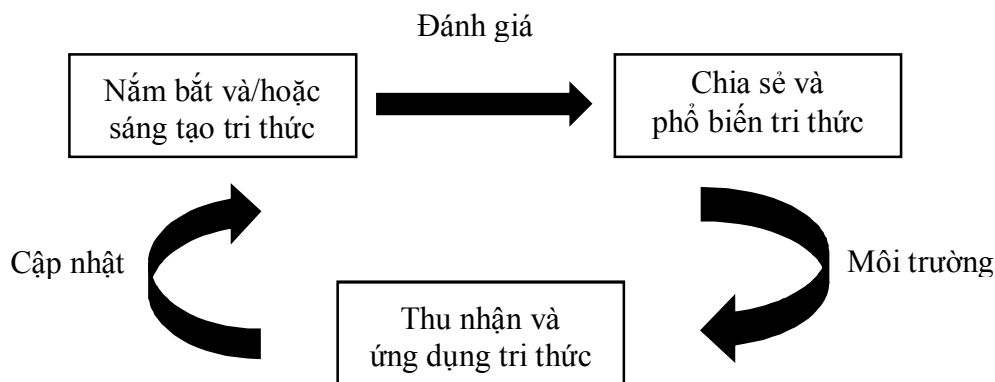
Hoạt động quản trị tri thức giúp doanh nghiệp luôn đổi mới, tạo ra những ý tưởng mới cũng như thu nhận những kinh nghiệm và biến chúng trở thành những tri thức hiện có thể tái sử dụng khi cần thiết. Nó cũng giúp tạo ra môi trường để các cá nhân, đơn vị trong tổ chức có cơ hội sáng tạo, chia sẻ, giao lưu, thúc đẩy hợp tác cũng như dễ dàng truy cập các tri thức được lưu trữ của doanh nghiệp, giảm thời gian và nâng cao chất lượng quá trình ra quyết định. Trong môi trường kinh doanh thay đổi liên tục như hiện nay, việc ứng dụng quản trị tri thức sẽ giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, chi phí đào tạo, tăng cường hoạt động trao đổi, chia sẻ thông tin, tri thức trong doanh nghiệp, tạo ra sự cạnh tranh liên tục, tăng cường hiệu quả hoạt động của người lao động, giảm bớt các sai lầm và thỏa mãn yêu cầu của khách hàng một cách cao nhất.

Ngoài ra, việc quản trị tri thức giúp doanh nghiệp đối phó với tình trạng thay đổi cơ cấu nhân sự, đặc biệt là những nhân sự có vị trí quan trọng trong công ty. Mục đích cuối cùng, quản trị tri thức giúp tạo ra một hệ thống tổ chức không ngừng học hỏi trong doanh nghiệp với khả năng thích ứng cao. Giúp mỗi cá nhân trong tổ chức trở nên năng động, sáng tạo, nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp (Trần Hoài Nam, 2014).

2.2. Quá trình quản trị tri thức

Có nhiều cách phân chia quá trình quản trị tri thức. Theo Kimiz (2011), quá trình quản trị tri thức trong doanh nghiệp bao gồm ba giai đoạn cơ bản,

Hình 1: Quá trình quản trị tri thức trong doanh nghiệp



Nguồn: Kimiz (2011, 708)

bao gồm: Giai đoạn sáng tạo và hệ thống hóa tri thức, giai đoạn chia sẻ và phổ biến tri thức, giai đoạn tiếp thu và áp dụng tri thức (hình 1). Đây là một vòng khép kín lặp lại giúp sự vận động của tri thức trong doanh nghiệp diễn ra liên tục trong suốt quá trình tồn tại và phát triển của doanh nghiệp.

Trong phạm vi bài viết này, tác giả tập trung nghiên cứu quá trình chia sẻ và phổ biến tri thức cụ thể là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quá trình này tại các doanh nghiệp sản xuất. Có thể thấy công nghệ thông tin ngày nay đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động chia sẻ, phổ biến tri thức của một doanh nghiệp. Bên cạnh việc giúp quá trình chia sẻ, lưu trữ, cập nhật và sử dụng tri thức được đơn giản hơn, công nghệ thông tin còn giúp tạo sự ổn định đối với những biến động lớn của tri thức khi mà lượng tri thức mới được tạo ra liên tục. Đặc biệt đối với các doanh nghiệp sản xuất tại Việt Nam, trong thời đại ngành công nghệ thông tin phát triển và môi trường kinh doanh biến động liên tục, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh, sản xuất nói chung cũng như ứng dụng công nghệ thông tin trong việc chia sẻ, phổ biến tri thức là rất quan trọng.

Ứng dụng công nghệ thông tin sẽ giúp người lao động tiếp cận các thông tin của doanh nghiệp dễ dàng hơn, thông tin giữ các cấp trong doanh nghiệp cũng được xuyên suốt, ổn định giúp rút ngắn thời gian quá trình ra quyết định, tận dụng được các cơ hội cho doanh nghiệp. Đối với các bộ phận sản xuất, nghiên cứu phát triển,... việc ứng dụng công nghệ thông tin giúp cho quá trình trao đổi, chia sẻ và sáng tạo được thực hiện một cách dễ dàng, không chỉ trong phạm vi một công ty mà có thể trên phạm vi nhiều công ty có liên quan. Đây là xu hướng kết hợp nhằm nâng cao tính cạnh tranh nên nhân viên trong

các công ty thương mại, sản xuất có thể phải làm việc thường xuyên với nhau.

Quá trình ứng dụng này cũng giúp người lao động tăng cường các khả năng làm việc theo nhóm, thúc đẩy sự hợp tác và chia sẻ tri thức, giúp doanh nghiệp lưu giữ các tri thức quan trọng thông qua việc số hóa tri thức của người lao động thành các tài liệu điện tử, nhằm đáp ứng nhu cầu lưu giữ, chia sẻ, học tập trong tổ chức sau này. Ngoài ra, ứng dụng công nghệ thông tin sẽ giúp doanh nghiệp dễ dàng theo dõi và nâng cao hiệu quả hoạt động trao đổi thông tin, sáng tạo sản phẩm. Nhằm rút ngắn thời gian đưa sản phẩm mới ra thị trường, tạo sự cạnh tranh cho doanh nghiệp. Như vậy, có thể thấy việc ứng dụng công nghệ thông tin có ý nghĩa rất quan trọng đối với quản trị doanh nghiệp nói chung, quản trị tri thức trong doanh nghiệp nói riêng.

2.3. Các công cụ chia sẻ và phổ biến tri thức

Trong hoạt động quản trị tri thức, có rất nhiều công cụ được áp dụng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Theo Young (2010), các hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức dựa trên nền tảng công nghệ thông tin được thực hiện thông qua một số công cụ cơ bản sau:

- *Công cụ quản trị tài liệu*: Giúp quản lý các tài liệu trong doanh nghiệp một cách có hệ thống, bài bản. Giảm thời gian truy cập, tìm kiếm tài liệu của thành viên trong một doanh nghiệp. Tài liệu có thể dưới nhiều định dạng như văn bản, bảng tính, các bản thuyết trình...

- *Email, diễn đàn thảo luận, wikis*: E-mail (thư điện tử) là hình thức trao đổi thông tin, tri thức chính và phổ biến tại nhiều doanh nghiệp hiện nay. Bên cạnh đó là các diễn đàn thảo luận và wikis (từ điển trực tuyến) là các công cụ dựa trên nền web.

- *Blog điện tử, phòng chat, tin nhắn thời sự*: Blog (nhật ký cá nhân) là dạng thức chia sẻ thông tin theo bài viết, tác giả của các bài viết này có thể là một hoặc một nhóm các tác giả. Nội dung các bài viết có thể là văn bản, hình ảnh, âm thanh, video clip hoặc hỗn hợp của các loại. Các phòng chat cung cấp khả năng chia sẻ và phổ biến thông tin nhanh chóng, dựa trên sự tương tác giữa các thành viên tham gia. Tin nhắn thời sự cung cấp những thông tin mới nhất về các hoạt động của doanh nghiệp. Qua đó giúp các nhân viên của doanh nghiệp cập nhật nhanh chóng các thông tin.

- *Các dịch vụ mạng xã hội*: Một mạng xã hội là một nhóm những người trong cùng một khu vực hoặc có cùng một số lĩnh vực quan tâm. Các dịch vụ mạng xã hội đề cập đến các mạng xã hội như một hệ thống trực tuyến có hỗ trợ kết nối, bao gồm các dịch vụ như tìm kiếm những thành viên có chung mục đích hay nhu cầu, tập hợp các thành viên thành một nhóm và phân chia nhóm, giao tiếp giữa các thành viên trong một nhóm, chia sẻ các nội dung trực tuyến như văn bản, tập tin hay các trang web, video clip trực tuyến... Các dịch vụ mạng xã hội được xem như một công cụ chia sẻ rất mạnh. Một mạng xã hội được thiết lập với mục tiêu cụ thể có thể giúp cho các thành viên tham gia tiếp cận với các kiến thức liên quan, chia sẻ tri thức cũng giúp cho doanh nghiệp có mối quan hệ tốt hơn với khách hàng.

- *Các công cụ trao đổi qua điện thoại và qua Internet*: Bên cạnh công cụ truyền thống là chia sẻ và phổ biến tri thức qua điện thoại, hiện nay, mạng Internet đã phổ biến khắp nơi với khả năng truyền tín hiệu âm thanh và hình ảnh. Các thiết bị cần thiết có thể bao gồm một kết nối băng thông rộng với chi phí thấp và các thiết bị như microphone, webcam, tai nghe... Hiện nay, có nhiều công ty cung cấp các dịch vụ cuộc gọi bằng âm thanh hay video miễn phí, nên hình thức này là một trong những công cụ chia sẻ và phổ biến tri thức rất mạnh. Công cụ này còn cung cấp khả năng trao đổi và chia sẻ thông tin trên phạm vi toàn thế giới, mở rộng phạm vi kết nối giữa doanh nghiệp và các đối tác cũng như khách hàng.

- *Các công cụ tìm kiếm nâng cao*: Thông qua việc sử dụng các công cụ tìm kiếm nâng cao, những người có trách nhiệm phụ trách về tri thức sẽ sử dụng những lệnh của công cụ tìm kiếm nhằm thu hẹp những kết quả tìm kiếm, giúp việc chia sẻ và phổ biến thông tin trong doanh nghiệp được diễn ra một cách chính xác và nhanh chóng.

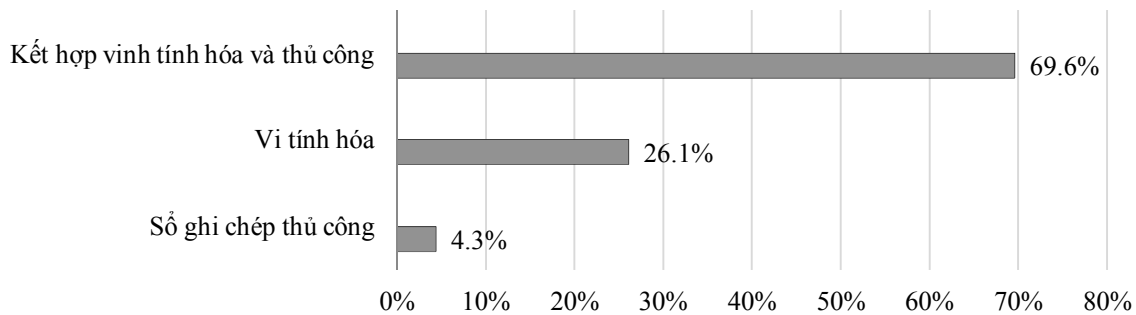
- *Hệ thống vị trí chuyên môn*: Là một công cụ dựa trên công nghệ thông tin cho phép sử dụng hiệu quả và hỗ trợ trong việc chia sẻ các kiến thức đã có bằng cách kết nối những người cần kiến thức và những người sở hữu những kiến thức cụ thể đó. Hệ thống này còn có thể giúp xây dựng các nhóm/dự án mới bằng cách tìm kiếm và xây dựng từ những thông tin về nguồn nhân lực sẵn có. Hệ thống này sẽ cho chúng ta biết rõ ai có những kiến thức gì để có thể thực hiện chia sẻ và phổ biến tri thức đó một cách hiệu quả nhất.

- *Không gian hợp tác và làm việc trực tuyến*: Cho phép mọi thành viên trong một tổ chức, doanh nghiệp làm việc cùng nhau, không phân biệt vị trí địa lý và khoảng cách. Giúp cho các thành viên, các nhóm có thể chia sẻ tài liệu, trao đổi thông tin, âm thanh, video clip, thực hiện các hội nghị, hội thảo trực tuyến,... Công cụ này giúp giảm chi phí cho doanh nghiệp trong việc chia sẻ và phổ biến tri thức cũng như cho phép mọi người có thể lựa chọn làm việc khi nào và ở đâu để đảm bảo hiệu quả nhất, truy cập các thông tin cần thiết khi cần. Tuy nhiên, công cụ này yêu cầu một kết nối Internet ổn định cũng như phải đảm bảo tính bảo mật, riêng tư của thông tin.

- *Cổng thông tin tri thức điện tử*: Cổng thông tin tri thức điện tử được hình thành dựa trên nền cổng thông tin. Một cổng thông tin được hiểu là một cổng mà thông tin được hệ thống hóa và số hóa, thường được tổ chức trong các tài liệu và cơ sở dữ liệu, cho phép người dùng tìm kiếm các thông tin mà họ mong muốn. Cổng thông tin tri thức điện tử được hình thành từ cổng thông tin điện tử tuy nhiên nó cung cấp các khả năng tăng tốc quá trình học tập và tạo điều kiện chuyển giao hiệu quả hơn giữa các hình thức tri thức ẩn và hiện. Một cổng thông tin tri thức điện tử cũng chứa các thông tin có cấu trúc, bao gồm các mạng lưới tri thức và cộng đồng, các diễn đàn thảo luận, và không gian làm việc ảo. Cổng thông tin tri thức điện tử cũng cung cấp một vùng Hệ thống vị trí chuyên môn giúp tìm kiếm và kết nối với các chuyên gia một cách dễ dàng hơn.

- *Chia sẻ tri thức thông qua video*: Đây là công cụ cơ bản có thể sử dụng nhằm chia sẻ và phổ biến tri thức trong doanh nghiệp. Có thể xuất bản nội dung video cho một hoặc một nhóm đối tượng nhất định hoặc toàn thế giới. Ngoài chia sẻ video clip, hầu hết các trang web lưu trữ video hiện nay đều cung cấp khả năng cho phép thành viên tham gia

Hình 2: Sử dụng hệ thống quản lý thông tin trong các doanh nghiệp sản xuất



Nguồn: Điều tra của tác giả

bình luận. Chia sẻ qua video cho phép bất kỳ ai tại bất cứ nơi nào có thể tiếp cận tri thức một cách đơn giản.

3. Mục tiêu và phương pháp nghiên cứu

Mục tiêu của nghiên cứu là làm rõ thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong chia sẻ và phổ biến tri thức (chủ yếu là tri thức hiện) tại các doanh nghiệp sản xuất, thể hiện qua các nội dung chính sau: Ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức, mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong một số hoạt động của doanh nghiệp, hiệu quả sử dụng công cụ công nghệ thông tin vào quá trình quản trị tri thức tại các doanh nghiệp và quan điểm và sự hỗ trợ từ lãnh đạo doanh nghiệp trong quá trình ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức; Từ đó đề xuất một số kiến nghị nhằm tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong chia sẻ và phổ biến tri thức nói riêng, quản trị tri thức trong các doanh nghiệp nói chung.

Số liệu được thu thập từ tháng 8/2015 đến 10/2015 qua hình thức khảo sát trực tuyến thông qua hệ thống khảo sát trực tuyến Survey Monkey tại địa chỉ: <https://www.surveymonkey.com/r/V93DTS8> nhằm thu thập thông tin về thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong chia sẻ và phổ biến tri thức đối với 120 doanh nghiệp sản xuất trên toàn quốc, tập trung chủ yếu ở 2 thành phố lớn là Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh. Các bản khảo sát trực tuyến được gửi tới các doanh nghiệp và thu về 92 phiếu trả lời có giá trị sử dụng (đạt tỉ lệ 76.67%). Các cá nhân trả lời khảo sát chủ yếu là lãnh đạo, các nhà quản lý cao cấp hoặc các chuyên gia về quản trị tri thức trong doanh nghiệp.

Bảng hỏi được thiết kế gồm 4 phần chính: thông tin về các doanh nghiệp khảo sát, tình hình ứng dụng công nghệ thông tin chung trong doanh

nghiệp, ứng dụng công nghệ thông tin trong chia sẻ và phổ biến tri thức, ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động tác nghiệp cụ thể của doanh nghiệp, hiệu quả của ứng dụng công nghệ thông tin trong chia sẻ và phổ biến tri thức. Các đối tượng khảo sát được đề nghị bổ sung thông tin còn thiếu qua email hoặc gọi điện trực tiếp. Dữ liệu sau khi xử lý được phân tích bằng phần mềm SPSS, một số đồ thị được thể hiện bằng phần mềm Microsoft Excel.

4. Thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất

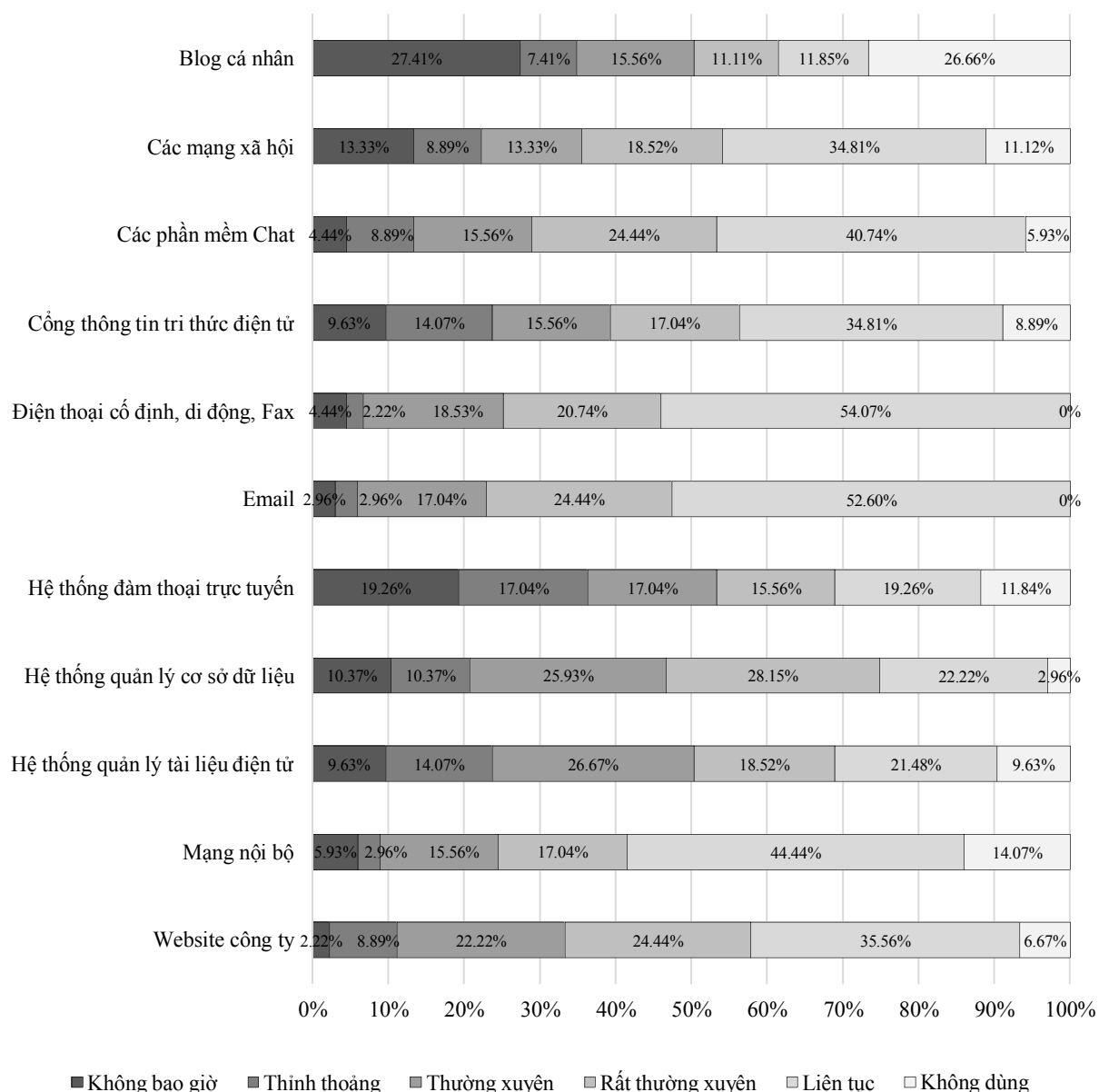
Khảo sát về việc sử dụng hệ thống quản lý thông tin, cho thấy phần lớn các doanh nghiệp hiện nay đã ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý thông tin bên cạnh việc sử dụng sổ ghi chép thủ công. Đó là do các doanh nghiệp đã nhận thức được tầm quan trọng cũng như lợi ích to lớn mà công nghệ thông tin đem lại khi ứng dụng vào hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức trong doanh nghiệp.

Kết quả khảo sát cho thấy có 64 doanh nghiệp tương đương 69,6% cho biết hiện đang sử dụng kết hợp hai hình thức quản lý thông tin qua vi tính hóa và sổ ghi chép thủ công; 24 doanh nghiệp tương đương 26,1% chỉ sử dụng vi tính hóa trong hoạt động quản lý thông tin; Và vẫn có 4 doanh nghiệp tương đương 4,3% cho biết hiện vẫn chỉ sử dụng sổ ghi chép thủ công (hình 2).

Kết quả khảo sát về ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin trong chia sẻ và phổ biến tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất được phản ánh qua hình 3.

Kết quả điều tra cho thấy, hầu hết các doanh nghiệp đều đã sử dụng các công cụ quản trị tri thức dựa trên nền tảng công nghệ thông tin như email, website, điện thoại di động, các phần mềm hỗ trợ làm việc,... Tuy nhiên, nhìn chung mức độ ứng dụng

Hình 3: Ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất



Nguồn: Điều tra của tác giả

thường xuyên các công cụ này còn hạn chế, chưa thực sự khai thác hết các tính năng và lợi ích công nghệ thông tin đem lại. Các công cụ được sử dụng nhiều nhất là điện thoại, fax (mức độ thường xuyên là 54,07%) và e-mail (mức độ thường xuyên là 52,6%); Công cụ ít được sử dụng nhất là blog cá nhân (mức độ thường xuyên là 11,85%).

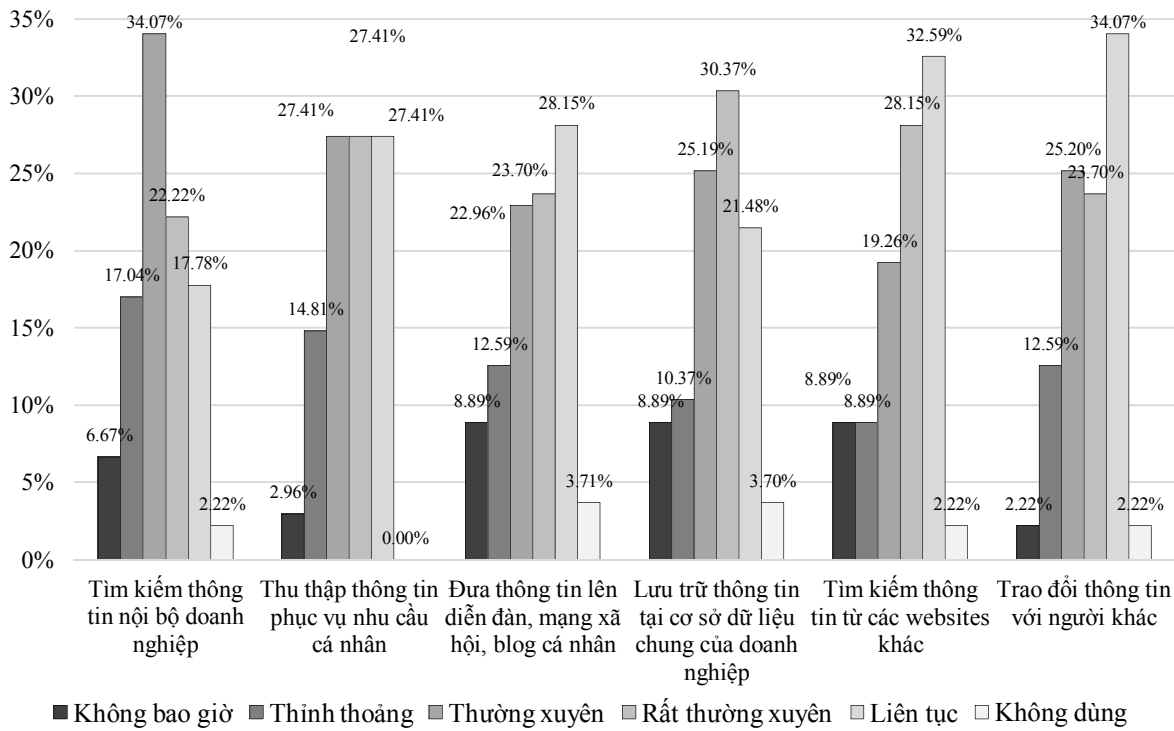
Khảo sát mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong một số hoạt động của doanh nghiệp được thể hiện thông qua hình 4.

Kết quả điều tra cho thấy, việc trao đổi thông tin với cá nhân khác và tìm kiếm thông tin từ Internet

là các công cụ được sử dụng nhiều nhất (trương đương với mức độ liên tục là 34,07% và 32,59%); Việc tìm kiếm thông tin nội bộ doanh nghiệp và chủ động đưa thông tin doanh nghiệp lên các diễn đàn, mạng xã hội và blog cá nhân ít được các doanh nghiệp sử dụng.

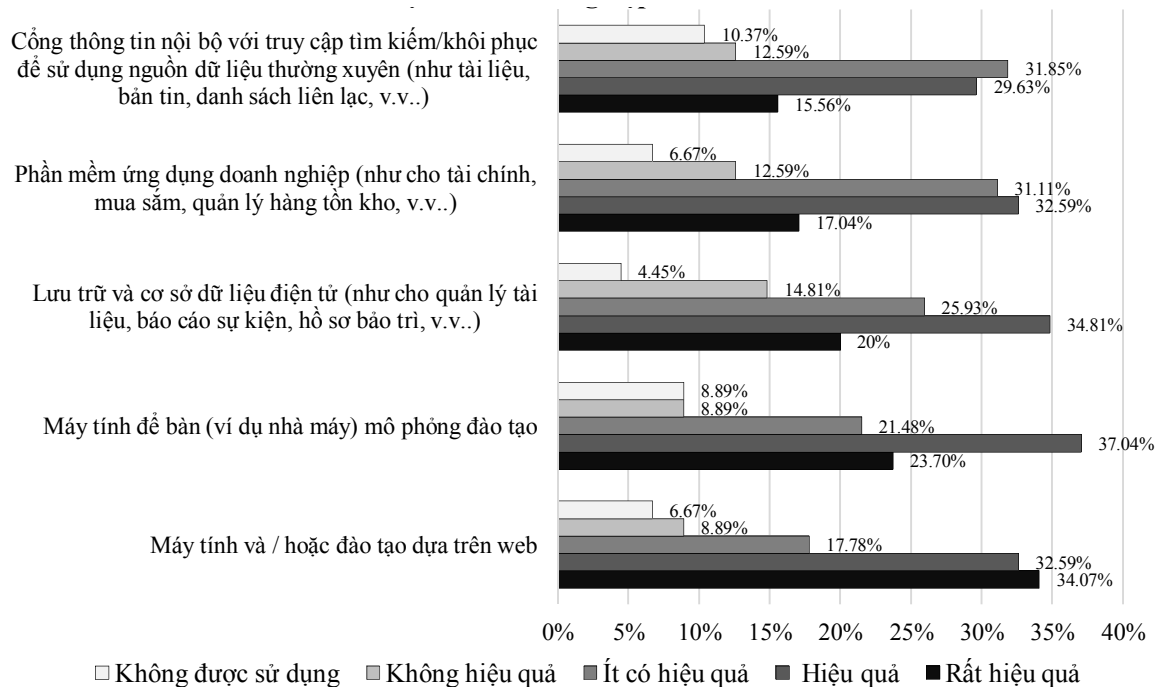
Đánh giá hiệu quả của các công nghệ được ứng dụng vào quá trình quản trị tri thức của doanh nghiệp cho thấy hiện nay việc ứng dụng các công nghệ, phần mềm mới vào quá trình quản trị tri thức đang đem lại những hiệu quả tích cực cho doanh nghiệp sản xuất (hình 5).

Hình 4: Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin trong một số hoạt động của doanh nghiệp



Nguồn: Điều tra của tác giả

Hình 5: Đánh giá hiệu quả sử dụng công cụ công nghệ thông tin vào quá trình quản trị tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất

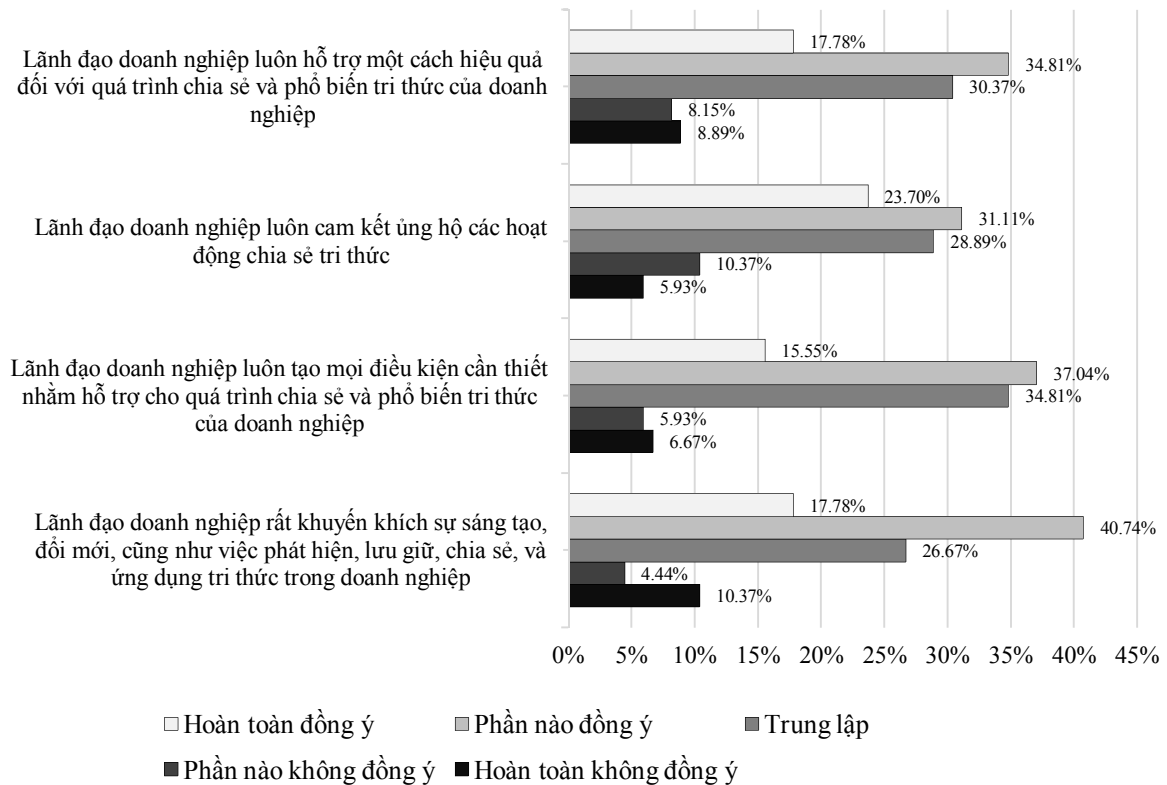


Nguồn: Điều tra của tác giả

Đánh giá về việc lãnh đạo các doanh nghiệp tạo những điều kiện cần thiết để hỗ trợ cho quá trình chia sẻ và phổ biến tri thức được thể hiện qua hình 6. Có thể thấy các ý kiến nghiêng nhiều về quan điểm “trung lập” và phần nào “đồng ý”. Như vậy,

các lãnh đạo doanh nghiệp sản xuất mặc dù đã có những biện pháp nhằm cải thiện hạ tầng cơ sở vật chất kĩ thuật tuy nhiên việc tạo các điều kiện thuận lợi cho việc chia sẻ, phổ biến tri thức chưa thực sự tốt. Doanh nghiệp vẫn chưa đầu tư đúng mức cho hạ

Hình 6: Đánh giá sự hỗ trợ từ lãnh đạo doanh nghiệp trong quá trình ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức



Nguồn: Điều tra của tác giả

tầng cơ sở vật chất kỹ thuật sẵn sàng tiếp thu và triển khai chia sẻ, phổ biến tri thức. Điều này là một trong những hạn chế cho việc ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động chia sẻ, phổ biến tri thức tại doanh nghiệp sản xuất.

5. Thảo luận và kiến nghị

Qua quá trình phân tích thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức trong các doanh nghiệp sản xuất, có thể thấy hiện nay, đa phần các doanh nghiệp sản xuất đã nỗ lực rất nhiều trong việc đầu tư, đổi mới công nghệ sản xuất, phát triển nguồn nhân lực, áp dụng các công nghệ quản lý tri thức để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, sản xuất cũng như hiệu quả hoạt động quản lý chung. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại nhiều mặt hạn chế như sức cạnh tranh còn yếu, thiếu vốn nên khả năng đầu tư về công nghệ sản xuất còn hạn chế, thiếu thông tin và những hiểu biết về thị trường, nguồn nhân lực chưa đáp ứng được các yêu cầu quản trị tri thức về kỹ năng cũng như kinh nghiệm, sự hợp tác trong doanh nghiệp cũng như giữa các doanh nghiệp sản xuất còn yếu,...

Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin

trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức tại doanh nghiệp sẽ góp phần giải quyết những hạn chế nêu trên. Tác giả xin đưa ra một số kiến nghị nhằm giúp doanh nghiệp giải quyết các tồn tại như sau:

Thứ nhất, các doanh nghiệp sản xuất cần xác định rõ quan điểm ứng dụng quản trị tri thức của mình cũng như xây dựng lộ trình dài hạn cho việc ứng dụng quản trị tri thức nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Sau khi xác định được lộ trình ứng dụng quản trị tri thức, doanh nghiệp cần xem xét các điều kiện về ngân sách, quy mô, cơ sở vật chất kỹ thuật hiện tại để lựa chọn các công cụ chia sẻ và phổ biến tri thức phù hợp (e-mail, hệ thống wiki,...). Từng bước ứng dụng quản trị tri thức vào hoạt động sản xuất, bao gồm hoạt động nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới cũng như phát triển các sản phẩm hiện tại, nâng cao hiệu quả hoạt động trao đổi thông tin giữa các bộ phận trong tổ chức qua các công cụ chia sẻ, phổ biến tri thức. Ứng dụng các công cụ quản trị tri thức trong hoạt động theo dõi thông tin thị trường cũng như sự thay đổi của các đối thủ cạnh tranh, nâng cao hiệu quả hợp tác với các doanh nghiệp đối tác, tăng cường hỗ

trợ cấp quản lý trong việc ra quyết định. Đối với mỗi hoạt động nêu trên, doanh nghiệp cần xây dựng tầm nhìn và các mục tiêu, kế hoạch rõ ràng, mang tính khả thi cao trên cơ sở tiềm lực hiện tại, bên cạnh đó, phải tạo được sự đồng thuận của tất cả người lao động trong doanh nghiệp, tạo sức mạnh tập thể từ đó xây dựng những kế hoạch cụ thể thực hiện mục tiêu đặt ra.

Thứ hai, đầu tư cho hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin trong quản trị tri thức nói chung và chia sẻ, phổ biến tri thức nói riêng. Bao gồm đầu tư cho hệ thống mạng nội bộ doanh nghiệp, các hệ thống máy chủ, website doanh nghiệp,... Áp dụng các phần mềm kế hoạch hóa nguồn lực doanh nghiệp (Enterprise Resource Planning - ERP), quản trị quan hệ khách hàng (Customer Relationship Management - CRM), quản trị chuỗi cung ứng (Supply Chain Management - SCM),... trong hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cũng như nâng cao hiệu quả công việc. Đầu tư cho bộ phận nghiên cứu và phát triển các sản phẩm mới, không ngừng học hỏi và ứng dụng các công nghệ sản xuất từ nước ngoài trong lĩnh vực sản xuất của mình. Tạo điều kiện tốt nhất cho hoạt động sáng tạo và phát triển tri thức mới. Bên cạnh đó, tận dụng sự liên kết trong việc hợp tác giữa các doanh nghiệp sản xuất trong nước nhằm nâng cao sức cạnh tranh cho doanh nghiệp cũng như mở rộng hiểu biết, tri thức cho đội ngũ cán bộ công nhân viên. Doanh nghiệp cũng cần có lộ trình đào tạo việc ứng dụng công nghệ thông tin trong trao đổi và phổ biến tri thức tại doanh nghiệp để người lao động sử dụng các công cụ một cách hiệu quả nhất.

Thứ ba, đào tạo và xây dựng đội ngũ cán bộ có chuyên môn về quản trị tri thức, am hiểu và có thể ứng dụng quản trị tri thức cũng như các công cụ quản trị tri thức dựa trên nền tảng công nghệ thông tin vào quá trình hoạt động của doanh nghiệp, đặc biệt là sản xuất. Thường xuyên nâng cao chuyên môn cũng như kỹ năng quản trị tri thức và đẩy mạnh việc đào tạo chuyên sâu quản trị tri thức cho các đối tượng này, bên cạnh đó nêu cao tinh thần tự học, tự tìm hiểu, giúp họ tích cực hơn trong việc tìm hiểu và tham gia các diễn đàn chuyên môn về quản trị tri thức nhằm trao đổi, học hỏi những kinh nghiệm, bí

quyết quản trị tri thức nói chung cũng như các công cụ quản trị tri thức dựa trên nền tảng công nghệ thông tin nói riêng. Từ đó, nâng cao hiệu quả ứng dụng quản trị tri thức cũng như các công nghệ mới vào hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Thứ tư, doanh nghiệp cần có định hướng khuyến khích người lao động tích cực trao đổi, trình bày các quan điểm, sáng kiến của mình dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động trao đổi, phổ biến tri thức. Có những biện pháp khen thưởng, khuyến khích tinh thần học tập, nghiên cứu của đội ngũ cán bộ, công nhân viên kịp thời khi có những thành tích trong hoạt động nghiên cứu, sáng tạo nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

Thứ năm, về phía Nhà nước, cần tạo điều kiện cho các doanh nghiệp sản xuất vay vốn từ ngân hàng và các tổ chức tín dụng để có thể trang bị những công nghệ, máy móc, thiết bị hiện đại giúp thực hiện đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản trị tri thức nói chung cũng như chia sẻ và phổ biến tri thức nói riêng.

6. Kết luận

Qua bài viết này, tác giả đã đưa ra các khái niệm liên quan tới quản trị tri thức và giới thiệu về quy trình quản trị tri thức trong doanh nghiệp cũng như khái quát các công cụ quản trị tri thức được sử dụng trong việc chia sẻ, phổ biến tri thức hiện nay. Từ đó, tác giả tiến hành điều tra khảo sát trên một nhóm các doanh nghiệp sản xuất tại Việt Nam và tìm hiểu tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động chia sẻ và phổ biến tri thức tại các doanh nghiệp này. Qua đó nhận thấy hiện nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản trị tri thức nói chung cũng như chia sẻ và phổ biến tri thức nói riêng tại các doanh nghiệp sản xuất vẫn còn rất hạn chế. Từ đó, tác giả đề xuất một số kiến nghị nhằm góp phần giải quyết các khó khăn còn tồn tại của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản trị tri thức tại các doanh nghiệp sản xuất. Với những kết quả này, tác giả hi vọng các doanh nghiệp sản xuất tại Việt Nam có thể tham khảo và ứng dụng vào thực tế hoạt động sản xuất, kinh doanh tại doanh nghiệp mình, từ đó có các định hướng ứng dụng quản trị tri thức cụ thể hơn trong dài hạn. □

Tài liệu tham khảo

- Davenport, Thomas H. (1994), 'Saving IT's Soul: Human Centered Information Management', *Harvard Business Review*, 72(2), 119-131.
- Davenport, Thomas & Prusak, Laurence (1998), *Working Knowledge*, Harvard Business School Press, 4.
- Duhon, Bryant (1998), 'It's All in our Heads', *Inform*, 12(8), 8-13.
- Kimiz Dalkir (ed., 2011), *Knowledge Management in Theory and Practice*, The MIT Press.
- Nonaka, Ikujiro & Takeuchi, Hirotaka (1995), *The Knowledge-Creating Company*, Oxford University Press, New York, 224-225.
- Pham, Q.T. & Hara, Y. (2011), 'KM approach for improving the labor productivity of Vietnamese enterprises', *International Young Scholar Workshop on "The Emerging Economies in the Post-Crisis Era: Challenges, Opportunities and Prospects"*, Kyoto University, Kyoto, Japan.
- Praba Nair & Kamlesh Prakash (2009), *Knowledge Management: Facilitators' Guide*, Asian Productivity Organization, Tokyo, Japan.
- 'Quản trị tri thức' (2015), *Wikipedia*, truy cập ngày 15 tháng 5 năm 2015, từ <http://vi.wikipedia.org/wiki/Quản_trị_tri_thức>.
- Trần Hoài Nam (2014), 'Ứng dụng công cụ quản trị tri thức tại các doanh nghiệp Việt Nam - Thực trạng và hàm ý giải pháp', *Tạp chí Khoa học Thương mại*, số 74+75, 84-92.
- Young, Ronald (2010), *Knowledge Management Tools and Techniques Manual*, Asian Productivity Organization, Tokyo, Japan.

Thông tin tác giả:

***Trần Hoài Nam**, Tiến sỹ

- Tổ chức tác giả công tác: Khoa Thương mại điện tử, Trường Đại học Thương mại

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Thương mại điện tử, Quản trị tri thức

- Một số tạp chí tác giả đã đăng tải công trình nghiên cứu: *Tạp chí Khoa học Thương mại*, *Tạp chí Thương mại*, *Tạp chí Phát triển kinh tế*, *Tạp chí Tài chính*, *International Journal of Business and Economics Research*.

- Địa chỉ Email: namdhtm@gmail.com