

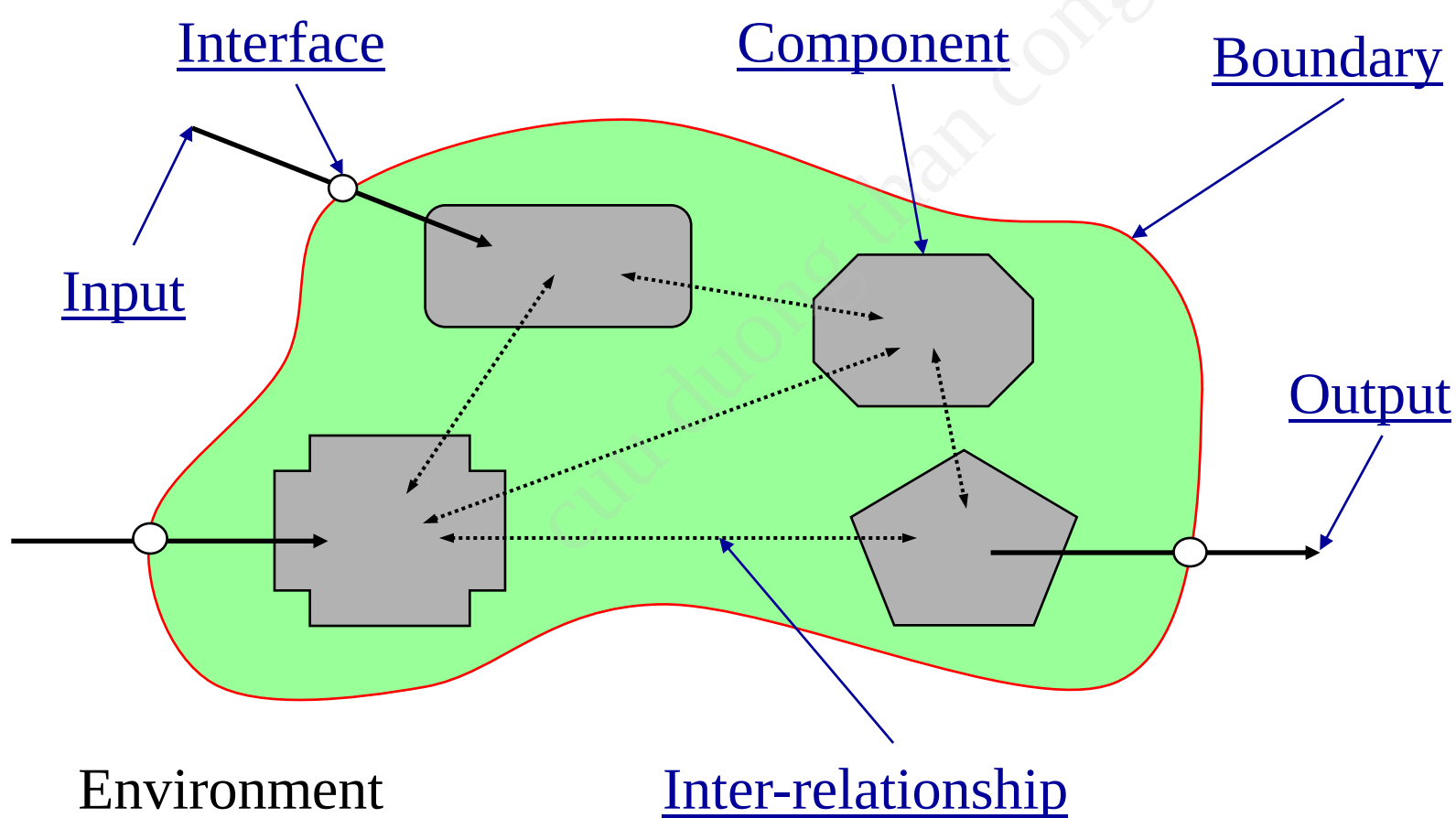
Bài giảng
HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ
Chương I. Những Khái Niệm Cơ Bản

- ➔ Hệ thống thông tin quản lý là một **bộ máy** biến đổi **dữ liệu** (và thông tin) thu thập được thành **thông tin** hữu ích cho **người quản lý** thực hiện vai trò của họ (quản lý tổ chức).
- ➔ Các vấn đề sau đây cần tìm hiểu:
 1. Hệ thống, tổ chức, và quản lý là gì. Người quản lý là ai, họ làm gì cho tổ chức, và họ cần gì. Dữ liệu là đầu vào của hệ thống, thông tin là đầu ra của nó. Vậy dữ liệu và thông tin khác nhau ra sao, và thông tin hữu ích cho người quản lý là gì.
 2. Hệ thống thông tin quản lý đã được hình thành và phát triển ra sao, các loại hệ thống thông tin quản lý hiện nay là gì
 3. HTTTQL là một phương tiện thay thế người quản lý xử lý dữ liệu thành thông tin => có tính đặc thù cao => làm thế nào để hiểu rõ nó nhằm thiết lập được HTTTQL đúng như mong muốn (khảo sát, phân tích, thiết kế, triển khai ứng dụng)

➔ *Giáo trình môn Hệ thống Thông tin Quản lý. ThS Nguyễn Anh Hào, 2007*

CuuDuongThanCong.com

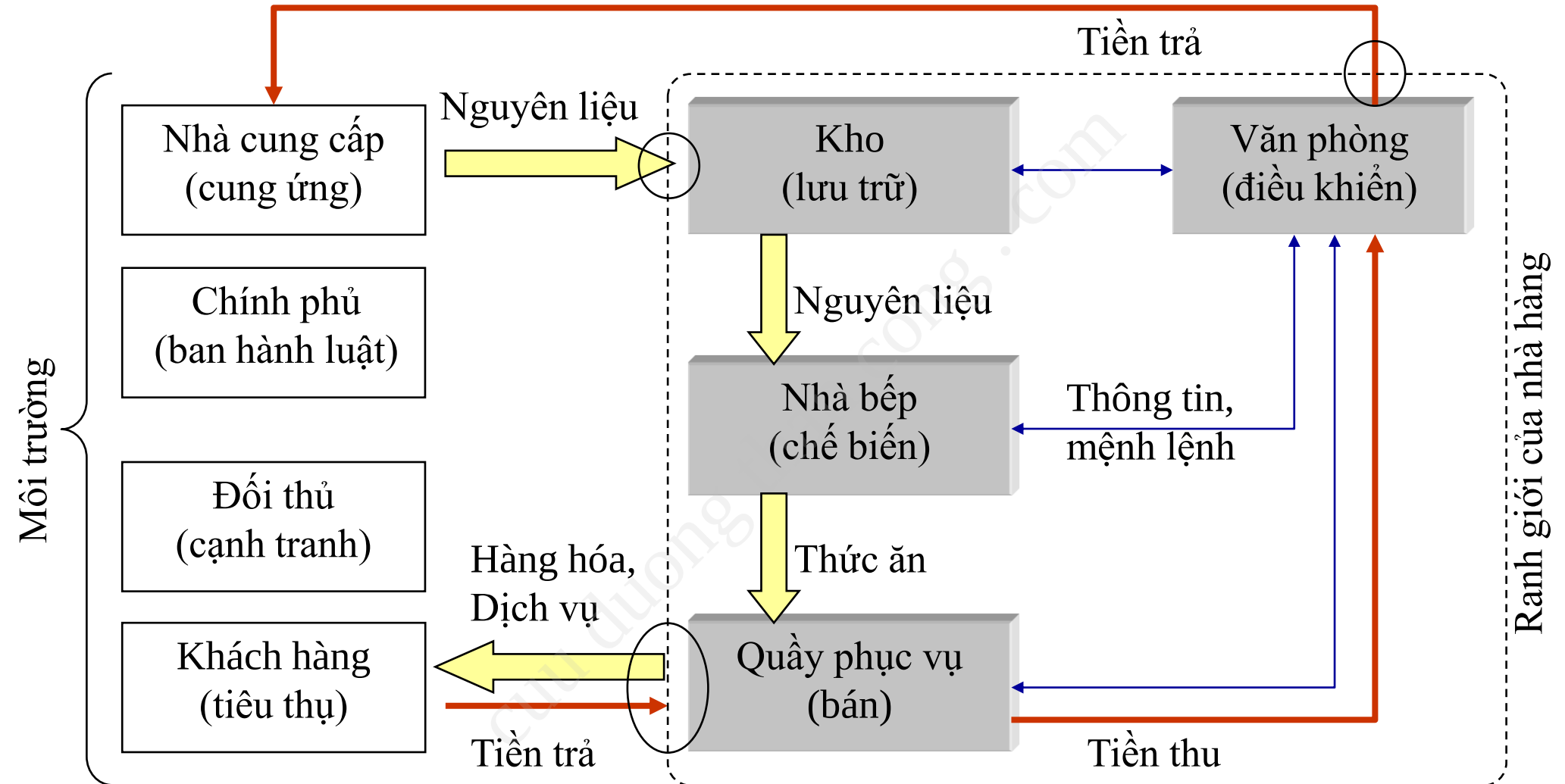
➔ *Định nghĩa:* Hệ thống là một tập hợp liên kết nhiều thành phần cùng **hoạt động chung với nhau** trong một môi trường để thực hiện một vài **chức năng** cho một **mục đích** chung. Đây là một khái niệm tổng quát cho tất cả các bộ máy có xử lý.



Các yếu tố đặc trưng:

1. Mục đích
2. Môi trường
3. Ranh giới
4. Đầu vào
5. Đầu ra
6. Giao tiếp
7. Thành phần
8. Q.hệ nội tại
9. Ràng buộc

- ➔ Một hệ thống chỉ tồn tại được khi nó có lý do để tồn tại; đó chính là **mục đích** của hệ thống. Mục đích của hệ thống được thừa nhận khi hệ thống có giá trị sử dụng đối với **môi trường**. Môi trường là những gì tồn tại bên ngoài **ranh giới** và có ảnh hưởng quan trọng đối với hệ thống, như cung cấp nguồn tài nguyên cho hệ thống, và công nhận giá trị của hệ thống.
- ➔ Giá trị sử dụng của hệ thống có được từ sự **liên kết các hoạt động** (quan hệ nội tại) giữa các **thành phần** trong hệ thống, và được thể hiện qua các chức năng xử lý (**giao tiếp, đầu vào, đầu ra**) để nó *thích nghi* được với môi trường.
- ➔ Hệ thống cần thỏa mãn các **ràng buộc** đối với những gì nó cần phải thực hiện, và cách mà nó thực hiện.



Hình I.2 Xem nhà hàng bán thức ăn nhanh (Hoosie Burger) như là một hệ thống

- ➔ **System thinking:** Xem hệ thống là một thành phần có ý nghĩa (có ích) trong một hệ thống lớn hơn, dựa trên 4 đặc trưng cơ bản:
1. *Mục đích*: giá trị sử dụng của hệ thống đối với hệ thống lớn hơn là gì.
 2. *Chức năng*: hệ thống phải làm gì cho hệ thống lớn
 3. *Xử lý*: nó làm như thế nào để thực hiện chức năng
 4. *Vận hành*: nó tương tác với các thành phần khác (hoặc môi trường) của hệ thống lớn ra sao.

Vd: CBIS (Computer Based Information System) là một hệ thống con xử lý thông tin & dữ liệu cho hệ thống thông tin quản lý của tổ chức (tự động & nhân công)

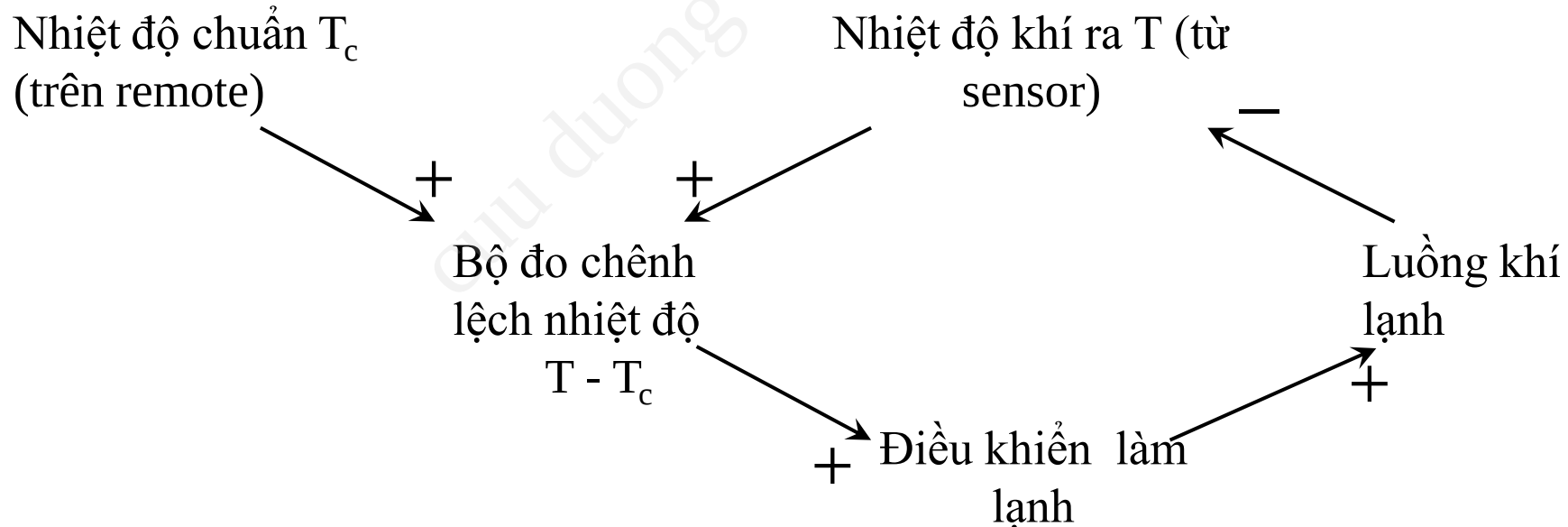
➔ **Cohesion** là mức độ cấu kết (hợp tác) lẫn nhau giữa các thành phần để cùng thực hiện 1 chức năng của hệ thống. *Vd: quầy phục vụ hợp tác với nhà bếp để bán thức ăn.*

Liên kết càng chặt chẽ thì hệ thống càng bền vững, do đó hệ thống sẽ hoạt động tốt nếu Cohesion cao.

➔ **Coupling** là mức độ bị phụ thuộc (ràng buộc) lẫn nhau giữa các thành phần trong hệ thống. Mỗi thành phần có chức năng khác nhau; tuy nhiên việc thực hiện chức năng có thể bị phụ thuộc vào các thành phần khác. Nếu một thành phần bị hư hỏng, những thành phần bị phụ thuộc vào thành phần này cũng sẽ không thực thi được chức năng của nó. *Vd: quầy phục vụ phụ thuộc vào thức ăn từ nhà bếp.*

Phụ thuộc càng nhiều thì hệ thống càng khó hoạt động, do đó hệ thống sẽ hoạt động tốt khi coupling thấp.

- ➔ **Balancing feedback** (hồi tiếp cân bằng): nếu một thay đổi tác động lên một thành phần của hệ thống thì thành phần này sẽ tác động lên các thành phần khác tạo thành chuỗi tác động dây chuyền mà trong đó, tác động từ dây chuyền lên tác nhân kích thích ban đầu sẽ làm giảm bớt – tiến đến triệt tiêu – kích thích ban đầu. Nhờ vậy, hệ thống có thể tạo ra một kết xuất ổn định. Ví dụ: máy điều hòa không khí tạo ra luồng khí có nhiệt độ ổn định = nhiệt độ chuẩn thiết lập cho máy.



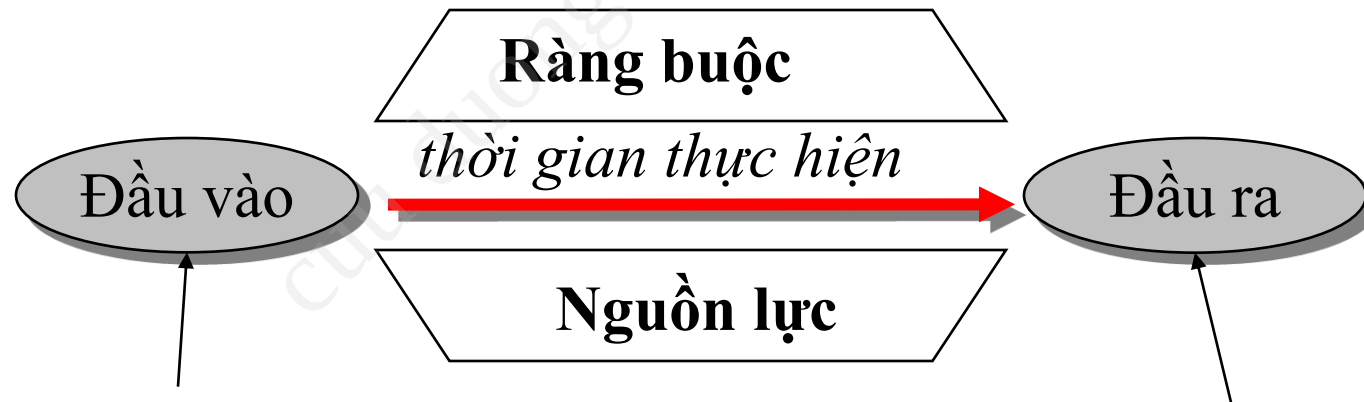
- ➔ **Reinforcing feedback** (hồi tiếp tăng cường): tác động hồi tiếp lại tăng cường thêm cho tác nhân kích thích lúc ban đầu mà kết quả là sau 1 chu kỳ hồi tiếp thì biên độ kích thích được phóng to thêm. *VD: sự cạnh tranh để chiếm thị phần.*
- ➔ **Hiệu ứng lề** (side effect): các tác động trong hệ thống tạo ra kết quả nằm ngoài dự kiến hoặc mong đợi. *VD: thuốc trừ sâu làm tăng sản lượng, nhưng làm ô nhiễm nguồn nước.*
- ➔ **Trì hoãn (delay) giữa các tác động**: là khoảng thời gian cần thiết để tác động đó bộc lộ được hết hiệu lực của nó. *VD: Sự ô nhiễm nguồn nước chỉ bộc lộ rõ rệt sau một khoảng thời gian sử dụng thuốc trừ sâu.*

- ➔ Một tổ chức là một nhóm các nguồn lực được thiết lập cho các hoạt động vì một mục đích cụ thể.
- ➔ Tổ chức là một hệ thống - thành phần của xã hội
- ➔ Giá trị của tổ chức nằm ở các hoạt động của nó (biến nguồn lực thành sản phẩm, dịch vụ cho xã hội). Mỗi hoạt động của tổ chức được khái quát hóa thành một tiến trình (process)

~ Tiến trình là một (hoặc một chuỗi) hành động tạo ra sự thay đổi đúng như mong muốn.

- Sự thay đổi này là kết quả mà người ta muốn có được từ tiến trình, nó góp phần tạo ra giá trị cho tổ chức.
- Tiến trình = khái quát hóa cho công việc.

➡ Tiến trình có 5 đặc tính cơ bản: đầu vào, đầu ra, thời gian, nguồn lực và ràng buộc, minh họa trong hình sau:



Những gì mà công việc cần để tạo ra đầu ra.

Những gì mà người ta cần công việc tạo ra.

A. **Nguồn lực hữu hình (physical resource)**

~ Được sử dụng trực tiếp cho công việc.

1. **Nhân lực** : Là kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng và sức lao động của con người, có vai trò:
 - Làm công việc, và sử dụng các nguồn lực khác để làm việc
 - Kiểm soát và điều khiển công việc, tránh rủi ro.
2. **Công cụ** : Là phương tiện được con người trực tiếp sử dụng để thực hiện công việc (máy móc, phần mềm,...)
 - Trợ giúp tăng năng suất và tăng chất lượng.
3. **Phương pháp** : Là các quy tắc, quy trình, kỹ thuật, công nghệ được áp dụng vào tiến trình, để
 - Tối ưu hóa cách phối hợp các công việc, tăng hiệu quả.
 - Giúp cho công việc thực hiện đúng, ít sai sót.

B. Nguồn lực ý niệm (conceptual resource)

~ được sử dụng gián tiếp cho công việc.

1. **Thông tin:** là nội dung mô tả các loại nguồn lực có thể sử dụng được cho dự án, giúp cho người quản lý sử dụng tốt các loại nguồn lực trực tiếp.
2. **Tiền:** để mua các loại nguồn lực cần thiết thông qua thị trường (thuê nhân công, mua thiết bị, ...)
3. **Cơ hội:** là những thời điểm có nhiều thuận lợi (khách quan) trong môi trường hoạt động của dự án, chúng có thể giúp cho dự án đạt được các mục tiêu mà không cần phải đầu tư nhiều.

~ Ràng buộc là những yêu cầu bắt buộc đối với công việc để công việc sẽ tạo ra được kết quả đúng như mong muốn.

1. Ràng buộc trên **kết quả**

- Yêu cầu đối với sản phẩm: chức năng, đặc tính

2. Ràng buộc trên **hành động**

- Trình tự thực hiện, khuôn mẫu giao tiếp, báo cáo

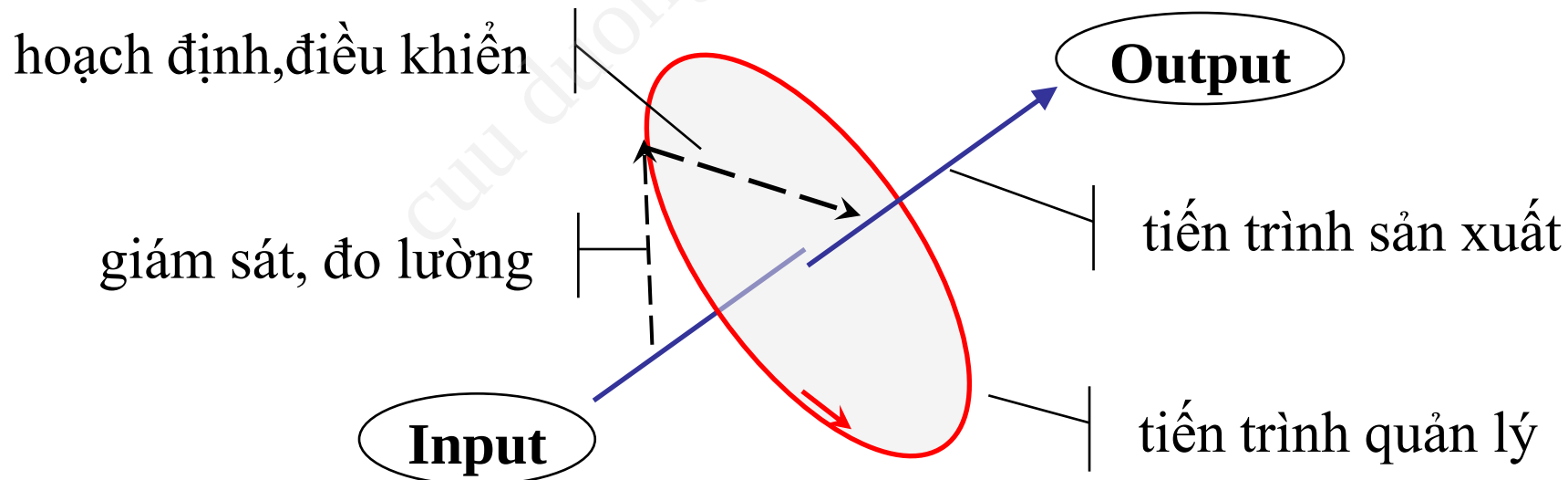
3. Ràng buộc trên **liên kết giữa các công việc**

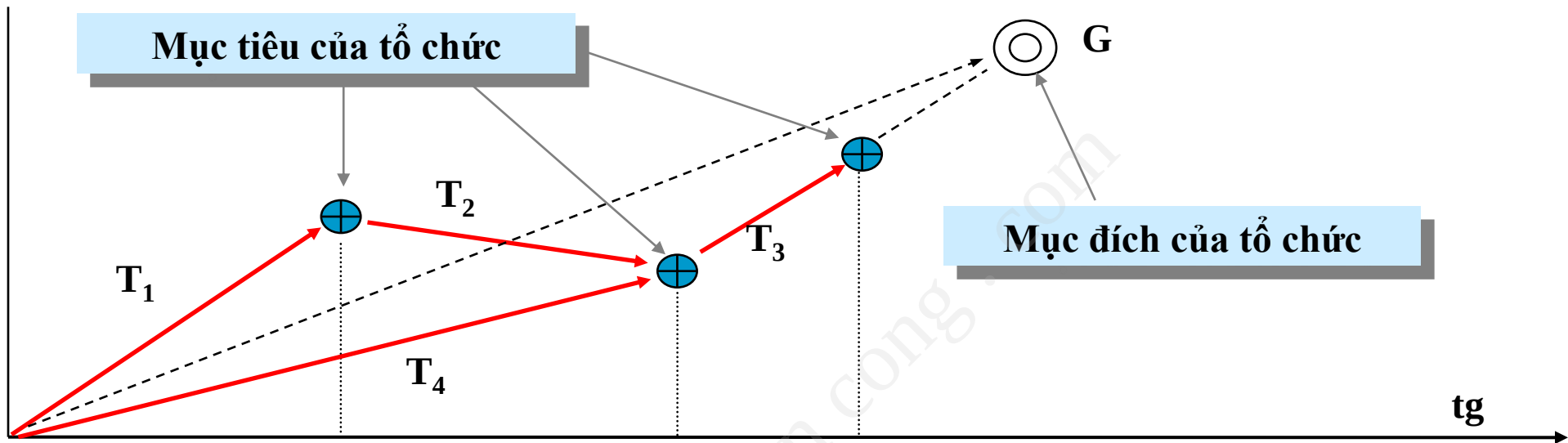
- Thời điểm bàn giao, cách thức chuyển giao kết quả
- Đầu vào của một công việc thường đòi hỏi một số kết quả chuyển giao từ các công việc được thực hiện trước nó, yêu cầu này hình thành ra các ràng buộc phụ thuộc giữa các công việc – dự án phải thỏa mãn các ràng buộc này để các công việc không bị ách tắc do khách quan.

- ➔ *Định nghĩa: Quản lý là sự áp dụng kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm trong việc hoạch định và điều khiển nguồn lực của tổ chức để thực thi các tiến trình nhằm giải quyết các vấn đề của tổ chức. Đối tượng chính của quản lý là tổ chức.*
- ➔ Quản lý là hoạt động trí tuệ của con người (người quản lý) chứ không phải của máy tính hoặc hệ thống máy tính. Giá trị của người quản lý là ở cách tổ chức, sắp xếp và sử dụng các loại nguồn lực một cách tối ưu nhất để đạt được mục tiêu bằng cách hoạch định, lập kế hoạch và hiện thực hóa kế hoạch.
- ➔ Nhận thức về cơ hội - thách thức từ môi trường, và điểm mạnh - điểm yếu của tổ chức là phương thức để người quản lý điều hành tổ chức, do đó **công việc quản lý rất cần có nhiều thông tin.**
- ➔ Quản lý là một công việc sáng tạo dẫn dắt từ kiến thức, kinh nghiệm và thông tin, để tìm ra các giải pháp tốt nhất cho các vấn đề => Quản lý là một công việc cũng được mô hình hoá thành tiến trình (tiến trình quản lý)

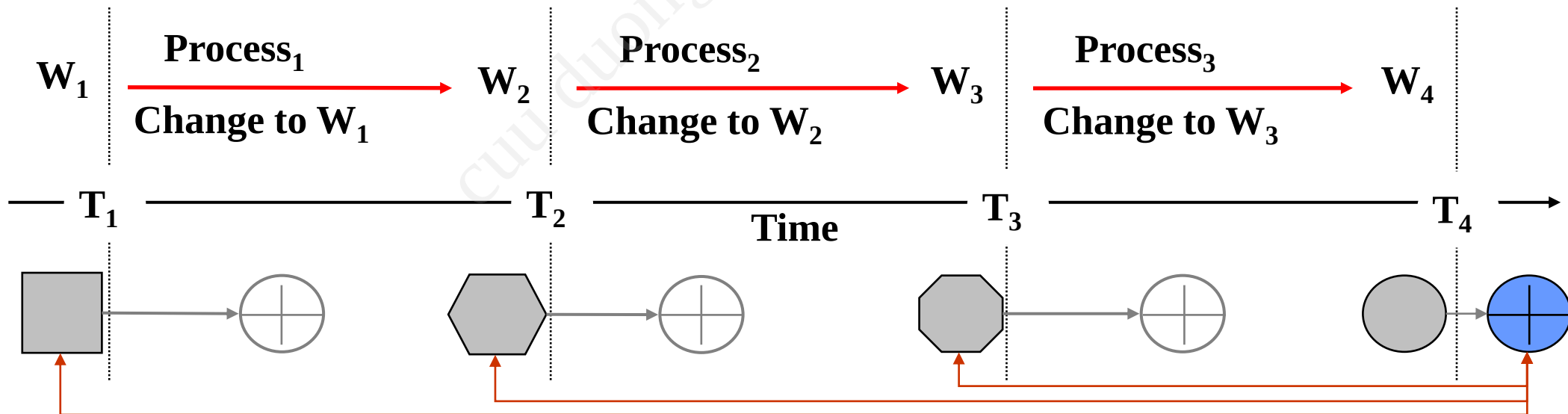
- 1. Tiến trình sản xuất** là các tiến trình trực tiếp tạo ra sản phẩm/dịch vụ, vd: khảo sát, thi công, lắp ráp, cài đặt, chuyển giao,..
 - Các tiến trình sản xuất liên kết nhau theo mô hình tạo sản phẩm (vd: vòng đời phát triển sản phẩm, SDLC - System Development Life Cycle)
- 2. Tiến trình quản lý** là các tiến trình hoạch định, điều khiển, giám sát, đo lường tất cả các công việc sản xuất (vd: yêu cầu, nguồn lực, thời hạn, rủi ro,...); nó không trực tiếp tạo ra sản phẩm / dịch vụ, nhưng nó tạo ra môi trường làm việc thuận lợi nhất cho các tiến trình sản xuất để đạt được mục tiêu.
 - Các tiến trình quản lý và các tiến trình sản xuất liên kết nhau để hiện thực hóa các mục tiêu.

- 1. Hoạch định, điều khiển** : định nghĩa tiến trình sản xuất, điều khiển tiến trình sản xuất hướng đến mục tiêu. Vd: Hoạch định mục tiêu, nguồn lực, kế hoạch thực hiện, phân công nguồn lực – công việc, hướng dẫn – sửa sai,...
- 2. Giám sát, đo lường** : thu thập dữ liệu liên quan đến tiến trình sản xuất, để nhận biết thay đổi, rủi ro, khả năng hoàn thành công việc; làm cơ sở để hoạch định và điều khiển. Vd: Phân tích diễn biến của công việc, tình hình thị trường, ước lượng các nguy cơ,... để ra quyết định tiếp theo.





Mỗi công việc (T_i) giúp cho tổ chức từng bước đạt được các mục tiêu đã hoạch định, để hiện thực hóa dần mục đích.



- ➔ **Vai trò phối hợp:** Người quản lý đại diện cho tổ chức (hoặc một bộ phận trong tổ chức) chịu trách nhiệm về sản phẩm, dịch vụ và hoạt động của tổ chức; thuê mướn, huấn luyện, tạo cơ hội thăng tiến cho nhân viên; làm cầu nối liên kết các cấp quản lý trong tổ chức; và đại diện cho tổ chức để làm việc với các tổ chức bên ngoài.
- ➔ **Vai trò thông tin:** Người quản lý tiếp nhận thông tin mới (là các sự kiện, tình huống, thay đổi trong nội bộ hoặc bên ngoài tổ chức), xử lý, và phổ biến thông tin (là các mệnh lệnh hoặc chỉ dẫn) cho những người cộng sự.
- ➔ **Vai trò ra quyết định:** Người quản lý xác định mục tiêu, hoạch định công việc thực hiện mục tiêu, cấp phát nguồn lực cho công việc và chọn giải pháp thực hiện để hiện thực hóa mục đích của tổ chức => cần có phương pháp để giải quyết vấn đề.

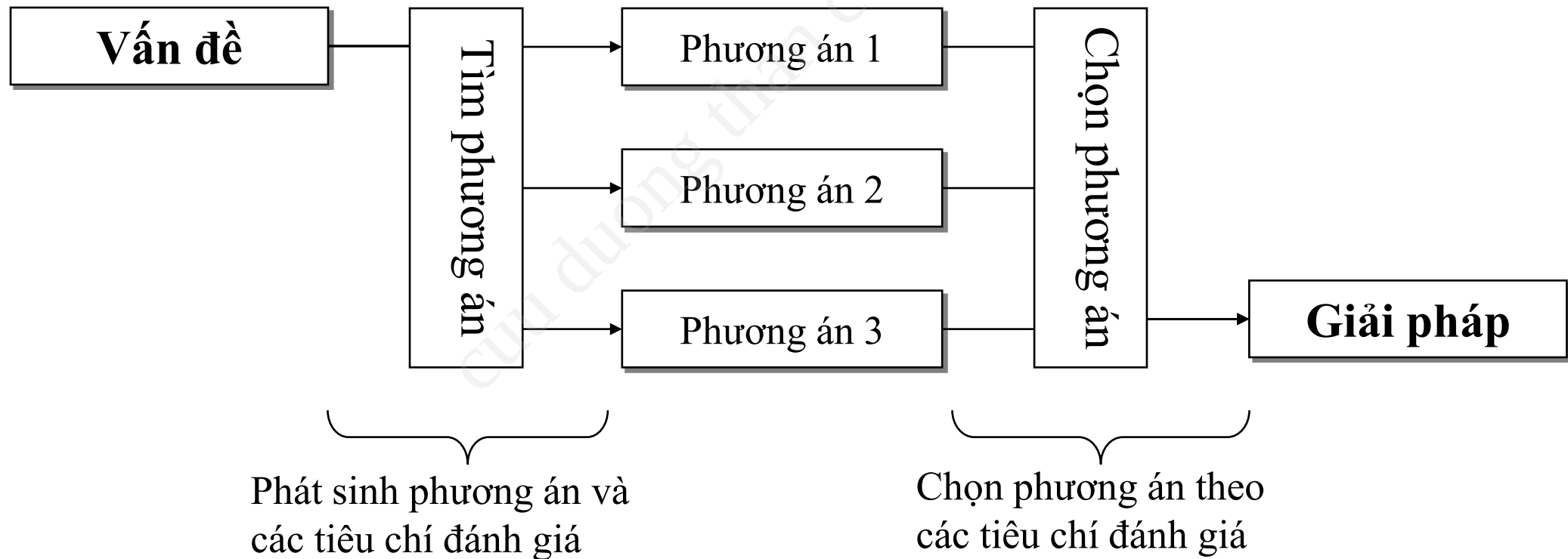
- ➔ Đạt được các mục tiêu đã hoạch định của tổ chức là mong muốn lớn nhất của người quản lý. Mục tiêu thường bị ảnh hưởng bởi nhiều nguyên nhân (tiêu cực), nên người quản lý cần phải xác định được đâu là vấn đề cần phải giải quyết.
- ➔ *Vấn đề (bài toán) là sự khác biệt giữa hiện trạng (những gì hiện có) và mong muốn (những gì chưa có).* Vd: khắc phục nhược điểm của tổ chức là một vấn đề.
- ➔ *Giải pháp là cách để giảm bớt sự khác biệt giữa hiện trạng và mong muốn.* Vd: tái cấu trúc các tiến trình kinh doanh (business process reengineering, BPR) là một giải pháp khắc phục nhược điểm của tổ chức.
- ➔ Phương pháp luận để giải quyết vấn đề gồm các bước: nhận thức hiện trạng, định nghĩa vấn đề, tìm phương án, chọn giải pháp, ứng dụng giải pháp và đánh giá kết quả.

➡ *Nhận thức hiện trạng* (bối cảnh phát sinh vấn đề) là việc nhận biết các biểu hiện bên ngoài của các nguyên nhân gây hại – qua các tín hiệu nguy cơ, thách thức, triệu chứng của chúng.

- Các nguyên nhân gây hại cho tổ chức chỉ được nhận biết được qua các biểu hiện bên ngoài của nó. Vd: mức tiêu hao nguyên liệu kho vượt mức bình thường là một biểu hiện của nguyên nhân nào đó cần phải tìm hiểu.
- Ảnh hưởng (đang gây ra hoặc sẽ gây ra rủi ro) từ nguyên nhân (của tín hiệu nguy cơ) là đối tượng cần phải tìm hiểu của người quản lý (chứ không phải chỉ có định nghĩa cho nguyên nhân).

- ➔ Dựa trên các tín hiệu nguy cơ, các nhà quản lý cần tìm hiểu nguyên nhân của chúng để xác định ảnh hưởng của nó (mức độ, phạm vi và thời gian) đối với tổ chức. Nếu nguyên nhân của các tín hiệu nguy cơ nằm trong phạm vi trách nhiệm của người quản lý thì nó trở thành vấn đề mà người quản lý cần giải quyết.
- ➔ Đôi khi các vấn đề được định nghĩa quá lớn sẽ không tìm được giải pháp khả thi vì nguồn lực (và thời gian) bị giới hạn; hoặc ngược lại, vấn đề được định nghĩa quá nhỏ không đem lại kết quả đúng như mong muốn. Do đó, việc định nghĩa rõ vấn đề là nhằm giới hạn phạm vi tìm kiếm giải pháp khả thi (không đặt ra yêu cầu quá cao hoặc quá thấp), và để tránh hiểu lầm cho những người cộng tác.

➡ Vì phần lớn các vấn đề của tổ chức mang tính chất đặc thù và phức tạp (do mỗi cá nhân có nhận thức riêng cho một vấn đề chung) trong khi thời gian và nguồn lực để giải quyết vấn đề bị hạn chế, nên các nhà quản lý chỉ có thể tìm được một số phương án hợp lý nhất để chọn 1 trong số đó làm giải pháp.



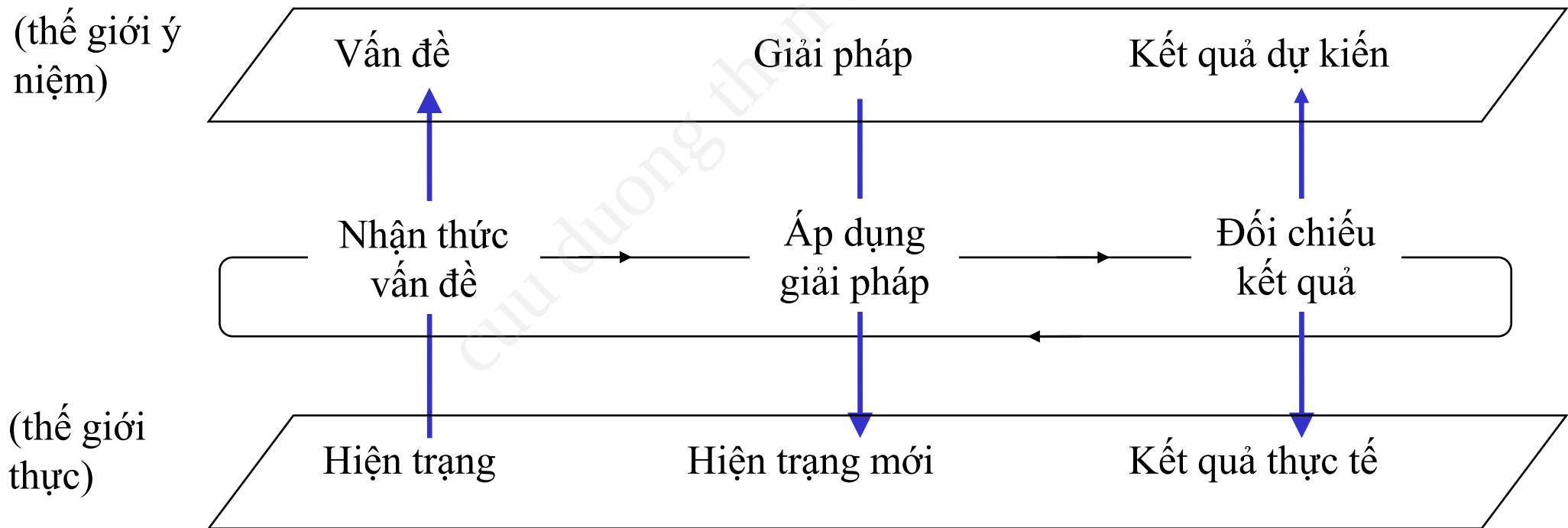
➡ Giải pháp là phương án tốt nhất trong số các phương án đã biết, được đánh giá trên nhiều tiêu chí (Critical Success Factors, CSFs). Mỗi tiêu chí đánh giá là một thước đo để đo giá trị của phương án theo một khía cạnh nào đó thuộc 6 phương diện sau:

1. *Phương diện kinh tế* (Economic Feasibility)
2. *Phương diện kỹ thuật* (Technical Feasibility)
3. *Phương diện vận hành* (Operational Feasibility)
4. *Phương diện kế hoạch* (Schedule Feasibility)
5. *Phương diện pháp lý* (Legal and Contractual Feasibility)
6. *Phương diện chính trị xã hội* (Political Feasibility)

- ➔ Thực thi giải pháp để giải quyết vấn đề trong thực tế. Thực thi giải pháp chính là *áp dụng ý tưởng của giải pháp vào thực tế* để tạo ra kết quả thực trong thế giới thực.
- ➔ Đo lường kết quả (đôi chiều) là để kiểm chứng giữa *kết quả dự kiến* từ giải pháp và *kết quả thực tế* có được sau khi áp dụng giải pháp, để tìm ra những điểm không phù hợp giữa dự kiến và thực tế.

Kết quả thực tế đôi khi không giải quyết được trọn vẹn vấn đề, hoặc có thể làm phát sinh các nguy cơ khác cho tổ chức; do đó người quản lý rất cần đo lường kết quả để *quyết định các hành động tiếp theo* như: ngưng áp dụng giải pháp, cải tiến giải pháp, hay chờ đợi thời cơ phù hợp với giải pháp.

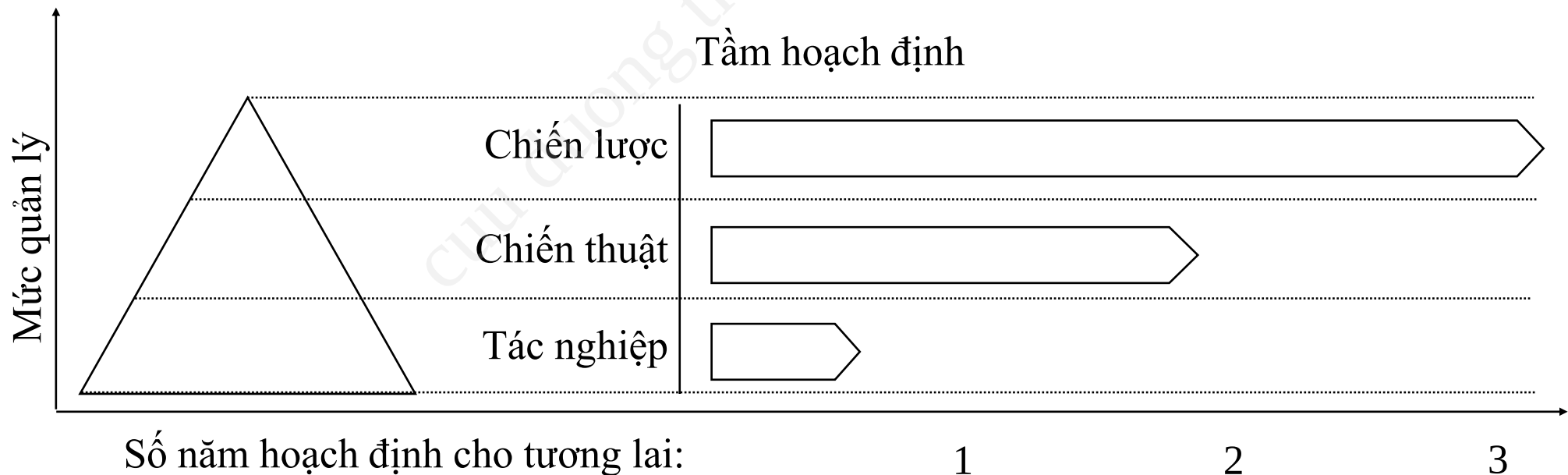
- ➡ Giải quyết vấn đề là một quá trình tương tác thông tin giữa thế giới thực và thế giới ý niệm để hướng dẫn các hoạt động trong thế giới thực đạt được kết quả dự kiến. Thông tin giúp người quản lý nhận thức được vấn đề đang tồn tại trong thế giới thực (hiện trạng), liên kết giữa người quản lý và những người cộng tác để tìm giải pháp, ra quyết định, phân công thực hiện và đánh giá kết quả.



- ➔ ***Thông báo các biểu hiện của vấn đề***, dựa trên các kênh thông tin và các tiêu chuẩn (mục tiêu, chỉ tiêu, quy định) của tổ chức. Bằng cách so sánh kết quả kinh doanh với các chỉ tiêu doanh thu, người quản lý có thể phát hiện ra lợi nhuận giảm, chi phí tăng hoặc dự án trễ tiến độ, là những tín hiệu nguy cơ của tổ chức.
- ➔ ***Xác định vấn đề và phương án giải quyết*** dựa trên các kênh thông tin hỗ trợ làm việc nhóm (thư điện tử, hội nghị truyền hình, groupware) người quản lý và các chuyên viên cùng nhau phân tích nguyên nhân và xác định vấn đề của tổ chức. Các quy tắc suy diễn, trích lọc trên thông tin cũng được tích hợp trong các chương trình phần mềm để giúp tự động hóa các công việc phân tích của nhóm.

- ➔ ***Đánh giá xếp hạng các phương án dựa trên các tiêu chí.*** HTTT phổ biến các tiêu chí đánh giá và cách đánh giá phương án cho các thành viên giám gia. Qua thảo luận, mức độ quan trọng của từng tiêu chí đánh giá đối với mục tiêu đánh giá được thống nhất trong nhóm để làm cơ sở xếp hạng cho các phương án dựa trên trọng số của mỗi tiêu chí và tổng hợp điểm đánh giá của từng thành viên.
- ➔ ***Thực thi giải pháp và đối chiếu kết quả thực tế.*** HTTT là môi trường ban hành quyết định (phân công), liên lạc giữa người quản lý và người thực hiện, giám sát công việc và đo lường kết quả, cung cấp phản hồi cho người quản lý sau khi giải pháp được áp dụng.

➡ Tùy theo cấp quản lý mà thông tin cho người quản lý có tính chất khác nhau, gắn liền với tầm hoạch định (planning horizon) thể hiện mức độ trách nhiệm của người quản lý đối với tổ chức. Phạm vi trách nhiệm của người quản lý càng hẹp, thì tầm hoạch định công việc cho tổ chức càng ngắn, nhưng mức độ chi tiết của công việc càng nhiều và chuyên sâu.



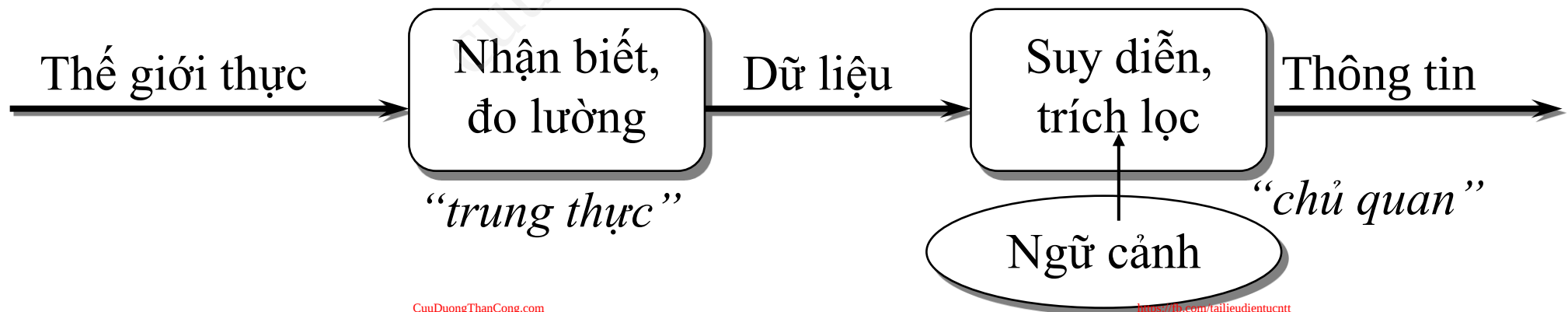
- ➔ Ở **mức tác nghiệp** (operational control) người quản lý làm việc với thông tin/dữ liệu chi tiết, như chi tiết tài khoản (kế toán), chi tiết công nợ khách hàng (kinh doanh), lương từng nhân viên (nhân sự), kết quả thực hiện công việc (điều hành) để điều khiển từng công việc.
- ➔ Ở **mức chiến thuật** (management control), người quản lý cần các thông tin có xu hướng thể hiện mức độ tăng giảm theo định kỳ để lập kế hoạch thực hiện. Ví dụ: báo cáo thống kê lượng hàng tồn kho cuối kỳ, tình hình doanh thu, chi phí so với mục tiêu của năm.
- ➔ Ở **mức chiến lược** (strategic planning), người điều hành cấp cao (CEO) cần phân tích được trạng thái (điểm mạnh, điểm yếu) của tổ chức đối với môi trường mà tổ chức đó đang vận hành, bao gồm cả thông tin bên trong và bên ngoài tổ chức trên tất cả các lĩnh vực chuyên môn như tài chính, sản xuất, kinh doanh. Vì vậy, các thông tin trợ giúp cho họ thường mang tính khái quát (không chi tiết), như phân tích thị phần, phân tích xu hướng công nghệ, là các loại thông tin có chu kỳ sống dài và có tính khái quát (trên các biểu đồ).

➡ **Dữ liệu:** là “ký hiệu” diễn tả về thế giới thực & thế giới ý niệm để có thông tin. “Nhiệt độ phòng = 42 độ”

Dữ liệu = Mô tả trung thực, khách quan về đặc tính vốn có của một đối tượng trong thế giới thực (không phụ thuộc vào vấn đề nào).

➡ **Thông tin:** được hình thành từ sự liên kết dữ liệu với kiến thức hiểu biết sẵn có của mỗi người, để tạo ra nhận thức (thông tin) của cá nhân .
Vd: “Căn phòng này nóng”

Thông tin = Dữ liệu đã qua xử lý, có ý nghĩa thiết thực đối với việc giải quyết một hoặc một số vấn đề nào đó.



Dạng thể hiện	Kênh truyền tin	Phương tiện lưu
Chữ viết (tiếng Việt, Anh, Ả-rập).	Công văn, bảng hiệu, Email, nhắn tin SMS	Hồ sơ giấy, CDRom
Âm thanh (tiếng nói, âm nhạc)	Cuộc họp, mạng điện thoại	Băng từ, Compact disk
Hình ảnh (biểu đồ, đồ thị, bức tranh.)	Tiếp thị - cánh bướm, điện hoa, thuyết trình có đèn chiếu	Hồ sơ, CD-ROM, slide
Đa phương tiện (Tivi, phim)	Sóng VHF/UHF, Cáp truyền hình, mạng máy tính, rạp chiếu phim.	Dĩa cứng, băng video, phim nhựa

1. **Thông tin hình thức:** thông tin có tính chất pháp lý, có xác nhận nguồn gốc, có các quy định kèm theo. Vd: công văn, quyết định, báo cáo.
 - ➔ Kênh thông tin hình thức: kênh thông tin đã được quy định trong tổ chức để truyền tải thông tin hình thức. Vd: hệ thống văn thư, cuộc họp giao ban.
2. **Thông tin phi hình thức:** thông tin để giúp cho người nhận biết thêm về những gì họ quan tâm. Vd: mẫu quảng cáo, dư luận.
 - ➔ Kênh thông tin phi hình thức: kênh thông tin cung cấp thêm nội dung. Vd: Internet, hội thảo, chương trình truyền hình

ĐẶC TÍNH	CHẤT LƯỢNG
Thời gian (sống): Thông tin chỉ có ý nghĩa khi nó còn mô tả được đúng sự vật hiện tượng.	• Đúng lúc, kịp thời. • Không bị lạc hậu. • Tần suất lặp lại.
Nội dung: Mô tả cho sự vật hiện tượng mà người ta quan tâm.	• Chính xác • Thiết thực & phù hợp người nhận • Hoàn chỉnh ý nghĩa • Ngắn gọn, súc tích, ý tập trung
Hình thức: là đặc tính thể hiện của thông tin trên các phương tiện lưu tin hoặc truyền tin.	• Trung thực, kiểm chứng được • Rõ ràng, đầy đủ chi tiết • Có trình tự, mạch lạc, liên kết

1. Thu thập dữ liệu

- Bao gồm tìm kiếm, phân loại, gộp nhóm, trích lọc dữ liệu
- Mô tả đúng thực tế (trung thực)

2. Lưu trữ dữ liệu

- Để chia sẻ với nhiều người, hoặc sử dụng lại nhiều lần.
- Lưu trữ phải thuận tiện cho tham khảo và cập nhật.
 - Không cấu trúc : văn bản, có cấu trúc : CSDL.

3. Phân tích và tổng hợp thành thông tin

- Là xử lý có dự định trước (có mục đích)
- Phụ thuộc cách thực hiện: cá nhân, đội, nhóm

4. Truyền đạt và phổ biến thông tin (chia sẻ nhận thức)

- Truyền đạt mệnh lệnh, cảnh báo nguy cơ, thông báo,...
- Phụ thuộc ở khả năng tiếp thu của người nhận do ngữ cảnh

- ➔ Đối với tổ chức, sự nhận biết kịp thời về những hiện tượng, sự kiện diễn ra trong môi trường là cơ hội để tổ chức tìm nguyên nhân, xác định vấn đề và giải quyết vấn đề. Hầu hết các tổ chức đều cần thông tin để mở rộng thị phần, định hướng cho sản phẩm dịch vụ mới và thay đổi cách hoạt động nhằm đương đầu với áp lực cạnh tranh.
- ➔ Có 4 nguyên nhân làm cho thông tin ngày càng trở nên quan trọng trong tổ chức:

1. *Sự xuất hiện nền kinh tế toàn cầu.*

Công nghệ mới trong lĩnh vực truyền thông và xử lý thông tin như mạng Internet đã tạo cơ hội rất tốt để mở rộng kinh doanh ra toàn cầu với chi phí thấp. Sự toàn cầu hóa đã gây ra nhiều áp lực cạnh tranh cho các tổ chức trong nước: Nhu cầu giao dịch 24 giờ mỗi ngày với khách hàng và nhà cung cấp trên toàn thế giới đòi hỏi tổ chức phải nhận thức kịp thời cơ hội và thách thức.

2. *Sự chuyển dịch từ nền kinh tế công nghiệp sang nền kinh tế dịch vụ dựa trên thông tin và tri thức.*

Để đáp ứng sản phẩm/dịch vụ cho khách hàng trong thời gian ngắn với chất lượng cao, kiến thức và thông tin trở thành nguồn lực quan trọng để cải tiến các dòng công việc hướng đến dịch vụ: thay vì tự sản xuất và bán hàng, các doanh nghiệp tận dụng lợi thế ‘out-sourcing’ với các tổ chức khác có năng lực cao hơn để giảm chi phí sản xuất, đồng thời tìm kiếm khách hàng có nhu cầu để có thể bán hàng với giá cao hơn.

3. *Sự chuyển đổi sang cấu trúc quản lý linh hoạt.*

Thay vì quản lý theo cấu trúc phân cấp, tập trung dựa trên một tập hợp các thủ tục chuẩn (quy định sẵn) để cung cấp một vài sản phẩm phổ biến với số lượng lớn, các doanh nghiệp mới sử dụng cấu trúc phân cấp quản lý “mỏng” hơn (ít phân cấp hơn), linh hoạt hơn để chuyển giao nhiều loại sản phẩm đặt hàng (customized products) phục vụ cho các yêu cầu đặc thù. Sự linh hoạt trong cấu trúc tổ chức là một lợi thế rất lớn trong kinh doanh, giúp cho tổ chức thích nghi với nhu cầu thị trường tốt hơn, nhưng nó cũng đòi hỏi một nguồn thông tin tốt để trợ giúp người quản lý hoạch định mục tiêu, nguồn lực và kế hoạch thực hiện các yêu cầu đa dạng của khách hàng.

4. *Sự xuất hiện của các doanh nghiệp số (digital firm).*

Doanh nghiệp số là doanh nghiệp mà các tiến trình kinh doanh (phối hợp công việc, thông tin, kiến thức để tạo ra sản phẩm dịch vụ) đều được xử lý trên máy tính. Sự số hóa các tiến trình kinh doanh tạo ra môi trường trao đổi thông tin trong suốt giữa khách hàng, nhà cung cấp và tổ chức, giúp cho tổ chức nhận biết và ứng phó với môi trường một cách nhanh chóng, có cơ hội tái cấu trúc nguồn lực và mở rộng phạm vi hợp tác ra toàn cầu.