

## Chuyên đề 16

# KỸ NĂNG THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

## 1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN

### 1.1. Khái niệm, đặc điểm thu thập thông tin

#### 1.1.1. Khái niệm

Thu thập nguyên nghĩa là tìm kiếm, gộp nhặt và tập hợp lại. Thu thập thông tin là quá trình tập hợp thông tin theo những tiêu chí cụ thể nhằm làm rõ những vấn đề, nội dung liên quan đến lĩnh vực nhất định.

Thu thập thông tin là quá trình xác định nhu cầu thông tin, tìm nguồn thông tin, thực hiện tập hợp thông tin theo yêu cầu nhằm đáp ứng mục tiêu đã được định trước.

#### 1.1.2. Đặc điểm

- Thu thập thông tin là hoạt động có tính mục đích. Quá trình thu thập thông tin phải giải đáp cụ thể các câu hỏi: Thông tin này thu thập để làm gì, phục vụ cho công việc gì, liên quan đến những khía cạnh nào của vấn đề?

- Thu thập thông tin có tính đa dạng về phương pháp, cách thức. Tùy theo yêu cầu về thông tin, nguồn lực mà có thể áp dụng các phương pháp, cách thức thu thập thông tin cho phù hợp;

- Thu thập thông tin có thể tìm kiếm từ các nguồn, kênh thông tin khác nhau. Mỗi kênh thông tin có những ưu điểm và nhược điểm riêng, phù hợp với mỗi loại thông tin cần thu thập. Việc lựa chọn nguồn thông tin thích hợp bảo đảm hiệu quả quá trình thu thập thông tin và chất lượng của thông tin;

- Thu thập thông tin là một quá trình liên tục, nhằm bổ sung, hoàn chỉnh thông tin cần thiết;

- Thu thập thông tin chịu tác động của nhiều nhân tố về kỹ năng thu thập thông tin, kỹ năng sử dụng các phương pháp, cách thức thu thập thông tin

- Thu thập thông tin là một khâu trong quá trình thông tin của một tổ chức. Thu thập thông tin gắn với yếu tố đầu vào của tổ chức. Thu thập thông tin không tách rời quá trình xử lý thông tin, nhằm đảm bảo thông tin cho hoạt động của tổ chức.

### 1.2. Khái niệm và đặc điểm xử lý thông tin

#### 1.2.1. Khái niệm

Xử lý thông tin là hoạt động phân tích, phân loại thông tin theo các nguyên tắc và phương pháp nhất định, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp giải quyết công việc.

Xử lý thông tin là quá trình đối chiếu, chọn lọc, chỉnh lý, biên tập thông tin theo mục đích, yêu cầu xác định. Đây là công việc bắt buộc nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả sử dụng thông tin, tránh sự quá tải, nhiễu thông tin.

Xử lý thông tin là việc sắp xếp, phân tích các dữ liệu có được theo yêu cầu, tiêu chí cụ thể một cách khoa học, chính xác, khách quan nhằm cung cấp những cơ sở để xem xét, giải quyết một vấn đề.

Thông qua việc kiểm tra tính chính xác, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu; hệ thống hóa, phân tích tổng hợp số liệu, tài liệu; chỉnh lý chính xác số liệu, tài liệu để chúng phản ánh được tình hình, xác định đúng bản chất của các sự việc, các hoạt động, từ đó đưa ra các giải pháp, phương án cho các quyết định quản lý dưới các hình thức kiến nghị, đề xuất sáng kiến giải quyết, ban hành các văn bản thích hợp. Đây là khâu then chốt, phản ánh nội dung trọng tâm hoặc kết quả cần đạt tới của quy trình thông tin, bởi lẽ kết quả của nó là tạo lập những thông tin mới phục vụ trực tiếp cho hoạt động của cơ quan, tổ chức. Chính điều đó làm cho hoạt động xử lý thông tin khác biệt với hoạt động lưu trữ, thư viện, bảo tàng, mặc dù trong mọi hoạt động này đều tiến hành công tác thu thập, xử lý, bảo quản và tổ chức sử dụng thông tin.

Trong thời đại ngày nay việc xử lý thông tin không chỉ được thực hiện bằng mỗi trí tuệ con người, mà còn được trợ giúp bởi nhiều thiết bị kỹ thuật ngày càng hiện đại và “thông minh hơn”. Điều đó cũng đòi hỏi, người xử lý thông tin phải đạt tới những trình độ nhất định và ngày càng phải tự hoàn thiện mình, nâng cao tri thức chuyên môn.

### **1.2.2. Đặc điểm**

- Kết quả của việc xử lý thông tin trong yêu cầu hiện nay là phải góp phần tạo ra những quyết định đúng đắn và sự năng động của cơ quan, tổ chức trong cạnh tranh. Nó phải giúp cho các cấp quản lý đạt tới sự sáng tạo, dự báo vấn đề nảy sinh và giải quyết các vấn đề.

- Việc xử lý thông tin còn có khả năng tạo ra những thông tin mới hoặc bổ sung những thông tin mà trước đó chưa được biết đến.

- Chất lượng thông tin mà người xử lý cung cấp tới đối tượng tiếp nhận có thể bị tác động bởi nhiều yếu tố như trình độ, sự nhạy bén trong phân tích, thái độ khách quan....

- Để thông tin có thể hỗ trợ hiệu quả nhất trong hoạt động của cơ quan, tổ chức thì việc xử lý thông tin phải đảm bảo các điều kiện sau:

- Tổ chức mạng lưới thông tin phù hợp để bổ sung cho nhau. Trong điều kiện hiện nay, khi các máy tính được kết nối mạng thì thông tin, số liệu phát sinh ở các phòng, ban cần được phản ánh về trung tâm xử lý dữ liệu, không để xảy ra chậm trễ, sai lệch, không ăn khớp với nhau;

- Nhân sự trong cơ quan phải hiểu công việc và nắm vững chu trình, mục đích xử lý thông tin. Muốn vậy, họ phải làm công việc của mình một cách nghiêm túc, gắn bó với êkip trong cơ quan, đơn vị của mình.

## **2. VAI TRÒ CỦA THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN**

### **2.1. Vai trò của thu thập, xử lý thông tin trong lập kế hoạch và ra quyết định**

Thu thập và xử lý thông tin phục vụ trực tiếp cho quá trình lập kế hoạch và ra quyết định. Lập kế hoạch và ra quyết định là công việc phức tạp và khó khăn nhưng nó lại có ý nghĩa tiên quyết đối với các nhà quản lý. Để có được những kế hoạch và những quyết định đúng đắn, các nhà quản lý cần rất nhiều thông tin. Nhờ có thông tin mà các nhà quản lý có thể giải quyết đúng đắn và hiệu quả các vấn đề sau:

- + Nhận thức vấn đề cần phải lập kế hoạch và ra quyết định
- + Xác định cơ hội cũng như thách thức đối với tổ chức
- + Xác lập các cơ sở tiền đề khoa học cần thiết để xây dựng các mục tiêu.
- + Lựa chọn các phương án để thực hiện các quyết định quản lý

Để lập kế hoạch và ra quyết định, thông tin quá khứ, thông tin hiện tại, thông tin dự báo cần phải được thu thập và xử lý, giúp nhận diện đúng bối cảnh tồn tại, các yếu tố tác động đến tổ chức, những vấn đề tổ chức cần đối mặt, nhận diện đúng đối tượng, điều kiện bảo đảm thực hiện của quyết định. Trong các hoạt động này, quá trình thu thập và xử lý thông tin có liên hệ với mật thiết với nhau. Thông tin thu thập thiếu sẽ không giúp nhận diện được bản chất, quy luật của vấn đề. Thông tin thu thập đầy đủ nhưng thiếu kỹ năng xử lý cũng sẽ làm giảm ý nghĩa của thông tin, không đem lại cơ sở khoa học vững chắc cho quá trình lập kế hoạch và ra quyết định.

### **2.2. Vai trò của thu thập và xử lý thông tin trong công tác tổ chức**

Trong quá trình thực hiện chức năng tổ chức, việc thu thập và xử lý thông tin có vai trò quan trọng ở các phương diện sau:

- + Nhận thức các vấn đề liên quan tới việc thiết kế mô hình cơ cấu tổ chức, phân công phân nhiệm và giao quyền
- + Cung cấp các dữ liệu cần thiết về nhân lực, vật lực và tài lực
- + Xây dựng các phương án để bố trí, sắp xếp, sử dụng nhân lực và phân bổ các nguồn lực khác
- + Giải quyết các vấn đề liên quan tới công tác tổ chức

### **2.3. Vai trò của thu thập và xử lý thông tin trong công tác lãnh đạo, quản lý**

Khi thực hiện chức năng lãnh đạo, thu thập và xử lý thông tin giúp các nhà quản lý giải quyết đúng đắn và hiệu quả các nội dung sau:

- + Nhận thức các vấn đề liên quan tới động cơ thúc đẩy nhân viên
- + Cung cấp các dữ liệu để làm cơ sở cho việc xây dựng nội quy, quy chế và chính sách của tổ chức

+ Lựa chọn các phương pháp và phong cách quản lý hiệu quả

## **2.4. Vai trò của thu thập và xử lý thông tin trong công tác kiểm tra, giám sát**

Khi thực hiện chức năng lãnh đạo, thu thập và xử lý thông tin giúp các nhà quản lý giải quyết đúng đắn và hiệu quả các nội dung sau:

+ Nhận thức các vấn đề liên quan tới động cơ thúc đẩy nhân viên

+ Cung cấp các dữ liệu để làm cơ sở cho việc xây dựng nội quy, quy chế và chính sách của tổ chức

+ Lựa chọn các phương pháp và phong cách quản lý hiệu quả

## **3. KỸ NĂNG THU THẬP THÔNG TIN**

### **3.1. Xác định nhu cầu bảo đảm thông tin**

- Mỗi tổ chức, cá nhân có nhu cầu khác nhau đối với vấn đề bảo đảm thông tin cho công việc của mình. Trong sự đa dạng của thông tin, việc xác định đúng nhu cầu thông tin sẽ giúp cho việc thu thập thông tin có trọng tâm, bảo đảm thu thập các thông tin cần thiết, khắc phục tình trạng thu thập thông tin dàn trải, thiếu các thông tin cần thiết theo yêu cầu công việc cần giải quyết. Để xác định đúng nhu cầu bảo đảm thông tin cần căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, công việc phải giải quyết, đảm nhận hàng ngày. Khi xác định nhu cầu bảo đảm thông tin, cần phải trả lời đầy đủ các câu hỏi: Vấn đề đang giải quyết cần có những thông tin nào? Thông tin hiện có còn thiếu những nội dung gì? Những thông tin quan trọng nhất để xử lý vấn đề?

- Việc xác định nhu cầu thông tin của cá nhân cần được xác định gắn với nhu cầu thông tin của cơ quan, tổ chức, phục vụ việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ chung của tổ chức. Những thông tin cần thiết cho công việc có thể đã được thu thập một phần hoặc toàn bộ trong hoạt động thực tiễn của cơ quan, đơn vị. Vì vậy, việc xác định nhu cầu thông tin gắn với nhu cầu thông tin của tổ chức sẽ tránh việc thu thập lại những thông tin đã có. Mặt khác, đặt việc xác định nhu cầu thông tin cá nhân trong mối tương quan với nhu cầu thông tin của cơ quan, tổ chức để bảo đảm sự thông suốt của thông tin trong hoạt động của tổ chức.

- Việc xác định nhu cầu bảo đảm thông tin cần dựa trên các nguyên tắc cơ bản:

+ Nguyên tắc liên hệ ngược: Việc xác định nhu cầu thông tin liên quan đến vấn đề, công việc cần giải quyết cần phải được tiếp cận đa chiều, bảo đảm các chiều cạnh của thông tin liên quan đến vấn đề, không phải là thông tin giản đơn, một chiều.

+ Nguyên tắc đa dạng tương xứng: Việc xác định nhu cầu thông tin gắn với bản chất của vấn đề đang xử lý. Một vấn đề phức tạp không thể giải quyết bằng các thông tin đơn giản mà cần phải bảo đảm các thông tin phù hợp, cần thiết, tương ứng với mức độ phức tạp của vấn đề.

+ Nguyên tắc phân cấp bảo đảm thông tin: Nhu cầu thông tin ở mỗi cấp đối với mỗi vấn đề hoặc cùng một vấn đề có sự khác nhau. Việc xác định nhu cầu thông tin cần gắn với vị trí, công việc được phân giao giải quyết. Xác định đúng nhu cầu thông tin đối với cấp độ của chủ thể sử dụng thông tin sẽ giúp định hướng xác định thu thập thông tin cần thiết, tránh việc ô mồm, thu thập những thông tin ngoài lề, không liên quan trực tiếp đến vị trí, công việc cần giải quyết.

+ Nguyên tắc hệ thống mở: Nhu cầu bảo đảm thông tin được tiếp cận theo cách tiếp cận mở, khai thác nhiều nguồn thông tin, không bó hẹp ở một nguồn thông tin. Việc xác định nhu cầu thông tin theo nguyên tắc mở nhằm tạo ra nguồn thông tin đa dạng, đa chiều giúp tiếp cận vấn đề toàn diện hơn.

### 3.2. Xác định các kênh và nguồn thông tin

Trên cơ sở xác định nhu cầu thông tin, việc xác định kênh và nguồn thu thập thông tin là bước tiếp theo của quá trình thu thập thông tin. Ở đây, chủ thể thu thập thông tin cần xác định rõ thông tin sẽ thu thập từ nguồn nào. Nguồn thông tin trên thực tế có thể phân loại theo những cách tiếp cận khác nhau nhưng tổng thể có thể được chia thành thông tin thứ cấp và sơ cấp. Thông tin thứ cấp là nguồn thông tin sẵn có từ các chủ thể khác cung cấp. Thông tin sơ cấp là thông tin mới, được thu thập thông qua các phương pháp, kỹ thuật nhất định.

	Thu thập thông tin sơ cấp	Thu thập thông tin thứ cấp
Ưu điểm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc thu thập phù hợp với mục đích sử dụng</li> <li>- Phương pháp thu thập thông tin được kiểm soát và rõ ràng đối với chủ thể thu thập</li> <li>- Giải đáp được những vấn đề thông tin thứ cấp không làm được</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc thu thập không tốn kém, thường có được từ các xuất bản phẩm</li> <li>- Có thể thu thập nhanh chóng</li> <li>- Thông tin thứ cấp đa dạng, có thể so sánh thông tin và quan điểm về cùng một vấn đề</li> </ul>
Nhược điểm	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đòi hỏi nhiều thời gian và chi phí lớn</li> <li>- Có thể có những loại thông tin như thống kê không thu thập được</li> <li>- Cách tiếp cận có tính chất hạn chế. Có những loại không thể thu thập được loại thông tin sơ cấp này.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Là thông tin phong phú, đa dạng.</li> <li>- Đáp ứng kịp thời cho quá trình thu thập và xử lý thông tin.</li> <li>- Chi phí tương đối rẻ.</li> <li>- Là thông tin có sẵn nên chỉ đúng một phần hoặc không đúng so với thời điểm hiện tại.</li> </ul>

#### 3.2.1. Thu thập thông tin qua nguồn thứ cấp

##### a. Thông tin các hồ sơ tài liệu, văn bản

Hồ sơ, văn bản tài liệu là một nguồn thông tin quan trọng trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Thông tin từ hồ sơ, tài liệu, văn bản rất đa dạng, gắn với hoạt động của cơ quan. Nguồn thông tin này có tính khả dụng cao. Trước mỗi vấn đề cần giải quyết, thông tin từ hồ sơ, tài liệu văn bản là một nguồn thông tin có giá trị, phục vụ trực tiếp cho quá trình ra quyết định. Để thu thập thông tin từ hồ sơ, tài liệu, văn bản có hiệu quả, quá trình thu thập nguồn thông tin cần chú ý đến các bước sau:

- Xác định thông tin cần thu thập để giải quyết vấn đề;
- Xem xét đối với vấn đề đó thì hồ sơ, tài liệu, văn bản nào có thông tin này?
- Xác định hồ sơ, tài liệu, văn bản được lưu trữ và quản lý ở đâu?
- Tiếp cận hồ sơ, tài liệu, văn bản và xác định những thông tin cần thiết phục vụ quá trình giải quyết công việc.

*b. Thông tin từ sách báo, tạp chí, đài phát thanh, truyền hình, internet và các phương tiện thông tin đại chúng khác*

Sách báo, tạp chí, các phương tiện thông tin đại chúng là một nguồn thông tin quan trọng. Thông tin từ sách, tạp chí có tính chuyên sâu nhưng có thể có hạn chế về tính cập nhật. Thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng có tính cập nhật, đa dạng nhưng có thể có những yếu tố chưa được kiểm chứng đầy đủ đặc biệt là thông tin từ internet. Bên cạnh đó, các thông tin từ internet có thể có yếu tố bình luận, đánh giá, cảm nhận từ người đưa tin. Vì vậy, việc thu thập thông tin cần chú ý đến những đặc điểm này để loại bỏ những yếu tố cảm tính, tìm ra những yếu tố có ý nghĩa thông tin khách quan.

Việc khai thác thông tin từ sách báo, tạp chí và các phương tiện truyền thông cần bảo đảm các yêu cầu

- Bảo đảm tính chính xác và có độ tin cậy cao

Thông tin khoa học chính xác luôn là yêu cầu đầu tiên và quan trọng nhất, bởi lẽ, nếu như chúng ta trích dẫn vào nguồn tài liệu tham khảo không chính xác sẽ dẫn đến những quan điểm nhận thức sai lầm. Chẳng hạn, hiện nay, trên mạng internet có rất nhiều blog cá nhân, trong đó, có nhiều blog cá nhân có những bài viết thể hiện quan điểm, cách nhìn nhận cá nhân đôi khi thiên cận và không khách quan, vậy chúng ta có nên trích dẫn những quan điểm này hay không? Vấn đề tiếp theo, trên mạng internet hiện nay có nhiều trang thông tin điện tử có tính chất “phản động”, có nhiều bài viết đi ngược lại chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Nhà nước, không phản ánh đúng bản chất sự việc.....

Để bảo đảm tính chính xác của thông tin thu thập từ sách, báo, tạp chí và các phương tiện thông tin đại chúng khi thu thập người viết có thể căn cứ vào những điều kiện sau:

- + Ấn phẩm đó được nhà nước thừa nhận, cho phép sử dụng, khai thác.

+ Nội dung các quan điểm chứa đựng trong tài liệu tham khảo phải phù hợp với chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Nhà nước;

+ Thông tin có cập nhật với thực tiễn, mức độ lạc hậu của thông tin

- Bảo đảm tính khách quan

Tính khách quan của tài liệu thứ cấp được thể hiện ở việc khi sử dụng nguồn thông tin này, tuyệt đối không được bóp méo, xuyên tạc nội dung của tài liệu thứ cấp mà phải tôn trọng tính chính xác của tài liệu thứ cấp.

- Bảo đảm tính pháp lý

Việc thu thập thông tin từ sách báo, tạp chí tuân theo các quy định của pháp luật như thu thập thông tin phải tuân thủ các quy định về bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ, nghĩa là chỉ được sử dụng nguồn tài liệu tham khảo đó khi được phép của tác giả hoặc cơ quan quản lý.

Mạng internet có thể cung cấp thêm thông tin về nhiều vấn đề được quan tâm, cả tin tức thời sự, dư luận xã hội, các dữ liệu có hệ thống và chính thức hoặc không chính thức, cả trong và ngoài nước. Trong đó:

+ Các website của chính phủ, các bộ ngành, địa phương, các tổ chức quốc tế liên quan... có thể cung cấp những thông tin chính thống.

+ Các blog cá nhân và mạng xã hội trưng bày nhiều thông tin đa dạng về dư luận xã hội.

+ Các phương tiện kỹ thuật số trên mạng cung cấp nhiều dữ liệu bằng hồ sơ chữ viết, bằng âm thanh, hình ảnh, video... làm tăng độ thuyết phục và độ tin cậy của thông tin.

Có thể tiến hành theo các bước:

+ Xác định chuyên đề của thông tin bằng một từ khóa cụ thể.

+ Chọn công cụ tìm kiếm

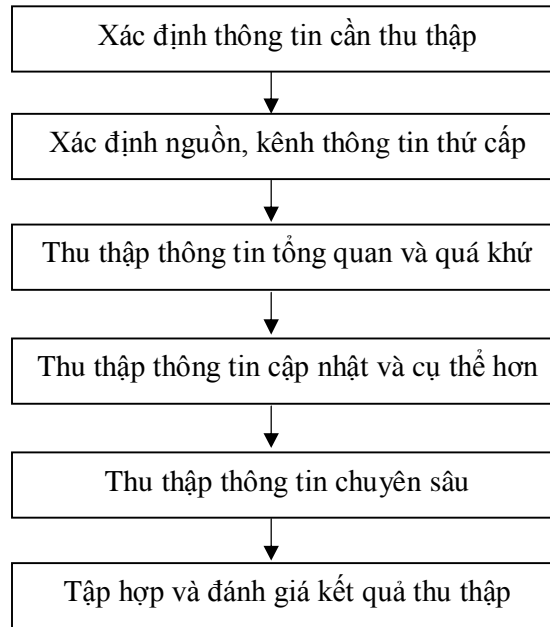
+ Tra từ khóa vào công cụ tìm kiếm để có được nhiều trang web có tư liệu liên quan.

+ Lướt web và lấy ra những dữ liệu cần thiết.

+ Bắt đầu quá trình xử lý, sắp xếp có hệ thống các dữ liệu có được để hình thành những thông tin liên quan.

Quá trình thu thập thông tin trên Internet cũng có thể thực hiện bằng việc truy cập trực tiếp vào những trang điện tử (website) mà chúng ta cho rằng có thể chứa những thông tin hoặc dữ liệu liên quan. Thu thập các dữ liệu hoặc thông tin và bắt đầu việc tổ chức, sắp xếp để cấu trúc các dữ liệu tạo thành những thông tin, và tiếp tục xử lý, hệ thống các thông tin có được. Tùy vào vốn ngoại ngữ mà có thể đến những trang điện tử (website) tiếng nước ngoài để thu thập dữ liệu và tìm kiếm thông tin. Kết quả này rất có lợi cho việc phân tích, đối chiếu với các thông tin tìm được trong nước.

#### d. Kỹ thuật thu thập thông tin thứ cấp



- Thu thập thông tin tổng quan và quá khứ: sử dụng sách là cần thiết
- Thu thập thông tin cập nhật và cụ thể hơn. Sử dụng các ấn phẩm xuất bản định kỳ;
- Thu thập thông tin chuyên sâu: sử dụng các báo cáo nghiên cứu, tài liệu hội thảo, các tài liệu và các bản đồ.
- Tập hợp và đánh giá kết quả thu thập thông tin: Đánh giá xem thông tin vừa thu thập được có thật sự liên quan và hữu ích hay không bằng cách đặt câu hỏi như thông tin này có đúng với mục tiêu đề ra không? Thông tin thu thập đã bao trùm hết các khía cạnh của chủ đề cần quan tâm? Thông tin có dễ hiểu?

### 3.2.2. Thu thập qua nguồn sơ cấp

#### a. Quan sát tại chỗ

Quan sát là một trong những phương pháp cụ thể cho việc thu thập thông tin cá biệt về một đối tượng nhất định. Quan sát để thu thập thông tin khác với quan sát thông thường ở chỗ hoạt động quan sát này có tính mục đích, được ghi lại, có kiểm tra tính ổn định và tính hiệu lực của kết quả thu nhận được.

Quan sát để thu thập thông tin bao gồm các hình thức quan sát khác nhau:

- Theo vị trí của người quan sát
  - + Quan sát tham dự: Người quan sát trực tiếp tham dự vào các hoạt động cùng với những đối tượng được quan sát. Hoạt động tham dự để quan sát có nhiều mức độ khác nhau: Tham dự một phần hoặc nhập cuộc hoàn toàn.
  - + Quan sát không tham dự: Người quan sát không tham dự vào các hoạt động cùng với những đối tượng được quan sát. Họ đứng *ngoài cuộc* và đơn thuần ghi lại những gì đang diễn ra. Do nhìn từ bên ngoài nên người quan sát



khó khăn hơn trong việc muốn tìm hiểu những gì xảy ra đằng sau mỗi hành động của đối tượng được quan sát như: nguyên nhân, động cơ...

- *Theo cách thức quan sát*

+ Quan sát công khai: Đối tượng được quan sát biết rõ mình đang bị quan sát. Sự có mặt của người quan sát dù sao vẫn có ảnh hưởng (ít hay nhiều) đến đối tượng được quan sát. Do vậy, quan sát công khai có thể sẽ gây ra sự căng thẳng, mất tự nhiên cho đối tượng được quan sát. Có trường hợp quan sát công khai không đưa đến kết quả đúng như nó vốn có.

+ Quan sát bí mật: Đối tượng được quan sát không biết mình đang bị quan sát. Vì vậy quan sát bí mật có thể nó tạo ra khả năng nhận thức tốt hơn vì lúc đó các hành động, tình huống xảy ra tự nhiên, ít sai lệch hơn.

Tuy nhiên, cũng có những ý kiến đặt ra vấn đề vi phạm pháp luật, đạo đức trong một số trường hợp thực hiện quan sát bí mật và quan sát tham dự.

***Ưu điểm và nhược điểm của phương pháp quan sát:***

- Ưu điểm

+ Quan sát là con đường ngắn nhất để tiếp cận trực tiếp với hiện thực;

+ Quan sát đem lại hình ảnh cụ thể, xác thực, sinh động;

+ Thông tin từ quan sát đem lại những dấu hiệu cần thiết để tiến tới thẩm định bản chất của sự kiện

- Nhược điểm

+ Hoạt động quan sát chịu ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan. Hiện thực cuộc sống qua quan sát thường gắn với sự nhìn nhận, xem xét và trạng thái tâm lí của bản thân người quan sát;

+ Hoạt động quan sát bị giới hạn bởi thời gian, không gian:

+ Quan sát có khi chỉ thấy được biểu hiện bên ngoài chưa chắc đã đúng với bản chất của sự việc;

+ Thông tin quan sát có thể mang tính rời rạc, thiếu tính hệ thống.

***Cách quan sát để đạt hiệu quả cao***

- *Quan sát để tìm ra ý nghĩa:* Quan sát không chỉ là mô tả lại những gì nhìn thấy mà phải đi liền với sự phân tích, bình giá để tìm ra ý nghĩa, giá trị của chi tiết, sự kiện.

- *Quan sát phải có suy luận, phán đoán:* Quan sát không có nghĩa chỉ là nhìn, trông mà là *thấy* được sự vật, hiện tượng. Quan sát khác với hoạt động nhìn, trông vì quan sát có sự tham gia của hoạt động tư duy như: phân tích, tổng hợp, suy luận, phán đoán...

- *Quan sát trong sự so sánh:* so sánh những gì quan sát được ở sự vật, hiện tượng này với sự vật, hiện tượng khác hoặc so sánh với bản thân chúng trong các thời điểm, hoàn cảnh, giai đoạn... khác nhau để làm nổi bật nên những nét

đặc sắc của chúng. Chính sự so sánh, đối chiếu này làm cho sự quan sát có chiều sâu hơn.

- *Huy động các giác quan trong quan sát và thận trọng khi kết luận:* Quan sát phải có sự tập trung, chú ý cao độ. Khi quan sát cần sử dụng các giác quan để nhận biết các đặc điểm, tính chất rất đa dạng của các sự vật, hiện tượng. Thiếu đi bất cứ một giác quan nào, chúng ta có thể bị mù trước một thuộc tính nào đó của sự vật.

- *Lựa chọn thời điểm để quan sát* bởi vì hoạt động quan sát chỉ thực hiện được trong thời gian, không gian và giai đoạn diễn tiến nhất định nào đó của sự kiện.

- *Quan sát nên kết hợp với các phương pháp khác* để đảm bảo độ tin cậy và cơ sở pháp lý cho thông tin đã thu thập.

### ***Các bước quan sát thu thập thông tin***

- Bước thứ nhất: Phải xác định được một cách sơ bộ khách thể của quan sát, cần chỉ ra những đặc trưng, các tình huống và những điều kiện hoạt động của đối tượng quan sát và những biến đổi của chúng. Cụ thể :

+ Cần phân chia khách thể quan sát thành những yếu tố theo những quy tắc logic nhất định, mà nhờ đó có thể tái tạo lại khách thể từ các yếu tố đó.

+ Phải tạo lập hệ thống phân loại những sự kiện, những hiện tượng hợp thành tình huống quan sát phù hợp với mục nghiên cứu.

+ Trước khi bắt đầu quan sát cần phải xác định rõ ràng đối tượng quan sát, nghĩa là cần phải trả lời chắc chắn câu hỏi: Quan sát ai? Quan sát cái gì?

+ Cần phải phân chia khách thể quan sát mà mỗi người đi quan sát chịu trách nhiệm.

- Bước thứ hai: phải xác định được thời gian quan sát, địa điểm và thời điểm để thực hiện quan sát, thời gian và cách thức tiếp cận với đối tượng.

+ Tùy theo đối tượng được quan sát để thu thập thông tin mà ấn định thời gian, thời điểm quan sát cho phù hợp.

+ Thời điểm quan sát vào ngày giờ nào và địa điểm quan sát ở đâu cũng cần phải xác định cụ thể để quan sát đạt hiệu quả cao nhất. Việc xác định đúng thời điểm quan sát và địa điểm thực hiện quan sát cũng có ý nghĩa nhất định với chất lượng thông tin thu được, vì hành vi của con người có thể được thực hiện theo từng cách khác nhau ở những thời điểm, địa điểm khác nhau.

+ Cần chọn được thời điểm và địa điểm thực hiện quan sát mà ở đó đối tượng được quan sát có những hành vi thể hiện được đầy đủ những đặc trưng, những khía cạnh, những giá trị phù hợp nhất với thông tin cần thu thập.

+ Xác định thời gian quan sát cũng cần căn cứ vào cách thức quan sát. Nếu là quan sát lặp thì khung thời gian cho quan sát cũng cần được chỉ ra xem đó là quan sát lặp lại đầy đặn theo chu kỳ thường xuyên hay đó là quan sát theo thời gian không đều đặn và chỉ gắn liền với những sự kiện đặc biệt nào đó.

- Bước thứ ba: lựa chọn cách thức quan sát.

Căn cứ vào nội dung quan sát, căn cứ vào từng đối tượng quan sát cụ thể và từng loại quan sát mà lựa chọn cho phương pháp cho phù hợp để thu thập thông tin.

- Bước thứ tư: tiến trình tiến trình quan sát thu thập thông tin

+ Trong mỗi một quan sát trước hết cần quan sát môi trường (bối cảnh) xung quanh đối tượng được quan sát, hay nói cách khác quan sát bầu không khí xã hội xung quanh đối tượng và mối quan hệ của đối tượng và môi trường đó, vai trò của đối tượng trong môi trường đó.

+ Tiến hành quan sát và ghi nhận những hành vi, biểu hiện, thay đổi của đối tượng được quan sát .

- Bước thứ năm: thực hiện việc ghi chép thông tin từ quan sát.

Tùy thuộc nghiên cứu có thể lựa chọn một hoặc một số cách ghi chép sau;

+ Ghi chép công khai những người được quan sát

+ Ghi chép theo hồi tưởng.

+ Ghi chép vắn tắt.

+ Ghi chép theo các phiếu dùng để ghi thông tin có quan hệ đến đối tượng được quan sát.

+ Ghi theo biên bản như là một loại phiếu mở rộng (bảng hỏi).

+ Ghi theo dạng nhật ký những kết quả quan sát một cách có hệ thống tất cả những thông tin cần thiết.

+ Ghi bằng các phương tiện phim ảnh ghi âm..

- Bước thứ sáu: tiến hành kiểm tra.

Có thể có một số biện pháp kiểm tra việc quan sát như sau

+ Trò chuyện, trao đổi với những người có trong tình huống quan sát, hay người là chủ thể của những hành vi được quan sát.

+ Sử dụng những tài liệu có liên quan đến những sự kiện đó.

+ Bằng sự quan sát lại của những người quan sát khác có trình độ cao hơn

+ Bằng hình thức quan sát lại.

### *b. Phỏng vấn sâu*

Nhìn dưới góc độ phương pháp, phỏng vấn là cuộc gặp gỡ, trao đổi, hỏi chuyện giữa nhà báo với một hoặc một nhóm đối tượng nhằm thu thập, khai thác thông tin phục vụ hoạt động sáng tạo tác phẩm báo chí nói chung.

Thông tin từ cuộc phỏng vấn có thể được sử dụng trong các thể loại: tin, phóng sự, điều tra, phỏng vấn... tùy theo mục đích của nhà báo

- Ưu điểm của phỏng vấn
- + Tái hiện được sự kiện xảy ra qua lời kể của các nhân chứng
- + Khách quan hoá thông tin
- + Tạo giá trị và mức độ tin cậy cao cho thông tin
- + Khám phá thế giới nội tâm của nhân vật
- + Tạo ra sự độc quyền về thông tin
- Quy trình, phương pháp thực hiện một cuộc phỏng vấn

### **1) Giai đoạn chuẩn bị**

Tìm hiểu trước nội dung đặt ra trong cuộc phỏng vấn và tìm hiểu người trả lời. Hoạt động này giúp cho chủ thể thu thập thông tin: Nhanh chóng nhập cuộc, chủ động, tự tin khi phỏng vấn; tạo sự tin cậy với người đối thoại; hỏi được những câu hỏi tốt; xử lý linh hoạt những tình huống bất ngờ có thể xảy ra trong quá trình phỏng vấn

Việc tìm hiểu về đối tượng phỏng vấn được thực hiện thông qua:

- + Nghiên cứu tư liệu trên sách báo, internet (các văn bản tài liệu liên quan, các tin bài đã viết về sự kiện, vấn đề hay nhân vật dự định sẽ phỏng vấn...)
- + Hỏi những người am hiểu hoặc người quan tâm đến nội dung sẽ đề cập trong cuộc phỏng vấn.
- + Tìm hiểu đối tượng sẽ phỏng vấn qua đồng nghiệp, bạn bè, hàng xóm hoặc những người thân khác của họ.

### **2) Lựa chọn người trả lời**

- + Tuỳ thuộc vào nội dung và mục đích phỏng vấn để tìm người trả lời cho phù hợp. Phóng viên phải trả lời được hai câu hỏi quan trọng: *Hỏi ai? Hỏi cái gì?*
- + Chọn người tiêu biểu (khách quan, công minh,...)

### **3) Sắp đặt cuộc phỏng vấn**

- + Báo trước (gọi điện, viết thư...) cho nguồn tin mong muốn (đề nghị) được phỏng vấn (trò chuyện, trao đổi...)
- + Giới thiệu tư cách của người phỏng vấn
- + Cho nguồn tin biết mục đích và nội dung cuộc phỏng vấn
- + Thoả thuận địa điểm, thời gian phỏng vấn

### **4) Chuẩn bị đề cương câu hỏi**

- + Căn cứ vào những thông tin đã tìm hiểu được, phóng viên cần dự kiến một số câu hỏi chính phù hợp với mục đích, nội dung sẽ đặt ra trong cuộc phỏng vấn.

+ Tuy nhiên, trong quá trình phỏng vấn phỏng viên có thể linh hoạt thay đổi...

### **5) Một số công việc chuẩn bị khác**

- + Chuẩn bị phương tiện phỏng vấn
- + Chuẩn bị tâm lý, tâm thế khi tiến hành phỏng vấn
- + Ăn mặc phù hợp
- + Đúng hẹn

### **6) Giai đoạn tiến hành cuộc phỏng vấn**

#### *- Giai đoạn nhập cuộc*

- + Giới thiệu bản thân
- + Nhắc lại mục đích của cuộc phỏng vấn
- + Tạo lập cách hiểu đúng về tầm quan trọng và ý nghĩa của cuộc phỏng vấn. Gieo nhu cầu cho đối tượng (họ được lợi gì khi tham gia phỏng vấn?).
- + Tạo sự tin tưởng, cởi mở (đó là chìa khoá mở cánh cửa thông tin).

· Có thể bắt đầu bằng một câu chuyện nhẹ nhàng (nhưng ngắn gọn)

- + Không nên đưa những câu hỏi khó ngay từ đầu
- + Nên dùng câu hỏi dẫn dắt
- + Nếu thuận lợi nên đi thẳng vào vấn đề để tranh thủ thời gian

#### *- Giai đoạn triển khai hệ thống câu hỏi chủ chốt*

- + Nên triển khai các câu hỏi từ dễ đến khó để thu thập thông tin
- + Sử dụng xen kẽ các loại câu hỏi một cách linh hoạt
- + Trong khi hỏi những câu hỏi chính, cần bổ sung thêm các câu hỏi phụ

· Chú ý lắng nghe, phát hiện và khai thác những điểm quan trọng, nổi bật từ câu trả lời (vấn đề mâu thuẫn, vấn đề mới nảy sinh, chi tiết độc đáo...) để đặt câu hỏi tiếp theo.

- + Giữ thế chủ động trong cuộc phỏng vấn
- + Luôn đặt trong đầu câu hỏi: Cần biết cái gì?

+ Quan sát những biểu hiện tâm lý của người trả lời để đánh giá mức độ tin cậy của thông tin và điều chỉnh nhịp độ của cuộc phỏng vấn

#### *- Giai đoạn kết thúc cuộc phỏng vấn*

- + Kiểm tra xem còn bỏ sót thông tin, chi tiết nào muốn biết
- + Kiểm tra xem những điểm đánh dấu trong sổ ghi chép đã được làm sáng tỏ chưa

- + Hỏi người trả lời xem họ muốn nói thêm điều gì nữa không
- + Nói trước với người trả lời rằng mình có thể sẽ gặp hoặc gọi điện lại cho họ để hỏi thêm một vài điều.
- + Nên kết thúc cuộc phỏng vấn đúng thời gian đã giao hẹn. Nếu cuộc phỏng vấn kéo dài quá mức sẽ tạo cảm giác mệt mỏi, lơ đãng từ phía người trả lời .
- + Cảm ơn và bày tỏ mong muốn được gặp lại người trả lời
  - *Một số điều cần chú ý trong quá trình tiến hành phỏng vấn*
- + Ghi lại chính xác tên, chức danh, cơ quan, địa chỉ... của người trả lời ngay từ lúc bắt đầu phỏng vấn (hoặc xin danh thiếp của họ).
- + Không cảm cúi ghi chép, phải biết cách lắng nghe để khuyến khích người trả lời
  - + Không nên đọc câu hỏi mà nói một cách tự nhiên
  - + Nên đưa ra các câu hỏi một cách trung lập, khách quan.
  - + Hãy nhìn vào mắt người đối thoại
  - + Thái độ ứng xử hợp lý hợp lý (cách xưng hô, giọng điệu câu hỏi, cách ăn mặc, chế ngự thói quen xấu...)
  - + Luôn chuẩn bị tinh thần để xử lý mọi tình huống có thể sẽ xảy ra trong cuộc phỏng vấn
- ***Những câu hỏi không nên dùng trong phỏng vấn:***
  - + Câu hỏi quá dài
  - + Câu hỏi không rõ ràng, mơ hồ
  - + Câu hỏi khó trả lời
  - + Gộp nhiều ý trong một câu hỏi
  - + Câu hỏi đã có ý trả lời
  - + Câu hỏi chung chung (nội dung và phạm vi đề cập quá rộng)
  - + Câu hỏi khuôn mẫu, sáo mòn
  - + Câu hỏi không phù hợp với đối tượng phỏng vấn (mỗi đối tượng có trình độ và tâm lý khác nhau cần các cách hỏi khác nhau)
- *Ghi chép và dùng máy ghi âm*
  - + Ghi chép là một biện pháp hữu hiệu giúp tránh bỏ sót thông tin, chi tiết;
  - + Ghi chép giúp dễ dàng theo dõi trình tự, diễn biến các thông tin thu nhận được từ người trả lời
  - + Ghi chép giúp cho việc đánh dấu hoặc nhấn mạnh, kiểm tra... những thông tin, chi tiết quan trọng để ghi nhớ hoặc hỏi lại mà không phá ngang câu chuyện

- + Ghi chép lại những gì quan sát được (dáng vẻ, giọng điệu của người trả lời, bối cảnh diễn ra cuộc phỏng vấn...) làm sinh động cho bài viết.
- + Ghi chép nhanh, có chọn lựa
- + Có thể xin phép hoặc thoả thuận với người trả lời khi sử dụng máy ghi âm
- + Kiểm tra máy ghi âm trước khi sử dụng nhiều lần
- + Trong trường hợp không tiện, nên để máy ghi âm và sổ ghi chép xa tầm mắt người trả lời.

### **3.2.3. Thảo luận nhóm**

Thảo luận nhóm tập trung gồm từ 6-12 người tập hợp lại với nhau để trình bày những quan điểm của họ về một bộ câu hỏi đặc biệt trong môi trường nhóm. Chiến lược nghiên cứu này thường được sử dụng như là một điểm khởi đầu cho việc triển khai cuộc điều tra.

Những thuận lợi trong việc sử dụng thảo luận nhóm tập trung:

- + Cung cấp các nguồn thông tin nhanh, tiết kiệm chi phí
- + Người nghiên cứu có cơ hội nói trực tiếp với người trả lời nhằm làm rõ, thảo luận chi tiết và hiểu rõ hơn.
- + Người trả lời có cơ hội để phát triển, hoàn thiện những câu trả lời của họ và những thành viên khác trong nhóm và điều này có thể tạo nên một động lực, hiệu quả “điều phối”.

### **3.2.4. Thu thập thông tin bằng bảng hỏi định lượng**

- Là phương pháp thông tin dùng một hệ thống câu hỏi được chuẩn bị sẵn trên giấy theo những nội dung xác định. Người được hỏi có thể trả lời câu hỏi theo hình thức trực tiếp viết câu trả lời vào phiếu thu thập thông tin hoặc câu trả lời được người hỏi ghi lại trên phiếu thu thập thông tin.

- Hiệu quả của phương pháp thu thập thông tin này phụ thuộc rất lớn vào việc thiết kế một bảng hỏi chuẩn có khả năng đem lại cho người thu thập những thông tin đầy đủ, chính xác về đối tượng. Mặt khác, một bảng hỏi được thiết kế chuẩn sẽ giúp cho việc tổng hợp, thống kê, xử lý các thông tin thu thập được dễ dàng, thuận lợi.

- Có 3 loại bảng hỏi: bảng hỏi đóng, bảng hỏi mở và bảng hỏi kết hợp 2 hình thức đóng và mở. Bảng hỏi đóng cố định các phương án trả lời, bảng hỏi mở chỉ nêu câu hỏi mà không nêu phương án trả lời. Bảng hỏi kết hợp sẽ có một số câu hỏi có phương án trả lời cố định và một số câu chỉ nêu câu hỏi mà không có phương án trả lời.

- Kỹ thuật điều tra bằng bảng hỏi định lượng

+ Bảng hỏi chưa chuẩn hóa: Là bảng hỏi dùng nhiều câu hỏi tự do, không chặt chẽ về mặt thời gian, về nội dung trả lời, về trình tự câu hỏi, trình tự các ý trả lời trong từng câu hỏi. Loại này được dùng thí điểm trong giai đoạn đầu với

số lượng đối tượng điều tra hạn chế nhằm mục đích thăm dò, chuẩn bị cho việc thiết kế an-kết chuẩn hóa

+ Bảng hỏi chuẩn hóa: Được sử dụng trong khi tiến hành điều tra chính thức, trong đó phải hình thành một hệ thống câu hỏi đầy đủ và chính xác về nội dung cần điều tra với trình tự chặt chẽ, logic; thời gian tiến hành được quy định rõ ràng, hợp lý đảm bảo những quy tắc cơ bản của một bảng hỏi.

- Các quy tắc lập câu hỏi bảng hỏi thu thập thông tin

+ Phải xác định trình tự logic về nội dung của hệ thống câu hỏi (xác định những nội dung cần tìm hiểu, số câu hỏi, trình tự logic của các câu hỏi)

+ Từng câu hỏi phải được soạn một cách ngắn gọn, rõ ý, mỗi câu chỉ nên hỏi về một ý

+ Trong câu hỏi nên dùng tiếng phổ thông, không được dùng tiếng địa phương, tiếng lóng hoặc tiếng nước ngoài gây khó hiểu cho người trả lời.

+ Khi đặt câu hỏi phải đưa ra đầy đủ các phương án trả lời có thể có được đối với câu hỏi đó. Muốn vậy người nghiên cứu phải nắm vững lý thuyết của vấn đề và phải có bước tiến hành điều tra thử để căn cứ vào đó mà hiệu chỉnh phiếu điều tra cho phù hợp.

+ Không dùng loại câu hỏi có tính chất dồn ép hoặc lục vấn người trả lời.

+ Phải hướng dẫn cách thức trả lời câu hỏi một cách ngắn gọn, dễ hiểu.

- Các giai đoạn tiến hành điều tra bằng bảng hỏi:

+ Làm quen với khách thể

+ Xác định rõ nội dung, trình tự của hệ thống câu hỏi cần điều tra.

+ Soạn thử hệ thống câu hỏi đầu tiên, lựa chọn hình thức câu hỏi phù hợp từng câu hỏi.

+ Tiến hành điều tra thử bằng hệ thống câu hỏi đầu tiên ở một số khách thể.

+ Điều chỉnh hệ thống câu hỏi sau khi điều tra thử (có thể nhờ các chuyên gia góp ý kiến, bổ sung cho hoàn chỉnh)

+ Xây dựng phiếu điều tra với hệ thống câu hỏi chính thức

+ Tiến hành điều tra chính thức.

### ***3.2.5. Thu thập thông tin truyền miệng (qua các ý kiến đóng góp và phản ánh từ các cuộc họp, qua điện thoại và trao đổi trực tiếp)***

Thông tin từ các ý kiến đóng góp, từ các cuộc họp, qua điện thoại và trao đổi trực tiếp là một nguồn thông tin quan trọng trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Đối với các thông tin này, cần chú ý ghi chép lại, khai thác qua các kết luận các cuộc họp.

Đối với các loại thông tin này cần chú ý, thông tin đóng góp có thể chỉ là thông tin một chiều, mang tính chủ quan nên cần tập hợp và đối chiếu thông tin với các nguồn thông tin khác.



Thông tin từ các cuộc họp cần thu thập thông tin đã được chính thức hoá trong văn bản làm cơ sở cho việc khai thác và sử dụng.

### **3.3. Thiết lập hình thức và chế độ thu thập thông tin**

#### **3.3.1. Đọc và ghi chép**

Việc thu thập thông tin thứ cấp gắn liền với việc đọc và ghi chép tài liệu. Khi thu thập thông tin qua nguồn thứ cấp cần chú ý kỹ thuật đọc và ghi chép. Việc đọc thông tin thứ cấp cần tiến hành theo các bước:

+ Tìm hiểu nhanh cấu trúc và nội dung căn bản của tài liệu thông qua đọc phần mở đầu, xem cấu trúc nội dung, tiêu đề, ngày, tháng năm xuất bản, ban hành để đánh giá mức độ cập nhật của tài liệu. Nếu thấy thông tin trong tài liệu phù hợp với mục tiêu thu thập thông tin thì chuyển sang bước tiếp theo.

+ Tìm đọc vấn đề và giải pháp: Tìm đọc các nội dung liên quan trực tiếp đến thông tin cần thu thập;

+ Tìm hiểu cách giải quyết vấn đề, thu thập và xử lý dữ liệu để xem xét tính tin cậy của thông tin.

Trong quá trình đọc có thể ghi chép lại các thông tin hữu ích, ghi lại số trang có thông tin để khi cần có thể tra cứu lại.

Đối với phương pháp thu thập thông tin qua quan sát, phỏng vấn, việc ghi chép cũng cần được thực hiện hiệu quả, theo sát tiến trình thu thập thông tin, tránh bỏ sót thông tin.

#### **3.3.2. Sao chụp một phần hoặc toàn bộ văn bản, tài liệu**

Việc sao chụp văn bản, tài liệu cần được lựa chọn khoa học, xác định đúng nội dung cần sao chụp để thuận lợi trong quá trình xử lý, tránh sự quá tải về khối lượng tài liệu sao chụp.

#### **3.3.3. Xây dựng bảng hỏi, câu hỏi phỏng vấn, thảo luận nhóm để thu thập thông tin**

Xây dựng bảng hỏi, câu hỏi phỏng vấn, thảo luận nhóm phù hợp là cơ sở bảo đảm sự thành công của quá trình thu thập thông tin. Việc lựa chọn hình thức bảng hỏi định lượng, phỏng vấn hay thảo luận nhóm xuất phát từ mục tiêu thu thập thông tin. Thông thường đối với những vấn đề mới, những vấn đề cần tìm hiểu thông tin cụ thể thì sử dụng phương pháp phỏng vấn và thảo luận nhóm. Đối với các vấn đề cần thu thập về thông tin diện rộng, thông tin về quan điểm, thông tin thống kê thì áp dụng phương pháp thu thập thông tin bằng bảng hỏi định lượng.

Đối với hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, để khai thác thông tin từ cấp trên, cấp dưới và các nguồn khác cần phải nắm vững các phương pháp thu thập thông tin sau:

- Tiếp nhận và quản lý các văn bản đến, đi một cách khoa học như văn bản từ cấp trên gửi xuống, cấp dưới gửi lên, công dân gửi đến hàng ngày... cần phải

được cập nhật vào sổ theo dõi đầy đủ và sắp xếp theo một thứ tự nhất định để dễ tra cứu;

- Lập hồ sơ công việc một cách đầy đủ và khoa học;
- Chọn lọc đặt mua báo, tạp chí có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức;
- Truy cập Internet hàng ngày;
- Tổng hợp các tin, bài theo từng vấn đề;
- Sưu tập, cập nhật các văn bản pháp luật có liên quan;
- Ghi chép, sao chụp, tổng hợp các tài liệu, thông tin có liên quan;
- Tổ chức sắp xếp tài liệu khoa học, thuận lợi cho việc tra cứu cung cấp thông tin được nhanh chóng, chính xác, bí mật.

#### ***3.3.4. Thống kê số liệu, tính tỷ lệ, tính xác suất***

Thống kê là một trong những công cụ quản lý vĩ mô quan trọng, cung cấp các thông tin thống kê trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ, kịp thời trong việc đánh giá, dự báo tình hình, hoạch định chiến lược, chính sách, xây dựng kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội và đáp ứng nhu cầu thông tin thống kê của các tổ chức, cá nhân. Số liệu thu thập được sẽ không có ý nghĩa nếu không được xử lý. Số liệu trong nhiều trường hợp chỉ là sự mô tả giản đơn, tập hợp lại, chưa phản ánh được xu hướng, bản chất của vấn đề. Số liệu thu thập được có thể xử lý ở mức độ, cấp độ khác nhau. Thống kê, tính tỷ lệ, tính xác suất là các công cụ cơ bản để tìm hiểu ý nghĩa của các số liệu. Thống kê số liệu có thể thực hiện bằng việc xác định tần suất, tỷ lệ, tìm ra mối tương quan giữa các số liệu, ý nghĩa của các số liệu. Khi thống kê số liệu, cần phải xác định rõ câu trả lời cho câu hỏi chúng ta cần thông tin gì từ số liệu thu thập được.

#### ***3.3.5. Quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin***

Thông tin thu thập được có từ nhiều nguồn khác nhau, với mức độ tin cậy khác nhau. Việc quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin có nhiều ý nghĩa. Một mặt, hoạt động này cho phép xác định mức độ tin cậy của thông tin. Mặt khác, quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin giúp kết hợp thông tin, bổ sung thông tin để nhận diện đầy đủ hơn về một vấn đề. Cần lưu ý, các nguồn thông tin chính thống, từ các cơ quan nhà nước có thẩm quyền sẽ có mức độ tin cậy cao hơn thông tin từ các nguồn khác. Nguồn thông tin cập nhật sẽ có ý nghĩa nhiều hơn thông tin đã cũ. Nguồn thông tin có quy mô mẫu lớn sẽ đáng tin cậy hơn nguồn thông tin thu thập ở quy mô mẫu nhỏ hơn. Khi quan sát, so sánh và đối chiếu thông tin cần phải giải đáp cụ thể các vấn đề sau đây:

- Nguồn thông tin bắt nguồn từ đâu?
- Thông tin có phản ánh về cùng một đối tượng hoặc về các đối tượng có đặc điểm tương đồng nhau không?
- Thông tin được thu thập bằng kỹ thuật nào? Mức độ đáng tin cậy của các kỹ thuật thu thập thông tin?

- Thông tin được thu thập ở quy mô nào?
- Thời gian thu thập thông tin như thế nào?
- Mức độ hoàn chỉnh, toàn diện của thông tin như thế nào?
- Mức độ kiểm chứng của thông tin như thế nào?

### **3.4. Yêu cầu với thông tin thu thập**

+ Thông tin phải phù hợp: Thông tin phù hợp với nhu cầu thông tin, phù hợp với công việc cần giải quyết, có tính hợp pháp, có giá trị sử dụng.

+ Thông tin phải chính xác: Thông tin phải phản ánh đúng bản chất của đối tượng, được cung cấp bởi những chủ thể đáng tin cậy, đã được kiểm chứng hoặc có cơ sở để tiến hành kiểm chứng.

+ Thông tin phải đầy đủ: Thông tin phải phản ánh được các mặt, các phương diện của đối tượng, giúp nhận diện đúng vấn đề.

+ Thông tin phải kịp thời: Thông tin có tính mới, phản ánh đối tượng ở thời điểm hiện tại, không phải là những thông tin cũ, thông tin đã lạc hậu.

+ Thông tin phải có tính hệ thống và tổng hợp: Thông tin phải phản ánh được đúng về đối tượng, sự vật, sự việc liên quan.

+ Thông tin đơn giản dễ hiểu: Thông tin có thể dễ dàng sử dụng, phục vụ cho yêu cầu công việc.

+ Thông tin phải đảm bảo yêu cầu bí mật: Trong một số trường hợp thông tin thu thập được phải bảo đảm tính bí mật, sử dụng trong phạm vi quy định ví dụ như các thông tin về bí quyết công nghệ, các thông tin chưa được phép công bố trên diện rộng, các thông tin theo quy định là bí mật nhà nước.

## **4. KĨ NĂNG XỬ LÝ THÔNG TIN**

### **4.1. Kỹ năng xử lý thông tin tức thời**

Trong giao tiếp với cấp trên, các cơ quan chức năng hoặc với dân cư, cán bộ, công chức phải xử lý nhiều thông tin thu nhận được. Trong một số trường hợp, trước những thông tin vừa thu nhận được, cán bộ, công chức phải đưa ra những câu trả lời, những quyết định và biện pháp giải quyết cụ thể, ngay tại thời điểm tiếp nhận thông tin mà không có thời gian để nghiên cứu, xử lý. Đối với trường hợp này, việc xử lý thông tin cần phải được thực hiện chủ động, tích cực để có thể đưa ra quyết định đúng đắn.

Thứ nhất, nhanh chóng xác định thông tin đã thu nhận được để phân loại, sắp xếp thông tin. Thông tin này có thể từ đối tượng liên quan cung cấp thông tin qua phát biểu, trao đổi trực tiếp, thông qua thái độ của người trong cuộc... Từ đó, xác định những thông tin có ý nghĩa mâu thuẫn đối với sự việc.

Thứ hai, kết hợp những thông tin vừa thu nhận được với những thông tin đã có đó từ các nguồn khác nhau để có cơ sở giải quyết vấn đề. So sánh, đối chiếu với thông tin đã có xem tính phù hợp, mâu thuẫn tìm ra cơ sở để giải quyết công việc.

Thứ ba, xác định đối tượng tiếp nhận câu trả lời, quyết định, biện pháp giải quyết là cấp trên, cấp dưới, đồng nghiệp, dân cư... để đưa ra các phương án giải quyết phù hợp, hiệu quả.

Thứ tư, bổ sung những thông tin cần thiết thông qua việc tiếp tục đối thoại, trao đổi nếu thông tin thu nhận và thông tin đã biết chưa đủ cơ sở để giải quyết.

Thứ năm, đưa ra cách giải quyết, câu trả lời, quyết định cho trường hợp, tình huống cần giải quyết.

## **4.2. Kỹ năng xử lý thông tin theo quy trình**

### **4.2.1. Tập hợp và hệ thống hoá thông tin theo từng vấn đề, lĩnh vực**

+ Tóm tắt thông tin và phân loại thông tin theo các nhóm như thông tin kinh tế, thông tin chính trị- xã hội, thông tin quá khứ, hiện tại, thông tin dự báo....

+ Tóm tắt những thông tin cơ bản, những thông tin mới, thông tin có điểm khác biệt với những thông tin trước.

### **4.2.2. Phân tích và kiểm tra độ chính xác của các thông tin, tính hợp lý của các tài liệu, số liệu**

+ Xác định độ tin cậy của các nguồn tin;

+ Lý giải được sự mâu thuẫn giữa các thông tin (nếu có)

+ Chọn ra những thông tin đầy đủ hơn, có độ tin cậy cao hơn, chính lý chính xác tài liệu, số liệu.

Thông tin trong quá trình quản lý phải bảo đảm các yêu cầu

+ *Thông tin phải đúng.* Nghĩa là thông tin phải trung thực, chính xác và khách quan. Để đạt tiêu chuẩn này cần có yếu tố con người, yếu tố vật chất, yếu tố phương pháp thu thập và xử lý thông tin;

+ *Thông tin phải đủ.* Tiêu chuẩn này thể hiện thông tin phải phản ánh các khía cạnh cần thiết để có thể tái tạo được hình ảnh tương đối trung thực về đối tượng đang được xem xét. Thông tin đủ cũng đồng thời với nghĩa không dư thừa, không lãng phí. Để có được tiêu chuẩn này đòi hỏi các nhà lãnh đạo, quản lý phải có tầm nhìn chiến lược;

+ *Thông tin phải kịp thời.* Nghĩa là thông tin phải được thu thập, phản ánh đúng lúc để kịp phân tích, phán đoán, xử lý. Tuy nhiên tiêu chuẩn này phụ thuộc vào khả năng con người, trang thiết bị, phương pháp áp dụng.

+ *Thông tin phải gắn với quá trình, diễn biến của sự việc.* Nghĩa là thông tin đó thuộc giai đoạn nào thuộc quá trình quản lý, thuộc cấp quản lý nào? Đây là tiêu chuẩn rất quan trọng đánh giá chất lượng thông tin thời kỳ hiện đại;

+ *Thông tin phải dùng được.* Nghĩa là thông tin phải có giá trị thực sự, thông tin có thể đóng góp vào một trong các công việc như: thống kê, ra quyết định quản lý, đánh giá hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân... Đồng thời thông tin phải được xử lý để dễ đọc, dễ tiếp thu, dễ hiểu, dễ nhớ.

### **4.2.3. Cung cấp, phổ biến thông tin**

Thông tin đã được xử lý cần phải phổ biến được kịp thời truyền đạt đến các đối tượng cần tiếp nhận thông tin. Ở bước này, cần lựa chọn hình thức và kênh truyền đạt thông tin phù hợp. Có những thông tin phải sao chép bằng bản photocopy để phát bằng văn bản cho các đối tượng tiếp nhận; có thông tin cần sử dụng các phương tiện truyền thông để cung cấp; có thông tin truyền đạt tại hội nghị, các cuộc họp bằng miệng hoặc bằng văn bản. Cần nghiên cứu kỹ các hình thức cung cấp, phổ biến thông tin để lựa chọn hình thức và kênh thông tin sao cho phù hợp và hiệu quả.

Muốn cung cấp thông tin cho lãnh đạo được tốt, cần thực hiện nghiêm túc một số nghiệp vụ sau:

+ *Tìm hiểu chính xác yêu cầu về thông tin cần cung cấp*: yêu cầu thông tin về vấn đề gì?; phạm vi thông tin; thời gian cung cấp thông tin; hình thức cung cấp thông tin (báo cáo trực tiếp hoặc bằng văn bản);

+ *Xác định các thông tin cần cung cấp*: thông thường khi cung cấp thông tin cho lãnh đạo, cần xác định thông tin chính, thông tin có tác dụng bổ trợ, giải thích, thuyết phục, chứng minh... cho thông tin chính, những thông tin mang tính chất tham mưu, tư vấn.

### **4.2.4. Bảo quản, lưu trữ thông tin**

Việc bảo quản và lưu trữ thông tin nhằm đảm bảo cho tài liệu thông tin không bị hư hỏng và phục vụ cho công tác hàng ngày và lâu dài. Việc bảo quản, lưu trữ thông tin cần được bảo đảm về cơ sở vật chất, những thiết bị tiên tiến...

Thông thường có hai hình thức lưu trữ thông tin chính cần sử dụng: Lưu trữ bằng văn bản vào các cặp hồ sơ lưu trữ thông tin; lưu trữ ở máy tính (đối với các dữ liệu có phần mềm số hoá).

Đối với cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức cần biết sử dụng hai hình thức lưu trữ này hoặc ít nhất giao cho nhân viên văn thư thường trực sử dụng hai hình thức lưu trữ. Các cặp tài liệu lưu trữ hoặc các thư mục, tệp dữ liệu trong máy tính cần phải được tổ chức khoa học, tỉ mỉ, dễ tra cứu. Các thông tin bí mật phải tuân thủ chế độ bảo mật trong lưu trữ, tra cứu, sao chép.

### **4.3. Các nguyên tắc xử lý thông tin**

- Thống nhất hài hòa, bổ sung, hoàn thiện ba loại thông tin (thông tin thuận và ngược chiều, thông tin khách quan, thông tin chức năng), ba nguồn thông tin (được cơ quan, tổ chức có trách nhiệm cung cấp; thu thập từ tiếp xúc và khảo sát thực tế; thu thập được từ truyền thông đại chúng và mạng toàn cầu). Điều này đòi hỏi, việc xử lý thông tin phải chú ý đến tính đầy đủ của thông tin. Không thể xử lý thông tin có hiệu quả dựa trên thông tin một chiều, thông tin chưa đầy đủ. Việc bảo đảm chất lượng nguồn thông tin sẽ bảo đảm cho quá trình xử lý thông tin có hiệu quả, nhận diện được bản chất của sự việc và đưa ra quyết định đúng đắn;

- Thận trọng khi tham khảo, sử dụng với thông tin dự báo, thông tin từ nước ngoài, thông tin có sai biệt với thông tin chính thức. Thông tin trong quá trình xử lý có tính đa dạng nhưng không ít trường hợp thiếu những thông tin hữu ích, thông tin chính thống. Chính vì vậy, việc xử lý thông tin phải xác định được nguồn gốc thông tin, có sự so sánh, đối chiếu các nguồn thông tin với thông tin chính thức, tránh tình trạng sa vào xử lý nguồn thông tin chưa được kiểm chứng đầy đủ, chưa có cơ sở để giải thích về sự mâu thuẫn giữa nguồn thông tin đó với thông tin chính thống.

- Loại bỏ các yếu tố bình luận lẫn trong thông tin, các dư luận xã hội chưa kiểm chứng.

Quá trình xử lý thông tin phải nắm được hạt nhân của thông tin. Thông tin trong không ít trường hợp được đưa cùng với những yếu tố bình luận, dư luận xã hội, những nhận xét của người đưa tin. Vì vậy, để xử lý thông tin hiệu quả cần loại bỏ những yếu tố bình luận, nhận xét, những yếu tố mang tính dư luận xã hội để xác định đúng nội dung cốt lõi, yếu tố khác quan trọng thông tin được cung cấp.

#### 4.4. Ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin

Kết quả thu thập thông tin từ nghiên cứu tài liệu, số liệu thống kê, phỏng vấn, khảo sát tồn tại dưới hai dạng:

- Thông tin định tính.
- Thông tin định lượng.

Để nâng cao hiệu quả xử lý thông tin, việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình này ngày càng phổ biến. Quá trình áp dụng công nghệ thông tin trong xử lý thông tin cần lưu ý:

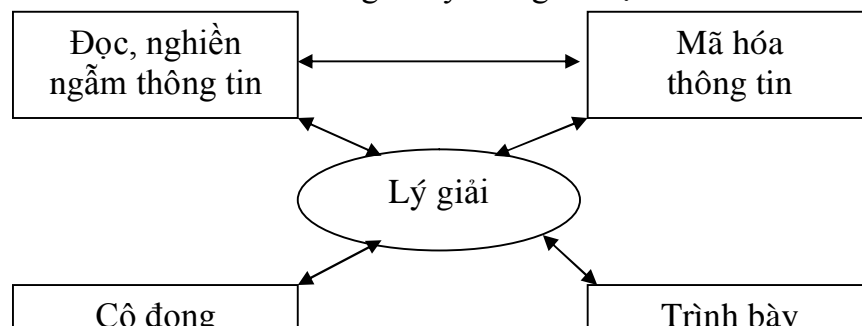
- Xử lý logic đối với thông tin định tính. Đây là việc đưa ra những phán đoán về bản chất của sự kiện.
- Xử lý toán học đối với các thông tin định lượng. Đây là việc sử dụng phương pháp thống kê toán để xác định xu hướng, diễn biến của tập hợp dữ liệu thu thập được.

##### 4.4.1. Xử lý thông tin định tính

###### a. Đọc tư liệu thu thập

Để phân tích thông tin định tính có hiệu quả phải hoà nhập vào dữ kiện đã thu thập bằng cách đọc đi đọc lại. Trước hết phải đọc để xem nội dung có phù hợp với ý định đã đưa ra, thông tin có đầy đủ, chi tiết hay chỉ ở bề mặt, các người phỏng vấn có sử dụng các kỹ thuật định tính một cách thích hợp?

Các bước cơ bản trong xử lý thông tin định tính



Đọc kỹ tư liệu thu thập để xác định được những chủ đề nổi bật và phát triển những giải thích tạm thời. Phải xem những chủ đề nào bị bỏ sót và những chủ đề nào mới xuất hiện. Ghi những nhận định, những “ghi nhớ” (memo) ngay vào tư liệu đang đọc (với những quy ước đặc biệt).

Phải chú ý chất lượng của thông tin thu thập bằng cách xem lại các phương pháp, kỹ thuật thu thập thông tin của những người cộng tác có phù hợp không.

Từ những nguồn thông tin khác nhau, với những kỹ thuật thu thập khác nhau, phải xem những chủ đề xuất hiện có theo một khuôn mẫu nào không. Những khuôn mẫu ở đây bao gồm cả những gì hay lập đi lập lại, tương quan có thể có giữa những chủ đề, những đáp ứng mâu thuẫn hoặc những lỗ hổng... Những lỗ hổng này có thể nêu lên những vấn đề mới hoặc đòi hỏi phải thu thập thông tin bổ sung.

#### *b. Mã hoá dữ kiện, lập bản chỉ dẫn các dữ kiện (indexing)*

Khi xử lý thông tin cần sắp xếp các dữ kiện, đọc các dữ kiện, bước tiếp theo là mã hoá, làm bản chỉ dẫn về các dữ kiện theo những đề mục, phạm trù nhất định. Đây là cách tổ chức và phân loại các dữ kiện để sau này có thể so sánh các trường hợp, tìm ra các khuôn mẫu chung lý giải các vấn đề.

Mã hoá thông tin định tính là một quá trình gán tên cho một một đoạn văn bản có những thông tin giống nhau hay có tương quan với nhau, để có thể tập hợp lại hay so sánh với nhau. Chúng ta có thể mã hoá các chủ đề (là những loại ý tưởng chính xuất hiện từ việc tập hợp các dữ kiện cơ sở). Việc mã hoá tương tự việc cắm những ký hiệu giao thông, giúp cho biết được ta đang ở đâu, thấy gì, và cho phép phân tích một lượng thông tin lớn dễ dàng và chính xác hơn. Mã hoá như vậy cho phép lọc ra các thông tin có cùng nội dung, tập hợp thành những tập tin riêng, từ đó có thể tìm ra những chủ đề chi tiết hơn.

Có nhiều hình thức mã hoá thông tin khác nhau: mã hoá mở, mã theo trục, mã chọn lọc. Do đó nếu có nhiều người cùng xử lý thông tin thì phải thảo luận đi đến những kết luận chung về việc mã hoá.

Hiện nay, có những phần mềm có chức năng sắp xếp, phân loại các dữ kiện định tính - như phần mềm Aquad, Hyperresearch, Nudist, Nvivo (Úc), Ethnograph, Qualpro, Meca... Nhưng việc phân ra các đề mục, mã hoá vẫn là công việc của người xử lý thông tin. Máy tính chỉ giúp lọc ra các sự kiện, sắp xếp sự kiện còn việc dựa trên các sự kiện này để lý luận vẫn là công việc của người xử lý thông tin.

Khi mã hoá, người xử lý thông tin có thể ghi chú thêm những nhận định của mình (memos), với những quy ước riêng. Trong quá trình mã hoá cũng có

thay đổi tên gọi các mã cho phù hợp với thông tin được xử lý. Đồng thời, người xử lý thông tin sẽ nhận thấy có một số mã tập hợp lại với nhau, tập trung nhiều thông tin, nhưng cũng có mã trở thành rời rạc.

Việc mã hoá có thể tiến hành liên tục ngay từ khi thu thập thông tin có nhiều ưu điểm. Nó cho phép có thể bổ sung các câu hỏi cho những lần thu thập kế tiếp. Với những thông tin mới được thu thập, việc liên tục xem lại cơ cấu mã hoá cho phép phát hiện sớm các định kiến.

Sắp xếp, truy xuất các mã, hình thành các tập tin theo chủ đề: Sau khi đã đọc đi, đọc lại các thông tin và mã hoá, có thể bắt đầu một bước mới bằng cách sắp xếp và truy xuất các mã (coding sort). Đây là việc tập hợp các văn bản của những mã giống nhau thành các tập tin mới. Bước này có thể làm thủ công hay bằng các phần mềm ứng dụng xử lý nghiên cứu định tính.

#### *c. Trình bày các dữ kiện*

Trình bày các dữ kiện là làm một bản liệt kê tóm tắt những điều liên quan đến chủ đề phân tích. Trước hết phải quan tâm nắm bắt những sắc thái, khác biệt trong chủ đề, phân biệt các khía cạnh định lượng và định tính, những khác biệt giữa những cá nhân, các nhóm nhỏ. Phải phân biệt những chủ đề chính và những chủ đề phụ xuất hiện từ các dữ kiện. Sau khi đã phân biệt, hãy quay trở lại dữ kiện và tìm xem những thông tin hỗ trợ những chủ đề chính, chủ đề phụ đã nêu ra, cả khía cạnh định lượng và định tính.

#### *d. Cô đọng thông tin*

Cô đọng thông tin là tinh lọc thông tin để có thấy rõ những khái niệm chủ yếu và tương quan giữa chúng. Thực hiện bước này khi việc thu thập thông tin kết thúc và sau khi mã hoá, nghiên ngẫm tư liệu. Mục tiêu của giai đoạn này là để có một cái nhìn, nắm ý nghĩa tổng quát của tư liệu và phân biệt được các chủ đề trung tâm với các chủ đề phụ, phân biệt cái chủ yếu và không chủ yếu. Để có cái nhìn tổng quát như vậy về tư liệu đôi lúc cần những sơ đồ để nhìn bằng cách sử dụng các bản tóm tắt, bản ma trận, sơ đồ, đồ thị...

#### *đ. Giải thích thông tin*

Làm thế nào để đi đến được các ý nghĩa cơ bản của các thông tin định tính? Giải thích có nghĩa là tìm ra được ý nghĩa chủ yếu của thông tin. Mục tiêu của giải thích không phải là liệt kê ra các chủ đề hấp dẫn với các minh họa, mà là cho thấy mô hình phân tích là thích hợp và nó nói lên cái gì.

#### *e. Tổng hợp kết quả, cung cấp thông tin*

Rút ra thông tin cuối cùng về đối tượng, sự vật, sự việc. Cung cấp thông tin các thông tin này phục vụ quá trình quản lý.

#### *g. Lưu trữ thông tin bằng hồ sơ và dữ liệu trên máy tính.*

### **4.4.2. Xử lý thông tin định lượng**

Để cô đọng các dữ kiện cần phải tiến hành công việc mã hoá (coding). Mã hoá có nghĩa là gán cho các phương án trả lời một ký hiệu, một con số nào đó



(nhất là đối với trường hợp sử dụng các bản hỏi). Quá trình mã hoá có thể được thực hiện trước hay sau khi thu thập dữ kiện. Việc mã hoá trước (precoding) có thể được sử dụng với các câu hỏi đóng. Hay nói cách khác với các câu hỏi đóng ta biết các biến thể của câu trả lời nên có thể cho mỗi biến thể một ký hiệu quy ước trước. Và ngược lại, với các câu hỏi mở thường người ta phải sử dụng việc mã hoá sau (post coding) do không biết có bao nhiêu biến thể cho câu trả lời.

Hiện nay có các phần mềm chuyên dụng xử lý các bản hỏi và xử lý thống kê như SPSS, SPAD, SAS, Stata, Statgraphics...

Việc xử lý các dữ kiện định lượng bao gồm các công việc chính: 1) sắp xếp, mô tả các dữ kiện, 2) tìm tương quan giữa các biến số và 3) giải thích khoảng cách giữa các kết quả đạt được và những kết quả chờ đợi; 4) xác định thông tin cuối cùng; 5) cung cấp thông tin; 6) bảo quản, lưu trữ thông tin.

- Trong việc mô tả, sắp xếp các dữ kiện ta có thể trình bày chúng với các dạng thống kê mô tả.

- Thông kê và tìm mối quan hệ giữa các yếu tố. Ví dụ mối quan hệ giữa trình độ học vấn và tỷ suất sinh; mối quan hệ giữa công tác tuyên truyền, vận động thực hiện pháp luật với tỷ lệ vi phạm pháp luật để đánh giá hiệu quả công tác tuyên truyền. Trong trường hợp này, người xử lý thông tin có thể sử dụng phần mềm để xác định mối tương quan hoặc thông qua khai thác thông tin theo lịch sử để nhận diện mối tương quan này;

- Giải thích về ý nghĩa thông tin thu thập được với các thông tin đã có, thông tin chính thức, tìm cơ sở để luận giải sự khác biệt, để khẳng định tính chính xác của thông tin;

- Xác định thông tin bản chất thu thập được;

- Cung cấp thông tin cho các chủ thể liên quan bằng hình thức thích hợp;

- Lưu trữ thông tin trong hồ sơ tài liệu và trong dữ liệu máy tính.

Khi xử lý thông tin cần kết hợp hai loại thông tin định lượng và định tính. Nếu có mâu thuẫn, quá trình xử lý thông tin cần phải quyết định dung hoà hay ưu tiên như thế nào để đi đến một lý giải toàn diện những kết quả đã tìm được, để có được thông tin hữu ích phục vụ cho quá trình giải quyết công việc.

## **5. NHỮNG TRỞ NGẠI TRONG QUÁ TRÌNH THU THẬP VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN**

### **5.1. Tình trạng quá tải hoặc thiếu thông tin hữu ích**

Quá trình thu thập thông tin luôn đối mặt với hai vấn đề hoặc quá tải thông tin hoặc thiếu các thông tin cần thiết. Sự quá tải về thông tin dẫn đến trong việc khó khăn lựa chọn những thông tin phản ánh đầy đủ nhất, toàn diện nhất về bản chất sự việc, hiện tượng và tạo sức ép phải thu thập thêm thông tin vì tâm lý không muốn bỏ sót thông tin dù thông tin thu thập được có thể đã đến mức bão hoà. Sự quá tải về thông tin cũng dẫn đến khó khăn cho quá trình xử lý. Việc xử

lý nhiều thông tin vừa đòi hỏi thời gian vừa đòi hỏi nhiều nguồn lực và kỹ năng xử lý thông tin.

Trái ngược với sự quá tải về thông tin là tình trạng thiếu thông tin hữu ích. Việc thiếu thông tin hữu ích dẫn đến để có thể có đủ thông tin cho quá trình giải quyết công việc cần phải tốn nhiều thời gian và nguồn lực hơn để thu thập. Mặt khác, do thiếu thông tin hữu ích nên cho dù cố gắng thu thập thông tin thì thông tin thu thập được có thể không phản ánh hết được bản chất của đối tượng, dẫn đến có thể nhận thức sai lệch về đối tượng. Việc thiếu thông tin hữu ích dẫn đến quá trình xử lý thông tin khó tìm ra bản chất, ý nghĩa của thông tin. Bởi lẽ, thông tin chỉ có ý nghĩa thông kê khi đạt đến một định mức nhất định.

## **5.2. Hạn chế về năng lực và kỹ năng xử lý thông tin**

Hạn chế về năng lực và kỹ thuật thu thập và xử lý thông tin có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng thông tin và hiệu quả khai thác thông tin. Sự quá tải về thông tin, sự đa dạng về thông tin dẫn đến những khó khăn trong quá trình thu thập và xử lý. Sự hạn chế về kỹ năng thu thập thông tin biểu hiện trên nhiều phương diện như thiếu kỹ năng lựa chọn phương pháp thu thập thông tin, kỹ năng triển khai áp dụng các phương pháp. Việc xử lý thông tin sẽ bị giảm bớt hiệu quả nếu chủ thể thu thập thông tin không có các kiến thức về thống kê, thiếu kỹ năng phân tích thông tin, kỹ năng sử dụng các phương tiện tin học trong xử lý số liệu.

## **5.3. Những trở ngại trong cơ cấu tổ chức, phong cách quản lý, văn hoá tổ chức**

Cơ cấu tổ chức, phong cách quản lý và văn hoá tổ chức có thể ảnh hưởng đến quá trình thu thập và xử lý thông tin. Văn hoá tổ chức khép kín, thiếu sự cởi mở, chia sẻ thông tin giữa các cán bộ, công chức với nhau có thể sẽ gặp nhiều khó khăn. Mặt khác, khi tổ chức duy trì quá nhiều thủ tục cứng nhắc cũng dẫn đến việc thu thập và chia sẻ thông tin khó khăn, thành rào cản cho quá trình thu thập thông tin. Cơ cấu tổ chức công kênh, nhiều tầng nấc có thể làm cho thông tin bị thu thập không đầy đủ hoặc bị nhiễu qua các tầng nấc.

# **BÀI TẬP TÌNH HUỐNG**

## **1. Mô tả tình huống**

Ông Lê Đức Thiêm được thừa hưởng một mảnh đất khoảng 2.000 m<sup>2</sup> do tổ tiên để lại tọa lạc tại xã V, huyện N, tỉnh H. Mảnh đất này có từ thời hậu Lê. Dòng họ của ông Lê Đức Thiêm từ xưa đến nay vốn là một dòng họ nổi tiếng về nghề làm gốm.

Không biết nghe được thông tin thất thiệt từ đâu mà thời gian gần đây (cuối năm 2005) có một người lạ mặt chuyên dò la và tìm tòi những đồ gốm cổ quý hiếm từ thế kỷ thứ 15 trên mảnh vườn trồng cây bạch đàn của nhà ông Thiêm. Sau khi tìm hiểu thì biết được người đàn ông lạ mặt này là một người buôn đồ cổ đến từ Trung Quốc. Mất một thời gian tìm kiếm không có hiệu quả, người buôn đồ cổ này đã liên hệ với Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã V để nhờ ông chủ tịch sang nói với ông Thiêm nhằm mua mảnh vườn đang trồng cây bạch đàn của gia đình ông với giá rất cao. Gia đình

ông Thiêm không đồng ý bán mảnh vườn đó vì ông cho rằng đó là mảnh đất do tổ tiên để lại nên phải giữ gìn. Mặt khác, người con trai cả của ông cũng chuẩn bị lập gia đình, ông Thiêm đang định xây nhà trên mảnh vườn đó để cưới vợ cho con.

Đầu năm 2006, gia đình ông Thiêm đã động thổ để xây nhà trên mảnh vườn trồng cây bạch đàn ấy. Thật bất ngờ, khi người ta đào đất để đặt móng nhà thì tìm thấy những đồ gốm như chén, bát, đĩa, lọ hoa... với những họa tiết trên đó rất đẹp. Gia đình ông Thiêm cũng chưa biết đó là loại đồ gốm quý hiếm nhưng thấy đẹp thì đem vào nhà cất. Tình cờ có một người bạn của ông Thiêm ở Hà Nội về chơi, ông bạn này vốn là một nhà nghiên cứu khảo cổ học rất có tiếng tăm. Ông Thiêm đã đem những đồ gốm mới đào được cho người bạn xem. Ông Thiêm hết sức bất ngờ khi người bạn của mình báo tin rằng đây là loại đồ gốm cổ rất quý hiếm có từ thế kỷ thứ 15.

Ngay sau đó, ông Thiêm đã đưa các đồ gốm cổ ấy lên bảo tàng tỉnh H để nhờ cất giữ và thẩm định. Trước khi đưa lên bảo tàng tỉnh, con trai cả của ông Thiêm đã lấy máy ảnh chụp những đồ gốm đó lại để làm kỷ niệm. Sau đó anh đã đưa ra hiệu ảnh rửa. Tình cờ lúc rửa ảnh thì gặp ông chủ tịch xã V ở đó. Biết được điều này, ông chủ tịch xã V đã ngay lập tức báo cho người buôn đồ cổ đến từ Trung Quốc biết. Chỉ cần thông báo tin này, Chủ tịch xã V đã được 1000 đô la Mỹ. Sau đó, người buôn đồ cổ ấy đã đặt vấn đề mua toàn bộ lô cổ vật mà gia đình ông Thiêm vừa đào được với giá 100.000 đô la Mỹ nhưng ông Thiêm không bán. Không đạt được ý định, chủ tịch Ủy ban nhân dân xã V đã huy động công an xã đến nhà ông Thiêm lục soát, tìm tòi toàn bộ số cổ vật vì cho rằng gia đình ông Thiêm không chịu khai báo với Ủy ban nhân dân xã khi đào được cổ vật và bắt giữ con trai ông Thiêm.

## **2. Câu hỏi đặt ra cần xử lý**

- Tập hợp các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến vấn đề đặt ra trong tình huống.

- Khi đào được cổ vật, gia đình ông Thiêm có nhất thiết phải khai báo với Ủy ban nhân dân xã V không?

- Trong tình huống này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã V có thẩm quyền bắt giữ con trai ông Thiêm không?

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. H. Koontz và các tác giả: Những vấn đề cốt yếu của quản lý, NXB. Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội, 2004, trang 519 - 535.

2. James H. Donnelley và các tác giả: Quản trị học căn bản, NXB. Thống kê, Hà Nội, 2004, trang 663 - 670.

3. Hàn Viết Thuận, Hệ thống thông tin trong quản lý, NXB. Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, 2008.