

THÔNG TIN XÃ HỘI VÀ VAI TRÒ CỦA NÓ TRONG QUẢN LÝ XÃ HỘI

NGUYỄN HỮU ĐỀ (*)

Tóm tắt: Thông tin xã hội có nội dung rất đa dạng và phức tạp. Đối với quản lý xã hội, vai trò quan trọng của nó được thể hiện ở chỗ: thứ nhất, thông tin xã hội là cơ sở, điều kiện cần thiết để tiến hành quản lý xã hội; thứ hai, tùy theo chất lượng, nó có thể đẩy nhanh hoặc làm chậm tốc độ phát triển của hệ thống xã hội và cuối cùng, quyết định sự thành công hay thất bại của cả quá trình quản lý xã hội.

Quản lý nói chung và thông tin là hai lĩnh vực có liên hệ mật thiết với nhau. Nếu không có thông tin, quản lý sẽ không tồn tại với tư cách là quản lý. Có thể thấy, những quá trình thu thập, xử lý thông tin và truyền đạt thông tin chính là cơ sở của quản lý. Hơn nữa, nếu xét về cơ cấu thì thông tin là một yếu tố bên trong, có tính chất nội tại của quản lý. Và bản thân quá trình quản lý cũng chính là quá trình trao đổi thông tin giữa hệ thống quản lý với hệ thống bị quản lý, giữa toàn bộ hệ thống với môi trường xung quanh của nó.

Đó là ta xét những nét đại thể về quan hệ giữa thông tin và quản lý nói chung. Nhưng vấn đề cần bàn ở đây là giữa thông tin xã hội và quản lý xã hội có quan hệ như thế nào?

Trước hết, để xác định khái niệm thông tin xã hội, chúng ta cần xuất phát từ khái niệm *thông tin*. Về khái niệm thông tin, cho đến nay, đã có nhiều bài viết đề cập đến vấn đề này. Tuy còn có nhiều cách kiến giải khác nhau, nhưng tựu trung đều thống nhất thừa nhận: thông tin là biểu hiện của quá trình tác động lẫn nhau giữa các đối tượng vật chất, nó gắn liền với quá

trình phản ánh và mang tính khách quan. Như vậy, thông tin là thuộc tính vốn có của thế giới vật chất. Chỉ có điều, xét từ góc độ nhận thức luận, sự trao đổi thông tin giữa hai đối tượng vật chất khác nhau sẽ được chia thành vật truyền tin và vật mang tin. Nhưng, nhìn theo góc độ khái quát, khi tác động đến một vật khác, mỗi một vật sẽ vừa là vật truyền tin, vừa là vật mang tin. Đây là tính chất cần được lưu ý khi phân tích quá trình quản lý xã hội. Vì quá trình quản lý cũng chính là quá trình trao đổi thông tin giữa đối tượng quản lý và đối tượng bị quản lý(1).

Trong hệ thống thông tin của thế giới vật chất thì thông tin xã hội là loại thông tin cao nhất, phức tạp và phong phú nhất. Nếu xét con người trong quan hệ với thế giới thì thông tin là nội dung của thế giới bên ngoài, được thể hiện trong sự nhận thức của con người. Còn thông tin xã hội sẽ hẹp hơn. Đó chính là thông tin mà con người trao đổi với nhau trong sự giao tiếp. Vì thế, thông tin xã hội gắn liền với hoạt

(*) Tiến sĩ triết học, Viện Triết học.

(1) Xem: Lê Thị Duy Hoa. *Khái niệm thông tin từ cách tiếp cận bản thể luận và nhận thức luận*. Tạp chí Triết học, số 1, 1999, tr. 44 - 46.

động thực tiễn của con người. Nó khác với các loại thông tin khác ở cách thể hiện và ở nội dung thông tin. Nếu ở thế giới vật chất, thông tin chỉ là những dấu vết để lại giữa các sự vật trong quá trình tác động lẫn nhau thì ở thông tin xã hội, dấu vết đó lại mang tính gián tiếp, trừu tượng khi mà vật mang thông tin được thể hiện bằng "từ", bằng "câu". Chính vì thế mà thông tin xã hội, dù có tính khách quan, vẫn mang dấu ấn giai cấp, dân tộc. Từ đó dễ thấy rằng, thông tin xã hội là loại thông tin liên quan đến các quan hệ xã hội và những lợi ích xã hội của con người.

Trong xã hội có rất nhiều dòng thông tin khác nhau, như thông tin kinh tế, chính trị, đạo đức, v.v.. Những dòng thông tin này phục vụ cho việc quản lý các lĩnh vực đó. Nhưng để quản lý xã hội với tư cách một chỉnh thể thì thông tin xã hội cần cho nó là hệ thống thông tin xã hội thống nhất. Đó là hệ thống thông tin phải thống nhất được tất cả những dòng thông tin đang có trong xã hội và phản ánh được quá trình vận động của xã hội như một cái toàn thể.

Khi xem xét thông tin xã hội trong quan hệ với quản lý xã hội, chúng ta có thể chia nó thành hai loại: thông tin về khách thể quản lý và thông tin của chủ thể quản lý. Thông tin về khách thể quản lý giúp cho chủ thể quản lý hiểu rõ về đối tượng mà mình quản lý để từ đó đưa ra những chỉ thị, quyết định quản lý phù hợp. Nếu xét từ khía cạnh chất lượng thì có thể chia thành thông tin khoa học và thông tin đánh giá. Cả hai loại thông tin này đều đóng vai trò quan trọng đối với việc ra quyết định quản lý của chủ thể quản lý. Nhờ dựa vào hai loại thông tin này, chủ thể quản lý không chỉ biết được quyết định quản lý của mình có chính xác và phù hợp hay không, mà còn hiểu được phản ứng tốt hoặc xấu của đối tượng bị quản lý khi tiếp nhận quyết định này.

Như vậy, thông tin xã hội có nội dung rất đa dạng và phức tạp. Việc đi sâu vào phân tích những nội dung đó sẽ có ý nghĩa rất lớn đối với công tác quản lý xã hội. Tuy nhiên, đó là việc làm lâu dài; bởi vì, nó phụ thuộc vào trình độ phát triển của hệ thống xã hội cũng như trình độ phát triển của bản thân kỹ thuật thu thập và xử lý thông tin. Đây là khía cạnh không có giới hạn đối với sự phát triển của con người.

Quá trình quản lý xã hội, xét từ quan điểm thông tin, về đại thể sẽ diễn ra như sau:

- Mức độ tổng quát là quan hệ trao đổi thông tin giữa chủ thể quản lý và khách thể quản lý. Ở góc độ này, quá trình quản lý là quá trình khép kín. Chủ thể quản lý tiếp nhận các thông tin về khách thể quản lý, sau đó xử lý chúng và đưa ra những mệnh lệnh, quyết định quản lý đến đối tượng quản lý. Như vậy, thông tin từ đối tượng quản lý đến chủ thể quản lý là mối liên hệ ngược. Tất nhiên, đây là xét theo một chu trình quản lý, còn quá trình quản lý sẽ diễn ra liên tục theo kiểu: nhận - phát - nhận... Vì thế, sau khi ra quyết định quản lý, chủ thể quản lý phải thường xuyên *giám sát, kiểm tra* (cũng đồng thời là tiếp tục tiếp nhận và xử lý các thông tin mới về đối tượng quản lý) để có sự điều chỉnh kịp thời, bổ sung cho những quyết định đã ban ra của mình.

- Mức độ diễn biến cụ thể của quá trình quản lý. Vấn đề này hiện còn có nhiều ý kiến khác nhau. Ở đây, khó khăn lớn nhất là việc xác định khâu nào là sự bắt đầu của quá trình quản lý. Chẳng hạn, nếu coi thu thập thông tin về đối tượng quản lý là bước khởi đầu thì các bước tiếp theo thường là: xử lý thông tin, ra quyết định, đưa quyết định đến với đối tượng bị quản lý; giám sát và kiểm tra việc thực hiện quyết định quản lý. Còn nếu coi thông tin quyết định là điểm xuất phát thì quá trình

quản lý chỉ còn hai bước: tổ chức thực hiện và kiểm tra việc thực hiện đó. Ý kiến khác cho rằng, khi coi việc chuẩn bị và đưa ra các quyết định quản lý là sự bắt đầu của quá trình quản lý thì các bước tiếp theo sẽ là tổ chức thực hiện, điều chỉnh và hoàn thiện dần các quyết định trong quá trình thực hiện, cuối cùng là kiểm tra việc thực hiện quyết định quản lý.

Như vậy, nếu ý kiến thứ nhất đã tách việc đặt mục đích cho hoạt động quản lý ra ngoài quá trình quản lý và do đó, vai trò của thông tin xã hội chỉ còn giới hạn ở bước thu thập và xử lý thông tin, thì ý kiến thứ hai lại tách việc thu thập và xử lý thông tin ra khỏi quá trình quản lý. Những quan điểm này không có gì sai nhưng ít nhiều đã không chú trọng đến vai trò của thông tin xã hội trong suốt quá trình quản lý. Vì, việc thu thập thông tin và bổ sung thông tin thường xuyên luôn tồn tại trong suốt quá trình quản lý xã hội. Theo chúng tôi, quan điểm thứ ba đã khắc phục được hạn chế trên khi cho rằng, quá trình diễn ra hoạt động quản lý luôn gắn liền với việc thu nhận và xử lý thông tin. Đối với quan điểm này, ngay cả việc ra quyết định quản lý cũng sẽ trải qua các bước: 1 - Đặt mục đích; 2 - Thu thập thông tin; 3 - Phân tích thông tin; 4 - Trên cơ sở thông tin đã có, xây dựng mô hình tương lai của khách thể quản lý (dự đoán tương lai phát triển của đối tượng bị quản lý); 5 - Xây dựng các biến thể và lựa chọn biến thể tối ưu; 6 - Sửa đổi quyết định trong tiến trình thực hiện. Trong cả 6 bước này, thông tin xã hội đều thể hiện vai trò của mình. Như vậy, vai trò của thông tin xã hội có mặt ở tất cả các khâu, các bước của quá trình quản lý xã hội(2).

Qua phân tích trên, chúng ta thấy vai trò của thông tin xã hội đối với hệ thống

quản lý xã hội được thể hiện như là cơ sở, điều kiện cần thiết để tiến hành quá trình quản lý xã hội. Nếu bước đầu thiếu thông tin, hoặc thông tin không chính xác về hệ thống xã hội cần quản lý thì chủ thể quản lý không thể đề ra được mục đích cho hoạt động quản lý của mình. Thí dụ, con đường phát triển lên chủ nghĩa xã hội của Việt Nam do Đảng ta xác định dựa trên lý luận của chủ nghĩa Mác - Lênin về khả năng các nước lạc hậu, trong những điều kiện nhất định, có thể tiến thẳng lên chủ nghĩa xã hội không phải trải qua giai đoạn phát triển tư bản chủ nghĩa và thực tế, khi đó, đã có một số nước thực hiện con đường phát triển "bỏ qua". Như vậy, việc đề ra mục tiêu đó là có cơ sở hiện thực. Tuy nhiên, việc chỉ đạo thực hiện mục tiêu đó lại gặp nhiều khó khăn, nhất là trước thời kỳ đổi mới. Lúc đó, vì nhiều lý do khác nhau, trong đó có nguyên nhân thiếu và xử lý không tốt thông tin cụ thể về bước đi, cách thức tiến hành... nên chúng ta đã mắc nhiều sai lầm và thất bại trong việc quản lý, điều hành đất nước. Một dẫn chứng khác, sự thừa nhận của chúng ta về sự tồn tại đa dạng, đan xen của các hình thức sở hữu là xuất phát từ những nhận thức đầy đủ về thời kỳ quá độ, về con đường bỏ qua giai đoạn phát triển tư bản chủ nghĩa. Chính nhờ điều đó mà Đảng và Nhà nước ta đã đạt được nhiều thành công trong công cuộc đổi mới đất nước.

Ngay việc xử lý tốt hoặc không tốt các thông tin cũng có ảnh hưởng rất lớn đến việc ban hành kịp thời hay chậm trễ các quyết định quản lý, cũng như sự đúng, sai của các quyết định đó. Về mặt này, Đảng ta đã thể hiện là một mẫu mực trong việc

(2) Xem: V.G. Afanaxev (Chủ biên). *Quản lý xã hội một cách khoa học*, t. 3. Nxb Tư tưởng, Mátxcova, 1969 (tiếng Nga).

thu nhận và xử lý thông tin. Như chúng ta đã biết, khi chủ nghĩa xã hội ở Liên Xô (cũ) sụp đổ, do xử lý thông tin không tốt mà một loạt các Đảng Cộng sản anh em hoang mang, không tin vào sự thành công của chủ nghĩa xã hội, cũng như không tin vào tính đúng đắn của chủ nghĩa Mác - Lênin. Chính điều đó đã kéo theo sự sụp đổ của cả một loạt nước xã hội chủ nghĩa ở Đông Âu. Trái lại, Đảng ta đã sáng suốt, xử lý tốt mọi thông tin liên quan đến sự sụp đổ của hệ thống xã hội chủ nghĩa và đi đến quyết định kiên trì đường lối xã hội chủ nghĩa của mình. Đó là một quyết định đúng đắn, đem lại sức sống cho cả đất nước, cả dân tộc.

Thông tin xã hội còn thể hiện vai trò là cơ sở của việc quản lý xã hội một cách khoa học. Thông tin không đầy đủ, nội dung thông tin thiếu khách quan... sẽ dẫn đến kết quả quản lý ngược với mục tiêu đề ra, hoặc rơi vào khuynh hướng điều hành xã hội một cách chủ quan, duy ý chí và tất nhiên, dẫn đến sự thất bại.

Một vai trò nữa của thông tin xã hội đối với quản lý xã hội là nó có ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ phát triển của hệ thống xã hội. Cùng với khả năng xử lý tốt thông tin của chủ thể, nếu thông tin xã hội đầy đủ, chính xác... sẽ góp phần làm tăng hiệu quả quản lý xã hội và do đó, thúc đẩy sự phát triển của hệ thống xã hội. Ngược lại, nếu thông tin không đầy đủ, thiếu chuẩn xác... sẽ làm giảm hiệu quả quản lý xã hội và đương nhiên, làm chậm tốc độ phát triển của xã hội.

Vai trò đặc biệt quan trọng của thông tin xã hội là ở chỗ, nó quyết định sự thành công hay thất bại của cả quá trình quản lý. Do vậy, việc có đầy đủ thông tin và xử lý thông tin một cách khoa học ở tất cả các khâu, các bước của quá trình quản lý xã hội là tối cần thiết. Hay nói cách khác, quá trình quản lý xã hội cũng chính là quá

trình liên tục thu thập và xử lý thông tin (trong đó có cả mối liên hệ ngược).

Rõ ràng, thông tin xã hội đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong quá trình quản lý xã hội. Nhưng để phát huy vai trò đó, thông tin xã hội phải đảm bảo những tính chất như: chân thật, khách quan, kịp thời, liên tục và có hệ thống. Đây là những yêu cầu có tính nguyên tắc nhằm tránh sự bóp méo, xuyên tạc thông tin, cũng như tránh sự lạc hậu của thông tin. Một điểm nữa cần lưu ý là muốn phát huy vai trò tích cực của thông tin xã hội, nguồn thu thập thông tin phải đa dạng, phương tiện thu thập thông tin phải ngày càng hiện đại, tiên tiến. Bởi vậy, tổ chức tốt việc thu thập thông tin, đầu tư đầy đủ ngân sách cũng như cơ sở vật chất kỹ thuật cho việc thu thập và xử lý thông tin là đặc biệt cần thiết. Ở mỗi quốc gia, điều này sẽ được thể hiện ở việc đào tạo đội ngũ cán bộ, cũng như tỷ lệ ngân sách đầu tư cho việc phát triển khoa học công nghệ. Chúng ta đều biết, việc sử dụng những phương tiện mới để thông tin giữa chủ thể quản lý và khách thể quản lý, cũng như việc hợp nhất những dòng thông tin khác nhau sẽ tạo ra những tiến đề cần thiết để nâng cao vai trò của thông tin xã hội trong quá trình quản lý. Nghĩa là thông tin xã hội muốn giữ được vai trò của mình trong quá trình quản lý xã hội thì còn cần phải kết hợp với rất nhiều dòng thông tin phi xã hội khác.

Tóm lại, thông tin xã hội và quản lý xã hội luôn có sự gắn kết chặt chẽ với nhau và quá trình quản lý xã hội bao giờ cũng cần đến những thông tin xã hội. Bởi vậy, đối với nước ta, để tăng cường hiệu quả quản lý xã hội trong tình hình và điều kiện mới, cần coi trọng việc thu thập thông tin, xử lý chúng một cách đúng đắn, khoa học và trên cơ sở đó, có những quyết định phù hợp, kịp thời. □