

HIỂU BIẾT CÁC NHU CẦU CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG THÔNG TIN THỐNG KÊ - NHỮNG THÁCH THỨC VÀ GIẢI PHÁP

GS. James Tucker, Hội đồng tư vấn thống kê cấp cao, Vương quốc Anh

Giới thiệu:

Những người sử dụng các số liệu thống kê Nhà nước ở Vương quốc Anh rất đa dạng tùy theo lợi ích, trình độ đào tạo và mức độ hiểu biết về thống kê của họ. Người dùng bao gồm chính quyền trung ương và địa phương, các viện nghiên cứu, doanh nghiệp, các tổ chức phi lợi nhuận, giới thông tin truyền thông và công chúng. Thực tế, rất khó để nghĩ ai không phải là người dùng số liệu thống kê Nhà nước. Diễn đàn người sử dụng số liệu thống kê của Hiệp hội Thống kê Hoàng gia là một tổ chức được thành lập nhằm mục đích đại diện cho cộng đồng người sử dụng rộng lớn này, đồng thời phát triển các chiến lược cũng như chính sách điều phối của Hiệp hội.

Tất cả các nhà sản xuất số liệu thống kê Nhà nước ở Anh được gọi chung là dịch vụ thống kê chính phủ (GSS), và được các nhà thống kê quốc gia dẫn dắt. Mặc dù Văn phòng Thống kê quốc gia (ONS) là cơ quan sản xuất số liệu thống kê lớn nhất nước Anh, nhưng GSS còn bao gồm các thành viên trong hơn 150 tổ chức khác cũng tiến hành sản xuất số liệu thống kê Nhà nước, và có hơn 80% các chuyên gia thống kê chính phủ làm việc ngoài ONS.

Đặc tính đa dạng và phân tán của cả người sử dụng và cộng đồng nhà sản xuất đặt ra những thách thức trong việc xác định, ưu tiên và đáp ứng các nhu cầu của người sử dụng. Bài viết này xem xét những thách thức

chính, và đưa ra một vài sáng kiến quan trọng phù hợp để giải quyết các thách thức đó.

Những thách thức và giải pháp:

(1) Sự sẵn sàng và kĩ năng

Một tỉ lệ lớn các thành viên của GSS làm việc trong bộ phận hoạch định chính sách, điều này dẫn đến những lợi thế như các nhu cầu của người sử dụng trong nội bộ, chính phủ thường được đáp ứng tốt, đồng thời các nhà thống kê thường được đặt ở vị trí hàng đầu của sự phát triển và đánh giá chính sách.

Ở GSS, có bằng chứng cho thấy các nhà thống kê đang lo lắng về việc mở rộng chia sẻ với người sử dụng, vì họ yêu cầu phải làm như vậy và lo ngại rằng có khả năng không thể đáp ứng được sự mong đợi của người dùng. Trong một số trường hợp, sự hiểu biết về việc sử dụng số liệu thống kê còn quá thấp nên các nhà thống kê xem như công việc của họ ít liên quan đến bất kì ai ngoại trừ những người sử dụng trong các cơ quan của họ.

Những điều này có thể góp phần vào sự thiếu thiện chí của các nhà sản xuất để đáp ứng đầy đủ các nhu cầu của người sử dụng. Kết quả là những người sử dụng ngoài chính phủ cho rằng các nhu cầu của họ bị ưu tiên thấp.

Nhận thức này rất có thể đã ảnh hưởng tới việc những người sử dụng bày tỏ quan điểm của mình với nhà sản xuất. Người sử dụng cảm giác rằng ý kiến của họ sẽ không

được tính đến, cùng với việc thiếu thông tin từ các nhà sản xuất về việc ý kiến của họ được sử dụng như thế nào, có thể những người dùng sẽ xa rời và không sẵn sàng để đóng góp thêm ý kiến. Ngoài ra, sự tham vấn thường kéo dài và phức tạp, và chỉ có khả năng khuyến khích sự đóng góp của một tập hợp nhỏ cộng đồng người dùng.

Bởi vì các nhà thống kê được đào tạo chủ yếu để phân tích và trình bày dữ liệu, nên chúng ta có lẽ không ngạc nhiên ngay cả khi có sự nhiệt tình tham gia với người sử dụng. Việc phát triển các kỹ năng tìm kiếm và đáp ứng các nhu cầu của người sử dụng nên được coi là một ưu tiên trong GSS.

Sự đánh giá và nhất trí

Cơ quan Thống kê Anh là một cơ quan độc lập, do Chính phủ quản lý, có chức năng xác định xem liệu các số liệu thống kê Nhà nước có tuân thủ theo các tiêu chuẩn được đề ra trong *Luật Thực hành thống kê Nhà nước* không, và những số liệu này có đáp ứng được các tiêu chuẩn được xác định là tiêu chuẩn "Thống kê quốc gia" hay không. Bộ Luật tập trung lớn vào việc đáp ứng những nhu cầu của người sử dụng, và sự cần thiết của việc cải tiến đã được xác định trong hầu hết các đánh giá do cơ quan này thực hiện. Yêu cầu tuân thủ Luật, bởi việc đáp ứng được các điều kiện "Thống kê quốc gia" đã minh chứng một động lực mạnh mẽ cho các nhà sản xuất tiến hành cải thiện và tiếp tục thực hiện như một hệ quả.

Sự hướng dẫn và đào tạo

GSS đã phối hợp với các nhóm sử dụng để đưa ra hướng dẫn về việc đáp ứng các nhu cầu của người dùng, hướng dẫn đưa ra những lời khuyên cho cả người sản xuất và các nhóm sử dụng làm sao để tăng cường quan hệ hợp

tác giữa GSS và cộng đồng người dùng. Trọng tâm là các phương pháp tiếp cận khác nhau để có được phạm vi người dùng lớn hơn, và việc chuyển hướng từ cách tiếp cận "truyền thống" của những lần tham vấn trực tiếp.

Điều này được hỗ trợ bởi sự phát triển của chương trình đào tạo mới hướng tới những người mới tham gia vào GSS, chương trình tập trung vào việc truyền thông các số liệu thống kê và làm thế nào để xác định được các nhu cầu của người sử dụng.

Chiến lược

Chiến lược của GSS đến năm 2020 (được xuất bản vào tháng 3 năm 2013) là đáp ứng tối đa nhu cầu của người dùng, và tuyên bố rằng cần phải cân nhắc di chuyển nguồn lực từ việc thu thập dữ liệu sang hỗ trợ người dùng. Tham vọng là tất cả các dữ liệu thu thập và các kết quả đầu ra nên được củng cố bằng việc hiểu biết các yêu cầu của người sử dụng, và khả năng đáp ứng khi các nhu cầu thay đổi.

Điều này đòi hỏi cần sự thay đổi trong GSS, chuyển từ phương pháp tiếp cận thụ động sang chủ động để tìm hiểu các nhu cầu của người dùng. Điều này có nghĩa là nắm lấy các cơ hội để cùng tham gia với người sử dụng, chẳng hạn như việc thuyết trình và tổ chức các sự kiện, đồng thời phát triển quan hệ đối tác với các nhóm sử dụng và quan tâm. Ngoài ra, nhà sản xuất phải công khai và minh bạch về việc kết quả đầu vào được tính toán như thế nào, và giải thích được bất kỳ sự hạn chế nào.

Một số ví dụ đáng khích lệ về việc GSS sử dụng cách tiếp cận tích cực hơn như:

- Bộ Tư pháp đã sử dụng nhiều cách tiếp cận để mở rộng tầm ảnh hưởng của việc tư vấn lập kế hoạch thống kê của mình, trong đó bao gồm cả việc sử dụng phương tiện

truyền thông xã hội, gửi văn bản cho hơn 4500 bên liên quan, và thông cáo báo chí với trích dẫn từ Bộ trưởng và nhà thống kê quốc gia. Điều này dẫn tới việc đăng tải thông cáo báo chí trên hơn hai mươi blog, website khác nhau và các bài viết trong các bản tin chuyên ngành. Khả năng đáp ứng đã cao hơn rất nhiều so với bất kì sự tư vấn nào trước đây, với nguồn đầu vào từ phạm vi người sử dụng rộng hơn. Bộ Tư pháp có được sự hiểu biết sâu sắc hơn về các nhu cầu của người sử dụng và sử dụng sự hiểu biết này để cung cấp thông tin cho kế hoạch của họ.

- ONS và Bộ Kinh doanh, sáng tạo và kỹ năng đã tổ chức sự kiện: "Sự thay đổi hình thức kinh doanh ở Anh", gồm toàn bộ số liệu thống kê kinh doanh với 120 đại biểu tham dự từ các cơ quan địa phương, học viện, ngành, các cơ quan chính phủ và nhiều hơn nữa. Sự kiện chia sẻ với người sử dụng những hiểu biết về cấu trúc, nội dung và hoạt động của các doanh nghiệp ở Anh, nâng cao nhận thức về tầm quan trọng cũng như phạm vi của số liệu thống kê. Sự kiện cũng cung cấp một cơ hội để nghe về phạm vi sử dụng các số liệu thống kê, vị trí cũng như thiếu sót trong việc cung cấp các dữ liệu và phân tích. Thông tin này đang được sử dụng để lập kế hoạch tương lai.

(2) Sự hợp tác và phối hợp

"Khi tôi đến thăm các cơ quan, tôi thấy nhiều sự đam mê, sáng tạo và cam kết, mặc dù thực tế vẫn còn nhiều sai lầm ẩn sâu rất đáng tiếc. Chúng ta phải công nhận và tôn vinh những điểm mạnh của mình, chia sẻ kiến thức và thành công của chúng ta, và hợp tác hiệu quả khắp GSS, với những người sử dụng của chúng ta và với cộng đồng quốc tế" - Jill Matheson, nhà thống kê quốc gia.

Chiến lược của GSS nhấn mạnh rất nhiều về tầm quan trọng của sự hợp tác, không chỉ giữa các nhà thống kê, mà cả với các ngành nghề khác, cộng đồng quốc tế và với những người sử dụng. Nó tạo nên sự hợp tác ăn ý và trở thành chuẩn mực văn hóa trong GSS.

Thực tế các nhà thống kê được phân bố ở một số lượng lớn các tổ chức, môi trường làm việc khác nhau nên dẫn đến cơ hội thúc đẩy sự đổi mới trong các cách tiếp cận nhằm đáp ứng nhu cầu người dùng. Tuy nhiên, có một số cách đem lại hiệu quả cao nhưng trên thực tế lại không được chia sẻ rộng rãi, nghĩa là phương pháp tiếp cận sáng tạo và hiệu quả để gắn kết người sử dụng cũng không được truyền bá rộng rãi. Ngoài ra, sự thiếu thông tin liên lạc giữa các cơ quan cũng có thể dẫn đến một cách tiếp cận không khớp tới việc gắn kết người sử dụng, người dùng đôi khi nhận được những yêu cầu chồng chéo và trùng lặp.

Sự cần thiết trong việc hợp tác và chia sẻ kiến thức không chỉ áp dụng cho các nhà sản xuất các số liệu thống kê. Diễn đàn người sử dụng thống kê của Hiệp hội Thống kê Hoàng gia (RSS) là ngôi nhà chung của những nhóm người sử dụng đã tập trung vào các chủ đề hoặc các số liệu thống kê cụ thể. Diễn đàn đã xác định sự cần thiết của việc hợp tác và phối hợp tốt hơn giữa các nhóm người sử dụng, đặc biệt giúp xác định các vấn đề liên ngành có ảnh hưởng đến những người sử dụng với hàng loạt lợi ích.

Hơn nữa, các nhà sản xuất số liệu thống kê chính thức nên tìm cách hợp tác với những người sử dụng số liệu. Hiện tại, còn rất nhiều sự phụ thuộc vào những lần tham vấn trực tiếp, có rất ít những thông tin hai chiều, vì vậy cần duy trì và phát triển cuộc đối thoại hai chiều liên tục.

Một cách tiếp cận tương tác trực tuyến

Trong báo cáo về “Sức mạnh gắn kết người sử dụng”, Cơ quan Thống kê Anh đã đề nghị phát triển một mạng lưới trực tuyến để hỗ trợ liên lạc giữa những người sử dụng và các nhà sản xuất số liệu thống kê Nhà nước. Kết quả là, mạng lưới người sử dụng thống kê đã được phát triển bởi Hiệp hội Thống kê Hoàng gia và đã được công bố năm 2012. Cơ quan Thống kê Anh tiếp tục cung cấp nhân viên hỗ trợ RSS cho việc phát triển và mở rộng trang web.

Trang web này được dựa trên “các nhóm người sử dụng”, mỗi nhóm tập trung vào một chủ đề hoặc đề tài thống kê cụ thể, và có cơ sở để thảo luận, viết blog, các sự kiện và chia sẻ các nguồn tài nguyên. Các nhóm này chính là người dùng định hướng, và các nhóm sử dụng trong diễn đàn người sử dụng thống kê đã cung cấp một nền tảng vững chắc cho sự phát triển của diễn đàn. Trong năm đầu tiên hoạt động, trang web đã có 1.700 thành viên, từ chính quyền trung ương đến chính quyền địa phương, học viện, doanh nghiệp, khu vực tự nguyện, các nhóm có lợi ích/liên quan và công chúng nói chung.

- Nhóm người sử dụng giá đã có hơn 350 bài viết thảo luận, với cuộc tranh luận sôi nổi về đề nghị thay đổi các cách đo lường lạm phát. Việc tiếp cận này cho phép nhóm phát triển một sự hưởng ứng mang tính hợp tác với các cuộc tham vấn tiến hành bởi Văn phòng Thống kê quốc gia.

- Các nhân viên thống kê của GSS sử dụng các trang web để trả lời các câu hỏi được đưa ra bởi người sử dụng, yêu cầu thông tin phản hồi, và thông báo cho người dùng những phát triển mới.

- Bằng việc cung cấp một điểm truy cập duy nhất cho tất cả các chủ đề thống kê, các trang web đã được chứng minh được hiệu quả trong việc loại bỏ rào cản giữa các nhóm người sử dụng. Người dùng đã thông báo rằng mặc dù họ đã tham gia các web cho một mục đích cụ thể, họ vẫn có thể tìm thấy các chủ đề mà họ quan tâm. Kết quả là, các nhóm người sử dụng được thành lập, và thấy được sự tăng vọt số lượng thành viên của họ.

Sự phối hợp

Nội dung các chủ đề thống kê cụ thể thường được chia sẻ bởi nhiều cơ quan chính phủ. Nhu cầu của người sử dụng được đáp ứng tốt nhất nếu có sự gắn kết giữa các khu vực chủ đề, cả trong sản xuất các kết quả đầu ra và làm thế nào để các tổ chức kết nối được với những người sử dụng. Điều này đòi hỏi sự phối hợp giữa các phòng ban. Để tạo điều kiện cho việc này, các sản phẩm của GSS được thiết lập theo “chủ đề”, bao gồm những lĩnh vực lớn của thống kê như kinh tế và giao thông vận tải. Mỗi lĩnh vực có một “nhóm công tác theo chủ đề” hỗ trợ, bao gồm các nhà lãnh đạo từ các phòng ban liên quan. Chiến lược của GSS đến năm 2020 là thiết lập một vai trò quan trọng cho các nhóm này để làm việc với những người sử dụng nhằm lập kế hoạch và xác định ưu tiên trong chủ đề của họ.

Diễn đàn người sử dụng thống kê dựa trên các nhóm thành viên của diễn đàn xác định các vấn đề chiến lược có ảnh hưởng đến người sử dụng. Các vấn đề chiến lược này được kết nối tới GSS thông qua các cuộc họp thường xuyên với nhà thống kê quốc gia và các nhà lãnh đạo thống kê trên khắp GSS. Năm 2012, diễn đàn nhận thấy việc sử dụng một cách quá thận trọng công cụ kiểm soát số liệu thống kê công khai sẽ là rào cản đối với các

tiện ích của bộ dữ liệu, và chỉ ra rằng việc này đã ảnh hưởng tới khả năng tận dụng tối đa dữ liệu do cơ quan chính phủ thu thập. Kết quả là, một nhóm làm việc đã được thành lập để giải quyết các vấn đề, và để đảm bảo rằng đã đưa ra được các biện pháp phù hợp trên toàn GSS.

Xây dựng cộng đồng

Sự thay đổi có khả năng xảy ra khi các nhà sản xuất số liệu thống kê hiểu đầy đủ các lợi ích mà đầu vào của người dùng có thể mang lại cho sản phẩm của họ, và điều quan trọng là những cách tiếp cận tốt được chia sẻ rộng rãi.

Trong tháng 10/2012, các nhà thống kê quốc gia và chủ tịch của Cơ quan Thống kê Anh đã thành lập Tổ nghiên cứu mới đặc biệt nhằm tạo ra các cơ hội cho việc phát triển và chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn tốt trên khắp GSS. Các ưu tiên hiện tại của Tổ nghiên cứu là cải thiện sự kết nối của các số liệu thống kê, và sự hiểu biết cũng như việc đáp ứng các nhu cầu của người sử dụng. Tổ nghiên cứu đã làm việc chặt chẽ với các cơ quan và người sử dụng để phát triển và đánh giá các phương pháp tiếp cận, đưa vào các sáng kiến nhằm chia sẻ rộng rãi các kinh nghiệm thực tế tốt ở GSS.

- Tổ nghiên cứu đã lập ra một nhóm những người sử dụng các số liệu thống kê có tầm ảnh hưởng để đưa ra các phản hồi chính trên các ấn phẩm thống kê chính thức, đặc biệt là cách họ được kết nối như thế nào. Việc sắp đặt quan hệ hợp tác này đã cung cấp các giá trị hiểu biết cho các nhà sản xuất để cải thiện hơn nữa khả năng tiếp cận và sự phù hợp cho các ấn phẩm của họ.

- Tổ nghiên cứu đã khởi xướng một chương trình hội thảo cho các thành viên GSS để chia sẻ kinh nghiệm cũng như các phương

pháp tiếp cận của họ, và đã thành lập nên thư viện các nguồn lực và các ví dụ về kinh nghiệm thực hành tốt trong việc đáp ứng nhu cầu của người sử dụng.

- Điều này đã phát triển những mối liên kết giữa GSS và cộng đồng người dùng. Ví dụ, Tổ nghiên cứu đã hợp tác với Hiệp hội thống kê Hoàng gia tại sự kiện về việc sử dụng các số liệu thống kê ở khu vực phi lợi nhuận. Tổ nghiên cứu đã theo sát sự kiện này cùng với những người sử dụng có tầm ảnh hưởng trong khu vực để thành lập ra một nhóm người dùng liên tục.

Cho đến nay phương pháp này đã được chứng minh là có hiệu quả, vì nó có sự linh hoạt để triển khai các nguồn tài nguyên sẵn có đến nơi cần thiết nhất trong GSS, và cũng được đặt để phát triển liên kết giữa các phòng ban sản xuất, và với cộng đồng người sử dụng.

Kết luận:

Với các quản trị và phối hợp thích hợp tại chỗ, với các thiết lập định hướng chiến lược, mong rằng những năm tiếp theo sẽ có những tiến bộ lớn trong việc tham gia của người sử dụng vào việc sản xuất số liệu thống kê.

Các ví dụ tốt bao gồm trong bài viết này hiện nay chỉ là thiểu số, GSS và cộng đồng người sử dụng cần phải xây dựng mối quan hệ đối tác để đảm bảo rằng việc sản xuất tất cả các số liệu thống kê Nhà nước đều có thể đáp ứng được nhu cầu cốt lõi của người sử dụng.

Lan Phương (dịch)

Nguồn: Understanding user needs – challenges and solutions, Hội nghị các nhà thống kê châu Âu, phiên họp về truyền thông thống kê.