

XÁC ĐỊNH LẠI VAI TRÒ VÀ TRÁCH NHIỆM TRONG QUY TRÌNH SẢN XUẤT THỐNG KÊ PHÙ HỢP MỚI: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC TRONG THỐNG KÊ CANADA

Etienne Saint-Pierre, Thống kê Canada

I. Giới thiệu

1. Những thay đổi sâu sắc đến quy trình thống kê, cơ cấu tổ chức và hệ thống cơ sở hạ tầng trong suốt 5 năm qua đã được triển khai thành công tại Thống kê Canada. Những thay đổi này đảm bảo rằng dữ liệu có chất lượng cao sẽ tiếp tục được sản xuất trong thời gian gặp khó khăn về tài chính. Một trong những thay đổi lớn nhất là thực hiện một cuộc cải tổ hoàn toàn các phương pháp và hoạt động để sản xuất các dữ liệu về kinh tế tại Thống kê Canada. Các mô hình thống kê kinh tế mới được gọi là Chương trình Thống kê kinh doanh tích hợp (Integrated Business Statistics Program - IBSP). Hiện nay, các công cụ, phương pháp và quy trình chuẩn đã được áp dụng cho 70 chương trình IBSP và mô hình sẽ tăng lên 80 khi được đưa vào năm 2019.

2. Thống kê Canada đang chuyển dần từ mô hình truyền thống, nơi tất cả các quy trình sản xuất thống kê cho một chương trình được đưa ra là thuộc trách nhiệm của cùng đơn vị tổ chức. Sự thay đổi này bắt đầu từ 15 năm trước với Chương trình Thống kê doanh nghiệp hợp nhất (UES)¹⁰ nhưng phát triển nhanh trong vòng 5 năm qua. Trong IBSP, có mười hoặc nhiều hơn các trung tâm dịch vụ nội bộ khác nhau tham gia vào quy trình sản xuất thống kê khác nhau.

3. Đồng thời, sự ra đời của IBSP mang đến quá trình sáng tạo và kết hợp làm thay đổi

thói quen sử dụng thống kê trước đó. Hàng trăm nhân viên đã phải điều chỉnh cách làm việc sau khi chương trình của họ được tích hợp vào IBSP.

4. Phần II mô tả các điểm nổi bật của khuôn khổ hoạt động mới được sử dụng cho các cuộc điều tra kinh doanh ở Thống kê Canada.

5. Những thay đổi này dẫn đến việc đánh giá lại một cách đầy đủ, điều chỉnh vai trò và trách nhiệm của những người tham gia vào quy trình thống kê: từ chuyên gia khảo sát đến chuyên gia xử lý số liệu; từ phương pháp tiếp cận quản lý kiểu silo sang môi trường ma trận hoàn toàn. Sử dụng Mô hình quy trình thống kê kinh doanh tổng hợp (Generic Statistical Business Process Model - GSBPM), sự thay đổi về vai trò và trách nhiệm đối với các nhà phương pháp luận, các nhà phân tích và nhân viên hỗ trợ kỹ thuật trong vài năm qua sẽ được mô tả trong Phần III. Việc chấp nhận và hiểu biết về những vai trò mới của tất cả các nhân viên có liên quan và quản lý hiệu quả nhiều mối quan hệ phức tạp giữa các đối tác là một trong những thách thức hỗ trợ vận hành quan trọng nhất trong IBSP.

6. Thách thức và cơ hội của mô hình mới này sẽ được thảo luận trong phần IV và phần V, sử dụng các ví dụ cụ thể từ hai quy trình chính của mô hình hoạt động mới này: thiết kế bảng câu hỏi điện tử, chỉnh sửa và gán vào quy trình.

¹⁰ Để biết thêm chi tiết về UES, xem Brodeur et al. (2006)

II. Cơ chế hoạt động mới cho các cuộc điều tra doanh nghiệp

7. Năm 2010, Thống kê Canada đưa ra sáng kiến kiến trúc kinh doanh doanh nghiệp (Corporate Business Architecture - CBA). Vào thời điểm đó, áp lực tăng lên về tài chính trong việc tổ chức dẫn đến việc xem xét lại phương thức kinh doanh, quy trình thống kê, và hệ thống cơ sở hạ tầng. Các mục tiêu của CBA chính là làm tăng hiệu quả đối với việc cắt giảm tối thiểu các chương trình thống kê và phân tích, xác định các phương pháp nhằm nâng cao chất lượng số liệu thống kê bao gồm tăng cường đảm bảo chất lượng, tìm cách cải thiện trong việc cung cấp các chương trình thống kê.

8. Báo cáo của Nhóm công tác đặc biệt về CBA (2009) cũng khuyến cáo việc bắt buộc sử dụng các công ty dịch vụ cho tất cả các chương trình và dự án thống kê: Dịch vụ phương pháp luận; Dịch vụ khung tổ chức và kinh doanh; Trung tâm thiết kế bảng hỏi; Dịch vụ thu thập dữ liệu; Dịch vụ điều hành hoạt động; Trung tâm dịch vụ dữ liệu; Dịch vụ phổ biến bằng Internet; Dịch vụ thẩm định; Dịch vụ sản xuất; Dịch vụ tin học; Bộ phận dữ liệu hành chính;

9. Mô hình này cũng được khuyên là nên tạo ra thêm các dịch vụ doanh nghiệp chung khi tổng hợp các kỹ năng, sẽ tạo ra nền kinh tế quy mô lớn.

10. Sự phát triển và thực hiện các khuôn khổ hoạt động mới cho việc xử lý các cuộc điều tra doanh nghiệp đã được thúc đẩy bởi các nguyên tắc CBA chính: các quyết định tối ưu thay thế các quyết định tối ưu cục bộ; xây dựng siêu dữ liệu điều khiển các quy trình; tái sử dụng các kết quả trước đó và hệ thống phân tích qua các chương trình để giảm thiểu số lượng các hệ thống xử lý mà cần phải được duy trì.

11. Các IBSP cung cấp một khuôn khổ chung cho các chương trình kinh doanh khác nhau tiến hành tại thống kê Canada. Đến năm 2019, gần 150 chương trình (dựa trên hoạt động hàng năm, phụ hàng năm, ngành công nghiệp cụ thể, nền kinh tế toàn cầu) sẽ được tích hợp vào cơ chế hài hòa mới này. Các yếu tố chính của mô hình mới là:

- Bắt buộc sử dụng Đăng ký doanh nghiệp của thống kê Canada như một khung chung;

- Các câu hỏi điện tử là cách thu thập dữ liệu chính;

- Sản xuất ước tính trong một cách lặp đi lặp lại và đánh giá tích cực về chất lượng của dữ liệu để cải thiện quản lý hình thức thu thập dữ liệu;

- Bắt buộc sử dụng hệ thống tổng quát việc lấy mẫu, quy gán, lập dự toán, ứng dụng bảo mật và phổ biến;

- Sử dụng tối đa dữ liệu thuế và phụ trợ để thay thế dữ liệu thu thập được từ các đối tượng;

- Thực hiện một hệ thống cơ sở hạ tầng tích hợp dựa trên một mô hình điều khiển linh hoạt siêu dữ liệu;

12. Tích hợp với IBSP dẫn đến vai trò và trách nhiệm mới đối với hầu hết các bộ phận trong Ban nội dung và cung cấp dịch vụ. Đối với chương trình tích hợp trước đó về các UES, những thay đổi tương đối nhỏ. Thuyết phục giám đốc của mình nắm lấy IBSP cho dịch vụ của công ty theo định hướng phương pháp được chứng minh là tương đối dễ dàng. Đối với các chương trình khác, những thay đổi trong vai trò và trách nhiệm là phức tạp hơn nhiều. Những thay đổi và thách thức liên quan của họ đã là một thách thức đối với một số nhà quản lý.

III. Thay đổi vai trò và trách nhiệm trong các mô hình quy trình thống kê kinh doanh

Việc sử dụng chung các dịch vụ của công ty trong suốt quy trình thống kê đã dẫn đến một sự thay đổi hoàn toàn vai trò và trách nhiệm. Những thay đổi này được minh họa trong Bảng 1 và 2. Đối với mỗi tiến trình con của GSBPM, các trung tâm dịch vụ đó chủ yếu

chịu trách nhiệm được xác định (tuy nhiên một số trung tâm dịch vụ có liên quan trong mỗi quy trình). Như thể hiện trong Bảng 1, sự phối hợp của các quy trình thống kê liên quan đến tám trung tâm dịch vụ khác nhau dưới IBSP so với bốn hoặc năm cho phần lớn các cuộc điều tra ngoài IBSP (Bảng 2). Vài cuộc điều tra khác hiện nay chỉ có một hoặc hai trung tâm dịch vụ liên quan đến toàn bộ quy trình thống kê.

Bảng 1: Trung tâm dịch vụ giữ trách nhiệm chính thuộc IBSP bởi các quy trình con của mô hình GSBPM

Quản lý chất lượng							
Quản lý siêu dữ liệu							
Xác định nhu cầu	Thiết kế	Xây dựng	Thu thập	Quy trình	Phân tích	Phổ biến	Đánh giá
Xác định nhu cầu	Thiết kế đầu ra	Xây dựng bộ công cụ thu thập	Tạo khung và chọn mẫu	Tích hợp dữ liệu	Chuẩn bị dữ liệu đầu ra	Cập nhật hệ thống đầu ra	Thu thập đánh giá đầu vào
Tham khảo và xác nhận nhu cầu	Thiết kế biến mô tả	Xây dựng hoặc tăng cường các thành phần quy trình	Thiết lập việc thu thập	Phân loại và mã hóa	Xác nhận đầu ra	Sản xuất các sản phẩm phổ biến	Hướng dẫn đánh giá
Thiết lập mục tiêu đầu ra	Thiết kế việc thu thập	Xây dựng hoặc tăng cường các thành phần phổ biến	Thực hiện việc thu thập	Xem xét và xác nhận	Mô tả và giải thích kết quả đầu ra	Quản lý phát hành các sản phẩm phổ biến	Thống nhất kế hoạch hành động
Xác định khái niệm	Thiết kế khung mẫu và mẫu	Cấu hình công việc	Hoàn thiện việc thu thập	Chỉnh sửa và quy gán	Áp dụng kiểm soát công khai	Quảng bá sản phẩm phổ biến	
Kiểm tra dữ liệu sẵn có	Thiết kế xử lý và phân tích	Thử nghiệm hệ thống sản xuất		Chuyển hóa biến và đơn vị mới	Hoàn thiện kết quả đầu ra	Quản lý hỗ trợ người dùng	
Chuẩn bị môi trường kinh doanh	Thiết kế hệ thống sản xuất và quy trình làm việc	Thử nghiệm quy trình kinh doanh thống kê		Tính toán việc quan trọng			
		Hoàn thiện hệ thống sản xuất		Tính toán toàn bộ			
				Hoàn thiện các tệp dữ liệu			
Trung tâm chuyên môn							Chia sẻ trách nhiệm
Phân theo chủ đề	Dịch vụ siêu dữ liệu	Dịch vụ kỹ thuật nội dung	Dịch vụ phương pháp	Dịch vụ xử lý	Dịch vụ thu thập	Dịch vụ IT	Dịch vụ phổ biến

Bảng 2: Trung tâm dịch vụ giữ trách nhiệm chính của tiến trình con
(Đại diện cho hầu hết các cuộc điều tra kinh doanh ngoài IBSP)

Quản lý chất lượng							
Quản lý siêu dữ liệu							
Xác định nhu cầu	Thiết kế	Xây dựng	Thu thập	Quy trình	Phân tích	Phổ biến	Đánh giá
Xác định nhu cầu	Thiết kế đầu ra	Xây dựng bộ sưu tập công cụ	Tạo khung và chọn mẫu	Tích hợp dữ liệu	Chuẩn bị dự thảo đầu ra	Cập nhật hệ thống đầu ra	Thu thập đánh giá đầu vào
Tham khảo và xác nhận nhu cầu	Thiết kế biến mô tả	Xây dựng hoặc tăng cường quy trình tiến hành	Thiết lập bộ sưu tập	Phân loại và mã hóa	Xác nhận đầu ra	Sản xuất các sản phẩm phổ biến	Hướng dẫn đánh giá
Thiết lập mục tiêu đầu ra	Thiết kế bộ sưu tập	Xây dựng hoặc tăng cường các thành phần phổ biến	Thực hiện việc thu thập	Xem xét và xác nhận	Mô tả và giải thích kết quả đầu ra	Quản lý phát hành các sản phẩm phổ biến	Thống nhất kế hoạch hành động
Xác định khái niệm	Thiết kế khung mẫu và mẫu	Cấu hình công việc	Hoàn thiện bộ sưu tập	Chỉnh sửa và quy gán	Áp dụng kiểm soát công khai	Quảng bá sản phẩm phổ biến	
Kiểm tra dữ liệu sẵn có	Thiết kế xử lý và phân tích	Thử nghiệm hệ thống sản xuất		Chuyển hóa biến và đơn vị mới	Hoàn thiện kết quả đầu ra	Quản lý hỗ trợ người dùng	
Chuẩn bị môi trường kinh doanh	Thiết kế hệ thống sản xuất và quy trình làm việc	Thiết kế hệ thống sản xuất và quy trình làm việc	Dịch vụ thu thập	Tính trọng lượng			
		Hoàn thiện hệ thống sản xuất		Tính gộp			
				Hoàn thiện các tệp dữ liệu			
Trung tâm chuyên môn							
Phân theo chủ đề	Dịch vụ phương pháp	Dịch vụ thu thập	Dịch vụ IT	Dịch vụ phổ biến			

13. Theo IBSP, trách nhiệm chính bộ phận về nội dung đều tập trung tại điểm đầu (Xác định nhu cầu) và điểm cuối (phân tích và phổ biến) của quy trình kinh doanh thống kê. Trong khi họ đang tham khảo ý kiến và khuyến khích tham gia tích cực trong việc xác định các yêu cầu và các giải pháp cho các quy trình khác, không còn chịu trách nhiệm giao hàng. Vai trò trong việc xây dựng, thu thập và quá trình thành phần của GSBPM được giảm đáng

kể như Thống kê Canada dịch chuyển về phía chuyên môn có trách nhiệm thông qua các trung tâm chuyên môn, làm từng phần của mình trong mỗi chương trình.

14. Các phòng trong Ban nội dung là điểm đầu tiên tiếp xúc với người sử dụng dữ liệu và họ phải đảm bảo rằng các nhu cầu thống kê được giải quyết thông qua các chương trình hiện tại hoặc mới. Họ cũng chịu trách nhiệm cho việc phân tích dữ liệu và các bất

thường điều chỉnh trong các dữ liệu. Hiện tại họ dành nhiều thời gian phân tích và tiếp cận cộng đồng để cải thiện sự liên quan đến kết quả dữ liệu đầu ra, trong khi dựa vào các trung tâm chuyên môn để thu thập và xử lý dữ liệu.

15. Liên quan đến các dịch vụ phương pháp luận, có một sự thay đổi trong trách nhiệm từ các quy trình đến thiết kế các thành phần. Nguồn lực phương pháp có liên quan đến hệ thống trong cả hai phương pháp và xử lý thiết kế khung cho tất cả các cuộc điều tra kinh doanh. Các chức năng quy trình mà trong đó họ đã tham gia được chuyển giao cho một dịch vụ xử lý tập trung. Trong khuôn khổ như vậy và với rất nhiều đối tượng tham gia, điều này rất cần thiết để đảm bảo tính tối ưu và nhất quán trong tất cả các quy trình giữa các cuộc điều tra. Biện pháp chất lượng phải được xác định và tích hợp vào tất cả các bước của quy trình kinh doanh thống kê. Dịch vụ Phương pháp đóng một vai trò hàng đầu trong việc quản lý đảm bảo chất lượng tổng thể cho các quy trình khác nhau.

16. Việc tạo ra một nhóm chuyên trách quản lý IBSP siêu dữ liệu, sự thay đổi bắt buộc

đối với tất cả các hoạt động xử lý dữ liệu từ bộ phận chuyên đề hoặc dịch vụ phương pháp cho dịch vụ xử lý và sự tập trung của tất cả các hoạt động công nghệ thông tin cũng là một trong những thay đổi chính của mô hình doanh nghiệp mới.

17. Việc quản lý các quy trình thống kê hiện nay đòi hỏi phải có sự phối hợp của tất cả các đối tác trong môi trường ma trận. Việc chuyển đổi sang mô hình kinh doanh mới này là một thách thức đối với các nhà quản lý khảo sát người sử dụng tương tác với một số lượng hạn chế của các trung tâm dịch vụ. Quá trình ra quyết định liên quan đến một số lượng lớn các bên liên quan, cơ cấu quản trị, ban quản lý và một lịch trình tích hợp đầy đủ được đưa ra để đảm bảo rằng sở thích của địa phương là không có hại cho các mục tiêu của công ty trong tất cả các quyết định.

Đỗ Ngát (dịch)

Nguồn:

https://www.unecce.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.44/2015/mtg1/WP_9_Canada_New_harmonised_statistical_production_process.pdf

