

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TẠI CƠ QUAN THỐNG KÊ - CON ĐƯỜNG KHÓ KHĂN

Lilli Japec, Tổng cục Thống kê Thụy Điển

Tóm tắt:

Tổng cục Thống kê Thụy Điển, giống như rất nhiều các Cơ quan Thống kê Quốc gia (NSIs) khác, đã có một thời gian dài nghiên cứu về chất lượng. Gần đây, cơ quan này đã quyết định bắt đầu sử dụng một số mô hình để chỉ rõ chất lượng của tổ chức, của quy trình và của sản phẩm. Việc xem xét cả ba cấp độ có ý nghĩa quan trọng bởi như chúng ta đã biết cách thức chúng ta làm việc, ví dụ khi đặt các câu hỏi, ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm và do đó chất lượng của quy trình là một trong những phần quan trọng trong khái niệm về chất lượng. Ngoài ra, chất lượng của tổ chức, ví dụ việc quản lý một cách có hệ thống về đào tạo nhân viên và lãnh đạo, là một yếu tố cơ bản của việc đạt được chất lượng của quy trình.

Tổng cục Thống kê (TCTK) Thụy Điển sử dụng EFQM (Tổ chức Châu Âu về Quản lý Chất lượng - European Foundation for Quality Management) như khung cơ bản cho chất lượng của tổ chức và ISO 20252 cho các nghiên cứu thị trường, quan điểm và xã hội như là một tiêu chuẩn cho chất lượng của quy trình. Tháng 4 năm 2014, TCTK Thụy Điển đã được cấp chứng nhận chứng nhận ISO 20252, và là Cơ quan Thống kê Quốc gia đầu tiên được cấp chứng nhận này.

Một trong những thách thức mà TCTK Thụy Điển gặp phải trong năm 2011 là đo lường một cách có hệ thống và giám sát các thay đổi trong chất lượng sản phẩm và trình bày chúng một cách rõ ràng đến các bên liên quan. Cùng với các nhà tư vấn bên ngoài, Paul Biemer và Dennis Trewin thuộc TCTK Thụy Điển đã phát triển một công cụ được gọi là Hệ thống Cải tiến Sản phẩm, Rà soát và Đánh giá - ASPIRE (A System for Product Improvement, Review and Evaluation).

Để đảm bảo chất lượng được duy trì và cải tiến, TCTK Thụy Điển đồng thời thành lập một cơ quan bao gồm các nhiệm vụ quản lý chất lượng, hướng dẫn chất lượng, kiểm toán chất lượng nội bộ và bên ngoài.

Trong báo cáo này, tôi sẽ trình bày các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng của TCTK Thụy Điển và một số thách thức chúng tôi đã gặp phải.

1. Giới thiệu

1.1. Khái quát chung

TCTK Thụy Điển đã nghiên cứu về chất lượng trong một thời gian rất lâu. Các vấn đề gặp phải trong quá trình thay đổi theo từng năm. Nỗ lực thực hiện đầu tiên của chúng tôi vào năm 1993 với Hệ thống Quản lý Tổng hợp.

Vào thời điểm đó, một số lượng lớn các dự án cải tiến đã được thực hiện. Westat đã thực hiện tài trợ cho các công việc và đào tạo. Chương trình hiện tại của chúng tôi bắt đầu từ năm 2008. Tổng cục trưởng vào thời kỳ đó đã ra một số quyết định đặt nền móng cho hệ thống quản lý chất lượng hiện nay. Tổng cục

trường hiện nay tiếp tục thực hiện và khuyến khích phát triển hệ thống hơn nữa.

Có một số lý do mà TCTK Thụy Điển chọn các cách thức đó để thực hiện. (1) Lý do đầu tiên là sự cạnh tranh. Từ năm 1996, chúng tôi đã có một hệ thống phi tập trung hóa đối với thống kê chính thức tại Thụy Điển. Hiện nay đang có 28 cơ quan chính phủ khác nhau chịu trách nhiệm cho hoạt động thống kê chính thức. Các cơ quan có thể lựa chọn tự sản xuất số liệu thống kê hoặc thuê một công ty tư nhân hay TCTK Thụy Điển để sản xuất số liệu thống kê. Điều này có nghĩa là TCTK Thụy Điển phải cạnh tranh với các doanh nghiệp tư nhân. Xấp xỉ gần một nửa ngân sách đến từ các công việc hưởng hoa hồng. (2) Một lý do khác là vấn đề liên lạc về thông tin chất lượng đến khách hàng. Tổng cục Thống kê Thụy Điển được cho là cơ quan có mức giá cao cho các sản phẩm và trở lại năm 2008 chúng tôi đã gặp phải các vấn đề truyền đạt chất lượng tới khách hàng, trong khi khách hàng phải trả tiền cho chất lượng đó. (3) Lý do thứ 3 là để cắt giảm chi phí và biến động. Trước năm 2008, chúng tôi đã có một tổ chức phi tập trung hóa tại TCTK Thụy Điển, nơi mà mỗi sản phẩm có những phương pháp luận và kỹ sư công nghệ thông tin riêng của nó. Mỗi cán bộ quản lý sản xuất sẽ quyết định tiêu chuẩn nào được sử dụng cho sản phẩm đó. Chúng tôi không có tiêu chuẩn tối thiểu nào để các sản phẩm cùng tuân theo. Điều này tất nhiên mang đến những khó khăn cho TCTK Thụy Điển để xác định chúng tôi làm việc về chất lượng như thế nào ở cấp tiêu chuẩn chung kể từ khi nó thay đổi phụ thuộc vào phương pháp luận và người quản lý sản xuất liên quan. Chi phí cho việc bảo trì và phát triển các sản phẩm có hệ thống công nghệ thông tin đặc thù cũng rất cao.

Vào năm 2008 và năm 2010, Cơ quan thống kê Thụy Điển đã gặp phải một số lỗi lớn trong Chỉ số Giá tiêu dùng (CPI) và Tài khoản

Quốc gia (NA). TCTK Thụy Điển đã nhận được thêm một khoản ngân sách từ Chính phủ để làm việc về cải tiến chất lượng và báo cáo định kỳ những cải tiến đó tới Bộ Tài chính.

1.2. Hệ thống Quản lý chất lượng tại TCTK Thụy Điển

Vào năm 2008, Tổng cục trưởng đã bắt đầu các cuộc điều tra nội bộ với mục đích chọn lựa một hệ thống quản lý chất lượng cho TCTK Thụy Điển. Nhóm điều tra đã đưa ra tiêu chuẩn của mười tổ chức và xem xét tám khung quản lý chất lượng khác nhau. Quyết định cuối cùng là sử dụng Tổ chức Châu Âu về Mô hình Quản lý Chất lượng - EFQM (European Foundation for Quality Management Model) để phát triển chất lượng của tổ chức (xem thêm phần 2). Đây là khung quản lý chất lượng được khuyến nghị bởi Eurostat, Cơ quan Thống kê Châu Âu, thuộc Viện Thống kê Quốc gia Châu Âu - NSI (European National Statistical Institutes). Khung quản lý chất lượng này tương tự như các Chỉ tiêu Phán Quyết Malcolm Baldrige đã được sử dụng tại Mỹ. Quyết định thứ hai là TCTK Thụy Điển cần sử dụng tiêu chuẩn ISO 20252 cho các nghiên cứu thị trường, quan điểm và xã hội như một tiêu chuẩn tối thiểu cho chất lượng quy trình (xem thêm phần 3). Quyết định thứ 3 là TCTK Thụy Điển sử dụng một số phần của Six Sigma cho các công việc cải tiến (xem thêm phần 5). Một số công cụ có thể được sử dụng cho công việc cải tiến. Six Sigma là một hộp công cụ và cũng là một quy trình được tiêu chuẩn hóa cho công việc cải tiến tập trung vào kết quả.

Sau đó, do các vấn đề liên quan đến CPI và NA, Bộ Tài chính muốn thấy những cải tiến trong sản phẩm của chúng tôi. Chúng tôi đối mặt với thách thức là làm sao để đo được các cải tiến trong chất lượng sản phẩm và trình bày được kết quả đó cho những người không quen với việc sản xuất thống kê. TCTK Thụy

Điển đã nỗ lực để giải quyết các thách thức này nhưng chúng tôi sớm nhận ra rằng vấn đề quá lớn để chúng tôi có thể tự giải quyết. Chúng tôi đã nhờ đến Paul Biemer, Thành viên danh dự tại RTI International và Dennis Trewin, cựu chuyên gia thống kê Úc để giúp đỡ. ASPIRE (Hệ thống Quản lý Chất lượng, Rà soát và Đánh giá) chính là kết quả của việc hợp tác này (xem thêm phần 4).

2. Tổ chức Châu Âu về Mô hình Quản lý chất lượng-EFQM

Trọng tâm của các mô hình kinh doanh ưu việt như mô hình EFQM là *chất lượng của tổ chức*, ví dụ các yếu tố như lãnh đạo, chiến lược và cạnh tranh. Trong các khung chất lượng truyền thống được áp dụng bởi các cơ quan thống kê như Tiêu chuẩn Thực hành Thống kê Châu Âu (Eurostat 2011) các tiêu chí¹ chất lượng đầu ra thống kê mô tả *chất lượng sản phẩm*. Trong 20 năm qua, thống kê chính thức cũng tập trung vào cách chúng tôi thực hiện, ví dụ: *chất lượng quy trình*. Được quản lý tách biệt, ba mức độ chất lượng này là chưa đủ nhưng khi được xem xét cùng nhau, chúng chỉ rõ tất cả các khía cạnh quan trọng trong một tổ chức.

Mô hình EFQM được xây dựng trên ba phần tích hợp: Tám khái niệm cơ bản, mô hình có 5 khả năng thực hiện và bốn tiêu chuẩn kết quả², và tiêu chuẩn kiểm tra RADAR³ cho việc đánh giá. Các nguyên tắc của một mô hình ưu thế là tính đồng nhất và tuân thủ quy trình: Lên kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động của Deming (Deming's Plan - Do - Check

- Act, Deming 1986). RADAR được sử dụng để kiểm tra các kết quả và cách thức thực hiện trong tổ chức. Để nhận được điểm số cao, tổ chức nên có những mục tiêu rõ ràng và một chiến lược có tính hỗ trợ. Ngoài ra, tổ chức nên (1) phát triển cách thức tiếp cận để đảm bảo cho chiến lược, (2) sử dụng cách thức tiếp cận một cách có hệ thống trong toàn bộ tổ chức, (3) tiếp cận và cải tiến cách thức hoạt động.

Tại TCTK Thụy Điển, chúng tôi mô tả hệ thống quản lý chất lượng theo mô hình EFQM. Mục đích chính là để đưa ra bức tranh toàn cảnh và hệ thống quản lý của Tổng cục, biên soạn ra tài liệu làm tư liệu đào tạo cho các đối tượng như nhân viên mới và tạo cơ sở cho việc phát triển tổ chức và thẩm định từ bên ngoài. Tài liệu cũng được sử dụng trong các chương trình đào tạo nội bộ cho các nhà quản lý.

3. Tiêu chuẩn ISO 20252 cho Nghiên cứu thị trường, quan điểm và xã hội

3.1. Yêu cầu

ISO 20252 bao gồm 460 yêu cầu, chủ yếu về quy trình sản xuất thống kê (International Standardization Organization 2012). Tiêu chuẩn phải có phương thức tập trung vào khách hàng, tính minh bạch và có thể tra soát là một yêu cầu quan trọng trong tiêu chuẩn. Việc sử dụng danh sách và mẫu định sẵn cũng quan trọng để giảm kết quả sai lệch không cần thiết trong tổ chức. Tính hiệu lực của kết quả cũng là một yêu cầu quan trọng cho các quy trình phụ có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dữ liệu và chi phí. Các ví dụ yêu cầu hiệu lực có thể là sự kiểm soát của cán bộ điều tra và quản lý mã hóa.

3.2. Ứng dụng các yêu cầu

TCTK Thụy Điển đã được cấp giấy chứng nhận ISO 20252 vào tháng 3 năm 2014. Những người thực hiện quy trình tại TCTK Thụy Điển đã phát triển các cách thức tiếp cận, danh sách theo dõi và các biểu mẫu để thỏa

1 Các tiêu chí chất lượng sản phẩm bao gồm: Tính phù hợp, chính xác, khả năng tin cậy, tính kịp thời, đúng lúc, tính chặt chẽ và khả năng so sánh, có thể truy cập và khả năng giải thích. (Eurostat 2011).

2 Các tiêu chuẩn mô hình gồm có: Kết quả Con người, Kết quả Xã hội và các Kết quả Chính. (EFQM 2013).

3 Các yếu tố RADAR gồm: Kết quả, Tiếp cận, Triển khai, Đánh giá và Chọn lọc. (EFQM 2013)

mãn các yêu cầu của ISO. Cách thức tiếp cận này được chuẩn bị sẵn và phổ biến đến tất cả các nhân viên trong nội bộ và được gọi là hệ thống hỗ trợ quy trình. Để các sản phẩm có thể ứng dụng được tiêu chuẩn, TCTK Thụy Điển đã thiết lập một đội ngũ huấn luyện chất lượng. Mỗi phòng ban có một huấn luyện chất lượng được phân công, được đào tạo đặc biệt về các yêu cầu của ISO và hệ thống hỗ trợ quy trình. Tất cả các quản lý sản phẩm đều tham gia hai khóa huấn luyện theo giờ về các yêu cầu, tất cả các sản phẩm tại TCTK Thụy Điển (khoảng 200 sản phẩm) đều được rà soát để đảm bảo các sản phẩm có thể đáp ứng được các yêu cầu. Để quy trình rà soát đơn giản nhất, chúng tôi đã thiết lập một bộ phận trợ giúp để các quản lý chất lượng có thể nhận được hỗ trợ khi cần thiết. Bộ phận hỗ trợ bao gồm các giảng viên về chất lượng được đào tạo ISO và nhóm chất lượng chủ yếu của phòng Nghiên cứu và Phát triển (R&D). Quy trình rà soát mất khoảng 3 tháng. Tổng cục trưởng thường xuyên theo dõi quy trình. Bảng 1 đưa ra quy trình ứng dụng, và tỷ lệ phần trăm sản phẩm đã thỏa mãn được yêu cầu ISO.

Bảng 1: Phần trăm sản phẩm đáp ứng được yêu cầu của ISO

Năm	Tỷ lệ (%)
2009	5
2010	46
2011	84
2012-2013	Các bước cuối cùng và ứng dụng
2014	Cấp chứng chỉ

Quy trình để được cấp chứng chỉ kéo dài 6 năm chủ yếu do khác biệt quan trọng giữa các yêu cầu ISO và quy trình sản xuất của chúng tôi được phát hiện trong quy trình rà soát sản phẩm. Năm dự án phát triển chính được thực hiện để chỉ rõ những thiếu hụt dài

hạn trong quy trình sản xuất của chúng tôi. Các dự án này đã chỉ rõ những thiếu hụt trong kiểm soát công bố, kiểm soát lập trình, điều hành phòng vấn, ước lượng biến đổi và kiểm tra bằng câu hỏi.

Kiểm soát tuân thủ là một đặc điểm khác của tiêu chuẩn. TCTK Thụy Điển đã thiết lập một bộ phận gồm 10 kiểm toán viên nội bộ về chất lượng, làm việc bán thời gian về kiểm toán và bán thời gian làm công việc thường xuyên của họ. Các kiểm toán viên nội bộ về chất lượng được lựa chọn một cách cẩn thận và được đào tạo bởi các chuyên gia nội bộ. Hàng năm có khoảng 25-30 cuộc kiểm toán được thực hiện. Các cuộc kiểm toán nội bộ về chất lượng là công cụ quan trọng trong việc thay đổi văn hóa của tổ chức. Triết lý cơ bản là mỗi nhân viên tại TCTK Thụy Điển phải trao đổi hoặc nghe về kết quả kiểm toán sản phẩm của họ hoặc về ai đó trong số những người họ biết đang được kiểm toán hoặc đang làm việc như là kiểm toán viên.

Cách thức tiếp cận của TCTK Thụy Điển nhằm thỏa mãn các yêu cầu của ISO được mô tả trong sổ tay chất lượng. Sổ tay chất lượng được trình bày cho các thẩm định viên bên ngoài - những người cấp chứng chỉ cho tổ chức.

3.3. Kinh nghiệm thực hiện

Một trong những lợi ích chính của việc thực hiện ISO là chỉ rõ được những thiếu hụt dài hạn quan trọng trong quy trình sản xuất như thiếu sự giám sát các điều tra viên. Một lợi ích quan trọng nữa là việc thúc đẩy các khóa đào tạo trong tổ chức. Nhân viên được tăng cường nhận thức sâu sắc về sự cần thiết đối với việc bảo đảm chất lượng và kiểm soát chất lượng tại TCTK Thụy Điển. Một trong những kinh nghiệm quan trọng khác là sự hữu ích khi có một tiêu chuẩn quốc tế làm căn cứ. Nếu không có các tiêu chuẩn này, TCTK Thụy Điển

có thể mất thời gian lâu hơn rất nhiều để phát triển một tiêu chuẩn mới. Việc liên lạc với các khách hàng bên ngoài có thể trở nên khó khăn hơn nhiều khi sử dụng tiêu chuẩn tự xây dựng. Việc hầu hết mọi người đều quen thuộc với ISO và các chứng chỉ ISO cũng là một điểm tốt về chất lượng.

Yếu tố thành công quan trọng nhất là sự cam kết của lãnh đạo cao cấp và của Tổng cục trưởng trong suốt quy trình thực hiện.

4. Hệ thống cải tiến, rà soát, đánh giá sản phẩm - ASPIRE

Với những sai sót đã xảy ra đối với các sản phẩm quan trọng là CPI và NA trong năm 2011, Bộ Tài chính muốn nhìn thấy được những cải tiến trong các sản phẩm của TCTK Thụy Điển. Chúng tôi cần có các phương pháp đo lường định lượng và khách quan cho việc đánh giá chất lượng sản phẩm. Chúng tôi đã quyết định tập trung vào các thành tố đảm bảo chính xác và ưu tiên mười sản phẩm thống kê quan trọng nhất. Paul Biemer, thành viên danh dự tại RTI International và Dennis Trewin, cựu chuyên gia thống kê Úc đã giúp TCTK Thụy Điển để phát triển ASPIRE, một công cụ quản lý với hai mục đích chính (theo Biemer và các tác giả khác, 2014). Mục đích thứ nhất là để đánh giá các sản phẩm của chúng tôi và mục đích thứ hai là để khuyến khích nhân viên

đưa ra những cải tiến chất lượng quan trọng trong các sản phẩm của họ.

4.1. Nguồn gốc lỗi và tiêu chuẩn chất lượng

Mười sản phẩm được áp dụng ASPIRE được mô tả trong Bảng 2, các sản phẩm được đánh giá là: Các cuộc điều tra, đăng ký và tuân thủ. Nguồn gốc lỗi có sự khác biệt tương đối nhỏ đối với các đối tượng khác nhau này của sản phẩm và khung cơ bản đã được điều chỉnh tương ứng.

Tiêu chuẩn chất lượng chúng tôi sử dụng cho tất cả các sản phẩm này là:

- Hiểu biết (của người sản xuất thống kê) về rủi ro ảnh hưởng đến chất lượng dữ liệu cho mỗi nguồn gốc lỗi.
- Việc thông báo về các rủi ro này đến những người sử dụng và người cung cấp dữ liệu và thông tin.
- Các chuyên gia sẵn sàng xử lý các rủi ro này (trong các phạm vi như phương pháp luận, đo lường hay IT).
- Sự tuân thủ với tiêu chuẩn chính xác và ứng dụng tốt nhất liên quan đến các nguồn gốc lỗi được đưa ra, và
- Kế hoạch và kết quả của việc hạn chế rủi ro.

Bảng 2: Nguồn gốc lỗi chia theo sản phẩm

Sản phẩm	Nguồn gốc lỗi
<p>Sản phẩm điều tra</p> <p>Điều tra xuất nhập khẩu hàng hóa (FTG)</p> <p>Điều tra lực lượng lao động (LFS)</p> <p>Tài khoản Đô Thị hàng năm (RS)</p> <p>Điều tra cơ cấu kinh doanh (SBS)</p> <p>Chỉ số giá tiêu dùng (CPI)</p> <p>Điều tra điều kiện sống (ULF/SILC)</p>	<p>Lỗi cụ thể; Lỗi khung; Lỗi không có phản hồi; Lỗi xử lý dữ liệu; Lỗi lấy mẫu; Lỗi ước lượng mô hình; Lỗi chỉnh sửa</p>

<p>Đăng ký Đăng ký kinh doanh (BR) Đăng ký dân số tổng thể (TPR)</p>	<p>Sai số cụ thể; Khung: Bao hàm quá, Không đủ bao hàm, chồng chéo; Thiếu dữ liệu; Lỗi tiêu đề</p>
<p>Sự tuân thủ GDP hàng quý, năm</p>	<p>Nhập số liệu sai; Lỗi tuân thủ; Lỗi xử lý dữ liệu; Lỗi xây dựng mô hình; Lỗi cân bằng; Lỗi chỉnh sửa</p>

4.2 . Quy trình rà soát

Sự tham gia của những thẩm định viên bên ngoài là một trong những đặc điểm quan trọng của ASPIRE. Lý do chính là chúng tôi muốn đạt được sự khách quan, chân thực và nhận thức. Chúng tôi cũng tin rằng với những thẩm định viên có chuyên môn và được đánh giá cao thì những ảnh hưởng đến từ bên ngoài sẽ là nền tảng quan trọng để thúc đẩy các công việc cải tiến. Điều này rất khó đạt được với cách tiếp cận là dùng các thẩm định viên nội bộ tự kiểm tra.

Chúng tôi đã phát triển các hướng dẫn và danh mục cần thiết cho quy trình rà soát để mang lại tính minh bạch nhất có thể và để giảm thiểu sự chênh lệch trong quy trình đánh giá của các thẩm định viên. Các bài đánh giá và các tài liệu liên quan đều được gửi đến cho các thẩm định viên. Bước tiếp theo là các bài phỏng vấn chính, tập trung vào việc thảo luận các thay đổi từ năm trước đó, rà soát các tuyên bố chất lượng, những tiến bộ dựa trên khuyến nghị trước đó và kết quả xếp hạng ban đầu. Những khuyến nghị phỏng vấn chính về tiến bộ cũng được thảo luận. Đồng thời có một bước kiểm soát là khi nhóm sản xuất nhận được bản dự thảo của báo cáo. Đây là cơ hội để đưa ra các phản hồi đến những thẩm định viên và để nhóm sản xuất thảo luận các vấn đề còn bất đồng với những thẩm định viên. Sau đó thì điểm số cuối cùng sẽ được xác định.

Quy trình này được lặp lại hàng năm (khi ASPIRE được áp dụng lần đầu tiên, sẽ không có những khuyến nghị trước đó để thảo luận và đánh giá).

4.3. Kết quả từ ASPIRE

Trong báo cáo cuối cùng, những thẩm định viên sẽ cung cấp các ví dụ về một số loại nghiên cứu hoặc cải tiến mà mỗi sản phẩm cần có. Kết quả cho mỗi sản phẩm được mô tả trong bảng dưới đây. Bảng 3 mô tả kết quả cuộc điều tra lực lượng lao động. Trong đó, những nguồn gốc lỗi khác nhau thể hiện trong các dòng và các chỉ tiêu chất lượng thể hiện trong các cột. Quy mô đánh giá sử dụng từ Kém đến Xuất sắc. Trong trường hợp của chúng tôi, có thể thấy tính chuyên gia sẵn sàng trong sai sót đo lường thuộc LFS là rất tốt. Chúng tôi có một điểm đỏ kém cho lỗi khung và tính tuân thủ với tiêu chuẩn. Điều này do thực tế là khung bao hàm trong dân số đã đăng ký và khuyến nghị của ILO (Tổ chức Lao động Quốc tế) nhằm bao hàm dân số định cư.

Một đặc điểm nữa của ASPIRE là chúng tôi đánh giá từng rủi ro cho mỗi nguồn gốc lỗi. Các rủi ro này sẽ thay đổi theo từng sản phẩm. Ví dụ, trong sai sót đo lường và không phản hồi của LFS được đánh giá ở khu vực rủi ro cao. Thang điểm rủi ro được sử dụng để tính toán tổng điểm cho mỗi sản phẩm. Lĩnh vực có

rủi ro cao có ảnh hưởng lớn đến tổng điểm. Điều này giúp cho các sản phẩm tập trung vào nguồn gốc lỗi quan trọng và đưa ra các ưu tiên tương ứng. Trong trường hợp của chúng tôi, có thể thấy tổng điểm là 64,3. So với năm trước đó, đã có một sự cải tiến. Những ô màu

hồng và nền xanh mô tả về những thay đổi so với năm trước đó. Trong ví dụ về LFS, các công việc được thực hiện cho các sai sót đo lường và các nghiên cứu được thực hiện để ước lượng chúng. Đây được xem như là một sự cải thiện so với năm trước đó.

Bảng 3: Kết quả điều tra lực lượng lao động, vòng 3 năm 2013

		Điểm trung bình vòng 2	Điểm trung bình vòng 3	Hiểu biết về Rủi ro	Sự liên lạc	Chuyên môn sẵn sàng	Tuân thủ tiêu chuẩn và thực hành tốt nhất	Kế hoạch và kết quả hạn chế rủi ro	Rủi ro với chất lượng dữ liệu
Chính xác (kiểm soát nguồn gốc lỗi)	Lỗi cụ thể	70	70	Δ	Δ	Δ	Δ	Δ	L
	Lỗi khung	58	58	Δ	Δ	Δ	▽	O	L
	Lỗi không phản hồi	52	52	O	O	O	O	O	H
	Lỗi đo lường	56	68	Δ	Δ	Δ	O	Δ	H
	Lỗi xử lý dữ liệu	62	62	O	O	Δ	Δ	Δ	M
	Lỗi lấy mẫu	78	80	Δ	●	Δ	●	Δ	M
	Lỗi ước lượng/mô hình	60	64	O	O	Δ	Δ	Δ	M
	Lỗi chỉnh sửa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tổng điểm		60,9	64,3						
Thang điểm					Mức độ rủi ro			Thay đổi so với vòng 2	
●	▽	O	Δ	●	H	M	L		
Kém	T.bình	Khá	Giỏi	Xuất sắc	Cao	T.bình	Thấp	Cải tiến	Giảm sút

Chúng tôi đã nhận thấy những kết quả của ASPRIRE là những cải tiến bền vững. Một ví dụ điển hình là trong vòng một của ASPRIRE, chúng tôi thấy rằng tất cả các sản phẩm được thẩm định đều yếu đối với lỗi đo lường. Một dự án được thực hiện riêng biệt về phương pháp để nghiên cứu các lỗi đo lường. Các nhà phương pháp học được đào tạo cho lĩnh vực này và các nghiên cứu về lỗi đo lường được thực hiện. Chất lượng của những tuyên bố chất lượng được cải thiện rõ rệt. Một nỗ lực

đặc biệt được thực hiện trong lĩnh vực này với các buổi hội thảo trực tiếp với mục đích cụ thể là để cải thiện thông tin và tính thực dụng của những tuyên bố về chất lượng. Chúng tôi cũng nhận thấy những hoạt động được tăng cường trong việc xây dựng kế hoạch cho các dự án nghiên cứu và cải tiến. Chúng tôi cũng thực hiện thiết kế lại Điều tra về điều kiện sống với những cải tiến bền vững như là một kết quả của quy trình.

4.4. Ưu nhược điểm của ASPIRE

Ưu điểm của ASPIRE là công cụ hữu hiệu để tìm ra các nguồn gốc lỗi và bao hàm các tiêu chí để nhận biết rủi ro đối với chất lượng sản phẩm. Danh mục thẩm định rất hiệu quả cho việc xếp hạng một cách tin cậy. Việc chúng tôi phân biệt sự khác nhau giữa nguồn gốc lỗi và ảnh hưởng của chúng trong tổng lỗi là một trong những đặc điểm quan trọng khi chúng tôi chỉ có một nguồn tài nguyên giới hạn và chúng tôi muốn đảm bảo rằng chúng tôi sử dụng các nguồn lực đó một cách tốt nhất có thể. Các nhân viên của chúng tôi được truyền cảm hứng để có thể thảo luận về sản phẩm và cải tiến của họ đối với sản phẩm cùng với các chuyên gia giỏi. Đó là một cách tiếp cận có tính hệ thống để định hướng cải tiến và cũng đơn giản và dễ hiểu đối với các quản lý.

Một trong những yếu điểm có thể của ASPIRE là không đo lường tính chính xác chân thực của các sản phẩm thống kê. ASPIRE cũng dựa vào các kỹ năng và kinh nghiệm của các

thẩm định viên bên ngoài và các thông tin được cung cấp bởi các nhân viên sản xuất, mang tính chủ quan trong cách tiếp cận.

5. Các bước tiếp theo

TCTK Thụy Điển sẽ tiếp tục sử dụng khung EFQM để nhận biết các cải tiến chung đối với hệ thống quản lý chất lượng của họ. Một mục đích nữa là sử dụng ASPIRE để duy trì chứng nhận ISO hiện tại và cải tiến chất lượng sản phẩm trong các sản phẩm quan trọng nhất của chúng tôi. Ngoài ra cũng là để bổ sung danh sách các thẩm định viên có kinh nghiệm và xuất sắc. Chúng tôi cũng sẽ bắt đầu sử dụng công cụ Six Sigma cho những dự án cải tiến của chúng tôi.

Thu Hiền (dịch)

Nguồn:

<http://www.statcan.gc.ca/sites/default/files/media/14267-eng.pdf>