

CHẤT LƯỢNG ĐIỀU TRA THỐNG KÊ VÀ QUAN ĐIỂM KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG ĐIỀU TRA THỐNG KÊ

Nguyễn Thị Việt Hồng^(*)

Trong điều kiện phát triển với xu hướng hội nhập quốc tế ngày càng nhiều của nền kinh tế Việt Nam, số liệu thống kê đóng vai trò vô cùng quan trọng và thu hút nhiều sự quan tâm của những đối tượng dùng tin. Từ năm 1995 đến nay, khối lượng thông tin thống kê được thu thập qua điều tra ngày càng tăng và chiếm vai trò chủ yếu so với khối lượng thông tin thu thập bằng chế độ báo cáo thống kê định kỳ. Hàng năm Tổng cục Thống kê trực tiếp thực hiện gần 40 cuộc tổng điều tra và điều tra qui mô lớn, thường xuyên, quan trọng trên phạm vi toàn quốc.

Với yêu cầu ngày càng cao về chất lượng số liệu thống kê, nên chất lượng số liệu điều tra cần được kiểm soát và không ngừng cải tiến để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dùng tin và đảm bảo so sánh quốc tế.

Theo các Nhà Kinh tế: Chất lượng điều tra thống kê là một khái niệm khó có thể định nghĩa một cách rõ ràng và đo lường được một cách cụ thể. Tuy nhiên, trong thực tế người ta có thể nhận dạng chúng dưới các góc độ như sau:

Nếu xem xét "mục tiêu của điều tra thống kê là tạo ra những số liệu nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của người dùng tin" thì **chất lượng điều tra thống kê được hiểu là chất lượng số liệu đầu ra của một cuộc điều tra**. Vì vậy các tiêu thức dùng để đánh

giá chất lượng điều tra sẽ trùng với các tiêu thức đánh giá chất lượng số liệu thống kê⁽¹⁾.

Nếu xem xét điều tra thống kê là một quá trình sản xuất thì **chất lượng điều tra thống kê được hiểu là chất lượng của từng khâu thuộc quá trình điều tra thống kê: từ khâu chuẩn bị, thu thập số liệu đến các khâu tổng hợp, xử lý kết quả và công bố số liệu**. Để có thể nhận định một cuộc điều tra là có chất lượng thì từng khâu, từng công đoạn của quá trình điều tra phải đảm bảo hạn chế đến mức tối đa mức độ sai sót.

Nếu xem xét hoạt động điều tra thống kê là một mắt xích trong hệ thống hoạt động chung của cơ quan thống kê thì **chất lượng điều tra thống kê chỉ có thể có được trong một hệ thống hoạt động có chất lượng**.

Như vậy, chất lượng điều tra thống kê được đánh giá trên cả ba mặt: chất lượng của số liệu điều tra; chất lượng của quá trình điều tra và chất lượng của tổ chức thực hiện điều tra.

Hầu hết các hoạt động của cơ quan Thống kê có tác động đến chất lượng điều tra. Vì vậy trong từng lĩnh vực, từng chương trình hành động cần phải kiểm soát chất lượng và cần có sự hợp tác chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan trong quá trình quản lý. Kiểm soát chất lượng điều tra không phải là một chức năng quản lý riêng biệt mà là một bộ phận của quá trình quản lý chung, cần được thực hiện theo phương pháp quản

^(*) Trưởng phòng Nghiên cứu thống kê và tin học - Viện Khoa học Thống kê

lý thống nhất, từ việc quản lý tài chính, quản lý nguồn nhân lực, quản lý các giai đoạn của quá trình điều tra đến việc công bố kết quả.

Điều quan trọng của việc kiểm soát, quản lý chất lượng là phải cân đối được giữa mục tiêu chất lượng với những điều kiện cho phép về tài chính và con người. Chúng ta không thể phấn đấu chất lượng điều tra bằng bất kỳ giá nào, mà cần phải đạt được mức cân bằng giữa số lượng và chất lượng của thông tin theo từng hoạt động và phải có sự cân đối với các nguồn lực. Thách thức đặt ra là phải làm thế nào để có được sự cân bằng giữa việc đáp ứng nhu cầu thông tin, chi phí và những yêu cầu đòi hỏi về chất lượng. Để có thể giải quyết tốt những vấn đề này, đòi hỏi ngành Thống kê cần phải giải quyết đồng thời nhiều vấn đề, trong đó cần chú ý đến công tác quản lý chất lượng trong tất cả các hoạt động liên quan đến điều tra. Chất lượng của sản phẩm điều tra phải được xây dựng trên cơ sở sử dụng những phương pháp khoa học, nhu cầu của khách hàng và điều chỉnh nhu cầu thông tin phù hợp với từng giai đoạn phát triển của đất nước, sự thay đổi của công nghệ thông tin và khả năng cung cấp số liệu của các đối tượng điều tra.

Để có được thành công trong việc kiểm soát chất lượng điều tra cần có sự đồng tâm, nhất trí, cùng chia sẻ cả những thành công lẫn khó khăn trong công việc giữa lãnh đạo với cán bộ, nhân viên trong toàn ngành; quan tâm, ứng dụng những kiến thức, hiểu biết khoa học cùng với kinh nghiệm và sự thành thạo của đội ngũ cán bộ thống kê. Trong đó, nhân tố quyết định sự thành công chính là toàn thể cán bộ ngành Thống kê, từ Thống kê Trung ương đến Thống kê xã/phường.

Ngành Thống kê đã trải qua quá trình hơn 60 năm xây dựng và phát triển, chúng ta luôn phấn đấu cho chất lượng của sản phẩm thống kê ngày càng hoàn thiện hơn. Các tiêu thức chất lượng như đầy đủ, chính xác và kịp thời thường được quan tâm trong các chương trình hành động của Ngành. Đặc biệt trong “Chương trình hành động thực hiện định hướng phát triển Thống kê Việt Nam đến năm 2010”⁽²⁾ đã đề ra mục tiêu chung là: *“Thống kê Việt Nam đổi mới cả về nội dung và hình thức nhằm cung cấp kịp thời thông tin kinh tế - xã hội đầy đủ về nội dung, toàn diện về phạm vi, tin cậy về chất lượng nhằm phục vụ tốt nhất yêu cầu của Đảng, Nhà nước trong sự nghiệp xây dựng và phát triển đất nước, đáp ứng ngày càng đầy đủ, thuận lợi nhu cầu sử dụng thông tin của các đối tượng khác; đưa thống kê Việt Nam đạt trình độ thống kê tiên tiến của các nước trong khu vực và phù hợp với thông lệ quốc tế, góp phần tích cực vào việc thực hiện lộ trình hội nhập kinh tế quốc tế của đất nước”*.

Song theo đánh giá của nhiều chuyên gia trong ngành Thống kê thì chất lượng số liệu điều tra thống kê hiện nay còn nhiều vấn đề cần phải giải quyết và hoàn thiện mới có thể phù hợp được với các tiêu chuẩn quốc tế. Đặc biệt là phải giảm thiểu sai số trong điều tra: sai số chọn mẫu và sai số phi chọn mẫu. Sai số phi chọn mẫu gồm có sai số hệ thống và sai số biến thiên. Thông thường sai số chọn mẫu có thể đo tính được nếu các cuộc điều tra chọn mẫu tuân thủ đúng theo lý thuyết chọn mẫu, nhưng sai số phi chọn mẫu là rất đa dạng và khó đo lường một cách cụ thể. Hiện nay có nhiều nhà thống kê đã tốn nhiều công sức để nghiên cứu, xây dựng phương pháp lượng hoá các loại sai số phi chọn mẫu, song những loại sai số này

chủ yếu vẫn được đánh giá theo phương pháp chuyên gia.

Có nhiều nguyên nhân khác nhau dẫn đến sai số điều tra, từ khâu đầu đến khâu cuối quá trình điều tra, nhưng chủ yếu là do: Xác định mục đích, phạm vi, đối tượng điều tra không đầy đủ, thiếu chính xác; Nhận dạng sai hoặc bỏ sót đơn vị điều tra do khái niệm, định nghĩa không rõ, chưa phù hợp với thực tế hoặc do khâu lập danh sách không được kiểm soát tốt; Sử dụng phương pháp phỏng vấn không thích hợp, dụng cụ đo lường thiếu chính xác; Bảng hỏi không phù hợp; giải thích các thuật ngữ, chỉ tiêu không nhất quán, không rõ ràng, sử dụng các bảng phân loại lạc hậu; Tuyển chọn và tập huấn cho điều tra viên không bảo đảm; Kinh phí chi trả cho điều tra viên thấp, một phần do định mức của nhà nước chưa phù hợp, một phần do việc quản lý và sử dụng kinh phí điều tra chưa chặt chẽ; Đạo đức nghề nghiệp và ý thức của cán bộ tham gia điều tra chưa tốt; Thời gian dành cho công tác thu thập và xử lý số liệu không hợp lý, chưa cân đối với nguồn lực; Công tác tuyên truyền chưa được chú ý, thiếu sự ủng hộ và hợp tác của người cung cấp thông tin.

Để đạt được mục đích của công tác quản lý chất lượng điều tra thống kê, chúng tôi ủng hộ **quan điểm “Kiểm soát chất lượng toàn bộ”**, tức là chất lượng số liệu điều tra phải được kiểm soát, quản lý ở *tất cả các hoạt động liên quan đến điều tra thống kê*. Sở dĩ chúng tôi ủng hộ quan điểm này là vì qua nghiên cứu kinh nghiệm kiểm soát chất lượng điều tra của một số quốc gia, liên hệ với điều kiện hiện tại của Thống kê Việt Nam, chúng tôi thấy ngành Thống kê có đầy đủ khả năng để thực hiện theo quan điểm này vì đây không phải là một vấn đề quá mới với Thống kê Việt Nam. Theo quan

điểm “Kiểm soát chất lượng toàn bộ”, điều tra thống kê cần được kiểm soát chất lượng ở những nội dung sau:

- *Kiểm soát chất lượng số liệu điều tra theo các tiêu thức đánh giá chất lượng số liệu*: trong suốt quá trình hình thành và phát triển, mục tiêu của Thống kê Việt Nam luôn hướng tới việc sản xuất ra những số liệu thống kê chính xác, đầy đủ và kịp thời. Trong điều kiện đất nước đổi mới, Điều 4 của Luật Thống kê đã chỉ rõ nguyên tắc cơ bản của hoạt động thống kê là “Bảo đảm tính trung thực, khách quan, chính xác, đầy đủ, kịp thời trong hoạt động thống kê”. Hiện nay, ngành Thống kê Việt Nam đã từng bước tiếp cận với quan điểm đánh giá chất lượng mới theo sáu tiêu thức như phần trên đã trình bày. Kết quả cuối cùng của điều tra thống kê là tạo ra số liệu phục vụ nhu cầu của người dùng tin, vì vậy chất lượng điều tra thống kê cũng phải được đánh giá theo các tiêu thức đánh giá chất lượng số liệu nói chung. Do đó kiểm soát và nâng cao chất lượng điều tra cần được đánh giá theo từng tiêu thức đánh giá chất lượng số liệu thống kê. Nhưng nói như vậy không có nghĩa là đồng nhất qui trình, phạm vi quản lý chất lượng số liệu thống kê với chất lượng điều tra thống kê, vì chất lượng điều tra thống kê chủ yếu chỉ gắn liền với quá trình điều tra, nhưng phạm vi chất lượng số liệu nói chung có phạm vi quản lý và giám sát rộng hơn, ngoài yếu tố phụ thuộc là quá trình điều tra còn bị ảnh hưởng bởi khả năng lưu trữ số liệu, chính sách phổ biến thông tin của Nhà nước, chất lượng của dãy số thời gian... Vấn đề chúng tôi muốn đề cập ở đây là muốn nhấn mạnh đến tiêu chuẩn để kiểm soát chất lượng điều tra thống kê.

- Chất lượng điều tra thống kê phụ thuộc vào 3 yếu tố cơ bản: (i) chất lượng

của số liệu (đầu vào và đầu ra); (ii) chất lượng của quá trình điều tra và (iii) chất lượng của hệ thống tổ chức thống kê. Vì vậy, để kiểm soát chất lượng điều tra cần kiểm soát chất lượng của cả 3 yếu tố trên. Tuy nhiên, chất lượng của số liệu thống kê đầu vào không phải là chuyện riêng của ngành Thống kê mà là trách nhiệm chung của toàn xã hội. Do vậy, cùng với nỗ lực của ngành Thống kê, cần có sự hợp tác của các bộ/ngành và của người dân. Đây cũng là những vấn đề mà ngành Thống kê đã và đang cố gắng thực hiện trong những năm gần đây. Song công tác này hiện còn chưa được thực hiện một cách thực sự nghiêm túc, đồng bộ trong tất cả các khâu của quá trình điều tra. Trong thời gian tới, cần đẩy mạnh công tác này trong toàn bộ quá trình điều tra. Chính việc kiểm soát chất lượng của các khâu công việc sẽ tạo điều kiện bảo đảm chất lượng số liệu đầu ra của quá trình điều tra, nếu chỉ kiểm soát chất lượng của số liệu đầu ra mà không kiểm soát qua các khâu công việc trong quá trình tạo ra sản phẩm thì chỉ là hình thức, không hiệu quả.

Về cơ bản, không bảo đảm yêu cầu của qui trình điều tra sẽ tạo ra những số liệu thống kê chất lượng thấp. Thực hiện quản lý chất lượng theo phương pháp “Quản lý chất lượng toàn bộ” đòi hỏi mọi hoạt động liên quan đến quá trình điều tra cần quán triệt tinh thần “đáp ứng nhu cầu của người dùng tin với chất lượng cao”. Các tiêu thức đánh giá chất lượng cần cụ thể hoá trong từng khâu của hoạt động điều tra: từ khâu thiết kế mẫu, thiết kế bảng hỏi, điều tra thử nghiệm, gửi và thu nhận phiếu điều tra, giải thích nội dung, phương pháp tính, nhập tin, chỉnh lý thông tin đến các khâu: tổng hợp, phân tích và công bố kết quả. Đối với từng cuộc điều tra, trong một đến hai năm tới, cần tính một số chỉ tiêu cần thiết như sau:

- Tỷ lệ thay đổi mẫu so với thiết kế (đối với điều tra chọn mẫu).

- Tỷ lệ không trả lời phiếu điều tra: không trả lời toàn bộ và không trả lời từng phần.

- Tỷ lệ số liệu phải tính toán từ các chỉ tiêu khác của phiếu điều tra.

- Sai số chọn mẫu.

- Chênh lệch giữa thời gian thực tế công bố số liệu so với kế hoạch.

“Chất lượng của hệ thống tổ chức thống kê” là một vấn đề vô cùng lớn và phức tạp, liên quan nhiều đến con người và chính sách của Nhà nước. Trong bối cảnh cải cách hành chính, ngành Thống kê được sát nhập vào Bộ Kế hoạch - Đầu tư, cũng có những thuận lợi nhưng cũng có nhiều khó khăn cho công tác tổ chức và điều hành công tác thống kê trong những năm đầu sát nhập. Điều quan trọng là cần tạo được tâm lý yên tâm công tác của cán bộ ngành Thống kê để có thể giữ và thu hút thêm cán bộ có năng lực cho ngành trong thời gian tới. Không thể có một hệ thống tổ chức thống kê tốt nếu thiếu những cán bộ có năng lực, nhiệt tình công tác và có đạo đức nghề nghiệp. Một hệ thống tổ chức thống kê hoạt động theo tiêu chuẩn quản lý chất lượng quốc tế (tiêu chuẩn ISO) thường là những tổ chức thống kê được đánh giá là “Hệ thống tổ chức thống kê có chất lượng”. Điều quan trọng là hoạt động theo tiêu chuẩn ISO, các tổ chức thống kê bắt buộc phải thiết lập được “Nhóm đánh giá chất lượng độc lập” đối với tất cả các hoạt động của cơ quan thống kê, trong đó bao gồm cả công tác đánh giá chất lượng các cuộc điều tra ■

(1) Các tiêu thức để đánh giá chất lượng chủ yếu được Tổng cục Thống kê đề cập là: tính phù hợp, chính xác, kịp thời, khả năng giải thích, khả năng truy cập, lô gic và chặt chẽ.

(2) Số 301/TCTK-VP ngày 2 tháng 5 năm 2003 do nguyên Tổng cục Trưởng Lê Mạnh Hùng ký.

Tài liệu tham khảo

1. Đề tài: “Nghiên cứu đề xuất các giải pháp nhằm quản lý và nâng cao chất lượng thông tin thống kê”. Chủ nhiệm - TS. Lê Mạnh Hùng, năm 2004 - 2005.

2. Đảm bảo chất lượng số liệu tại Cục Thống kê Thụy Điển - Lars Lyberg, Báo cáo trình bày tại hội nghị FCSM, ngày 15-16 tháng 12 năm 2004, Bethesda, MD, Mỹ.

3. “Chương trình hành động thực hiện định hướng phát triển Thống kê Việt Nam đến năm 2010”, Số 301/TCTK-VP ngày 2 tháng 5 năm 2003.

4. Guideline For Measuring Statistical Quality, London: Office for National Statistics Version 1.1, Crown copyright 2004.

5. Statistics Canada’s Quality Assurance Framework 2002;

6. Proceedings of Q2006, European Conference on Quality in Survey Statistics.