

Cổng chất lượng - Kinh nghiệm để quản lý chất lượng thống kê của Cơ quan Thống kê Úc

Đậu Quỳnh Trang*

Tóm tắt:

Với xu hướng hoạch định chính sách chuyển từ “chính sách dựa trên ý kiến” sang “chính sách dựa trên bằng chứng”, thông tin thống kê đang ngày càng trở nên quan trọng và thiết yếu trong đời sống kinh tế - xã hội ở tất cả các quốc gia và khu vực. Theo đó, vấn đề quản lý chất lượng thông kê bao gồm quản lý chất lượng các quy trình sản xuất thông kê và quản lý kết quả thông kê với các công cụ quản lý hiệu quả đang được quan tâm hơn bao giờ hết. Một trong các công cụ quản lý chất lượng thông kê hiệu quả là Cổng chất lượng. Cơ quan Thống kê quốc gia Úc (ABS) là một trong số các quốc gia sử dụng hiệu quả Cổng chất lượng trong việc quản lý chất lượng thông kê.

1. Giới thiệu

Trong những năm gần đây, “chính sách dựa trên bằng chứng” đã trở thành một xu hướng phổ biến trong hoạch định chính sách. Các bằng chứng được sử dụng trong quá trình hoạch định chính sách được xác định là tất cả các loại bằng chứng được thu thập thông qua một quá trình có hệ thống. Như vậy, thông tin thống kê chính là loại bằng chứng quan trọng. Thông tin thống kê là đầu vào quan trọng cho quá trình hoạch định chính sách nhằm nâng cao sự phù hợp, hiệu quả và hiệu suất của các cải cách chính sách. Với vai trò và tầm quan trọng như vậy, chất lượng thông kê là vấn đề rất được quan tâm. Nhiều giải pháp, quy trình, công cụ quản lý chất lượng thông kê đã được các tổ chức quốc tế và các cơ quan thống kê quốc gia xây dựng, phát triển, áp dụng, trong đó phải kể đến việc ban hành các quy định pháp lý để quản lý chất lượng thông kê (Hệ thống Thống kê Châu Âu, Cơ quan Thống kê Hàn Quốc, Cơ quan Thống kê Nhật Bản...), thành lập các nhóm công tác chuyên sâu

về chất lượng thông kê (Ủy ban Thống kê Liên hợp quốc, Hệ thống Thống kê Châu Âu...), xây dựng các khung đảm bảo chất lượng thông kê (Cơ quan Thống kê Canada, Ủy ban Thống kê Liên hợp quốc, Cơ quan Thống kê Úc, Cơ quan Thống kê Hàn Quốc,...), áp dụng các kỹ thuật quản lý chất lượng chung vào lĩnh vực thông kê (chẳng hạn như chu trình PDCA (Plan Do Check Act cycle) đã được Cơ quan Thống kê Nhật Bản áp dụng). Trong số các công cụ quản lý chất lượng khác nhau, Cổng chất lượng là một công cụ mạnh, được áp dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực khác nhau nhằm quản lý chất lượng các quy trình và sản phẩm nói chung. Nhận thấy những điểm mạnh và sự phù hợp của Cổng chất lượng, Cơ quan Thống kê Úc (ABS) đã ứng dụng công cụ này trong lĩnh vực thông kê, xây dựng các Cổng chất lượng để quản lý các quy trình và kết quả thông kê của Cơ quan. Bài viết này tập trung giới thiệu kinh nghiệm quản lý chất lượng bằng Cổng chất lượng của ABS và một số khuyến nghị cho Thống kê Việt Nam.

* Viện Khoa học Thống kê

2. Cổng chất lượng

2.1. Khái niệm Cổng chất lượng

Trong số các phương pháp quản lý chất lượng, Cổng chất lượng được coi là phương pháp phổ biến, là công cụ mạnh để quản lý và nâng cao chất lượng của các kết quả, sản phẩm, quy trình. Những tài liệu đầu tiên trình bày về Cổng chất lượng với tư cách là một khái niệm quản lý chất lượng được bắt nguồn từ Liên minh Châu Âu. Ban đầu, Cổng chất lượng được áp dụng trong các quy trình xây dựng và phát triển sản phẩm, đặc biệt là trong hoạt động kiểm soát chất lượng của ngành công nghiệp tự động. Sau đó, phương pháp này bắt đầu được sử dụng rộng rãi hơn trong đảm bảo chất lượng và quản lý dự án thuộc các lĩnh vực khác nhau. Khái niệm Cổng chất lượng dựa trên “hệ thống giai đoạn - cổng” được đưa ra lần đầu tiên vào năm 1986, và sau đó được các nhà nghiên cứu cải tiến, bổ sung. Để áp dụng công cụ này, một quy trình cần phải được phân thành các bước, các giai đoạn khác nhau. Sau đó, các cổng (hay các trạm kiểm soát) sẽ được đặt giữa các bước này để kiểm soát chất lượng của các kết quả và quy trình. Dưới đây là minh họa một quy trình sản xuất, trong đó áp dụng hệ thống giai đoạn - cổng:

Ý tưởng → Cổng 1 (Kiểm soát lần đầu) → Giai đoạn 1 (Đánh giá ban đầu) → Cổng 2 (Kiểm soát lần 2) → Giai đoạn 2 (Chuẩn bị khảo sát chi tiết- về trường hợp kinh doanh) → Cổng 3 (Quyết định về trường hợp kinh doanh) → Giai đoạn 3 (Phát triển) → Cổng 4 (Đánh giá sau phát triển) → Giai đoạn 4 (Thử nghiệm và xác định sự phù hợp) → Cổng 5 (Phân tích kinh doanh trước khi thực hiện thương mại hóa) → Giai đoạn 5 (Hoàn thành sản xuất và đưa sản phẩm ra thị trường) → Đánh giá sau khi thực hiện.

Như vậy, nhìn chung, một Cổng chất lượng đánh dấu sự kết thúc của một giai đoạn để quy trình sản xuất chuyển sang một giai đoạn khác. Và để có thể thực hiện được bước chuyển này, chất lượng trong giai đoạn trước phải được đảm bảo để đủ điều kiện “bước qua” cổng/ trạm kiểm soát và chuyển sang giai đoạn tiếp theo của quy trình. Liên quan đến việc đảm bảo chất lượng của một giai đoạn, một tập hợp các yêu cầu, thông số hoặc tiêu chí được xác định trước để làm cơ sở đánh giá điều kiện đảm bảo chất lượng.

Trong những năm qua, nhiều khái niệm về Cổng chất lượng đã được đưa ra. Dưới đây là một số khái niệm về Cổng chất lượng hiện đang được sử dụng phổ biến nhất:

Theo Charvat (2003), Cổng chất lượng nghĩa là: Các danh sách kiểm tra chính thức được sử dụng trong suốt toàn bộ một dự án; có sự chấp nhận và thông qua chính thức tại mỗi cổng; thực hiện đánh giá về chất lượng và tính toàn vẹn của sản phẩm; đảm bảo truyền đạt thông tin đến đúng các đối tượng liên quan (tức là triển khai chuyển giao các hoạt động, vv...).

Theo Schneider (2004), “Cổng chất lượng là một trạm kiểm soát bao gồm một tập hợp các tiêu chí chất lượng đã được xác định trước đó mà một dự án phải đáp ứng để chuyển từ một giai đoạn của vòng đời dự án sang giai đoạn tiếp theo. Theo đó, Cổng chất lượng phục vụ như những cải thiện cho các điểm mốc và những bước chuyển giao nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng đã được xác định trước đó”.

Theo Flohr (2008), Cổng chất lượng là “các điểm mốc quan trọng và các điểm quyết định với các tiêu chí tập trung vào chất lượng đã được xác định trước”.

Mặc dù có nhiều khái niệm về Cổng chất lượng, hiện nay vẫn chưa có một khái niệm nào được sử dụng chung cho tất cả các ngành, các lĩnh vực sản xuất khác nhau.

2.2. Phân loại Cổng chất lượng

Cổng chất lượng được phân ra thành hai loại: Cổng kiểm soát chất lượng và Cổng quản lý chất lượng⁵. Ở cấp độ hoạt động, các Cổng kiểm soát chất lượng được xây dựng để theo dõi, kiểm soát chất lượng của hiệu suất và kết quả trong các quy trình hoạt động. Còn ở cấp độ quản lý, các Cổng quản lý chất lượng được tạo ra để phục vụ cho việc đưa các quyết định ảnh hưởng đến hiệu quả, kết quả của một chiến lược, dự án hoặc chương trình nhất định.

Tuy vậy, dù là trong một quy trình quản lý hay một quy trình hoạt động thì Cổng chất lượng vẫn là một trạm kiểm soát, nơi các kết quả của quy trình được kiểm tra, kiểm soát dựa trên một tập hợp các yêu cầu đã được xác định trước đó.

2.3. Các thành phần của Cổng chất lượng

Tùy thuộc vào từng lĩnh vực khác nhau mà Cổng chất lượng sẽ bao gồm những thành phần đặc trưng khác nhau. Tuy nhiên, về cơ bản, hầu hết các Cổng chất lượng đều có các thành phần chủ yếu là vị trí, nội dung và quy trình.

“Vị trí” của cổng là thành phần mô tả nơi đặt cổng trong một quy trình tác nghiệp, kể cả quy trình quản lý và quy trình hoạt động. Xác định đúng vị trí là điều kiện tiên quyết cho hiệu quả sử dụng Cổng chất lượng. Cần phải đặt cổng tại các điểm chuyển tiếp, các điểm mốc giữa các giai đoạn trong một quy trình thì Cổng chất lượng mới phát

huy hết hiệu quả, đồng thời tiết kiệm được các nguồn lực phục vụ cho việc vận hành các cổng.

“Nội dung” của cổng là tập hợp các tiêu chí được xác định trước mà trên cơ sở đó, các đo lường chất lượng sẽ được thực hiện tại một điểm trong quy trình. Thành phần này gồm 3 khía cạnh: Nhân lực, các tiêu chí và các đo lường.

Khía cạnh nhân lực (các yêu cầu về nguồn lực) là các yêu cầu liên quan đến các mức độ kỹ năng, kinh nghiệm cũng như cam kết thực hiện các hoạt động trong quy trình.

Các tiêu chí (các yêu cầu về kết quả) là các đặc điểm, thông số kỹ thuật định tính hoặc định lượng được mong đợi của các sản phẩm và dịch vụ tại một điểm trong chương trình, dự án, quy trình.

Nội dung (các đo lường hiệu suất) của Cổng chất lượng là các đo lường về hiệu suất liên quan đến quy trình hoặc tiên độ của quy trình để đảm bảo Cổng chất lượng.

Cuối cùng, “quy trình” của Cổng chất lượng xác định cách thức thực hiện kiểm soát và quyết định, cũng như những gì xảy ra trong trường hợp các đo lường cho thấy kết quả hoặc sản phẩm không đáp ứng các tiêu chí được xác định trước (các yêu cầu). Trong đó, ở các cấp độ quản lý khác nhau sẽ có các quy tắc để ra quyết định khác nhau.

2.4. Cơ chế hoạt động của Cổng chất lượng

Mô tả về cơ chế hoạt động của Cổng chất lượng, tài liệu “Introducing the PROsys quality gates methodology” đã lấy một ví dụ hết sức sinh động, trong đó ví Cổng chất lượng với những hố chướng ngại (slalom holes) trong một cuộc đua trượt tuyết xuống dốc như sau:

⁵ “Introducing the PROsys quality gates methodology”, 1998

Ví dụ, có thể hình dung các Cổng chất lượng như là các hồ chướng ngại trong một cuộc đua trượt tuyết xuống dốc, trong đó mục tiêu của cuộc đua không chỉ đơn giản là các vận động viên trượt xuống dốc. Vận động viên buộc phải vượt qua các hồ chướng ngại trên đường trượt. Thử tưởng tượng, nếu như không có hồ chướng ngại nào, vận động viên sẽ có rất nhiều cách, rất nhiều con đường khác nhau để xuống dốc (tương đương như các quy trình), tuy nhiên các yếu tố thời gian, vận tốc và hiệu quả cũng sẽ khác nhau với những con đường, những quy trình khác nhau đó. Với các Cổng chất lượng - các hồ chướng ngại cần vượt qua trên đường trượt, những sự khác nhau này vẫn sẽ được cho phép đối với các vận động viên, tuy nhiên mức độ dao động sẽ bị hạn chế hơn nhiều. Tùy thuộc vào cách vận động viên đến gần các hồ (Cổng chất lượng) mà có thể đưa ra dự đoán về khả năng vượt hồ chướng ngại của vận động viên đó để đến được các hồ tiếp theo. Lúc này, về cơ bản, các tiêu chí được đo lường tại cổng chính là vận tốc và hướng trượt để đến được Cổng của vận động viên. Các tiêu chí này cho biết mức độ xuất sắc của quá trình đến được Cổng. Nếu vận tốc và hướng trượt của vận động viên không nằm trong một giới hạn nhất định thì chỉ có những điều chỉnh quyết liệt trong quá trình trượt mới có thể giúp vận động viên đó đến được cổng tiếp theo trong những giới hạn đã được xác định trước đó, từ đó hoàn thành cuộc đua.

Trong ví dụ trên, có thể xây dựng một tập hợp các tiêu chí (ở đây là vận tốc và hướng trượt chấp nhận được) cho từng điểm trong quá trình trượt. Nếu vận động viên vượt qua được một hồ chướng ngại (Cổng chất lượng) trong phạm vi vận tốc và hướng trượt chấp nhận được thì vận động

viên đó có thể tiếp tục cuộc đua. Nếu không, vận động viên có thể sẽ phải thực hiện một hành động đặc biệt nào đó (chẳng hạn như tạm thời trượt xuống từ từ) để có thể tạo ra được một bước ngoặt nhằm bắt kịp cuộc đua.

Liên hệ tới các lĩnh vực nhất định, có thể thấy: Kết quả của mọi hoạt động, quy trình, dự án đều phụ thuộc vào các yếu tố đầu vào và cách thức tiến hành các hoạt động, quy trình, dự án đó (gọi là Quy trình tác nghiệp). Để có thể đảm bảo được chất lượng của quy trình, cần phải đảm bảo được chất lượng của các yếu tố đầu vào của quy trình (gọi là các tiêu chí đầu vào) và xác định được các tiêu chí đầu ra cho các hoạt động được thực hiện cũng như các kết quả do quy trình sản xuất ra.

2.5. Lợi ích và thách thức của việc thực hiện Cổng chất lượng

Cổng chất lượng đã và đang ngày càng cho thấy những lợi ích thiết thực đối với hoạt động quản lý chất lượng nói chung. Trong đó, có thể điểm qua một số lợi ích rõ ràng mà Cổng chất lượng mang lại như: Cải thiện quy trình, khả năng tiếp cận với chất lượng, giảm thiểu rủi ro của dự án/ chương trình, giảm thời gian xây dựng và phát triển sản phẩm, xây dựng trách nhiệm giải trình, vv...

Thứ nhất, thông qua việc thiết lập và vận hành Cổng chất lượng, chúng ta có thể thấy rõ hơn về các giai đoạn của một quy trình sản xuất nhất định, cũng như sự phụ thuộc, tác động và ảnh hưởng lẫn nhau giữa các giai đoạn này, qua đó phát hiện những bất cập (nếu có) trong quy trình và đưa ra những điều chỉnh để hoàn thiện quy trình.

Thứ hai, Cổng chất lượng mang lại khả năng tiếp cận với chất lượng cho một dự án/ chương

trình. Cổng chất lượng cung cấp một cơ chế để nhóm thực hiện dự án dễ dàng tiếp cận với chất lượng của các sản phẩm công việc của mình xuyên suốt trong toàn bộ dự án qua từng giai đoạn thực hiện, từ đó có biện pháp cải thiện chất lượng ngay từ đầu. Tình trạng chất lượng trở nên dễ thấy, dễ tiếp cận, thậm chí được định lượng một cách rõ ràng. Không chỉ phản ánh chất lượng của các kết quả đầu ra cuối cùng trong từng giai đoạn dự án, Cổng chất lượng còn phản ánh được chất lượng của các kết quả trung gian, đảm bảo các kết quả trung gian đáp ứng được các yêu cầu của các hoạt động trong từng giai đoạn.

Thứ ba, Cổng chất lượng giúp giảm thiểu các rủi ro, nguy cơ của dự án/ chương trình. Thông qua việc phát hiện các vấn đề, nguy cơ có thể ảnh hưởng đến chất lượng kết quả và quy trình, các phương án đối phó sẽ được xây dựng để giảm thiểu hoặc loại bỏ các rủi ro, nguy cơ.

Thứ tư, Cổng chất lượng có thể làm giảm thời gian xây dựng và phát triển sản phẩm, qua đó giúp tiết kiệm các nguồn lực, nâng cao hiệu quả chi phí của hoạt động sản xuất. Quá trình xây dựng và phát triển một sản phẩm cần phải trải qua các giai đoạn khác nhau, từ hình thành ý tưởng, đánh giá ý tưởng cho đến thử nghiệm và thực hiện ý tưởng đó. Nếu như từng giai đoạn này được đảm bảo là đúng và hợp lý ngay từ đầu thì thời gian xây dựng và phát triển sản phẩm sẽ được rút ngắn đáng kể, thay vì chúng ta tiến hành một loạt các hoạt động, các bước trong tâm thế không chắc chắn, không biết liệu có cần phải quay lại để sửa chữa, bổ sung, điều chỉnh, thậm chí trường hợp xấu nhất là bác bỏ hoàn toàn ý tưởng được hình thành ban đầu. Với lợi ích này, Cổng chất lượng còn là kỹ thuật, công cụ và phương pháp góp phần

hình thành phong cách làm việc chuyên nghiệp, thay đổi thói quen làm việc theo cảm tính, mập mờ, thiếu cơ sở đánh giá chất lượng công việc.

Thứ năm, Cổng chất lượng giúp xây dựng và tăng cường trách nhiệm giải trình của dự án/ chương trình. Với một quy trình được phân thành các khâu, các bước rõ ràng với các hoạt động và yêu cầu cụ thể của từng hoạt động, trách nhiệm giải trình của dự án/ chương trình sẽ được xây dựng, tăng cường và gắn bó chặt chẽ với các bên liên quan trong quy trình đó. Lợi ích này cũng hỗ trợ tích cực cho các công tác tổ chức, phân công trách nhiệm và đánh giá hiệu quả công việc của các cá nhân, bộ phận liên quan.

Ngoài ra, Cổng chất lượng còn mang lại một số những lợi ích thiết thực khác như tăng cường kết nối thông tin trong dự án/ chương trình, tập trung vào chất lượng, vv...

Bên cạnh những lợi ích của Cổng chất lượng đối với các hoạt động quản lý chất lượng nói chung, phương pháp này cũng đặt ra những thách thức nhất định cho các dự án/ chương trình. Để thực hiện Cổng chất lượng cho các quy trình sản xuất, trước hết nhất thiết phải phân tách các quy trình đó thành các giai đoạn khác nhau. Tuy nhiên, không phải mọi quy trình sản xuất trong tất cả các ngành, lĩnh vực đều có thể dễ dàng phân tách hợp lý, đặc biệt là các lĩnh vực sản xuất đặc biệt với quy trình sản xuất có tính đan xen, phức tạp. Bên cạnh đó, rất khó khăn để định một quy trình sản xuất với các giai đoạn được phân tách nhất định đã phù hợp hay chưa. Nếu các quy trình không được xác định rõ ràng, hợp lý thì hiệu quả của phương pháp Cổng chất lượng sẽ bị hạn chế rất nhiều.

Việc xác định trước các tiêu chí, bao gồm

các tiêu chí đầu vào và các tiêu chí đầu ra cũng là một thách thức. Để xác định được các tiêu chí làm cơ sở cho việc thực hiện các đo lường chất lượng, cần phải có sự thông nhất về quan điểm giữa các đơn vị, các cơ quan liên quan. Tuy vậy, trên thực tế, quan điểm về một tiêu chuẩn, thước đo chất lượng tại một điểm trong quy trình sản xuất không phải bao giờ cũng thống nhất hoàn toàn, nhất là khi vấn đề đáp ứng các tiêu chí chất lượng lại gắn liền với trách nhiệm của các bên.

Cuối cùng, một thách thức không hề nhỏ để thực hiện Cổng chất lượng là vấn đề nguồn lực. Để thiết lập và vận hành Cổng chất lượng, cần phải có một nguồn lực nhất định về nhân sự, tài chính, thời gian.

3. Cổng chất lượng số liệu thống kê của ABS

3.1. Giới thiệu về Cổng chất lượng của ABS

Có rất nhiều nguy cơ/ rủi ro có thể xảy ra trong quá trình sản xuất số liệu thống kê, ABS đã áp dụng Cổng chất lượng để phát hiện sớm các sai sót trong các quy trình sản xuất số liệu thống kê, trong đó tuân thủ tuyệt đối 6 nguyên tắc: Quản lý chất lượng các quy trình một cách toàn diện; Quản lý chất lượng và đánh giá sự phù hợp với mục đích sử dụng dựa trên thực chứng; Phát hiện sớm các vấn đề; Vai trò và nhiệm vụ của các bên liên quan trong việc quản lý chất lượng phải được xác định rõ ràng; Kiên thức và thông tin về các giai đoạn cụ thể của các quy trình thống kê phải được tư liệu hóa và chia sẻ; Rút ra bài học kinh nghiệm từ các đánh giá thường xuyên, từ đó không ngừng nâng cao chất lượng quy trình sản xuất số liệu thống kê.

Cổng chất lượng của ABS gồm có 6 yếu tố: Vị trí, các đo lường chất lượng, vai trò, mức độ

chấp nhận, hành động giải quyết và đánh giá. Cụ thể như sau:

(1) Vị trí đặt Cổng chất lượng:

Vị trí của Cổng chất lượng được xác định theo mức độ rủi ro tại một điểm của quy trình sản xuất số liệu thống kê. Để xác định nơi đặt Cổng chất lượng, cần trả lời ba câu hỏi: Điều gì có thể sai? Sai sót xảy ra khi nào? Sai sót đó có thể dẫn đến những hậu quả gì?

Cùng với việc xét đến những rủi ro cổ hữu, vốn có, cần phải vẽ ra một sơ đồ cơ bản về quy trình sản xuất số liệu thống kê, từ đó xác định được vị trí của Cổng chất lượng. Các quy trình sản xuất số liệu thống kê được sơ đồ hóa sẽ cho ta thấy mối liên hệ tương tác giữa các bước trong quy trình sản xuất số liệu thống kê. Hiện nay, Mô hình quy trình tác nghiệp thống kê chung (GSBPM) bao gồm 9 bước đang được ABS sử dụng để mô hình hóa quy trình sản xuất số liệu thống kê nhằm xác định vị trí đặt Cổng chất lượng. Thông qua việc xác định các hoạt động cụ thể của mỗi bước trong quy trình sản xuất số liệu thống kê mà ABS có thể đánh giá được rủi ro có thể xảy ra trong từng bước, qua đó xác định được điểm đặt Cổng chất lượng. Hiện nay, ABS chủ yếu sử dụng Cổng chất lượng để đảm bảo chất lượng thống kê ở 3 bước: Thu thập, xử lý và phân tích. Lưu ý số lượng cổng chất lượng cần hạn chế để quy trình sản xuất số liệu thống kê không bị chậm trễ. Thông thường, trong một quy trình sản xuất số liệu thống kê, ABS đặt từ 5 đến 6 cổng (con số này mang tính chất tương đối, tùy thuộc vào hoàn cảnh nhất định).

ABS cũng có một ma trận để xác định khả năng xảy ra các nguy cơ/ rủi ro thống kê cũng như tác động của nguy cơ/ rủi ro đối với chất lượng thống kê.

Bảng 1: Ma trận quản lý nguy cơ/rủi ro thống kê của ABS

Khả năng (Likelihood)	Tác động (Consequence)				
	Không tác động	Tác động ít	Tác động vừa phải	Tác động lớn	Tác động nghiêm trọng
Gần như chắc chắn	M	H	H	E	E
Có khả năng	M	M	H	E	E
Có thể	L	M	H	E	E
Không có khả năng	L	L	M	H	E
Gần như không có	L	L	M	H	H

Trong đó, khả năng có thể phát sinh nguy cơ/rủi ro thống kê được xác định theo mức độ giảm dần, cụ thể: gần như chắc chắn, có khả năng, có thể, không có khả năng, gần như không có; Tác động của nguy cơ/rủi ro đến quy trình hoặc kết quả thống kê được xác định theo mức độ tăng dần, như: không tác động, tác động ít, tác động vừa phải, tác động lớn, tác động nghiêm trọng. Từ đó, ABS xác định được nguy cơ để quyết định việc đặt Cổng chất lượng: L (thấp), M (trung bình), H (cao), E (rất cao).

(2) Các đo lường chất lượng:

Các đo lường chất lượng là một bộ chỉ tiêu đưa ra thông tin về các vấn đề tiềm tàng tại một điểm nhất định trong quy trình thống kê. Khi xác định các đo lường chất lượng cho mỗi cổng chất lượng, cần xem xét những thông tin nào là cần thiết để đánh giá mức độ phù hợp với mục đích sử dụng kết quả tại điểm đó, tức là cần xác định tại điểm đó, kết quả đầu ra là gì và cần đáp ứng những yêu cầu nào. Mỗi cổng chất lượng có thể có nhiều đo lường chất lượng, trong đó ABS khuyến nghị các đo lường chất lượng trong cùng một cổng chất lượng nên có tính loại trừ lẫn nhau. ABS khuyến

khích sử dụng các khái niệm/ định nghĩa chung, thống nhất cho các đo lường chất lượng.

(3) Vai trò:

Vai trò ở đây liên quan đến việc phân công cho những người hoặc những bộ phận khác nhau liên quan đến việc vận hành Cổng chất lượng. Trong đó, có 3 vai trò được phân công trong một Cổng chất lượng của ABS bao gồm:

+ Một người điều hành (còn gọi là người giữ cổng): Là người chịu trách nhiệm biên soạn thông tin về Cổng chất lượng, đồng thời đảm bảo tất cả các vai trò phải được hoàn thành kịp thời.

+ Các bên liên quan được phân thành 2 nhóm: Nhóm 1 (bên cho) có trách nhiệm cung cấp thông tin được cụ thể hóa bằng các đo lường chất lượng. Nhóm này cần phải hiểu các định nghĩa/ khái niệm được dùng trong Cổng chất lượng nhằm cung cấp đúng thông tin. Lưu ý là tất cả những trách nhiệm phải được thỏa thuận rõ ràng ngay từ lúc thiết lập Cổng chất lượng; Nhóm 2 (bên nhận) có công việc chịu tác động của những vấn đề trong quy trình. Nhóm này có vai trò độc lập trong toàn bộ hoạt động quản lý chất

lượng của quy trình thống kê. Ví dụ, nếu một bộ phận phụ thuộc vào số liệu được lấy từ bộ phận khác thì bộ phận phụ thuộc đó nên là một bên liên quan và sẽ được thông báo về mọi trì hoãn cũng như các vấn đề trong quy trình có thể tác động trực tiếp đến khả năng thực hiện công việc của bộ phận đó.

+ Các bên không liên quan (một hoặc nhiều người): Là những người độc lập, không liên quan việc biên soạn Cổng chất lượng. Họ kiểm tra thông tin được trình bày trong Cổng chất lượng và quyết định xem liệu quy trình có thể tiếp tục để chuyển sang quy trình tiếp theo không, tức là quy trình đã đạt yêu cầu chưa. Nhóm này giúp kiểm tra và ra quyết định một cách khách quan (vì những người liên quan đến hoạt động của Cổng chất lượng đôi khi rất khó nhận ra những vấn đề dễ thấy).

(4) Mức độ chấp nhận:

Yêu tố này liên quan đến một mức độ chấp nhận được về chất lượng. Mức độ này có thể là định tính (có/ không) hoặc định lượng (bao nhiêu %). Mức độ chấp nhận (ngưỡng) thường được thiết lập theo kỳ vọng / dự kiến kết quả tại điểm nhất định trong quy trình so với các đo lường chất lượng nhất định. Những kết quả kỳ vọng/ dự kiến cần phải được thiết lập trước khi tiến hành quy trình (để đảm bảo tính khách quan).

(5) Hành động giải quyết:

Các hành động được xác định trước để đối phó với những kết quả khác nhau của Cổng chất lượng, theo đó xác định những gì cần làm trong trường hợp các ngưỡng/ mức độ chấp nhận được đáp ứng cũng như không được đáp ứng. Các câu hỏi cần đặt ra để xác định được hành động giải

quyết bao gồm: Cần làm gì khi có vấn đề xảy ra? Cần phải thông báo cho những đối tượng nào?

ABS sử dụng tín hiệu đèn giao thông (xanh, vàng, đỏ) để xác định hành động đối phó. Theo đó, mức độ nghiêm trọng của hành động sẽ phụ thuộc vào màu đèn, cụ thể như sau:

+ Đèn xanh: Khi các ngưỡng/ mức độ chấp nhận được đáp ứng và không có vấn đề gì xảy ra đối với quy trình tại điểm đó. Trường hợp này quy trình đạt yêu cầu và có thể tiếp tục thực hiện quy trình tiếp theo.

+ Đèn vàng: Khi các ngưỡng/ mức độ chấp nhận cho thấy có vấn đề xảy ra, và vấn đề này chỉ vượt ra ngoài phạm vi mức độ chấp nhận đã được xác định trước. Trường hợp này cần thực hiện kiểm tra xem có vấn đề hay không, đồng thời tiếp tục thực hiện quy trình tiếp theo trong quá trình kiểm tra. Việc kiểm tra cần đảm bảo là không có vấn đề gì hoặc nếu có thì được giải trình đầy đủ.

+ Đèn đỏ: Khi các ngưỡng/ mức độ chấp nhận không được đáp ứng, cần dừng ngay lại ở quy trình này, tiến hành kiểm tra và giải quyết vấn đề trước khi tiếp tục thực hiện quy trình tiếp theo. Điều này có nghĩa là phải truy ngược về Cổng chất lượng trước đó và xử lý lại dữ liệu từ cổng đó.

(6) Đánh giá:

Cần tiến hành đánh giá để kiểm tra xem Cổng chất lượng có mang lại được cải thiện nào hay không. Cổng chất lượng nên được đánh giá vào cuối mỗi quy trình sản xuất số liệu thống kê để xác định xem: cái gì làm tốt, cái gì chưa tốt, đã đạt được những cải thiện, tiến bộ nào. Nên xem xét những thông tin mà Cổng chất lượng cung cấp đã đầy đủ để ra quyết định hay chưa. Ngoài ra, không có giới hạn nhất định nào về các đánh giá

Cổng chất lượng. Các đánh giá này có thể là đánh giá về lợi ích của các đo lường chất lượng trong mỗi Cổng chất lượng so với chi phí tiến hành các đo lường đó, điều chỉnh các mức độ chấp nhận, bổ sung thêm các đo lường chất lượng chưa có trước đó, loại bỏ những đo lường chất lượng không cần thiết, điều chỉnh lại tất cả các yếu tố của một Cổng chất lượng dựa trên kinh nghiệm thực hành.

3.2. Lợi ích của Cổng chất lượng đối với hoạt động sản xuất số liệu thống kê của ABS

ABS đã tiến hành tổng kết một số lợi ích thu được đối với hoạt động sản xuất số liệu thống kê từ việc thực hiện Cổng chất lượng. Thực tế cho thấy, Cổng chất lượng mang lại nhiều lợi ích khác nhau, như: Đưa ra mô hình về trách nhiệm giải trình cho các quy trình thống kê; phát hiện sớm các vấn đề trong quy trình, từ đó xử lý các vấn đề này; đưa ra dự kiến/ kỳ vọng về mức độ chấp nhận chất lượng, từ đó giúp tránh khỏi việc xói mòn về chất lượng từ quy trình này sang quy trình khác và giúp đánh giá chất lượng số liệu khách quan hơn; lưu lại và giám sát các vấn đề và hành động trong suốt quy trình thống kê; tạo ra một kho tri thức chung, vv...

3.3. Kinh nghiệm thực hiện Cổng chất lượng của ABS

Sau khi vận hành nhiều Cổng chất lượng để phục vụ cho quản lý chất lượng thống kê, ABS đã rút ra một số kinh nghiệm như sau:

Thứ nhất, có đủ các nguồn lực chuyên môn để đánh giá và xây dựng Cổng chất lượng: Việc có đủ các nguồn lực để chuyên phục vụ việc xây dựng cũng như các quá trình đánh giá sau đó là vô cùng quan trọng. Cần tham vấn với

các bên liên quan trong giai đoạn xây dựng Cổng chất lượng để đảm bảo tất cả các phương án của Cổng chất lượng tại một thời điểm bất kỳ đều được tính đến.

Thứ hai, số lượng cổng chất lượng hợp lý: Cần hạn chế số lượng cổng trong cùng một quy trình. Quá nhiều cổng sẽ làm chậm quá trình sản xuất số liệu thống kê và có thể làm giảm giá trị của các cổng. Số lượng cổng tùy thuộc vào số lượng và mức độ phức tạp của các đo lường chất lượng trong cổng.

Thứ ba, tránh trùng lặp các cổng, các đo lường chất lượng nên có tính loại trừ lẫn nhau và cần đặt các cổng chất lượng tại các điểm kiểm soát có nguy cơ rủi ro cao.

Kết luận và Khuyến nghị

Cổng chất lượng là một công cụ quản lý chất lượng thống kê mạnh, có thể mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho hoạt động sản xuất số liệu thống kê của một quốc gia nếu được áp dụng hiệu quả và phù hợp. Mục tiêu cuối cùng của một cơ quan thống kê là sản xuất và cung cấp cho người dùng các số liệu thống kê có chất lượng cao. Đối với Việt Nam, vấn đề chất lượng số liệu thống kê hiện đang là một trong những vấn đề được quan tâm nhiều nhất. Trong bối cảnh này, tìm ra phương pháp phù hợp và hiệu dụng để phục vụ cho công tác đảm bảo chất lượng số liệu thống kê là hết sức cần thiết. Kinh nghiệm của ABS cho thấy Cổng chất lượng có thể là một công cụ quản lý chất lượng đối với Thống kê Việt Nam. Một số khuyến nghị:

(1) Tiếp tục nghiên cứu, học tập kinh nghiệm quản lý chất lượng thống kê nói chung và Cổng chất lượng của ABS.

(2) Hoàn thiện quy trình sản xuất thông tin thống kê cấp cao bao gồm 07 bước⁶, xây dựng quy trình sản xuất thông tin thống kê chi tiết (cấp thấp) để làm tiền đề cho việc xây dựng, thử nghiệm và áp dụng Cổng chất lượng cho quản lý chất lượng quy trình sản xuất thông tin thống kê. Trên cơ sở quy trình sản xuất thông tin thống kê được hoàn thiện, xác định số lượng Cổng chất lượng cũng như các thành phần của Cổng chất lượng.

(3) Chuẩn bị các nguồn lực cần thiết như nhân lực, tài chính,... để thực hiện Cổng chất lượng. Đặc biệt, trong giai đoạn ban đầu chưa có nhiều kinh nghiệm, cần có một đội ngũ nhân viên với trình độ chuyên môn phù hợp chịu trách nhiệm hướng dẫn thực hiện công cụ này, chẳng hạn như một nhóm chuyên gia tư vấn về các khái niệm, cơ chế hoạt động, quy trình vận hành của Cổng chất lượng cho các đơn vị trực tiếp sản xuất số liệu thống kê hoặc các đơn vị vận hành Cổng chất lượng. Trong trường hợp Cổng chất lượng do chính các đơn vị sản xuất số liệu thống kê vận hành thì trong mỗi đơn vị, có thể bố trí nhân sự phụ trách công cụ Cổng chất lượng để tạo điều kiện cho hoạt động tổ chức triển khai Cổng chất lượng của đơn vị.

(4) Chọn một hoặc một số cuộc điều tra thường xuyên với quy mô vừa phải để áp dụng thử nghiệm. Sau khi đã áp dụng thử nghiệm Cổng chất lượng, các đánh giá về kết quả thử nghiệm sẽ được rút ra, từ đó xác định những thuận lợi, khó khăn, bất cập, lợi ích, chi phí, so sánh với các phương pháp và công cụ quản lý chất lượng khác để quyết định việc áp dụng Cổng chất lượng trong sản xuất số liệu thống kê.

Tài liệu tham khảo:

1. Australian Bureau of Statistics (2010). Liên kết:

<http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Latestproducts/1540.0Main%20Features5Dec%202010?opendocument&tabname=Summary&prodno=1540.0&issue=Dec%202010&num=&view=> (truy cập ngày 29/3/2017);

2. Paul Schubert, Tennier Guiver, Bobynd MacDonald, Frank Yu. 2006. *Using Quality Measures to Manage Statistical Risks in Business Surveys*;

3. PROsys. 1998. *Introducing the PROsys Quality Gates Methodology*;

4. Saroj Koul, J.Joshuva Alexander. 2013. *Enhancing Process Management – A Quality Usage*. Proceedings of 2013 International Conference on Technology Innovation and Industrial Management in Phuket, Thailand;

5. United Nations Economic Commission for Europe. 2017. *The Generic Statistical Business Process Model*. Liên kết: <http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model> (truy cập ngày 29/3/2017);

6. Vladimir Ambartsoumian, Jasbir Dhaliwal, Euntae “Ted” Lee, Thomas Meservy, Chen Zhang. 2011. *Implementing quality gates throughout the enterprise IT production process*. Journal of Information Technology Management, a Publication of the Association of Management.

⁶ Theo quyết định số 945/QĐ-TCTK ngày 24 tháng 9 năm 2013, Tổng cục trưởng Tổng cục Thống kê.