

# CUNG CẤP THÔNG TIN THÔNG KÊ

## Nhu cầu của người sử dụng số liệu thống kê chuyên nghiệp

*(Tiếp theo)*

### 3. Đo lường nhu cầu của người sử dụng chuyên nghiệp - Biết người dùng của chúng tôi là ai

Trong bối cảnh đó, Ngân hàng Trung ương châu Âu (ECB), được hỗ trợ bởi lực lượng đặc nhiệm công tác của Ủy ban Thống kê đã khởi xướng ba cuộc khảo sát sơ bộ để bắt đầu thu thập thông tin về nhu cầu của người dùng và khuyến nghị để tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng số liệu thống kê.

\* Cuộc khảo sát đầu tiên được thực hiện bằng cách phỏng vấn phân khúc người dùng "các nhà báo/phương tiện truyền thông", được xác định là một trong những phân khúc thị trường cốt lõi. Cuộc phỏng vấn được ECB thực hiện nhằm mục tiêu là các nhà báo chuyên ngành - nhà báo thường xuyên

được báo cáo, giám sát, theo dõi và sử dụng số liệu thống kê từ hệ thống của Ngân hàng Trung ương châu Âu (ESCB), trong đó bao gồm ECB và Ngân hàng Trung ương của các nước thành viên Liên minh châu Âu (EU) để hiểu rõ hơn nhu cầu của họ về số liệu thống kê, các công ty và quy trình làm việc. Các cuộc phỏng vấn được tiến hành cùng với sinh viên của trường Đại học Khoa học ứng dụng ở Frankfurt am Main (Đức) để đề xuất về số liệu thống kê của ESCB. Các nhà báo đến từ cơ quan báo chí quốc tế như Thời báo Tài chính và hãng tin điện tử như Bloomberg, nêu lên nhu cầu khác nhau của người dùng trong quá trình làm việc. Kết quả của những cuộc phỏng vấn trên dẫn đến mười lăm khuyến nghị giới thiệu trong bảng dưới đây:

**Bảng 3:** Tổng quan 15 khuyến nghị từ phân khúc thị trường "nhà báo"

Sáng kiến truyền thông => Khuyến nghị của các nhà báo		
1. Tổng quan về số liệu thống kê và thống kê cốt lõi	6. Dự báo Thống kê	11. Hội thảo & tập huấn với phương tiện truyền thông, liên lạc
2. Số liệu thống kê châu Âu & các quốc gia trong cùng một nguồn	7. Tạo điều kiện thuận lợi tái phân bổ số liệu thống kê	12. Thông báo và cảnh báo
3. Các khu vực sử dụng chung đồng Euro	8. Thông cáo báo chí cùng với số liệu thống kê	13. Chọn, điểm, xem và in hàng loạt trên màn hình
4. Biểu đồ và các sự kiện trong tuần	9. Thống kê trong bối cảnh (cao/thấp)	14. Người dùng thân thiện và tương tác với các trang web
5. Sử dụng ngôn ngữ chung	10. Chọn dữ liệu và biểu đồ từ ấn phẩm ECB	15. Công cụ tìm kiếm

Cụ thể như sau:

<b>Khuyến nghị 7</b>	<b>Tạo điều kiện thuận lợi tái phân bố số liệu thống kê</b>
	- Tạo điều kiện thuận lợi và thúc đẩy tái phân phối số liệu thống kê chính thức của các nhà cung cấp dữ liệu
	- Nhà cung cấp dữ liệu là số nhân phân phối lại (chính thức) số liệu thống kê và đạt đến trung gian tài chính trên toàn cầu
	- Cung cấp công cụ và chức năng quen thuộc và sử dụng hàng ngày cho các nhà phân tích thị trường và các nhà nghiên cứu tài chính
	- Khả năng của người dùng để so sánh số liệu thống kê từ nhiều nguồn và lựa chọn dữ liệu, đồ thị trong vòng vài "nhấp chuột"
	- Khối lượng tần số cao và lớn (khả năng truyền tin "từ máy đến máy" và lập bản đồ mã/dịch thuật)
<b>Khuyến nghị 8</b>	<b>Thông cáo báo chí - bao gồm công cụ để lựa chọn số liệu thống kê liên quan từ thông cáo báo chí</b>
	- Dễ dàng truy cập số liệu thống kê và hàng loạt các số liệu cũ
	- Dễ dàng cho người dùng để tìm hiểu số thông kê: khả năng so sánh số liệu thống kê mới nhất với số liệu trước đó - đó là nội dung để báo cáo tháng này?
	- Dễ dàng tìm thấy số liệu thống kê liên quan bổ sung cho những nghiên cứu tương lai
	- Thực hiện liên kết số liệu thống kê cơ bản có liên quan với nhau
	- Khả năng dễ dàng so sánh đóng góp của quốc gia trong khu vực sử dụng chung đồng Euro đến số liệu thống kê
<b>Khuyến nghị 10</b>	<b>Chọn dữ liệu và biểu đồ từ ấn phẩm ECB</b>
	- Khả năng lặp lại đồ thị và biểu đồ được dùng trong các ấn phẩm của ECB
	- Khả năng dễ dàng sử dụng số liệu thống kê bên dưới các biểu đồ/đồ thị và số liệu thống kê được dùng trong ấn phẩm của ECB
	- Khả năng dễ dàng cung cấp số liệu thống kê cũ đã từng được công bố trong ấn phẩm
	- Cung cấp số liệu thống kê qua liên kết từ các ấn phẩm điện tử

Mười lăm khuyến nghị trên là cốt lõi và thiết yếu cho cộng đồng nhà báo và yêu cầu ứng dụng những tư duy mới về chức năng thống kê trong việc đáp ứng nhu cầu cần thiết của người dùng chuyên nghiệp.

\* Cuộc khảo sát thứ hai được tiến hành bằng cách yêu cầu người dùng bên ngoài truy cập vào website của ECB và nêu lên các quan điểm, ý tưởng của bản thân. Một số câu hỏi mở được đưa ra giúp người trả lời có thể dễ dàng cung cấp những gợi ý,

khuyến nghị cho các chức năng mà họ biết và được sử dụng ở các tổ chức quốc gia, quốc tế khác, rất ít người trả lời đến từ khu vực hộ gia đình. Kết quả cho thấy những người dùng bên ngoài khu vực sử dụng chung đồng Euro là những người dùng chuyên nghiệp, họ chủ yếu tập trung vào: (i) phương tiện truyền thông, (ii) thị trường tài chính và các nhà phân tích ngân hàng/cổ vấn, (iii) các nhà nghiên cứu, (iv) các nhà cung cấp dữ liệu thương mại, (v) cổ vấn cho các nhà hoạch định chính sách đối ngoại và (vi) các học viện.

Phát hiện quan trọng đầu tiên là người dùng bên ngoài đã nêu lên hơn 300 rào cản và đề xuất để cải thiện khả năng tiếp cận, sử dụng của thông kê ECB, ESCB. Những đề xuất này liên quan đến tám nội dung lớn sau:

(i) Lựa chọn, xem và khai thác số liệu thống kê liên quan;

(ii) Khả năng phân chia và tải số liệu mà người dùng lựa chọn;

(iii) Khả năng lặp lại đồ thị/biểu đồ từ bài báo và ấn phẩm của ECB và sử dụng trong công tác chuyên môn riêng;

(iv) Kết hợp chọn lọc số liệu thống kê ECB, ESCB và các quốc gia trong phạm vi thời gian với các nguồn dữ liệu/khu vực địa lý khác;

(v) Công cụ tải xuống để tự động khôi phục lại khối lượng lớn số liệu thống kê;

(vi) Các công cụ đồ họa để nhìn tổng quát về các đặc điểm của số liệu thống kê;

(vii) Bảng chú giải thuật ngữ, hướng dẫn và định nghĩa;

(viii) Các tiện ích để đơn giản hóa "sự hiểu biết", "tìm kiếm" và "tìm thấy" số liệu thống kê.

\* Mục tiêu cuộc khảo sát thứ ba là những nhà thống kê làm việc trong ESCB và các tổ chức quốc tế khác. Hơn 250 nhà thống kê đã trả lời, đưa ra quan điểm của họ về những rào cản chính và khuyến nghị để tạo thuận lợi cho việc sử dụng số liệu thống kê. Những người trả lời cũng cung cấp liên kết đến các trang web khác, theo quan điểm của họ cung cấp số liệu thống kê một cách dễ dàng sử dụng và truy cập. Kết quả của cuộc khảo sát này mở rộng tám nội dung như đã đề cập ở trên.

#### **4. Nhận biết cộng đồng người dùng và môi trường của họ**

Mức độ sẵn có thông tin về người dùng đã đạt đến sự tinh vi mới với công nghệ Web 2.0. Nhà thống kê có thể truy cập vào hồ sơ người dùng và sử dụng thông tin này để cung cấp dịch vụ phù hợp với từng phân khúc người dùng tập trung. Mục tiêu cuối cùng là để xây dựng ý thức cộng đồng giữa nhà cung cấp thông tin thống kê và người dùng tin. Năm 2011, Học viện toàn cầu McKinsey cho rằng các tổ chức có thể khai thác dữ liệu với số lượng rất lớn sẽ đạt được lợi thế hơn đối thủ cạnh tranh. Các công ty như Google và Walmart thu thập thông tin thống kê ngày càng tinh vi về người dùng của họ, dẫn đến những đổi mới trong cung cấp thông tin như một nhà cung cấp phù hợp, nâng cao giá trị cho nhóm người dùng cụ thể nhằm tạo lòng trung thành và tạo thu nhập biên. IPO (Initial Public Offering - phát hành lần đầu cổ phiếu ra công chúng) mới của Facebook, với tổng giá trị 104 tỷ USD đã cho thấy giá trị thông tin chi tiết hàng triệu hộ gia đình. Hơn nữa, nghiên cứu tại sao người dùng tham gia vào Wikipedia cho thấy mọi người có nhiều khả năng đóng góp ở nơi mà:

a) Đang sử dụng kiến thức sẵn có;

b) Được công nhận cho những đóng góp của họ;

c) Cảm thấy rằng họ đang đóng góp vào dự án phục vụ tốt hơn.

Khái niệm về cộng đồng được sử dụng trong chiến lược truyền thông để thu hút người dùng. Sử dụng khái niệm này, thông tin thống kê có thể được định nghĩa là "*quá trình chủ động truyền tin hai chiều mà thông tin thực tế phù hợp với cấu trúc và động lực nền kinh tế của chúng tôi được trao đổi, hiểu biết và để dành sử dụng bởi phân khúc người dùng*". Với định nghĩa này, việc trao đổi thông tin được truyền đạt tốt nhất khi sẵn sàng cho người nhận thông tin tham gia thảo luận, đưa ra đề xuất, câu hỏi và nhận được phản hồi làm rõ các thông điệp/hoặc cung cấp kiến thức chi tiết hơn cho người dùng. Do đó, thông tin số liệu thống kê là một *khái niệm bao quát* và không nên bị nhầm lẫn với phổ biến dữ liệu tĩnh trong một cơ sở dữ liệu bên ngoài hoặc bên trong một ấn phẩm. Thông tin thống kê liên quan đến sự hiểu biết nhu cầu của người dùng và tiếp cận với nhiều nhóm người dùng bằng cách cung cấp và tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận và sử dụng số liệu thống kê có liên quan trong bối cảnh sử dụng ngôn ngữ quen thuộc và các điều khoản. Điều này có nghĩa là thông tin liên quan đến một quá trình hai chiều, người dùng tham gia chủ động sử dụng, tái phân phối và góp phần sử dụng số liệu thống kê để phân tích như một phần đóng góp vào việc nâng cao phúc lợi xã hội.

**Tóm lại**, từ các tài liệu, từ những rào cản hiện tại và xu hướng nền dân chủ, thông tin về số liệu thống kê nên được thông tin hai chiều. Số liệu thống kê cần được chủ động thông báo bằng cách tham gia các phân khúc người dùng cốt lõi để hiểu biết, sử dụng, tái phân phối và tích cực xây dựng các tiêu chuẩn để tích hợp số liệu thống kê. Vì vậy, các nhà thống kê cần phải tăng cường chính sách thông tin

và ưu tiên các chức năng thông tin thống kê bằng cách làm việc cùng với người dùng và các nhà thống kê khác để cải tiến công cụ và chức năng cần thiết để hỗ trợ người dùng bên ngoài. Đối với những thay đổi liên tục trong xã hội, chúng ta không thể bỏ qua và cần phải chấp nhận trong chiến lược truyền thông thống kê. Đặc biệt là sự tồn tại:

(i) Các rào cản quan trọng cho người dùng bên ngoài trong việc tiếp cận, hiểu và sử dụng số liệu thống kê;

(ii) Sự tăng lên theo cấp số nhân đối với các số liệu có giá trị và thông tin từ các nguồn công cộng và tư nhân có thể dẫn đến tình trạng quá tải thông tin với các rủi ro kết hợp;

(iii) Tăng cường sử dụng công nghệ và chức năng trên web;

(iv) Thay đổi về người dùng và sự sẵn sàng tham gia của người dùng chuyên nghiệp về số liệu thống kê;

(v) Khoảng cách ngày càng tăng giữa thông tin hiện nay và cách mà người dùng thế hệ mới truy cập và sử dụng số liệu thống kê;

(vi) Cần tìm ra sáng kiến để có hệ thống nhận biết và tương tác với các phân khúc người dùng chuyên nghiệp cốt lõi và bắt đầu tham gia tích hợp số liệu thống kê trong kinh doanh hàng ngày;

(vii) Cần tập trung vào việc tăng cường sự tin tưởng về số liệu thống kê.

Các phương pháp tiếp cận mới là rất cần thiết để thực hiện chiến lược thông tin thống kê, theo đó là sự hòa hợp tối ưu giữa các nguồn lực trong việc nỗ lực sử dụng, xây dựng dựa trên sự hợp tác giữa cộng đồng thống kê. Ví dụ: kiến thức thống kê, kinh nghiệm hay trang web hữu ích đã tồn tại có thể được

*(Xem tiếp trang 12)*

***(Tiếp theo trang 36)***

điều chỉnh và áp dụng cho các tổ chức thống kê khác.

Ví dụ về một số quan hệ hợp tác cần được tiếp tục phát triển: (1) Hợp tác với Google và các công ty tương tự trong việc tự động cập nhật số liệu trên các nền tảng web dữ liệu như Google Public Data (sử dụng công nghệ SDMX); (2) Hợp tác với công ty đồ họa như OECD đang hợp tác với Gallup để tạo điều kiện cho sự bao gồm các số liệu thống

kê trong ấn phẩm của OECD; (3) Hợp tác với đài BBC trong việc giải thích số liệu thống kê; (4) Quan hệ hợp tác xây dựng sử dụng công nghệ "mã nguồn mở" duy trì khả năng chia sẻ với các thành viên bên ngoài; (5) Xuất bản các bài báo chung với cơ quan báo chí để giới thiệu số liệu thống kê quốc tế; (6) Hợp tác với các đơn vị phát triển phần mềm để hiển thị và thống kê đại diện.

*Vũ Lan Phương (dịch)*

*Nguồn: Communicating Statistics: Professional Users' Requirements for Statistics, Work Session on the Communication of Statistics (Geneva, Switzerland, 27-29 June 2012)*  
*<http://www.unece.org/fileadmin/DAM/.....>*