

THÔNG TIN KHOA HỌC THỐNG KÊ
(năm thứ 25)
Chuyên san Quản lý chất lượng số liệu thống kê

Ban biên tập:

- Tổng biên tập: **PGS.TS. Tăng Văn Khiên**
- Phó tổng biên tập: **ThS. Nguyễn Bích Lâm**
- Thư ký Ban biên tập: **Phạm Sơn**

Giấy phép xuất bản 582/XB-BC

Chỉ số phân loại ISSN 0868-3689

Địa chỉ: 54, Nguyễn Chí Thanh, Hà Nội

Điện thoại: (04) 8343763 Fax: (84-4) 7751356

E-mail: vienthongke@hn.vnn.vn

MỤC LỤC

	Trang
1 *** Lời nói đầu	1
2 Lars Lyberg và Eva Elvers - Vài nét về chất lượng điều tra ở Châu Âu năm 50 năm qua	2
3 *** Giới thiệu những nội dung cơ bản của các khuyến nghị về nâng cao chất lượng số liệu thống kê	6
4 *** Hoạt động cải thiện chất lượng số liệu ở các Viện Thống kê Quốc gia Châu Âu	11
5 Mats Bergdahl, Lars Lyberg - Quá trình quản lý chất lượng số liệu Thống kê Thụy Điển	16
6 Nguyễn Thị Việt Hồng - Một số kinh nghiệm về quản lý chất lượng số liệu thống kê tại cơ quan Thống kê Quốc gia Úc	21
7 Lars Lyberg - Phương pháp nâng cao chất lượng điều tra	24
8 *** Nhiệm vụ chất lượng trong hệ thống thống kê Châu Âu(ESS) và những ứng dụng ở Thống kê Thụy Điển	30
9 *** Tóm tắt bằng tiếng Anh	35
10 *** Mục lục bằng tiếng Anh	37

LỜI NÓI ĐẦU

Chất lượng số liệu thống kê luôn là vấn đề được các cơ quan thống kê các nước hết sức quan tâm. Ở nước ta, trong cơ chế kế hoạch hoá tập trung với mô hình thống nhất 3 loại hạch toán: hạch toán nghiệp vụ, hạch toán kế toán và hạch toán thống kê đã lấy phương châm “đầy đủ, chính xác và kịp thời” làm chuẩn mực để đánh giá chất lượng số liệu thống kê.

Khi nền kinh tế nước ta chuyển từ cơ chế kế hoạch hoá tập trung sang cơ chế thị trường có sự quản lý của nhà nước, quan niệm về chất lượng số liệu thống kê có sự thay đổi cho phù hợp với chuẩn mực quốc tế. Với mục đích trên, Tổng cục Thống kê đã mời chuyên gia về quản lý chất lượng của thống kê Thụy Điển đến Tổng cục Thống kê giới thiệu quá trình quản lý chất lượng số liệu thống kê trong cơ chế thị trường và cử một đoàn cán bộ đi khảo sát ở Úc.

Để có tài liệu giúp cho bạn đọc trong và ngoài ngành tham khảo về vấn đề này Trung tâm Thông tin Khoa học Thống kê đã cho dịch một số tài liệu về quản lý chất lượng số liệu thống kê ở Thụy Điển và Úc. Dựa vào tài liệu trên, Ban biên tập tờ Thông tin Khoa học Thống kê đã tổ chức các cộng tác viên lược dịch những nội dung cơ bản và xuất bản chuyên san: “**Quản lý chất lượng số liệu thống kê**”.

Trong chuyên san này có 6 bài lược thuật của Cục Thống kê Thụy Điển và 1 bài giới thiệu tổng quan về vấn đề chất lượng số liệu thống kê ở Úc.

Đây là lần đầu tiên, tờ Thông tin Khoa học Thống kê ấn hành ấn phẩm loại này, nên không thể tránh khỏi những sai sót. Mong độc giả xa gần lượng thứ và đóng góp ý kiến để những ấn phẩm tiếp theo có chất lượng tốt hơn.

Ý kiến đóng góp của bạn đọc xin gửi về theo địa chỉ:

Ban biên tập tờ Thông tin Khoa học Thống kê

Số 54 Nguyễn Chí Thanh, Hà Nội,

Điện thoại: 04.8343763

Fax: 04.7751356

Email: vienthongke@hn.vnn.vn

Ban biên tập

VÀI NÉT VỀ CHẤT LƯỢNG ĐIỀU TRA Ở CHÂU ÂU NĂM 50 NĂM QUA

Lars Lyberg và Eva Elvers
Thống kê Thuy. Điển

1. Thực trạng phương pháp điều tra những năm 50 của thế kỷ 20

Trong các phương pháp điều tra trước đây, vấn đề chất lượng được thừa nhận hoặc ngầm thừa nhận thông qua các sai số điều tra hay sự hữu ích của điều tra. Những khái quát mang tính lịch sử của Kish (1955), Fienberg và Tanus (1996) và O'Muircheartaig cho thấy trước năm 1950 là giai đoạn phát triển lý luận về mẫu điều tra. Trong suốt những năm 1920, Viện Thống kê Quốc tế đã khuyến khích ý tưởng về mẫu đại diện của Kier và Bowley. Năm 1934, Neyman đã công bố nghiên cứu mang tính lịch sử của ông về phương pháp đại diện. Nguyên tắc ngẫu nhiên của Fisher đã được sử dụng để chọn mẫu trong nông nghiệp và Neyman đã phát triển mẫu chùm, mẫu ước lượng tỷ lệ, chọn mẫu hai pha và đưa ra khái niệm về khoảng tin cậy. Neyman cũng đã chứng tỏ việc đo lường sai số chọn mẫu có thể đạt được bằng cách tính toán sự khác nhau của ước lượng. Cochran, Yates, Deming, Hansen và các nhà nghiên cứu khác chỉnh sửa các khái niệm về lý luận mẫu. Văn phòng Tổng điều tra của Mỹ đã xuất bản hai cuốn sách giáo khoa về các phương pháp và lý thuyết mẫu (do Hansen chủ biên năm 1953). Sự phát triển lý thuyết về mẫu trong giai đoạn này hết sức nổi bật. Người ta đã sớm nhận ra các loại sai số khác trong điều tra ngoài những sai số do mẫu. Mahalanobis (1946) đã đưa phương

pháp ước lượng các sai số và sử dụng nó để ước lượng sự biến động do các khâu: phỏng vấn, hiệu đính, đánh mã và giám sát. Deming (năm 1944) đã liệt kê danh sách các nguồn sai số từ đầu vào; Hasen và Hurwitz (1946) thảo luận về việc chọn mẫu con trong số các đối tượng không trả lời để cung cấp các ước lượng không chệch cho thực trạng không trả lời ban đầu.

Điều tra và chất lượng điều tra là hai khái niệm mơ hồ. Morganstein và Marker (1997) đã chỉ ra rất nhiều khái niệm về chất lượng điều tra và cố gắng phân biệt sự khác nhau giữa các khái niệm này. Một trong các khái niệm được trích dẫn nhiều nhất là của Juran, đó là chất lượng là một nhiệm vụ trực tiếp làm "phù hợp với lợi ích". Sau khi đưa ra khái niệm này, năm 1944 Deming đã sử dụng cụm từ "phù hợp với mục đích", tuy không định nghĩa là chất lượng nhưng có giải thích cách đánh giá kết quả của điều tra như thế nào.

Trong một thời gian khá dài chất lượng được đồng nhất với thống kê chính xác. Tính chính xác có thể đo lường bởi sai số bình phương trung bình (MSE), bao gồm phương sai và bình phương độ lệch. Tuy nhiên chúng ta cần lưu ý đến tính hữu ích hay "tính phù hợp" của số liệu. Nhiều tiêu thức về chất lượng số liệu hiện nay đang sử dụng không được những người sử dụng thông tin trước đây đề cập tới. Người sử dụng thông tin khi đó đã quen với thực tế là cần phải có thời

gian để tiến hành điều tra và kỹ thuật điều tra không cho phép tiếp cận với các dạng phức tạp.

Trong suốt những năm cuối thập kỷ, thuật ngữ chất lượng tốt đã trở nên thông dụng trong đó tính chính xác và tính phù hợp là hai tiêu thức chính trong cấu thành của chất lượng. Năm 2000, Thống kê Châu Âu đưa ra khái niệm chất lượng bao gồm 7 tiêu thức: tính phù hợp (số liệu thống kê được gọi là phù hợp nếu nó đáp ứng nhu cầu của người sử dụng), tính chính xác (mức độ phản ánh tính chính xác các hiện tượng của số liệu thống kê), tính kịp thời (khả năng tiếp cận dễ dàng và đúng lúc), tính có thể sử dụng được (tính có thể sử dụng để cập đến các điều kiện tự nhiên trong đó người sử dụng có thể thu được dữ liệu và tính rõ ràng để cập đến môi trường thông tin), có thể so sánh được (theo thời gian, giữa các vùng địa lý, và giữa các lĩnh vực); tính chặt chẽ (sự tương xứng của số liệu thống kê để có thể kết hợp được cho những mục đích sử dụng khác nhau, nhất là khi chúng hình thành từ các nguồn khác nhau) và tính đầy đủ (để cập tới phạm vi của số liệu thống kê hiện có so với số liệu thống kê phải có). IMF đang xây dựng một lược đồ có hơi khác so với 7 tiêu thức nêu trên bao gồm một tập hợp các điều kiện và 5 tiêu thức về chất lượng: tính đầy đủ; tính hợp lý về phương pháp luận; tính chính xác và tin cậy; khả năng phục vụ; khả năng tiếp cận. Ngoài ra, còn nhiều khía cạnh khác về chất lượng đã được trình bày trong các báo cáo khác.

Chất lượng điều tra có thể chia thành 3 mức độ. Thứ nhất, chất lượng của sản phẩm được đo lường bằng một tiêu chuẩn chung đã được thống nhất. Thứ hai, chất lượng của quy trình, cho biết một số quy trình để đưa ra sản

phẩm. Quy trình đó đáng tin như thế nào? Các loại thay đổi điển hình của quy trình là gì? Thứ ba, đó là chất lượng tổ chức điều tra đánh giá đối sánh với một số các giá trị hoặc các tiêu chuẩn. Làm thế nào để việc tổ chức có thể đảm bảo rằng các quy trình điều tra được quản lý một cách hợp lý? Các mức độ này có quan hệ khá chặt chẽ với nhau, một sản phẩm sẽ không đạt chất lượng tốt nếu không hội tụ đủ cả ba mức độ trên.

2. Khái niệm chất lượng trong giai đoạn 1950 - 1980

Giai đoạn 1950 - 1980 được đặc trưng bởi những nỗ lực nhằm giảm thiểu sai số bình phương trung bình. Thành tựu nổi bật nhất trong giai đoạn này là việc thiết lập mô hình điều tra của Văn phòng Tổng điều tra Mỹ, ở đó sai số bình phương trung bình của một ước lượng được tách ra thành phương sai mẫu:

- + Phương sai do trả lời
- + Hiệp phương sai
- + Độ lệch bình phương.

Sai số bình phương trung bình là một công cụ hữu ích để xác định việc phân bổ nguồn lực trong một cuộc điều tra như thế nào nhằm đạt được kết quả tốt nhất. Việc sử dụng sai số bình phương trung bình như phương thức để đánh đổi giữa chi phí - sai số. Ý tưởng chính trong thời kỳ này là chất lượng có thể đạt được thông qua nghiên cứu ước lượng các thành phần của sai số bình phương trung bình.

Một vài quan sát khác trong thời kỳ này bao gồm:

Những nỗ lực ban đầu nhằm mở rộng khái niệm chất lượng đã được tiến hành vào năm 1979. Thống kê Thụy Điển sử dụng hai

tiêu thức chất lượng chính đó là tính phù hợp và tính chính xác.

Trong suốt những năm 70 các nhà thống kê đã tập trung vào quá trình tự động hoá việc mã hoá, hiệu đính, và thu thập dữ liệu.

Dillman (1978) xuất bản cuốn sách về Phương pháp thiết kế tổng hợp đưa ra các quy định cơ bản để đạt được tỷ lệ trả lời cao trong các cuộc điều tra qua thư điện tử và qua điện thoại dựa trên lý thuyết trao đổi có tính chất xã hội.

3. Khái niệm chất lượng từ năm 1980 đến nay

Trong suốt 20 năm cuối thế kỷ, các nhà thống kê tiếp tục nghiên cứu các đặc trưng của sai số và điều kiện để giảm bớt sai số hoặc hạn chế sai số. Lý thuyết thống kê đơn giản chưa đủ để trở thành một lý thuyết duy nhất cho phương pháp điều tra. Các lý thuyết tâm lý học, xã hội học, giao tiếp, kinh tế, quản lý và các môn học khác cũng bắt đầu có ảnh hưởng tới nghiên cứu về chất lượng điều tra. Kiến thức từ các môn khoa học trên có thể cho chúng ta biết nguồn gốc của sự thiếu hụt trong chất lượng điều tra là gì và đưa ra các nguyên tắc thiết kế điều tra nhằm giảm tận gốc các sai số. Trong những năm cuối thập niên 60 Tore Danenius đã tổ chức một khoá học tại Trường đại học Stockholm về các khía cạnh tâm lý của đối tượng điều tra.

Năm 1983, Hội đồng Nghiên cứu Khoa học Xã hội Anh đã tổ chức Hội nghị khoa học với chủ đề "Xem xét lại dữ liệu trong các cuộc điều tra". Một trong số kết quả của hội nghị là cuốn sách của Moss và Goldstein (1979) đã đề cập vấn đề về tâm lý học và điều tra.

Năm 1987 Thống kê Canada đã phát hành Sổ tay hướng dẫn về chất lượng, và Jabine (1990) đã xuất bản một bản lược sử về chất lượng cho điều tra thu nhập. Mục tiêu chính nhằm mô tả các nghiên cứu về chất lượng đã được tiến hành. Điều quan trọng trong bản lược sử về chất lượng là thông tin có thể tích lũy theo thời gian và vì vậy nó có thể sử dụng cho các cuộc điều tra sau.

Khái niệm về chất lượng của các tổ chức thống kê quốc tế có những thay đổi trong những năm cuối thập kỷ. Cách tiếp cận nổi bật đó là việc xây dựng tiêu chuẩn ISO 8402 từ năm 1986, với phát biểu về chất lượng như sau "toàn bộ đặc trưng và đặc điểm của hàng hoá hay dịch vụ thể hiện ở khả năng thoả mãn các nhu cầu".

Trong suốt những năm cuối thập kỷ 80 thuật ngữ chất lượng được coi như là chất lượng dữ liệu đã trở lên phổ biến. Nhiều tổ chức thống kê đã bắt đầu ứng dụng các nguyên tắc quản lý chất lượng tổng hợp. Trong nhiều năm Thống kê xã hội Washington đã tổ chức các cuộc hội thảo về quản lý chất lượng tổng hợp, các cuộc hội thảo tập trung vào quy trình quản lý, các công cụ quản lý và sự hợp tác có tổ chức. Kết quả hội thảo đã chuyển sang cho các tổ chức thống kê Châu Âu và được chấp nhận rộng rãi vào đầu thập kỷ 90.

Năm 1999 Thống kê Thụy Điển đề nghị thành lập một nhóm chỉ đạo về chất lượng nhằm cải tiến chất lượng trong Hệ thống Thống kê Châu Âu. Hệ thống Thống kê Châu Âu bao gồm Thống kê Châu Âu và các Viện Thống kê Quốc gia, các tổ chức này chịu trách nhiệm về các kết quả thống kê chính thức trong Cộng đồng chung Châu Âu. Nhóm chỉ đạo về chất lượng đã trình bày các kết quả tại hội nghị quốc tế về chất

lượng thống kê chính thức được tổ chức tại Stockholm 2001. Trong suốt khoá làm việc, nhóm chỉ đạo về chất lượng nhận thấy sự cần thiết đối với Hệ thống Thống kê Châu Âu nhằm thống nhất đánh giá về giá trị chung, các ý kiến xoay quanh việc làm thế nào để giải quyết các vấn đề liên quan đến chất lượng. Nhóm chỉ đạo về chất lượng đã dự thảo một báo cáo về chất lượng bao gồm một bản trình bày về nhiệm vụ chung với một số các nguyên tắc về chất lượng trong Hệ thống Thống kê Châu Âu, được các Viện Thống kê Quốc gia phê duyệt (xem tài liệu do Lyberg chủ biên 2001). Sau năm 2001 các khuyến nghị của Nhóm chỉ đạo về chất lượng đã bắt đầu thực hiện qua Hệ thống Thống kê Châu Âu.

Trong năm 2003, đã có nhiều bài báo và báo cáo về chất lượng điều tra. Tuy nhiên, rất khó khăn để tìm ra một điểm chung của các báo cáo. Nhiều tài liệu về chất lượng điều tra đã được sâu chuỗi lại trong bài viết này.

4. Khái quát những đóng góp của Tore Dalenius

Tore Dalenius đã có đóng góp quan trọng cho việc phát triển chất lượng điều tra, bao gồm: Điều kiện phân tầng tốt nhất trong các sắp đặt khác nhau; thiết kế điều tra tổng hợp và kiểm soát sự xâm phạm cá nhân trong điều tra chọn mẫu. Tore đã sớm nhận ra rằng không có một lý thuyết nào bao hàm toàn diện trong kế hoạch điều tra, vì vậy ông đã đưa ra các nguyên tắc và phương pháp lập kế hoạch cho các cuộc điều tra chọn mẫu. Tore là người đề xuất việc lập kế

hoạch cho một cuộc điều tra và đặc biệt nhấn mạnh các nguồn sai số tiềm tàng, không chỉ là sai số chọn mẫu.

Ý tưởng thiết kế điều tra tổng hợp được phát triển thông qua một dự án nghiên cứu lớn do Ngân hàng Trung ương Thụy Điển tài trợ dưới sự chỉ đạo của Tore. Trên 70 thuyết trình nghiên cứu được thực hiện trong dự án này và đưa ra nhiều phát hiện đưa ra trong báo cáo của Dalenius năm 1974. Mục tiêu cuối cùng của ông và các đồng nghiệp tại Văn phòng Tổng điều tra Mỹ là xuất bản một cuốn sách giáo khoa về thiết kế điều tra tổng hợp. Đáng tiếc là dự định này đã không thực hiện được. Thay vào đó Tore bắt đầu công việc nghiên cứu các vấn đề có liên quan đến sự bảo mật. Tore đã đưa ra những ý tưởng hoàn toàn mới trong lĩnh vực này. Ông đã hướng dẫn một khoá học về các vấn đề liên quan đến nhận thức được thực hiện ở Thụy Điển những năm 60. Điều đáng chú ý là ông đã đề nghị một nhà tâm lý học tham gia vào đề tài nghiên cứu của mình và mô tả những hàm liên quan đến nhận thức khi người trả lời được hỏi các câu hỏi theo các kiểu khác nhau. Ông đã nhận ra khả năng mã hoá tự động và đặt nhiều niềm tin vào ý tưởng này. Hệ thống nghiên cứu của Tore đã gây ấn tượng sâu sắc với các nhà nghiên cứu lớn như Neyman, Mahalanobis, Cochran, Hansen, Hurwitz, Tepping và Bailar. Tore là người sáng lập và lãnh đạo đầu tiên của Viện Nghiên cứu Điều tra tại Thống kê Thụy Điển.

Trần Thị Thanh Hương (lược thuật)

GIỚI THIỆU NHỮNG NỘI DUNG CƠ BẢN CỦA CÁC KHUYẾN NGHỊ VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SỐ LIỆU THỐNG KÊ

Mục tiêu nâng cao chất lượng số liệu thống kê, nhóm Chỉ đạo Chất lượng của Cục Thống kê Thụy Điển phối hợp với Hội đồng thống kê Châu Âu đã đề xuất ra 22 khuyến nghị nhằm cải tiến chất lượng trong Hệ thống Thống kê Châu Âu (European Statistical System ESS). Hai vấn đề được đề cập rõ trong các khuyến nghị: (1) Các nguyên lý quản lý toàn bộ chất lượng (Total Quality Management philosophies) và (2) các phương pháp quản lý hiệu quả nhất hiện nay (Current Best Methods CBM).

Vấn đề 1 gồm các khuyến nghị từ khuyến nghị 1 đến khuyến nghị thứ 10. Các khuyến nghị này dùng để hướng dẫn trực tiếp các thành viên của ESS và thu thập thông tin trong các hoạt động họ đảm nhiệm.

Như chúng ta đã biết, chất lượng có nhiều ý nghĩa. Một vài năm trước, chất lượng trong phạm vi thống kê liên quan tới độ chính xác của kết quả thống kê. Nhưng cách nhìn nhận về chất lượng này đã dần thay đổi và chứa đựng một tập hợp các tiêu thức rộng hơn: tính phù hợp, tính chính xác, tính kịp thời và tính khả thi. Khả năng so sánh, tính chặt chẽ và tính đầy đủ cũng đã được thêm vào sau các cuộc thảo luận trong phạm vi của ESS và các hệ thống thống kê khác. Ở đây trọng tâm còn thêm việc đáp ứng nhu cầu người sử dụng. Tất nhiên, người sử dụng khác nhau có các nhu cầu khác nhau và làm cho việc đánh giá về chất lượng phức tạp hơn. Gần đây, Quỹ Tiền tệ quốc tế cũng đã bắt đầu thành lập một tổ chức thực hiện việc đánh giá chất lượng số liệu (xem Carson 2001). Vì vậy, nhóm chỉ đạo về chất lượng

(LEG) đã đưa ra khuyến nghị thứ nhất: *Từng viện thống kê quốc gia phải báo cáo chất lượng sản phẩm theo các tiêu thức tổng quát và tiêu thức chi tiết về chất lượng của Hệ thống thống kê Châu Âu.*

Kiến thức về các mức độ chất lượng của sản phẩm rất cần cho người sử dụng. Tuy nhiên, việc đo lường các tiêu chuẩn chất lượng hoặc các thành phần chất lượng thường rất khó. Với một số tiêu thức (ví dụ: tính tường minh) thường thiếu các thước đo đầy đủ thì đối với các tiêu thức khác (ví dụ: tính chính xác) lại có nhưng rất khó để tính toán theo một nền có sẵn. Thay vì tiếp tục làm theo các công việc như vậy và Nhóm Làm việc của LEG đã mở rộng việc quản lý về chất lượng Thống kê, chúng ta biết rằng với các thước đo hiện tại thì khả năng đánh giá giá chất lượng là thấp. Tuy nhiên khuyến cáo số 1 được chứng minh chỉ khi nó nối kết được với việc phát triển xa hơn nữa của các thước đo chất lượng. Từ đó khuyến nghị 2 được đưa ra như sau: *Khả năng đánh giá từng tiêu thức tổng quát và tiêu thức chi tiết về chất lượng của Hệ thống thống kê Châu Âu cần phải hoàn thiện.*

Mặc dù, điểm bắt đầu là từ thước đo nhưng để đạt được chất lượng tốt, các thước đo là không đủ. Chúng ta cần phân biệt rõ sự khác nhau giữa các loại chất lượng. Chất lượng sản phẩm là chất lượng của sản phẩm đầu ra nhưng sản phẩm lại là tổng hợp bởi một quá trình cơ bản. Điều không thể xảy ra là sản phẩm sẽ có chất lượng tốt nếu như quá trình cơ bản hoạt động không tốt. Theo các học thuyết, chất lượng sản phẩm tốt có

thể đạt được thông qua việc đánh giá và làm lại. Tuy nhiên, điều này là không thể làm được vì tốn nhiều thời gian và chi phí. Thay vào đó có thể thấy rằng chất lượng sản phẩm sẽ phụ thuộc vào việc nâng cấp chất lượng quy trình. Chất lượng quy trình có thể được cải tiến bằng việc đưa vào áp dụng. Các quy trình khác nhau có ảnh hưởng khác nhau đến chất lượng sản phẩm. Từ đó khuyến nghị 3 được đưa ra như sau: *“Đánh giá quá trình có ý nghĩa sống còn đối với tất cả các công việc hoàn thiện. Cần phải biên soạn cuốn sổ tay hướng dẫn việc xác định các biến số của quá trình cơ bản, các tính toán các biến số và phân tích đánh giá.*

Khái niệm Quản lý toàn bộ Chất lượng (TQM) đưa các ý tưởng này đi một bước xa hơn. Nó nhấn mạnh vào các quy trình nhưng lại bao trùm rộng khắp các tiêu chí kinh doanh. Quản lý toàn bộ chất lượng là triết lý quản lý hay phương thức làm việc dựa trên một số giá trị chính như định hướng khách hàng, lãnh đạo, sự tham gia của tất cả các nhân viên, định hướng quy trình, nhóm làm việc, sự phát triển nhân viên và các cải tiến liên tục. Tất cả các thành viên của ESS không chấp nhận TQM như một khái niệm. Hơn nữa, TQM không đưa ra bất cứ hướng dẫn nào cho việc triển khai thí điểm. Vì vậy để quản lý chất lượng các tổ chức phải thực hiện việc tự đánh giá bằng cách này hay cách khác. Ví dụ, như giải thưởng chất lượng Malcolm Balridge National, giải thưởng chất lượng Thụy Sĩ và European EFQM. Các tổ chức có thể tự đánh giá theo các tiêu chuẩn của mô hình. Khái niệm cơ bản của mô hình rất thông dụng đối với các tổ chức tiến tới mô hình hoàn hảo, ví dụ các tổ chức nên cố gắng định hướng vào các kết quả, vào khách hàng, khả năng lãnh đạo, các mục tiêu cuối

cùng, quản lý các quy trình và mục tiêu phát triển bao hàm con người, nghiên cứu, sáng tạo và cải tiến liên tục, phát triển đối tác và trách nhiệm xã hội. Vì vậy khuyến cáo 4 được đưa ra: *“Tất cả các tổ chức trong ESS lên chấp nhận cách tiếp cận có hệ thống để cải tiến chất lượng và sử dụng mô hình hoàn hảo EFQM làm cơ sở cho hoạt động cải tiến chất lượng (loại trừ các tổ chức đã sử dụng mô hình tương tự).*

Khi xét về mối quan hệ giữa việc trả lời và các nhà cung cấp số liệu, hầu hết các Viện thống kê quốc gia cho rằng cần phải tạo ra những điều kiện thuận tiện nhất đối với người cung cấp số liệu bằng cách giảm bớt các rào cản và đảm bảo dữ liệu được sử dụng theo các phương pháp trước đây đã thông báo đến họ. Tuy nhiên để xây dựng được niềm tin chúng ta cần biết nhiều hơn về việc các nhà cung cấp số liệu nghĩ như thế nào về vai trò của họ trong việc làm ra số liệu thống kê chính thống. Từ đó khuyến nghị 5 được đưa ra như sau: *“Các cơ quan thống kê quốc gia cần cố gắng cải thiện mối quan hệ với các nhà cung cấp số liệu và cần nghiên cứu xem những người cung cấp số liệu nhiệm vụ của họ như thế nào. Vấn đề đặc biệt cần nhấn mạnh là nên tập trung vào việc giảm gánh nặng trả lời và nâng cao nhận thức của các nhà cung cấp số liệu về vai trò của thống kê trong xã hội.*

Cải thiện vấn đề chất lượng trong công tác thống kê chính là hướng tới người sử dụng, đây cũng là một trong những nhiệm vụ cần được quan tâm chính trong một vài năm tới. Một trong những yêu cầu đặt ra là các thông tin thống kê phải được cung cấp như là hàng hoá công cộng và phải như là một mặt hàng có nhiều đặc thù riêng. Vì vậy khuyến nghị 6 được đưa ra như sau: *“Các*

thành viên của ESS nên triển khai các hợp đồng về dịch vụ phù hợp với các chương trình chính của họ.

Mặt khác, phải thiết lập cơ chế trao đổi giữa người sử dụng và người sản xuất thông tin thống kê. Trong việc đối thoại giữa người sử dụng và người sản xuất thông tin thống kê, người sản xuất và người sử dụng phải đàm phán để xác định hệ thống thông tin thống kê, các chương trình thống kê cũng như về đặc tính và quy trình của các sản phẩm. Việc đối thoại cũng cần bao gồm cả phần giải thích các số liệu thống kê. Tuy nhiên, trong việc đối thoại này thường thiếu sự hiểu biết của người sử dụng đối với vấn đề chất lượng trong việc sản xuất thông tin thống kê chính thống và số liệu điều tra. Nhiều nguồn thông tin sai lệch đã làm cho người sử dụng hiểu biết lệch lạc. Các thành viên ESS cần xúc tiến việc nâng cao hiểu biết về các tiêu thức chất lượng cũng như các mặt mạnh và mặt yếu của số liệu thống kê trong ESS. Vì vậy khuyến nghị 7, 8 được đưa ra là: “*Cần chú trọng phát triển một chương trình về thiết kế, thực hiện và phân tích điều tra mức độ thoả mãn của khách hàng và mỗi thành viên của ESS cần đưa ra một bản báo cáo về tình trạng đối thoại giữa người sử dụng và người sản xuất thông tin thống kê bao gồm cả việc mô tả sự liên quan đến bất kỳ đối tượng sử dụng nào trong quá trình lập kế hoạch. Những thực tế tốt trong việc nâng cao nhận thức của người sử dụng về vấn đề chất lượng cần được thu thập và sẵn sàng có để phục vụ cho các thành viên ESS.*”

Trong quá trình hoạt động LEG đã chỉ ra được những điểm mạnh và điểm yếu của ESS với mục đích tiếp tục cải tiến các mặt chưa mạnh và dựa trên những mặt mạnh hay yếu này mà có những điều chỉnh sao

cho phù hợp. Vì vậy đã đưa ra khuyến nghị 9 liên quan tới vấn đề này là: “*Cần tiến hành phân tích sâu những mặt mạnh nhất và những mặt yếu nhất của ESS. Trên cơ sở các kết quả phân tích, xây dựng một chương trình hành động phù hợp.*”

Cần phải sử dụng các công cụ và các phương pháp hợp lý để thực hiện được vấn đề chất lượng. LEG đã đưa ra một loạt những phương pháp tốt nhất hiện nay (CBMs) và các công cụ chuẩn hoá khác như: tiêu chuẩn tối thiểu cụ thể, các hướng dẫn chất lượng và hướng dẫn các biện pháp đề xuất. Trong đó CBMs mô tả các phương pháp tốt nhất cho một quy trình có hiệu quả. Vì thế khuyến nghị 10 chỉ ra rằng *Viện thống kê các quốc gia cần xây dựng CBMs cho các quá trình chung nhất của mình. Cần biên soạn một cuốn sổ tay hướng dẫn việc ứng dụng các phương pháp tốt nhất hiện nay của CBMs kèm theo giải thích, phổ biến, thực hiện và các nghiên cứu sửa đổi. Các phương pháp tốt nhất đã có và phù hợp cần được thu thập lại và phổ biến trong ESS.*

Vấn đề 2 gồm các khuyến nghị từ khuyến nghị thứ 11 đến khuyến nghị thứ 22. Các khuyến nghị này được sử dụng để hướng dẫn phát triển công việc hay các hoạt động chung được yêu cầu. Đồng thời vừa hướng dẫn vừa phối hợp với việc giới thiệu các khuyến nghị đã đưa ra.

Vì vậy khuyến nghị 11 cho rằng *Tập hợp các khuyến nghị thực tế cho công tác thống kê cần được triển khai. Công việc nên bắt đầu từ việc ứng dụng thực hành các khuyến nghị trong một số lĩnh vực sau khi đã kiểm tra tính khả thi của chúng trong công việc của ESS.*

Về vấn đề công bố thông tin, LEG cho rằng cải tiến việc công bố thông tin là một yếu tố quyết định đến việc cải tiến chất lượng trong ESS. Vì vậy, cần có một diễn đàn thường xuyên để đưa các nguyên tắc thống kê khác nhau tới cái chung của ESS. Do đó, khuyến nghị 12 đưa ra: “*Các thành viên ESS nên sử dụng danh mục quản lý thông tin hàng hoá hiện hành và thực tiễn phổ biến thông tin do LEG biên soạn và nghiên cứu các chương trình hành động để sử dụng nội bộ trong nhóm LEG và khuyến nghị 13 là: “Nhu cầu của người sử dụng về hệ thống thông tin hiện hành của ESS cần được xem xét và mở rộng cơ sở dữ liệu hiện hành của Eurostat cho phù hợp. Cần mở rộng các nguyên tắc chỉ đạo đối với việc quản lý hệ thống thông tin trong tương lai. Khuyến nghị 14 đưa ra: “Cần tổ chức hội nghị hai năm một lần với các chủ đề liên quan tới chất lượng và phương pháp luận phù hợp với ESS.*

Các công cụ để đánh giá chất lượng, nhóm LEG đã sử dụng mô hình tự đánh giá EFQM và sử dụng bảng liệt kê các mục cần kiểm tra chất lượng. Việc tự đánh giá là bước đầu tiên, trên thực tế bước thứ hai thường sử dụng các chuyên gia từ bên ngoài vào để đánh giá. Khuyến nghị 15 đưa ra: “*Cần xây dựng bảng liệt kê chung về chương trình tự đánh giá cho các nhà quản lý điều tra trong Hệ thống Thống kê Châu Âu.*

Ngày nay, kiểm toán đang là công cụ thường xuyên phục vụ cho đánh giá chất lượng công tác thống kê. Vì vậy Khuyến nghị 16 nêu rõ: “*các phương pháp kiểm toán theo các mức độ và các mục đích khác nhau như kiểm toán nội bộ, dùng kiểm toán bên ngoài, kiểm toán tại một thời điểm, kiểm toán liên tục, kiểm toán cuốn chiếu, kiểm toán nhanh,*

kiểm toán tăng cường (như đánh giá EFQM) cần được rà soát và các khuyến nghị phải cung cấp cho tổ chức ESS.

Tuy nhiên, vấn đề quan trọng là phải thu hút cán bộ tham gia vào quá trình đánh giá. Có thể sử dụng kết quả của các cuộc điều tra thường xuyên về cán bộ để đánh giá thay đổi môi trường công tác. Các sáng kiến của nhân viên và tính chủ động của họ trong việc thực hiện các kế hoạch hoạt động cũng là động lực để nâng cao chất lượng. Vì vậy khuyến nghị 17 nêu rõ: “*Các thành viên ESS cần nghiên cứu nhận thức của nhân viên. Phương pháp để thực hiện việc này là tiến hành các cuộc điều tra về nhận thức của nhân viên.*

Về tài liệu, cần lưu ý rằng tài liệu liên quan đến tất cả các hoạt động của ESS. Các hoạt động được chia thành hai mảng lớn hoạt động sản xuất thông tin thống kê và các hoạt động khác phục vụ cho hoạt động sản xuất thông tin (như các thủ tục hành chính). Liên quan tới hoạt động thống kê, điều quan trọng là phải có tài liệu đầy đủ cho quy trình sản xuất số liệu. Cung cấp tư liệu cho quy trình sản xuất thông tin thống kê bao gồm cung cấp tư liệu cho tất cả các khâu từ giai đoạn lập kế hoạch đến giai đoạn công bố và phổ biến số liệu. Vì vậy khuyến nghị 18 đưa ra là: “*Thành viên của ESS cần phải báo cáo phân tích thực trạng tài liệu của họ. Trong báo cáo phải có phần kế hoạch hành động với các ưu tiên rõ ràng cho việc hoàn thiện và thời gian thực hiện.*

Thông tin thống kê cần cung cấp rộng rãi để đáp ứng nhu cầu thông tin khác nhau. Cung cấp thông tin thống kê phải bao gồm cả phần giải thích quá trình xử lý thông tin, nội dung thông tin; đánh giá chất lượng và các chỉ tiêu có liên quan tới sản phẩm thông

tin thống kê. Cũng nên cung cấp cho người sử dụng cả thông tin về chiến lược, chính sách và mối quan hệ với người sử dụng của cơ quan sản xuất thông tin. Từ đó khuyến nghị 19 được đưa ra là: *“Mỗi thành viên của ESS nên công khai các tài liệu hiện có về nhiệm vụ, chính sách công bố thông tin và chính sách về chất lượng.*

Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng, các nghiên cứu của LEG đã chỉ rõ việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng có thể theo nhiều hình thức khác nhau phụ thuộc vào mỗi tổ chức. Báo cáo tình trạng hoạt động của các viện thống kê ở các quốc gia cũng chỉ ra rằng hầu hết các viện thống kê quốc gia dù nhiều dù ít đã phát triển hệ thống đảm bảo chất lượng của quốc gia mình. Cái đang thiếu hụt ở đây là cách tiếp cận có hệ thống. Thêm vào đó còn nhiều trở ngại như: sự chống đối của nhân viên, hạn chế về kinh nghiệm quản lý ở các vị trí lãnh đạo, thiếu sáng kiến đổi mới, trong tổ chức không có đủ thông tin, thiếu các mục đích và mục tiêu rõ ràng. Trên cơ sở đó, LEG đã đưa ra một hệ thống quản lý chất lượng và các bước thực hiện. Dựa trên các bước thực hiện đó, khuyến nghị 20 đưa ra là: *“Tất cả nhân viên cần được đào tạo để nâng cao chất lượng công việc với các chương trình đào tạo khác nhau phù hợp với trình độ của từng loại cán bộ. Mỗi thành viên của ESS nên xây dựng một chương trình đào tạo riêng. Cần tăng cường đào tạo theo tiêu chuẩn Châu Âu*

Và khuyến nghị 21 đưa ra: *“Cần phải đưa ra giải thưởng về chất lượng cho các cơ quan thống kê chính thống hai năm một lần. Giải thưởng có thể trao riêng cho một nhóm*

dự án cải tiến chất lượng, cho một sáng kiến có tính chất đổi mới, cho một tổ chức của ESS hoạt động tốt, hoặc cho một nhóm chương trình thống kê.

Cuối cùng, để thực hiện các khuyến nghị trên, nhóm LEG đã đưa ra một số các khuyến nghị nhằm hướng dẫn việc thực hiện. Các khuyến nghị này chia thành 2 loại: loại thứ nhất liên quan đến việc hướng dẫn trực tiếp các thành viên của ESS. Loại thứ hai gồm có các khuyến cáo về các công việc và hành động cụ thể cần thiết. Vì vậy, đòi hỏi phải thành lập một Nhóm thực hiện với nhiệm vụ là thu thập thông tin và phối hợp các hoạt động khuyến nghị. Nhóm này có thể xem như là nhóm tư vấn về chất lượng cho SPC. Thành công của việc thực hiện phụ thuộc vào hoạt động tham gia của các thành viên ESS. Với loại khuyến nghị đầu tiên, Nhóm thực hiện chỉ đơn thuần làm công tác thu thập thông tin trong các hoạt động họ đảm nhiệm; nhưng với loại khuyến nghị thứ 2 nhóm sẽ hướng dẫn và phối hợp với việc giới thiệu các khuyến nghị. Vì thế khuyến nghị 22 được đưa ra: *“Cần phải thành lập một Nhóm thực hiện của tổ chức LEG để phối hợp các hoạt động theo các khuyến nghị đã được SPC thông qua..*

Như vậy, việc cải tiến chất lượng trong công tác thống kê hiện nay là một nhiệm vụ quan trọng. Trên cơ sở các khuyến nghị của Nhóm chỉ đạo về chất lượng, chúng ta cần xem xét và áp dụng để đẩy mạnh chất lượng thống kê Việt Nam, để đáp ứng yêu cầu so sánh quốc tế và hội nhập kinh tế trong những năm tới.

Phạm Ngọc Yến (lược thuật)

HOẠT ĐỘNG CẢI THIỆN CHẤT LƯỢNG SỐ LIỆU Ở CÁC VIỆN THỐNG KÊ QUỐC GIA CHÂU ÂU

Không ngừng nâng cao chất lượng đặc biệt là nâng cao chất lượng số liệu được xem là nhân tố quyết định đến hiệu quả của hoạt động thống kê. Kế hoạch phát triển kinh tế xã hội và cơ sở để lập các chính sách phát triển kinh tế xã hội đều dựa trên cơ sở số liệu thống kê. Hoạt động cải thiện chất lượng số liệu thống kê ở các Viện Thống kê quốc gia Châu Âu đã được thực hiện từ năm 1990 và hoạt động cải thiện chất lượng đã trở thành phổ biến ở các Viện Thống kê các nước Châu Âu sau khi Thụy Điển - nước đi đầu trong việc thực hiện quản lý chất lượng tổng hợp và một số tổ chức không thuộc Châu Âu thực hiện quản lý chất lượng.

1. Hoạt động chất lượng ở các viện thống kê quốc gia những năm 1990

Từ cuối những năm 1980, một số tổ chức thống kê Mỹ đã đưa ra quy trình quản lý chất lượng tổng hợp. Năm 1990, một số tổ chức thống kê, thống kê Mỹ, thống kê Úc đã thực hiện cải thiện chất lượng thống kê theo gợi ý của Deming, Juran, Ishikawa, Taguchi, Box... Nhiều hoạt động cải thiện chất lượng thuộc dạng quản lý chất lượng tổng hợp. Với quan điểm chung là hoạt động điều tra thống kê không khác với các quy trình hoạt động hiệu quả trong các lĩnh vực khác của xã hội và trong hoạt động điều tra, người sử dụng số liệu có vị trí đặc biệt quan trọng vì việc ra các quyết định đều dựa trên cơ sở số liệu.

Trong khi đó ở Châu Âu, các Viện Thống kê quốc gia đều nhận thức được rằng chất lượng số liệu quan trọng hơn các vấn

đề cụ thể như chính xác, kịp thời, và thích hợp. Nhiều Viện Thống kê quốc gia đã nỗ lực trong việc thực hiện các hoạt động cải thiện chất lượng để đáp ứng nhu cầu của người sử dụng số liệu và chính phủ. Vào đầu những năm 1990, do ngân sách cắt giảm mạnh ở các Viện Thống kê quốc gia, cạnh tranh và nhu cầu sử dụng số liệu thống kê tăng, nên nhiều Viện Thống kê quốc gia thấy cần phải thực hiện quản lý chất lượng tổng hợp và tiến hành những nghiên cứu để nhận biết và hiểu rõ bản chất của quản lý chất lượng tổng hợp. Hoạt động cải thiện chất lượng đặc biệt được quan tâm rộng rãi kể từ khi một số tổ chức không thuộc Châu Âu đã thực hiện quản lý chất lượng.

Thụy Điển là một trong số các nước đi tiên phong trong việc thực hiện phương pháp quản lý chất lượng tổng hợp. Năm 1991, các cán bộ lãnh đạo và cán bộ chủ chốt của cơ quan Thống kê Thụy Điển được đào tạo về quản lý chất lượng, và chỉ một thời gian sau đó cơ quan Thống kê Thụy Điển đã quyết định phải đào tạo về quản lý chất lượng cho các cán bộ có năng lực và các cán bộ đạt những tiêu chuẩn nhất định để thực hiện các dự án cải thiện chất lượng. Những năm sau đó, nhiều nhà quản lý hàng đầu đã tham dự hội nghị hoặc các chương trình đào tạo về chất lượng do Deming, Joiner, các tổ chức GOAL và ASA thực hiện. Tài liệu của các khóa đào tạo về chất lượng là các phương pháp quản lý chất lượng đã áp dụng ở văn phòng điều tra, BLS, USDA, IRS, Westat, và tài liệu của các cuộc hội nghị về chất lượng

WSS tổ chức trong thời kỳ này. Một số năm sau đó Westat Inc được sự trợ giúp của cơ quan Thống kê Thụy Điển đã cung cấp tài liệu đào tạo cũng như các dịch vụ tư vấn về chất lượng.

Các Viện Thống kê quốc gia Châu Âu và Tổ chức Thống kê Châu Âu tiến hành nghiên cứu các hoạt động về chất lượng đã thực hiện tại Cơ quan thống kê Thụy Điển.

2. Thực hiện khuyến nghị của nhóm Chỉ đạo chất lượng

Ủy ban chương trình thống kê gồm những người đứng đầu, những người đại diện của các Viện Thống kê quốc gia và các nhà quản lý hàng đầu của Tổ chức Thống kê Châu Âu đã đi đến quyết định thành lập Nhóm chỉ đạo chất lượng vào ngày 11/3/1999 tại Brussels, Thụy Điển theo đề nghị của cơ quan Thống kê Thụy Điển. Cơ quan Thống kê Thụy Điển được bầu là Chủ tịch của Nhóm chỉ đạo chất lượng. Nhóm chỉ đạo chất lượng chính thức hoạt động từ đầu năm 2002. Các Viện Thống kê quốc gia đều có cơ hội trình bày các dự án liên quan đến việc thực hiện các khuyến nghị của Nhóm chỉ đạo chất lượng. Với kinh phí hoạt động chỉ ở mức 250000 đô la cho việc lập các dự án cải thiện chất lượng lần thứ nhất, do có quá nhiều kế hoạch đề xuất cải thiện chất lượng nên Nhóm chỉ đạo chất lượng đã quyết định hỗ trợ các hoạt động của các dự án về:

- Viết Sổ tay hướng dẫn về hoàn thiện chất lượng;
- Các chương trình tự đánh giá;
- Các phương pháp hiệu chỉnh;

- Thiết kế các cuộc điều tra theo yêu cầu của khách hàng;
- Nhận biết về gánh nặng trả lời;
- Tổ chức Hội nghị chất lượng lần thứ hai (Q2004).

Nhiều hoạt động của các dự án đã hoàn thành và một dự án tổng thể mới đang được lập cho các kế hoạch tiếp theo về cải thiện chất lượng số liệu .

3. Các hoạt động nâng cao chất lượng khác

Ngoài nhóm Chỉ đạo chất lượng và tổ chức thực hiện hoạt động thuộc nhóm Chỉ đạo chất lượng còn có một số hoạt động khác liên quan đến chất lượng. Một trong số hoạt động này là những nỗ lực chung cho hoạt động cải thiện chất lượng thống kê Châu Âu.

Các viện thống kê quốc gia

Các Viện Thống kê quốc gia có chức năng, nhiệm vụ giống nhau nên đã đẩy mạnh việc hợp tác, phối hợp nghiên cứu về cải thiện chất lượng theo ý tưởng phát triển một chương trình nghiên cứu chung. Các Viện Thống kê quốc gia hoặc nhóm các Viện Thống kê quốc gia tập đã trung vào các chủ đề nghiên cứu cụ thể về chất lượng. Điều quan trọng là tất cả các Viện thống kê quốc gia đều có lợi từ kết quả hoạt động chung, kết quả mang lại từ các hoạt động phối hợp này. Những nhóm nghiên cứu chất lượng đã tập hợp được nhiều Viện Thống kê quốc gia và các tổ chức khác trên thế giới. Ví dụ, một nhóm tập trung nhiều chuyên gia giỏi về hiệu chỉnh số liệu và các nhóm khác hội tụ các chuyên gia giàu kinh nghiệm về phương pháp điều tra. Kết thúc nghiên cứu của một nhóm đã đưa ra sáng kiến về một mạng lưới

nghiên cứu và phát triển để hoàn thiện chất lượng thống kê. Sáng kiến về mạng lưới được xây dựng trong chương trình khung của sáu nước Châu Âu, mặc dù bản đề trình không được tài trợ trong dự án lần đầu. Những đề xuất của nhóm nghiên cứu đã được đại diện của các Viện Thống kê quốc gia thông qua. Vì đó là một mạng hiệu quả nên được xây dựng bằng bất kỳ giá nào và nó được dùng để hoàn thiện các hoạt động thống kê trong Tổ chức thống kê Châu Âu.

Ý tưởng chủ yếu của hoạt động cải thiện chất lượng thống kê là lập ra các điểm nút quan trọng - điểm hội tụ các công đoạn của các quy trình thống kê. Mỗi điểm nút sẽ là một tâm điểm, cần được phát triển và đánh giá về mặt phương pháp và công cụ. Ví dụ các điểm nút gồm có: đánh giá nhu cầu thông tin xã hội, thiết kế và ước lượng mẫu, thu thập số liệu, xử lý số liệu, phân tích, công bố, siêu dữ liệu, bảo mật, các vấn đề về phương pháp và đào tạo cán bộ.

Chương trình kỹ thuật xã hội thông tin

Chương trình Kỹ thuật xã hội thông tin do Hệ thống thống kê Châu Âu tổ chức. Nhiều dự án có chương trình kỹ thuật xã hội thông tin đều liên quan đến chất lượng. Ví dụ dự án về chất lượng số liệu của các cuộc điều tra phức tạp trong lĩnh vực Xã hội thông tin mới của Châu Âu nhằm giải quyết về ước lượng khoảng tin cậy, dự án về hệ thống thông tin thống kê kinh tế mới giải quyết vấn đề đánh giá các chỉ tiêu theo chuẩn chất lượng Châu Âu, Mạng lưới hoàn thiện tổng hợp và phát triển hài hoà của siêu dữ liệu thống kê nhằm giải quyết vấn đề về các tiêu chuẩn siêu dữ liệu.

Các giải pháp kết hợp với hoạt động nghiên cứu và phát triển thống kê đã tổ chức các hội thảo về chuyển giao kỹ thuật. Trong đó còn một số vấn đề chưa giải quyết được cùng với chuyển giao kỹ thuật đó là:

- Sản phẩm có mang lại giá trị thực tế tốt không?

- Các tổ chức xuất khẩu có sẵn lòng trợ giúp về kỹ thuật và đào tạo không?

- Ai trả tiền?

- Ai là người chịu trách nhiệm đối với việc bảo trì và nâng cấp hệ thống?

Các ví dụ về khả năng chia sẻ về phương pháp và công cụ gồm có:

- Thư viện các tài liệu tham khảo trên cơ sở Web;

- Kiểm tra chất lượng thống kê trên ONS;

- Các phương pháp quốc gia;

- Các báo cáo chất lượng mô hình;

- Tiêu chuẩn để đánh giá hiệu đính và các phương pháp tính;

- Tiêu chuẩn về kết quả trả lời;

- Phần mềm ước tính khoảng tin cậy;

- Thực hiện hệ thống máy tính;

- Các phần mềm như BLAISE, CALMAR và CONCORD;

Nhóm đánh giá chất lượng thống kê

Nhóm đánh giá thuộc tổ chức thống kê Châu Âu giải quyết các vấn đề khác nhau về khung chất lượng và làm thế nào để đánh giá và báo cáo về vấn đề khung chất lượng. Nhiều loại khung chất lượng khác nhau được xây dựng cùng với việc mô tả về nhiệm vụ

của nhóm đánh giá chất lượng. Một nhiệm vụ quan trọng của nhóm đánh giá chất lượng là viết Sổ tay hướng dẫn làm báo cáo chất lượng (eurostas 2003), các nhiệm vụ khác của nhóm đánh giá chất lượng thống kê gồm có: biên soạn cuốn Các thuật ngữ thống kê và phối hợp khung chất lượng quốc tế, đánh giá chất lượng các kết quả ước lượng nhanh và số liệu quản lý và mô tả sơ lược chất lượng đối với các chỉ tiêu cơ cấu.

Sáng kiến của Tổ chức thống kê Châu Âu

Trong những năm gần đây, có nhiều sáng kiến mang tính tập trung như hệ thống hóa các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chung được thực hiện ở phạm vi dự án đã nghiên cứu để sản xuất kịp thời các chỉ tiêu thống kê ngắn hạn. Tâm điểm của hoạt động thực hiện hệ thống tiêu chuẩn đánh giá là các tổ chức thống kê có liên quan của Mỹ và Canada.

Đào tạo cán bộ chuyên sâu về tài khoản quốc gia và các chỉ tiêu chất lượng. Viện đào tạo cán bộ thống kê Châu Âu thực hiện các khoá đào tạo về quản lý chất lượng, việc xử lý các sai số phi chọn mẫu khác nhau, tài liệu, và các chủ đề khác.

Tổ chức các hội nghị về Chất lượng 2002, Chất lượng và phương pháp luận 2002, Chuyển giao chất lượng và bảo mật.

Viện Thống kê Châu Âu và Ủy ban Châu Âu đã tài trợ cho hoạt động phát triển về lĩnh vực nghiên cứu so sánh như trình độ học vấn, kỹ năng sống và các vấn đề xã hội khác.

Sáng kiến ở các Viện Thống kê quốc gia

Trong những năm qua đã có nhiều sáng kiến về cải thiện chất lượng của các Viện Thống kê quốc gia. Dưới đây là một

số sáng kiến đã thực hiện ở các Viện Thống kê các nước.

Hà Lan đã nghiên cứu báo cáo chất lượng và thấy rằng chỉ có 2 trong số 59 cuộc điều tra có báo cáo sai số do phương pháp. Tình trạng này cũng có thể thấy ở nhiều viện thống kê quốc gia khác.

Phần Lan sử dụng phương pháp phiếu ghi điểm tương xứng để quản lý các quá trình.

Thụy Điển đã sử dụng các tài liệu về các Phương pháp tốt nhất hiện có để giảm sai số do không trả lời, hiệu đính, ước lượng trong trường hợp không trả lời và sai số phạm vi, bảo mật, kiểm tra phiếu hỏi và dự báo. Cơ quan Thống kê Thụy Điển cũng đã đưa ra một phương pháp tính mức độ hài lòng của khách hàng và gần đây đã thực hiện viết Sổ tay về sản xuất số liệu thống kê.

Thụy Sĩ, Đan Mạch, Thụy Điển và Hà Lan đã thực hiện kiểm tra các tổ chức hoặc một phần tổ chức thống kê của họ. Ở đây việc kiểm tra được dựa trên các nguyên tắc cơ bản của Liên hợp quốc về thống kê chính thức.

Tây ban Nha và Vương quốc Anh đã xây dựng hiến chương về chất lượng.

Vương quốc Anh và Hà Lan đang trong quá trình tổ chức lại các hoạt động, từ chỗ hoạt động mang tính hoàn toàn riêng biệt của họ sang hướng tổ chức theo quy trình.

Tây Ban Nha, Na Uy và Thụy Điển đào tạo các cán bộ có năng lực trong công việc để thực hiện các đề án hoàn thiện chất lượng.

Ireland đã phát triển các chính sách và chiến lược truyền thông trong nước trong đó có thảo luận về cơ sở dữ liệu và chia sẻ cơ sở dữ liệu.

4. Chúng ta sẽ làm gì?

Có nhiều mối quan tâm và cơ sở chung về hoàn thiện chất lượng trong Tổ chức Thống kê Châu Âu. Nhiều sáng kiến về cải thiện chất lượng đã minh chứng cho hoạt động cải thiện chất lượng và nhiều người khẳng định rằng chất lượng là vấn đề sống còn của tổ chức thống kê.

Ta đã biết nhiều ví dụ về các hoạt động cải tiến chất lượng trong 5 hoặc 10 năm qua. Tuy nhiên, trong thời gian qua, có thể thấy hoạt động cải thiện chất lượng còn manh mún, phụ thuộc vào khả năng tài chính khác nhau ở các Viện Thống kê quốc gia và sự thay đổi với những quan tâm về cải thiện chất lượng và khả năng thu nhận phương pháp luận. Bất cứ một biện pháp cải thiện nào có tác động tích cực đến chất lượng đều tốt cho công tác thống kê. Về mặt tích cực, có thể lưu ý rằng chất lượng tổ chức điều khiển chất lượng qui trình, và chất lượng qui trình lại quyết định chất lượng sản phẩm với quy mô lớn và vì vậy chúng ta phải thực hiện hoạt động chất lượng ở mọi cấp.

Trong thực tế có nhiều Viện Thống kê quốc gia muốn phấn đấu để trở thành những Viện hàng đầu trong lĩnh vực chất lượng thống kê. Tuy nhiên, việc làm có ý nghĩa thiết thực hơn là Viện Thống kê quốc gia tích cực hợp tác với các tổ chức thống kê quốc gia khác để cải thiện kết quả hoạt động chất lượng ở phạm vi Châu Âu cũng như phạm vi toàn cầu.

Thực tế hoạt động chất lượng đã có thay đổi đáng kể trong những năm gần đây.

Hiện nay, mạng lưới hoạt động quốc tế, các khu vực và sự hợp tác trong các hoạt động cải thiện chất lượng đã trở thành phổ biến so với một thập kỷ trước đây. Nhưng, các hoạt động tập trung vào sai số phi chọn mẫu không giữ được mức độ sáng tạo như các vấn đề về chất lượng khác, như khung chất lượng và định hướng người sử dụng. Tồn tại này có thể là do các cơ quan thống kê luôn phải đối mặt với những thách thức mới như kinh phí hoạt động thay đổi theo thời gian giữa các Viện Thống kê quốc gia và trong các Viện Thống kê quốc gia, những yêu cầu đối với hội nhập kinh tế, các vấn đề về xã hội và môi trường, yêu cầu về các tiêu chuẩn trao đổi thông tin và yêu cầu đối với tổ chức thống kê Châu Âu cao hơn là những chính sách mang tính cục bộ.

Điều rất quan trọng là cần tập trung hơn vào nghiên cứu và đo lường sai số phi chọn mẫu để hướng tới việc cải thiện chất lượng số liệu thống kê. Có định hướng rõ ràng qua Tổ chức thống kê châu Âu là hướng tập trung nghiên cứu trước hết vào sai số chọn mẫu, sau đó là phạm vi và sai số không trả lời, và phần nào về đo lường và các sai số do xử lý số liệu. Sự mất cân đối trong các hoạt động cải thiện chất lượng số liệu một phần là do nhận thức không đầy đủ về các nguồn sai số và các biện pháp xử lý.

Nguyễn Thái Hà (lược thuật)

Nguồn: Quality Improvement in European National Statistical Institutes

QUÁ TRÌNH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SỐ LIỆU THỐNG KÊ THỤY ĐIỂN

Mats Bergdahl - Lars Lyberg
Thống kê Thụy Điển

1. Phương pháp quản lý chất lượng tổng thể ban đầu

Năm 1994 đánh dấu bước ngoặt trong công tác quản lý chất lượng thống kê của Thụy Điển, chính phủ và những cơ quan có trách nhiệm đưa ra một số yêu cầu liên quan tới việc công bố số liệu đã làm cho vai trò của thống kê Thụy Điển thay đổi, một số bộ phận có chức năng gần như một doanh nghiệp thống kê.

Những thay đổi và những yêu cầu về chất lượng số liệu đòi hỏi phải nghiên cứu quy trình quản lý chất lượng số liệu thống kê với trọng tâm là nghiên cứu cải tiến quy trình và mối quan hệ với người sử dụng tin.

Từ những nhu cầu đó Cục Thống kê Thụy Điển đã tiến hành một chương trình đào tạo, bồi dưỡng quản lý chất lượng tổng thể (TQM). Do lực lượng giảng dạy và giám sát trong cơ quan không đáp ứng được yêu cầu, nên Thống kê Thụy Điển đã phối hợp với hãng Westat Inc (Mỹ) để thực hiện chương trình đào tạo. Nhiều khoá đào tạo giúp cho các học viên hiểu và sử dụng công cụ TQM như: bản đồ quy trình thông qua biểu đồ tiến trình, biểu đồ Pareto và các biểu đồ đơn giản khác, nguyên nhân và tác động của mô hình để nhận biết các nhân tố mà nó có tác động đến những yêu cầu về kết quả cụ thể và đồ thị kiểm soát.

Chương trình phối hợp giáo dục tiếp tục đến năm 2000, trong thời gian này gần 150 dự án cải tiến được khởi xướng. Một dự án

điển hình đó là dự án làm việc theo nhóm với các thành viên thông thạo thuộc các lĩnh vực khác nhau. Làm việc theo nhóm đã vượt qua được các rào chắn thuộc vấn đề tổ chức có lẽ là thay đổi điển hình, dễ nhận thấy nhất, được thể hiện qua kết quả của quá trình quản lý chất lượng tổng thể. Các dự án cải tiến có thể xếp vào 3 loại: một dạng dự án có hiệu quả đặc trưng là giảm thời gian thống kê và do vậy nâng cao tính kịp thời. Dạng dự án thứ hai liên quan tới đánh giá công đoạn nào hiện tại không hiệu quả, công đoạn nào cần tập trung để giảm bớt chi phí hay đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Dạng thứ ba có tên gọi là các phương pháp hiện tại tốt nhất (Current best methods - CBM) mà tại đó quy trình chung được tiêu chuẩn hoá để tiết kiệm nguồn lực và đảm bảo chất lượng tốt bao gồm biên tập, hiệu đính, câu hỏi và kiểm tra câu hỏi, giảm tỷ lệ không trả lời. Cho đến năm 2000 khoảng 40% nhân viên đã tham gia ít nhất một dự án cải tiến. Các dự án cải tiến phần lớn có ảnh hưởng của nỗ lực thực hiện TQM trong những năm đầu.

2. Phương pháp hiện hành

Trong Thống kê Thụy Điển có nhiều cách tiếp cận hệ thống và tất cả chúng đều bao hàm vấn đề về chất lượng.

Việc thay đổi tên gọi từ TQM sang công tác chất lượng đồng bộ đem lại cho Thống kê Thụy Điển sự tự do hơn để đưa ra các cách tiếp cận đáp ứng các yêu cầu đặc trưng và điều này làm nên sự khác biệt của cơ

quan Thống kê Thụy Điển với các cơ quan khác. Tuy nhiên, những điểm cơ bản của phương pháp là của TQM. Sự kết hợp của thay đổi phương pháp trong ngắn hạn đã mang lại hiệu quả, tuy nhiên một số vấn đề đã cố gắng giới thiệu trong những năm trước đã bị lãng quên. Nhiều nhân viên đã thực sự quen với phương pháp trước điều đó phải mất một thời gian để cố gắng chuyển các nội dung của phương pháp mới thông qua tổ chức.

Thống kê Thụy Điển đã xây dựng chiến lược làm cơ sở để phát triển dài hạn cho thời kỳ 2003-2007. Trong kế hoạch, các nhiệm vụ, tầm nhìn và giá trị của thống kê Thụy Điển được đưa ra kết hợp với mục tiêu và chiến lược tổng thể trong 4 lĩnh vực chủ yếu (hoạt động thống kê, người sử dụng và khách hàng, nhân viên thống kê và tài chính). Các lĩnh vực chủ yếu được dùng làm cấu trúc cho lập kế hoạch và các hoạt động tiếp theo. Dựa vào kế hoạch chiến lược cục Thống kê Thụy Điển đã tăng cường được khả năng phối hợp, liên kết quan điểm và cách tiếp cận vào cùng một thời điểm vì Cục Thống kê Thụy Điển đã xây dựng được nền tảng chắc chắn để đưa ra các quyết định ưu tiên giữa các hoạt động chất lượng khác nhau.

Các vấn đề chính được tập trung trong quy trình quản lý chất lượng của Thống kê Thụy Điển, bao gồm:

Bảng liệt kê các mục cần kiểm tra

Bảng liệt kê các mục cần kiểm tra tuy đơn giản, nhưng rất quan trọng. Bảng liệt kê đã được xây dựng cho một số khu vực và quy trình tại Thống kê Thụy Điển như: Quy trình phỏng vấn; Bảng hỏi thu thập số liệu về cá nhân và hộ gia đình; Thống kê tiền lương; Xử lý sai sót trong số liệu công bố,...

Phương pháp hiện hành tốt nhất

Phương pháp hiện hành tốt nhất (CBM) bao gồm các đặc điểm quy trình, đánh giá

của các thành viên tham gia từ mức khác nhau, quyền sở hữu, khả năng để đánh giá và từng bước bổ sung CBM.

Thống kê Thụy Điển đã xây dựng CBM trong suốt 10 năm gần đây, tập trung chủ yếu vào phương pháp luận thống kê và một số lĩnh vực khác. Công cụ này được áp dụng trong tất cả các lĩnh vực của tổ chức thống kê Thụy Điển. Danh sách hiện tại của CBM gồm có:

- Biên tập hiệu quả;
- Giảm tỷ lệ không trả lời;
- Quản lý công việc dự án;
- Giới thiệu biểu đồ và độ thị mô tả khác;
- Đánh giá biểu hiện của không trả lời và sai số phạm vi;
- Quản lý việc tiết lộ thông tin;
- Kiểm tra và đánh giá các câu hỏi và bảng hỏi;
- Phân tích giới;

Thông tin quản lý

Quản lý luôn quan tâm tới thông tin về tổ chức thống kê để lập kế hoạch và các mục đích tiếp theo. Để cung cấp những thông tin nêu trên, thống kê Thụy Điển đã xác định một tập hợp các “cuộc điều tra trọn gói” tập trung vào 3 lĩnh vực chủ yếu (hoạt động, người sử dụng và khách hàng, nhân viên).

Điều tra chất lượng

Thống kê Thụy Điển hàng năm tiến hành điều tra trực tiếp đối với tất cả các nhà quản , yêu cầu họ đánh giá sự thay đổi về chất lượng sản phẩm và cũng thu được

thông tin về các khía cạnh quan trọng liên quan đến quy trình chất lượng.

Điều tra cán bộ

Từ đầu những năm 1990, Thống kê Thụy Điển tiến hành điều tra hàng năm tất cả cán bộ với rất nhiều câu hỏi nhằm đánh giá môi trường làm việc. Những câu hỏi này bao gồm các lĩnh vực như khả năng nắm bắt các tình huống của công việc, môi trường tự nhiên, phát triển năng lực và chất lượng của các nhà lãnh đạo. Cứ 3 năm một lần tiến hành mở rộng điều tra. Kết quả được xử lý theo cấp phòng, vụ và cả cục thống kê và được sử dụng làm thông tin đầu vào chủ yếu trong xây dựng kế hoạch quy trình tiếp theo.

Điều tra mức độ thoả mãn của khách hàng

Thống kê Thụy Điển tiến hành 3 cuộc điều tra hành chính tập trung để tìm hiểu nhận thức của người dùng tin và khách hàng của cơ quan thống kê.

Điều tra chỉ số thoả mãn khách hàng

Điều tra trực tiếp người dùng tin và khách hàng có quan hệ lâu dài với Thống kê Thụy Điển. Bảng hỏi gồm xấp xỉ 60 câu hỏi chi tiết tập trung trên 10 điểm. Mức thoả mãn cũng như ảnh hưởng của từng khía cạnh riêng biệt được tính toán trên mức độ thoả mãn tổng thể.

Điều tra ý kiến khách hàng

Điều tra này sử dụng bảng câu hỏi ngắn, gồm có 8 câu hỏi theo thang điểm 10, nó được đính kèm với hoá đơn hợp pháp để gửi cho khách hàng khi mà tổng số thanh toán vượt 10.000 SEK (xấp xỉ 1000 Euro). Điều này cung cấp cho cục Thống kê những thông tin để nhận biết những phiền toái của khách hàng và đối thoại với những người mới làm quen với khái niệm.

Điều tra quan niệm, dư luận

Điều tra trực tiếp lấy mẫu 2000 cá nhân từ dân số của Thụy Điển và mục đích là lấy thông tin về ý kiến của cộng đồng đối với Thống kê Thụy Điển nói chung và sự hài lòng về cung cấp dữ liệu cho mục đích thống kê. Cuộc điều tra này được tiến hành ở mức độ đơn giản theo mẫu từ những năm 1970.

Phương pháp kiểm tra

Phương pháp này bao gồm việc rà soát liên tiếp và có hệ thống tất cả các cuộc điều tra của Thống kê Thụy Điển với mục đích hoàn thiện chất lượng và hiệu quả của các cuộc điều tra. Phương pháp này chứa đựng hai bộ phận liên quan. Thứ nhất là dàn tự đánh giá với hơn một trăm câu hỏi đối với nhân viên điều tra. Câu hỏi trực tiếp hay gián tiếp liên quan đến lĩnh vực của cuộc điều tra và điều đó có ảnh hưởng lớn đến chất lượng và hiệu quả của điều tra. Dàn cũng được sử dụng như công cụ của một cuộc điều tra mà muốn phân tích tình huống với mục đích cải tiến, nhưng cũng là đầu vào chủ yếu để kiểm tra, nó thiết lập phần thứ hai của phương pháp. Ba người ngoài đơn vị tổ chức có năng lực thuộc lĩnh vực chuyên môn, sản xuất, phương pháp luận thống kê và công nghệ thông tin tiến hành kiểm tra. Người kiểm tra được chọn từ 1 nhóm hiện gồm 50 người được đào tạo 2 ngày. Kiểm tra được thực hiện theo phương thức tập trung trong 1 tuần và khi kết thúc nhóm kiểm tra phải viết báo cáo đưa ra các khuyến nghị để hoàn thiện. Nhân viên điều tra sẽ đồng ý trên nguyên tắc với kiến nghị và trách nhiệm của họ phải chuẩn bị kế hoạch hoạt động dựa trên báo cáo này. Mục đích cuối cùng là có tất cả các cuộc điều tra tại Thống kê Thụy Điển được kiểm tra trong thời gian khoảng 5 năm. Hiện

tại có khoảng 40 trong số 150 cuộc điều tra của Thống kê Thụy Điển đã được kiểm tra.

Sáng kiến nội bộ

Thống kê Thụy Điển được tổ chức theo dạng phân quyền, điều đó có nghĩa là có một số phương pháp mang tính hệ thống đã được xây dựng và thực hiện trong nội bộ và có đóng góp quan trọng đến cải tiến chất lượng.

Hiện Thống kê Thụy Điển đang đứng ở đâu?

Thống kê Thụy Điển hiện nay ở vào tình trạng khác hẳn so với khi phương pháp TQM được phát minh khoảng 10 năm trước. Phương pháp chất lượng đã tiến bộ trong thời gian dài với kinh nghiệm Thống kê Thụy Điển đã có được và thông qua các ảnh hưởng từ phát triển lĩnh vực công cộng ở Thụy Điển và trong Hệ thống Thống kê Châu Âu. Thống kê Thụy Điển có nhiều thông tin về thực tiễn nhưng không biết đầy đủ về khả năng của quy trình. Điều này gây khó khăn cho Thống kê Thụy Điển xác định vấn đề đang ở đâu.

Mặc dù Thống kê Thụy Điển đang ở trong một vị trí thuận lợi trên nhiều phương diện và đang cần xác định xem tái tập trung phương pháp chất lượng cao, sẽ ưu tiên vấn đề gì và sẽ làm thế nào trong những năm tới. Trong thực tế công việc này đã bắt đầu.

3. Kế hoạch tương lai

Dựa trên những kinh nghiệm và những thực trạng hiện nay, cần đổi mới làm cho phương pháp trở lên rõ ràng, thể hiện ở các khía cạnh sau :

Sử dụng khả năng

Trong bản kế hoạch từ 2003-2007 Thống kê Thụy Điển xác định khả năng dài hạn cho

tổ chức như: “Đầu đầu thế giới về thống kê trong phát triển, sản xuất và phổ biến”.

Kế hoạch - Thực hiện - Kiểm tra - Hành động

Một trong những điểm chính của Deming là công việc cải tiến được hướng dẫn theo quy trình rõ ràng gọi là Plan - Development - Control - Activities viết tắt là PDCA. Quy trình bao gồm bốn phần: những kiến nghị thay đổi sẽ được lên kế hoạch (P), thay đổi được đặt ra để thử nghiệm (D), thử nghiệm được đánh giá (C), và trên cơ sở kết quả thử nghiệm sẽ quyết định liệu chẳng thay đổi sẽ được thực hiện hay không (A). Nếu những thay đổi không thành công, những thay đổi sẽ được điều chỉnh hoặc thay thế bởi những thay đổi khác và chu kỳ lại tiếp tục. Chu kỳ thường xuyên này bị thoái hoá, mai một vì thế nó chỉ chứa đựng P và A. Sau đó sự điều chỉnh được thực hiện và chu kỳ suy thoái được lặp lại. Đây là một ví dụ về sửa và sai, vì thế mất nhiều kinh phí và thời gian.

Sự đo lường

Quy trình sản xuất thống kê bao gồm một số hoạt động như phát triển dàn, thiết kế mẫu, xây dựng bảng hỏi, chọn lọc dữ liệu, xử lý, phân tích và phổ biến số liệu. Sai số quy trình góp phần vào tổng sai số điều tra. Rất tốn kém để thực hiện đánh giá vì thế nó được sử dụng để ước lượng các nguồn sai số khác nhau. Thống kê Thụy Điển sẽ nói với người sử dụng một số vấn đề chú ý trong quy mô sai số không trả lời, sai số phạm vi, sai số đánh mã, sai số phỏng vấn, v.v... Thông tin này có thể được sử dụng để dần dần thay đổi quy trình hiện tại sang quy trình lý tưởng. Rất ít phương pháp để đo phạm vi sai số phi mẫu là một vấn đề lớn nhất trong thống kê ở khắp nơi trên thế giới và chỉ một

số ít Viện Thống kê Quốc gia có nguồn lực để thực hiện thường xuyên.

Xử lý dữ liệu

Một cách kiểm tra được sử dụng là biểu đồ kiểm soát mà sự đo lường được đánh dấu trên đồ thị. Cách thức đo lường phải liên quan đến tỷ lệ không trả lời do người phỏng vấn và trong điểm đó có thể phân biệt các loại khác nhau của thay đổi.

Một đồ thị có mức cao hơn hoặc thấp hơn giới hạn kiểm soát, thường chọn quy tắc công hoặc trừ 3 xích ma (3 σ). Khi mà số liệu nằm trong giới hạn đó là bình thường. Khi mà số liệu nằm ngoài mức kiểm soát, chúng tôi có thay đổi và điều chỉnh đặc biệt cho yêu cầu mức cá nhân. Điều chỉnh như vậy có thể bao gồm tập huấn lại hay giám sát người phỏng vấn riêng biệt.

Nâng cao đội ngũ lãnh đạo

Thống kê Thụy Điển đã đào tạo tổng số 98 lãnh đạo qua 4 đợt riêng biệt. Trong số 98 người, có 27 người vẫn đang hoạt động còn lại 71 người không hoạt động vì những lý do khác nhau.

Thống kê Thụy Điển muốn tạo ra một mạng lưới nhân viên với sự nhiệt tình, khả năng và kinh nghiệm cần thiết để trở thành các nhà trợ giúp trong nỗ lực chất lượng trên tất cả các lĩnh vực, không chỉ trong dự án. Mạng lưới này sẽ được đào tạo sâu hơn trong lĩnh vực chất lượng và sẽ được chỉ dẫn về phương pháp áp dụng.

Mô hình dự án

Thống kê Thụy Điển không có sự đồng bộ trong mô hình dự án, điều đó trở lên khó khăn để đạt được sự đồng thuận trong thủ tục công việc của dự án. Vì thế cần phát triển đi đến nhất trí về một mô hình dự án được sử dụng trong toàn cơ quan.

Những vấn đề tái diễn khác liên quan đến công việc dự án bao gồm thiếu hiệu quả như việc lựa chọn thành viên dự án và mất thời gian dài để chuyển đổi cho chính công việc dự án. Trong tương lai Thống kê Thụy Điển phải thường xuyên hơn với dự án mà có thời gian thay đổi ngắn, khoảng dưới ba tháng và điều đó lãnh đạo dự án có thể kiểm soát toàn bộ nguồn nhân viên cả khi lựa chọn thành viên dự án và thời gian họ có thể dành cho công việc trong dự án riêng biệt.

Quy trình phối hợp

Thống kê Thụy Điển bắt đầu thiết lập định nghĩa về quá trình thống kê và sẽ được dùng như một lược đồ thông dụng cho các nỗ lực tương lai.

Đẩy mạnh quan niệm chính thống

Bước đầu tiên là xác định quy trình thống kê cần thiết để đẩy mạnh khả năng cải tiến chất lượng. Bước thứ hai là xây dựng kế hoạch chiến lược với việc xác định nhiệm vụ, giá trị và lĩnh vực chiến lược và thứ ba là phát triển kiến thức của nhân viên. Thống kê Thụy Điển tập trung tiếp tục phát triển phương pháp này đặt quy trình trọng tâm và các quy trình chính khác. Trong năm 2003, đã xác định 18 quy trình chính, Thống kê Thụy Điển nhận thấy triển vọng tổng thể có thể được thúc đẩy hơn nữa bằng cách sử dụng một số mô hình quản lý chất lượng, như EFQM.

Quản lý cao nhất trong lãnh đạo

Quản lý cao nhất chắc chắn có vai trò quan trọng, điều này đã được minh chứng từ quan sát các cơ quan thống kê đã thành công trong lĩnh vực này và đã được thừa nhận trong Thống kê Thụy Điển, do vậy một nhóm quản lý cao nhất đã yêu cầu và nhận được đào tạo chuyên sâu về chất lượng□

Đỗ Văn Huân (lược thuật)

MỘT SỐ KINH NGHIỆM VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SỐ LIỆU THỐNG KÊ TẠI CƠ QUAN THỐNG KÊ QUỐC GIA ÚC⁽¹⁾

Nguyễn Thị Việt Hồng
Viện Khoa học thống kê

Cơ quan Thống kê quốc gia Úc (Australian Bureau of Statistics - ABS) được tổ chức theo mô hình thống kê tập trung hai cấp: thống kê trung ương và thống kê vùng/lãnh thổ, có nhiệm vụ thu thập và cung cấp những thông tin thống kê có chất lượng cao, khách quan và kịp thời phục vụ công tác hoạch định chính sách, phục vụ nghiên cứu và các nhu cầu dùng tin khác.

Hàng năm, cơ quan ABS thực hiện nhiều cuộc điều tra về kinh tế và xã hội nhằm thu thập thông tin của 4 triệu doanh nghiệp (trong đó có khoảng 6 nghìn doanh nghiệp lớn, chiếm 45% doanh thu) và của các hộ gia đình; khai thác thông tin từ hồ sơ hành chính; thực hiện các phân tích và dự báo kinh tế...

Cung cấp số liệu thống kê có chất lượng cao và là nhiệm vụ vừa là nguyên tắc hoạt động của ABS. Vì vậy, ABS luôn quan tâm đến nội dung và các phương pháp quản lý chất lượng cụ thể. Dưới đây chúng tôi đề cập vắn tắt một số vấn đề chủ yếu liên quan đến công tác quản lý chất lượng số liệu thống kê của ABS.

a. Phạm vi quản lý chất lượng thông tin thống kê

Tại cơ quan ABS tất cả các khâu của quá trình sản xuất thông tin thống kê, bao gồm: Thu thập, xử lý, tổng hợp, công bố và lưu trữ thông tin đều được quản lý chặt chẽ

nhằm đạt được mục tiêu về chất lượng số liệu ngày càng hoàn thiện.

b. Nội dung chất lượng cần quản lý

Hoạt động của ABS dựa trên 3 nguyên tắc chính: (a) bảo đảm cung cấp thông tin đầy đủ, phù hợp, có khả năng truy cập dễ dàng cho những đối tượng sử dụng chủ yếu; (b) đội ngũ cán bộ phải có đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn vững vàng; (c) cơ quan thống kê phải bảo đảm yêu cầu bí mật cho người cung cấp và giữ chữ tín với các đối tượng sử dụng thông tin.

Để bảo đảm các nguyên tắc trên hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, 6 tiêu thức phản ánh chất lượng đã được cơ quan ABS lựa chọn, đó là:

- **Tính phù hợp:** khái niệm phù hợp của thông tin thống kê phản ánh mức độ mà thông tin có thể đáp ứng được nhu cầu thực sự của khách hàng. Nói một cách tổng quát, tính phù hợp được hiểu là phù hợp với nhu cầu của người sử dụng tin chủ yếu, phù hợp về các khái niệm và phân loại cơ bản được sử dụng và phù hợp về phạm vi thu thập số liệu.

- **Tính chính xác:** khái niệm chính xác của thông tin thống kê phản ánh mức độ mà thông tin mô tả đúng sự thật của các hiện tượng kinh tế – xã hội được nghiên cứu. Nó thường được thể hiện bằng các sai số trong ước tính thống kê và phân tích về sai số hệ

thống (độ chệch) và sai số ngẫu nhiên (phương sai).

- **Tính kịp thời:** Tính kịp thời của thông tin thống kê phản ánh độ trễ về thời gian mà thông tin thống kê phản ánh so với thời điểm công bố thông tin; phản ánh thời điểm mà người sử dụng thông tin có thể khai thác được thông tin.

- **Khả năng tiếp cận được:** Phản ánh sự dễ dàng trong việc tiếp cận và khai thác đối với những thông tin mà người sử dụng cần đến. Nội dung của tiêu thức này gồm: khả năng đáp ứng nhu cầu dùng tin của thông tin thống kê, mức độ thuận tiện trong việc lựa chọn hình thức hoặc phương tiện khai thác thông tin khác nhau của người sử dụng.

- **Tính chặt chẽ:** tính chặt chẽ của thông tin thống kê phản ánh mức độ có thể liên kết được với những nguồn thông tin thống kê khác trong quá trình phân tích hoặc có thể liên kết để tạo thành chuỗi số thời gian. Việc sử dụng các khái niệm, các bảng phân loại chuẩn và mục tiêu tổng thể là tăng cường khả năng liên kết của thông tin thống kê vì làm như vậy chúng ta có thể sử dụng được phương pháp luận chung cho các cuộc điều tra.

- **Khả năng giải thích:** Khả năng giải thích của thông tin thống kê phản ánh mức độ sẵn có của những thông tin bổ sung và cơ sở dữ liệu kèm theo các giải thích cần thiết cho người sử dụng tin, giúp cho người dùng tin hiểu rõ hơn về thông tin thống kê tương ứng.

Trong sáu tiêu thức trên, bao gồm cả tiêu thức là định tính và định lượng nên rất khó đánh giá. Hơn nữa, có thể trong quá trình phấn đấu về chất lượng, giữa các tiêu thức này có thể có những mâu thuẫn với

nau. Tuy nhiên, ABS luôn tìm mọi cách để nhận dạng và đo lường chúng trong mọi hoạt động và có những biện pháp quản lý phù hợp nhằm mục đích phấn đấu cho chất lượng thông tin ngày càng được nâng cao và nâng uy tín của cơ quan thống kê, thu hút sự hợp tác của người cung cấp và sử dụng thông tin.

c. Phương pháp quản lý chất lượng thông tin thống kê:

Phương pháp luôn được coi là yếu tố quan trọng, quyết định sự thành công. Với đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn cao, cơ sở vật chất đầy đủ và bề dày lịch sử 100 năm, nhưng để có được những thành công về chất lượng số liệu thống kê như hiện nay, cơ quan ABS thường xuyên nghiên cứu cải tiến và hoàn thiện các phương pháp quản lý. Hiện tại, một số phương pháp quản lý chất lượng chủ yếu được thực hiện tại cơ quan ABS, đó là:

- Thực hiện quản lý chất lượng theo phương pháp quản lý chất lượng đồng bộ (Total Quality Management viết tắt là TQM). Toàn bộ quá trình sản xuất thông tin và mọi hoạt động của cơ quan đều được quán triệt tinh thần phục vụ nhu cầu của người dùng tin với chất lượng cao. Các tiêu thức đánh giá chất lượng đều được cụ thể hoá trong từng khâu công tác và từng lĩnh vực của hoạt động thống kê, 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, công bố và lưu trữ kết quả.

- Thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với người sử dụng tin để nắm bắt kịp thời nhu cầu dùng tin của họ. Tạo điều kiện cho

người dùng tin tham gia vào việc đánh giá chất lượng thông tin thống kê và lắng nghe ý kiến đóng góp về chất lượng của những đối tượng sử dụng tin.

- Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, liên lạc với người cung cấp thông tin, động viên người trả lời cung cấp thông tin chính xác và kịp thời. Tôn trọng và tin tưởng vào người cung cấp thông tin, đồng thời giữ bí mật tuyệt đối về những thông tin mà người trả lời đã cung cấp.

- Nhận thức đúng vai trò của phương pháp luận, coi đó là nhân tố cơ bản để bảo đảm tính chặt chẽ, thống nhất của thông tin thống kê. Trong thực tế, nếu có sự không phù hợp về mặt phương pháp luận do Vụ Phương pháp Chế độ đưa ra đều được hội đồng cấp cao của cơ quan bàn bạc giải quyết theo tinh thần khách quan và lấy mục tiêu bảo đảm chất lượng thông tin thống kê để quyết định phương án giải quyết hợp lý.

- Đề cao vai trò và trách nhiệm cá nhân của người làm thống kê. Luôn động viên, khuyến khích và nhắc nhở mọi người hướng tới chất lượng của thông tin thống kê và tin tưởng vào chất lượng của công việc mình làm. Có chính sách cụ thể nhằm động viên và thu hút đội ngũ cán bộ làm công tác thống kê.

- Ứng dụng tin học ở mức tối đa có thể được trong từng công đoạn của công tác thống kê, từ khâu thiết kế mẫu đến khâu công bố và lưu trữ số liệu. Hiện tại, hầu hết các phiếu điều tra sau khi thu thập đều được sử dụng công nghệ chụp ảnh (scan), hạn chế nhập tin bằng bàn phím để tránh sai sót. Phần lớn thông tin thống kê đầu ra đều được cung cấp miễn phí trên mạng vừa tạo điều kiện thuận lợi cho người dùng tin và đính

chính nếu phát hiện sai sót sau khi công bố thông tin.

- Tiến hành tổng kết, đánh giá và rút kinh nghiệm trong từng giai đoạn của quá trình sản xuất thông tin, chẳng hạn: trong khâu thu thập thông tin, nếu một cuộc điều tra có số phiếu thu về dưới 80% tổng số phiếu phát ra thì cuộc điều tra đó được coi là không thành công, cần phải xem xét, tìm hiểu nguyên nhân và rút kinh nghiệm. Công việc này được thực hiện với tinh thần đoàn kết, vì mục đích chung, cố gắng tìm nguyên nhân để có phương án giải quyết tốt nhất về chất lượng thông tin, không nhằm mục đích qui kết trách nhiệm cho bất cứ cá nhân nào.

d. Tổ chức quản lý nhằm nâng cao chất lượng thông tin

Tổ chức quản lý là một trong những nhân tố quan trọng quyết định đến chất lượng thông tin thống kê. Dưới đây đề cập tới một số nét về tổ chức quản lý hiện đang áp dụng tại ABS.

- Tổ chức phân công lại công việc một cách hợp lý hơn. Từ năm 2002 trở lại đây, ABS đã thực hiện chính sách đổi mới công tác tổ chức, phân công công tác theo hướng chuyên môn hoá sâu hơn đối với từng cán bộ, từng khâu của quá trình sản xuất thông tin. Trước đây, mỗi cán bộ công tác trong từng đơn vị phải làm nhiều công việc (có thể từ khâu thiết kế phiếu điều tra, thu thập số liệu đến việc tổng hợp và phân tích số liệu), nhưng hiện nay mỗi người chuyên phụ trách một khâu trong quá trình sản xuất thông tin thống kê, chẳng hạn như thành lập nhóm chuyên thiết kế phiếu, chuyên gửi và thu nhận phiếu điều tra, chuyên chọn mẫu, thiết kế mẫu...Việc phân công này đến nay được đánh giá là **(tiếp theo trang 29)**

PHƯƠNG PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐIỀU TRA

Lars Lyberg
Cục Thống kê Thụy Điển

Có nhiều phương pháp để nâng cao chất lượng điều tra. Xuất phát từ thực trạng ngành Thống kê Thụy Điển đề xuất một số phương pháp sau:

Phương pháp thứ nhất: áp dụng có phân tích các công cụ nâng cao chất lượng như danh sách kiểm tra và phương pháp hiện thời tốt nhất (Current Best Method -CBM).

Danh sách kiểm tra (hay Bảng kê) là một công cụ đơn giản nhưng vô cùng quan trọng góp phần ổn định hệ thống và làm cho hệ thống đó ít phụ thuộc vào ý muốn chủ quan của con người, đơn giản như việc đánh dấu một loạt các khoản mục để chắc chắn rằng không có khoản mục quan trọng nào bị lướt qua hoặc quên lãng. Danh sách kiểm tra được áp dụng ở một số công đoạn như: Công đoạn lập kế hoạch và giám sát phỏng vấn; Thu thập thông tin qua bảng hỏi gửi bằng thư trong điều tra cá nhân và hộ gia đình; Thống kê tiền lương, tiền công sản xuất; Kiểm soát các sai số lớn trong xuất bản số liệu; Kiểm soát các ấn phẩm do Cục Thống kê ấn hành và Kiểm soát quyết định của lãnh đạo Cục Thống kê.

Trong công đoạn phỏng vấn, việc áp dụng phổ biến danh sách kiểm tra là kết quả của cả tập thể trong việc thiết lập quy trình phỏng vấn dùng trong Bộ phận điều tra. Tổng số đã có tới 16 công đoạn đã được tiêu chuẩn hoá từ dạng ban đầu của danh sách kiểm tra như viết đề xuất, lịch trình, chuyển số điện thoại tới từng đơn vị mẫu được chọn, in và gửi bảng hỏi, xác định đơn vị mẫu, tập huấn điều tra, phân phát tài liệu và tính toán

chi phí. Áp dụng danh sách kiểm tra tại Bộ phận điều tra thực sự là yêu cầu bắt buộc.

Danh sách kiểm tra phù hợp với nhiều công đoạn lặp đi lặp lại và là công cụ làm việc được sử dụng thực sự. Nhưng danh sách kiểm tra không nên áp dụng đồng nhất ở mọi công đoạn, như ở công đoạn thiết kế lược đồ, thuyết minh bảng hỏi và biên tập. Thông thường với những công đoạn sau này, danh sách kiểm tra được ứng dụng ở hầu hết các cuộc điều tra nhưng chúng không thể giống nhau hoặc gần như giống nhau trong suốt cuộc điều tra tương ứng với các điều kiện điều tra chung. Tình huống thường gặp tại Cục Thống kê Thụy Điển và có khả năng xảy ra ở nhiều tổ chức thống kê khác là mức độ áp dụng danh sách kiểm tra khác nhau tương ứng với trình độ hiểu biết, nguồn lực và phương pháp truyền thống. Vì vậy đôi khi áp dụng danh sách kiểm tra một cách tùy tiện không những không đem lại hiệu quả chi phí mà còn không mang lại việc hoàn thiện chất lượng.

Để khắc phục được tình trạng này, người ta sử dụng CBM. CBM là tài liệu trong đó mô tả các bước của từng công đoạn và phương pháp phù hợp tốt nhất. Khái niệm tốt nhất không có nghĩa đây là phương pháp hoàn hảo theo nghiên cứu mới nhất của quốc tế, nhưng nó sẽ là phương án hiện thời tốt nhất dùng trong các tổ chức thống kê.

Thực tế cho thấy, rất nhiều công đoạn thu thập số liệu đã trở nên lạc hậu và cần thiết phải được cải thiện, thay đổi mà không cần đến một cuộc thăm dò dư luận nào. Thời điểm để phân phát thư nhắc nhở và số lượng

thư nhắc nhở cho hầu hết các cuộc điều tra lớn không dựa vào số lượng câu trả lời theo bảng hỏi. Thêm vào đó, một vài công đoạn thu thập thông tin đã kéo dài một cách không cần thiết với các bước hoạt động chậm chạp. Một vài cuộc điều tra đã được thiết lập với mục tiêu giảm câu hỏi không trả lời như tỷ lệ không trả lời không được vượt quá 20%. Một số cuộc điều tra kinh doanh đã sử dụng câu không trả lời lựa chọn liên tiếp nhưng không một cuộc điều tra cá nhân hay hộ gia đình nào sử dụng phương pháp đó. Do đó điều cốt lõi dành cho người phỏng vấn lựa chọn câu thường không được trả lời để chú ý khi phỏng vấn.

Khi thiết kế bảng hỏi, hầu hết các cuộc điều tra đã sử dụng những kinh nghiệm của Cục Thống kê Thụy Điển để thử nghiệm bảng hỏi của mình. Xa hơn nữa, có rất nhiều ý kiến khác nhau giữa Ban Chỉ đạo điều tra như câu hỏi phỏng vấn đưa ra là có nhạy cảm hay không, hay quan điểm coi vấn đề nào là trọng tâm.

Điều tra viên tự quyền quyết định thời điểm tiếp cận đối tượng. Thông thường, hầu hết các cố gắng tiếp cận với đối tượng đều được đặt trong khoảng thời gian thích hợp với điều tra viên. Khuynh hướng rõ ràng là số lượng các cố gắng tiếp cận đối tượng trả lời giảm dần trong tuần và đến cuối tuần thì không còn điều tra viên nào còn mong muốn cố gắng tiếp cận đối tượng cả. Điều này trái ngược với số liệu cho rằng mọi người sẵn sàng trả lời phỏng vấn vào buổi tối và vào cuối tuần. Điều tra viên luôn luôn tìm ra cách để nhận được câu trả lời từ người được phỏng vấn, trong khi đó Ban Chỉ đạo điều tra có rất ít kiến thức về các công đoạn này và làm thế nào Ban Chỉ đạo điều tra có thể tập huấn được đội ngũ điều tra viên.

Sau khi đã chuẩn bị những công đoạn trên, phương pháp CBM bắt đầu được thực hiện. Rõ ràng là tài liệu không thể là một quyển sách nấu ăn chứa đựng tất cả các công thức cụ thể, hay không thể áp dụng cứng nhắc cùng một phương pháp cho các cuộc điều tra khác nhau. Nói một cách chính xác, phương pháp CBM nên cung cấp một khung (Quản lý chất lượng tổng thể – TQM) để cải tiến công việc bằng việc nhấn mạnh công dụng của việc am hiểu các phương pháp đã công bố đáng tin cậy và sự khích lệ chung để định nghĩa các biến quy trình cơ bản và số liệu thu thập được.

Phương pháp CBM do 3 cán bộ thuộc bộ phận Nghiên cứu và Triển khai thực hiện, hai cán bộ thống kê mỗi người từ hai khoa chuyên ngành và một nhà khoa học công tác trong Bộ phận điều tra. Các thành viên này đều đã được dự án TQM đào tạo. Một nhóm phù hợp khoảng từ sáu đến tám người. Nhóm bắt đầu công việc với việc thiết kế điều tra đã kể ở trên và cùng nhau phân tích bức tranh của vấn đề. Sau đó thì kết cấu của cuốn sách đã được hình thành và nội dung đã được các thành viên của nhóm thông qua. Nhóm đã dành nhiều thời gian để nghiên cứu tài liệu về các phương pháp đáng tin cậy đã công bố và những tiêu chuẩn của các tổ chức khác. Các chương của cuốn sách đã được dự thảo và được nhóm nghiên cứu gồm 15 người từ các bộ phận khác nhau của Cục Thống kê Thụy Điển xem xét lại.

Trong 10 năm gần đây, Thống kê Thụy Điển đã phát triển một số lượng lớn phương pháp CBM, chủ yếu là trong lĩnh vực phương pháp luận thống kê và một số lĩnh vực khác nữa. Công cụ này được ứng dụng rộng rãi ở mọi khu vực của Cục Thống kê như là công cụ liên kết có tác dụng cao. Danh mục hiện nay của CBM bao gồm: biên tập hiệu quả;

giảm câu không trả lời; quản lý dự án; trình bày biểu đồ và minh họa bằng đồ thị; ước lượng sự hiện diện của câu không trả lời và sự không hoàn hảo; chỉ đạo việc công bố thông tin; kiểm định, đánh giá câu hỏi và bảng hỏi và thể hiện kết quả điều tra bị ảnh hưởng bởi giới tính.

Phương pháp CBM mới nhất đang thực hiện bao gồm thiết kế mẫu và phát triển bảng hỏi.

Phương pháp thứ hai: Tổ chức những cuộc điều tra đánh giá chất lượng hàng năm, với các đối tượng trả lời khác nhau.

+ Đối với Ban chỉ đạo điều tra, tự đánh giá được thực hiện trên cơ sở định nghĩa chất lượng của Cục Thống kê Thụy Điển dành cho thống kê chính thức nhằm thu được những thông tin định hướng quan trọng liên quan tới chất lượng quá trình. Yêu cầu Ban Chỉ đạo điều tra ước tính những thay đổi chất lượng từ bối cảnh của người sử dụng và giải thích nguyên nhân cho những ước tính của Ban Chỉ đạo. Cán bộ làm công tác phương pháp luận xem xét lại các giải thích đó. Các câu hỏi cũng liên quan đến phạm vi của tài liệu, sự phụ thuộc vào nhân viên chủ chốt và nguồn lực hiện có.

Không thay đổi về chất lượng là một đánh giá thường gặp nhất, theo sau là chất lượng được cải thiện và cuối cùng là giảm về chất lượng. Tần suất xảy ra cao của đánh giá không thay đổi về chất lượng phần nào là kết quả của sự thiếu thông tin. Nếu nhiều người biết đến hướng chất lượng đa dạng qua nghiên cứu và thực nghiệm thì sự đánh giá trên có thể khác đi. Khi thiếu thông tin, đánh giá không thay đổi về chất lượng là hợp lý. Tuy nhiên tự đánh giá kết hợp với câu hỏi đi kèm là một công cụ đắc lực cho Ban Chỉ đạo điều tra.

+ Điều tra tự đánh giá chất lượng của đội ngũ cán bộ, công nhân viên. Cuộc điều tra này có số lượng câu hỏi khá lớn với mục tiêu đánh giá môi trường làm việc. Các câu hỏi thường tập trung vào nhận thức về khả năng ảnh hưởng đến môi trường làm việc của nhân viên, môi trường sức khỏe, phát triển cạnh tranh và vấn đề liên quan đến lãnh đạo. Cứ 3 năm, cuộc điều tra lớn như vậy lại được tiến hành. Kết quả điều tra đã được thông báo trong mọi bộ phận, mọi phòng ban, cơ sở và được sử dụng như một đầu vào quan trọng trong việc lập kế hoạch và cải tiến quá trình. Kết quả điều tra cũng được thảo luận tại mọi đơn vị trong Cục Thống kê Thụy Điển và hàng năm kế hoạch cải tiến được xây dựng lại dựa trên kết quả điều tra cán bộ, nhân viên.

+ Đối với người sử dụng thông tin thống kê và khách hàng, tiến hành điều tra sự vừa lòng của khách hàng trên 3 lĩnh vực:

Điều tra tính toán chỉ số thoả mãn khách hàng:

Cuộc điều tra này tập trung vào những người sử dụng tin và khách hàng quan trọng nhất có mối quan hệ sâu sắc với Cục Thống kê Thụy Điển. Khoảng 60 câu hỏi cụ thể được sử dụng trong một bảng hỏi gồm 10 mức độ. Cấp độ thoả mãn được tính toán như là sự phân bố cho các nhân tố khác nhau trong tổng mức độ thoả mãn.

Điều tra phân phối: cuộc điều tra này bao gồm các bảng hỏi ngắn hơn, gồm có 8 câu và cũng sử dụng 10 mức độ. Dụng ý ban đầu của điều tra phân phối là để thu thập những thông tin phản hồi từ dự án cụ thể. Khi nào mức độ của khách hàng thấp hơn 7 thì khách hàng sẽ được liên lạc. Điều tra phân phối cung cấp cho chúng tôi cơ hội để nhận dạng những khách hàng không hài

lòng với sản phẩm thống kê và thiết kế một cuộc đối thoại để sửa chữa những sai lầm nói riêng và cải thiện tình hình nói chung. Kết quả điều tra cũng được biên soạn để sử dụng trong từng phòng ban chức năng và cho toàn bộ Cục Thống kê Thụy Điển.

Điều tra ý tưởng: tổng thể chung để tiến hành điều tra ý tưởng là toàn bộ dân cư tại Thụy Điển. Với công cụ là một cỡ mẫu gồm có 2000 thông tin từ ý kiến của dân cư bao gồm ý kiến đối với Cục Thống kê Thụy Điển, ý kiến về ngành Thống kê nói chung và ý kiến về sự tự nguyện cung cấp thông tin vì mục tiêu thống kê. Cuộc điều tra được thiết kế bằng nhiều cách khác nhau từ thập kỷ 70 và đã cung cấp những thông tin hữu ích.

Phương pháp thứ ba: Tiến hành kiểm toán nội bộ trong tổ chức thống kê.

Nhiều phương pháp kiểm toán nội bộ đã được sử dụng trong nhiều năm tại Cục Thống kê Thụy Điển. Một vài dạng đã được thiết kế lại dưới dạng hỗn hợp và đã tiêu tốn rất nhiều công sức. Mỗi dạng thiết kế lại phải mất vài tháng mới đi vào thực hiện và chỉ qua từ 4 đến 5 cuộc điều tra đã cho thấy trong quá trình hoạt động của các công đoạn trước nó, có rất nhiều dạng kiểm toán nội bộ đã buộc phải ngừng áp dụng. Điều này tương tự như 15 năm trước đây, khi có ý kiến cho rằng tất cả các cuộc điều tra của Cục Thống kê Thụy Điển nên xem xét lại trong khoảng thời gian vài năm. Hoạt động này cũng phải chấm dứt vì thiếu nguồn lực.

Một phương pháp thực tế hơn đã được khởi xướng hai năm trước khi có quyết định cho rằng ước khoảng 150 cuộc điều tra của Cục Thống kê Thụy Điển nên được đội ngũ kiểm toán được đào tạo chính quy thực hiện. Mô hình này áp dụng theo kiểm toán của Thống kê Hà Lan, với những nội dung sau:

Mục tiêu của kiểm toán là nâng cao chất lượng điều tra và nhằm mang lại hiệu quả chi phí.

Giống như thu thập số liệu, mỗi điều tra viên phải điền đầy đủ thông tin trong bảng tự đánh giá gồm hơn 100 câu hỏi liên quan đến chất lượng và hiệu quả chi phí, như là công dụng của sổ tay điều tra và phương pháp CBM, khả năng của cán bộ, tài liệu soạn thảo, những cố gắng cải tiến chung và các khái niệm sử dụng trong từng công đoạn.

Bảng tự đánh giá có thể được sử dụng trong điều tra để xác định những điểm đã đạt được cũng như những điểm còn yếu và nó cũng là đầu vào của kiểm toán nội bộ.

Nhân viên thực hiện kiểm toán được huấn luyện bởi chương trình tập huấn đặc biệt. Hiện nay danh sách các kiểm toán viên gồm 50 người.

Mỗi lĩnh vực kiểm toán sẽ do một nhóm đảm nhiệm gồm 3 thành viên với trình độ đào tạo khác nhau. Yêu cầu đối với các thành viên là phải am hiểu chủ đề, phương pháp thống kê và công nghệ thông tin. Không thành viên nào đang tham gia điều tra được đưa vào nhóm kiểm toán.

Việc kiểm toán thực hiện trong một tuần. Công việc cơ bản của kiểm toán là kết quả của bảng tự đánh giá, phỏng vấn điều tra viên và nghiên cứu từng công đoạn điều tra. Phải thừa nhận rằng một tuần kiểm toán chỉ có thể phát hiện những vấn đề đã quá rõ ràng. Có thể nói rằng 70 đến 80% các vấn đề của điều tra được phát hiện với những cố gắng cao độ và sau đó các nguồn lực đã được sử dụng một cách tốt nhất. Nhóm kiểm toán với sự hợp tác của những điều tra viên đã nhanh chóng phát hiện ra các vấn đề chủ yếu.

Sau một tuần kết quả kiểm toán được chuyển thành những đề xuất có giá trị trong báo cáo cải tiến như là một phương pháp và cách giải quyết sử dụng trong điều tra và cũng có thể ứng dụng trong nhiều trường hợp khác. Thông điệp chung là mọi khoản mục trong báo cáo nên được cả đội ngũ kiểm toán và điều tra viên được kiểm toán đồng ý và cho nhận xét.

Căn cứ vào báo cáo kiểm toán, điều tra viên nên có kế hoạch hành động riêng cho mình.

Trong vòng 5 năm, nên kiểm toán khoảng 150 cuộc điều tra của cục Thống kê Thụy Điển.

Phương pháp thứ tư: Đào tạo các chuyên gia, cán bộ chất lượng cho ngành.

Cục Thống kê Thụy Điển và Liên hợp Thống kê phương Tây đã đào tạo được khoảng 100 chuyên gia chất lượng trong nhiều năm. Nhiệm vụ của chuyên gia là trợ giúp cho đội ngũ nhân viên dự án cải tiến công việc trong những lĩnh vực liên quan đến chất lượng, như sử dụng công cụ TQM bao gồm biểu đồ tiến trình, biểu đồ xương cá, biểu đồ Pareto và đồ thị điều chỉnh. Hiện nay có khoảng 25 chuyên gia vẫn đang đảm nhiệm vai trò của chuyên gia chất lượng. Đánh giá chung của Cục Thống kê Thụy Điển là những chuyên gia này tỏ ra rất hữu ích và khoá tập huấn chuyên gia cơ bản đã mang lại nhiều lợi ích cho ngành. Những chuyên gia đã trở thành các nhà quản lý có kỹ năng cần thiết để nâng cao khả năng của mình trong việc thực hiện nhiệm vụ quản lý. Kế hoạch hiện tại là sẽ tiến hành đào tạo khoá chuyên gia mới, công việc của các chuyên gia sẽ không chỉ là giúp đỡ cho nhóm dự án mà còn tham dự quản lý chất lượng nói chung.

Phương pháp thứ năm: Nâng cao hiệu quả quản lý tổ chức.

Cũng giống như nhiều cơ quan thống kê khác, Cục Thống kê Thụy Điển có cơ cấu tổ chức hình ống dạng cơ bản. Điều này có nghĩa là có khuynh hướng giao cho các cuộc điều tra riêng lẻ gánh vác những công đoạn như thiết kế lược đồ, thiết kế mẫu, thu thập số liệu, chỉnh lý, kiểm tra số liệu, mã hoá, giảm và điều chỉnh câu không trả lời, nhập số liệu, phân tích, lưu trữ và phổ biến số liệu. Trong thực tế điều này có nghĩa là các công đoạn tương tự nhau được thực hiện bằng nhiều cách khác nhau trong hệ thống. Chính vì vậy, hiện nay Cục Thống kê Thụy Điển đã quyết định trao cho một số bộ phận chịu trách nhiệm quản lý một số công đoạn, như:

Một bộ phận riêng trong Phòng Thống kê Kinh doanh chịu trách nhiệm công đoạn thu thập số liệu, chỉnh lý, mở rộng bảng hỏi và thử nghiệm bảng hỏi trong các cuộc điều tra kinh doanh.

Một bộ phận riêng trong Phòng Thống kê Kinh doanh chịu trách nhiệm cho công đoạn điều chỉnh mùa vụ.

Bộ phận Công nghệ Thông tin chịu trách nhiệm công đoạn mở rộng hệ thống.

Bộ phận Thông tin chịu trách nhiệm công đoạn phổ biến số liệu và quy trình tiếp cận.

Đối với các công đoạn khác, tại thời điểm này không có khả năng phân công trách nhiệm cụ thể cho một bộ phận riêng nào. Mặc dù một số đơn vị trong ngành đã được trao trách nhiệm kết hợp, đề xướng và phối hợp cải tiến công việc để đạt được sự thích nghi trong thời gian dài, như:

Bộ phận Phương pháp luận sẽ kết hợp thiết kế mẫu và ước lượng, mở rộng bảng hỏi và thí điểm bảng hỏi trong điều tra cá thể và hộ gia đình và kiểm soát tính bảo mật.

Bộ phận Phỏng vấn sẽ kết hợp thu thập thông tin phỏng vấn trong điều tra cá thể và hộ gia đình.

Một bộ phận trong Phòng điều tra cá thể và hộ gia đình sẽ kết hợp thu thập số liệu tự quản lý trong các cuộc điều tra này.

Bộ phận Thông tin sẽ kết hợp trình bày sản phẩm thống kê.

Các phương pháp khác: Ngoài 5 nhóm phương pháp nêu trên, Cục Thống kê Thụy Điển đã cố gắng để nâng cao chất lượng, mở rộng cạnh tranh dựa trên hệ phương pháp luận của ngành; tăng cường xuất bản các ấn phẩm mô tả các phương diện khác nhau của công việc. Thêm vào đó, Thống kê Thụy Điển

có một hệ thống vững chắc để cộng tác với khách hàng. Lĩnh vực điều tra lấy đầu vào từ hội đồng đại diện cho người dùng tin, chủ đề từ các chuyên gia và nhà nghiên cứu. Cục Thống kê Thụy Điển cũng có một bản tin trực tiếp với người sử dụng. Hơn nữa, với vai trò của một điều phối viên của Thống kê Thụy Điển, chúng tôi hợp tác với 25 hãng chịu trách nhiệm về thống kê chính thức. Điều này được thông qua bởi các hội đồng, các dự án liên kết và các cuộc hội thảo khoa học. Cục Thống kê Thụy Điển đã thiết kế một trang thông tin trên mạng dành cho tất cả mọi người được lựa chọn phỏng vấn□

Nguyễn Thị Thu Huyền (lược thuật)

MỘT SỐ KINH NGHIỆM VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG.... (tiếp theo trang 23)

hiệu quả hơn và nâng cao chất lượng công tác hơn so với trước đây và vẫn được duy trì và phát triển trong tương lai.

- Tổ chức giám sát và điều hành công việc thông qua mạng máy tính. Công tác quản lý và mục tiêu quản lý chất lượng được tổ chức thực hiện trong tất cả các khâu của quá trình hoạt động thống kê. Mỗi mắt xích của quá trình đều được tổ chức theo sự gắn kết chặt chẽ với các công đoạn khác. Mỗi cá nhân phải tự ý thức hoàn thành trách nhiệm của mình ở mức tốt nhất, nếu không sẽ ảnh hưởng đến chất lượng và tiến độ toàn bộ quá trình (do tác dụng của việc quản lý và theo dõi công việc trên mạng).

- Phân công công việc hợp lý, khoa học giữa cơ quan thống kê trung ương với cơ quan thống kê vùng nhằm tránh chùng chéo thông tin và tránh sai sót do không thể bóc tách được số liệu trong thực tế.

- Thường xuyên tổ chức các cuộc họp thống nhất về phương pháp tính giữa các bộ

phận thống kê chuyên ngành với thống kê tài khoản quốc gia và phương pháp chế độ trước khi công bố thông tin.

- Thực hiện tốt công tác khai thác thông tin từ cơ quan thuế và những thông tin từ hồ sơ hành chính để giảm gánh nặng cho các đối tượng cung cấp thông tin.

- Tổ chức tốt công tác cập nhật những thông tin cần thiết cho cơ sở dữ liệu. Sử dụng siêu dữ liệu điện tử như một công cụ hữu ích, dễ truy cập cho người sử dụng. Mỗi số liệu thống kê đều được kết nối với những thông tin cần thiết, bao gồm cả những thông tin đánh giá về chất lượng cụ thể, tạo điều kiện cho người sử dụng tin đánh giá được chất lượng thông tin thống kê□

(1) Bài viết dựa trên tài liệu của các chuyên gia thuộc cơ quan Thống kê Quốc gia Úc giới thiệu cho đoàn khảo sát của Tổng cục Thống kê Việt Nam về: "Các phương pháp quản lý, nâng cao chất lượng số liệu thống kê".

NHIỆM VỤ CHẤT LƯỢNG TRONG HỆ THỐNG THỐNG KÊ CHÂU ÂU (ESS) VÀ NHỮNG ỨNG DỤNG Ở THỐNG KÊ THUY ĐIỂN

I. Nhiệm vụ về công tác chất lượng trong thống kê Châu Âu

1. Củng cố tổ chức hệ thống

a. Tăng khả năng truy cập thông tin

Chúng ta cung cấp những sản phẩm thống kê theo dạng thuận tiện cho người sử dụng và dễ truy cập. Tận dụng khả năng của phương tiện truyền thông mới để truy cập thông tin.

b. Tiếp tục hoàn thiện hệ thống Thống kê Châu Âu

Cũng giống như môi trường chúng ta hoạt động, nhu cầu và đòi hỏi của người sử dụng sẽ luôn thay đổi. Toàn cầu hoá và những tiến bộ phương pháp và công nghệ sẽ được tận dụng và tạo ra nhiều khả năng và triển vọng mới. Điều quan trọng là phải tích cực hoàn thiện các phương pháp làm việc của mình, nhằm tận dụng những khả năng mới sẵn có để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người sử dụng.

c. Đáp ứng và phát triển nhân lực

Ký hợp đồng và giữ lại nhân viên giỏi, đó là vấn đề sống còn để phát triển các nhu cầu nhân lực. Các thành viên trong Hệ thống thống kê Châu Âu coi người lao động là nguồn tài nguyên quan trọng

d. Mở rộng các đối tác trong và ngoài Hệ thống thống kê Châu Âu

Khuyến khích hợp tác giữa các thành viên hiện tại và tương lai của ESS, cũng như hợp tác với các tổ chức khác. Chỉ có cùng hợp tác làm việc với nhau chúng ta mới học tập được ở người khác, và phát triển dần hệ

thống của chúng ta. Kiến thức sâu rộng của cán bộ thống kê, và những người sử dụng, người cung cấp, cộng sự của chúng ta và người cùng tham gia khác, họ cần phải phối hợp với chúng ta để hoàn thành xuất sắc mục tiêu của mình

e. Tận tâm của bộ phận lãnh đạo

Những người lãnh đạo các tổ chức trong Hệ thống thống kê Châu Âu thực hiện chỉ đạo mang tính trực tiếp, thiết thực và rõ ràng để tạo ra và duy trì việc trau dồi về chất lượng. Bằng việc đưa ra những định hướng chung, rõ ràng, ưu tiên những hoạt động cải tiến và khuyến khích trao quyền và đổi mới đối với cấp dưới. Lãnh đạo tạo điều kiện cho nhân viên thực hiện tốt công việc và không ngừng cố gắng cải tiến công việc.

f. Quản lý chất lượng mang tính hệ thống

Chúng tôi thường xuyên nhận ra những điểm mạnh, điểm yếu mang tính hệ thống trong tất cả các lĩnh vực có liên quan, luôn nhận biết và thực hiện cải tiến ở những chỗ cần thiết. Định hướng chiến lược dài hạn là vấn đề sống còn đối với sự phát triển của Hệ thống thống kê Châu Âu. Những tác động lâu dài trong tất cả các trường hợp cần được xem xét kỹ cùng với những tác động ngắn hạn để nhìn thấy hơn.

2. Hoàn thiện các sản phẩm

a. Các quá trình có tác dụng và hiệu quả

Các hoạt động của Hệ Thống thống kê Châu Âu cần được nhìn nhận như những quá trình để tạo ra giá trị cho người sử dụng. Chúng ta làm việc hiệu quả để tạo ra sản

phẩm đầu ra ít sai sót về phương pháp. Các phương pháp và chất lượng luôn được xem xét kỹ lưỡng và hoàn thiện.

b. Cam kết về chất lượng sản phẩm

Bằng các phương pháp khoa học, chúng ta tạo ra những thông tin thống kê có chất lượng cao phù hợp với tính khách quan và độ tin cậy. Chúng ta cung cấp thông tin theo những đặc trưng chất lượng chủ yếu của từng loại sản phẩm để người sử dụng có thể đánh giá chất lượng sản phẩm thống kê đó.

3. Đáp ứng thông tin cho người sử dụng

a. Tôn trọng những yêu cầu của người cung cấp thông tin

Những người cung cấp thông tin thống kê là những người trả lời - đáp ứng lại các yêu cầu về thông tin, họ là nhóm người đặc biệt quan trọng, cần được thiết lập quan hệ tin cậy với họ. Người làm số liệu thống kê luôn phấn đấu giảm thiểu gánh nặng cho người cung cấp thông tin cả về mục đích lẫn nhận thức.

b. Quan tâm đến người sử dụng

Chúng tôi cung cấp cho người sử dụng những sản phẩm và dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của họ. Những nhu cầu rõ ràng và không rõ ràng, những đòi hỏi và kỳ vọng của người sử dụng bên ngoài và bên trong sẽ chỉ dẫn hành động cho các thành viên của ESS cho những người lao động cũng như các hoạt động của Hệ thống Thống kê Châu Âu.

II. Một số công tác cải tiến chất lượng đang triển khai trong hệ thống thống kê Châu Âu

1. Tổ công tác đánh giá chất lượng thống kê

Tổ công tác đánh giá chất lượng thống kê nỗ lực triển khai nội dung về quy mô chất

lượng và các nguyên tắc chỉ đạo để đưa ra các báo cáo về tiêu chuẩn chất lượng dựa trên cơ cấu nội dung. Cơ cấu nội dung luôn được xem xét sửa đổi dựa vào những quan điểm thay đổi hay cách nhìn về tầm quan trọng của vấn đề. Cũng có nhiều nội dung đang được sử dụng rộng rãi trong các Viện Thống kê quốc gia và các tổ chức khác quan tâm đến vấn đề sản xuất số liệu thống kê chính thức. Hiện tại đang có nhu cầu chung về một nội dung cơ cấu mang tính hài hoà trên toàn cầu, nhưng chúng tôi thấy chưa cần thiết. Nội dung của Thống kê Châu Âu do nhóm chỉ đạo chất lượng đưa ra đã bao quát 7 tiêu thức. Cơ cấu nội dung này vừa được sửa đổi thành 6. Đó là: Thích hợp, chính xác, chặt chẽ, kịp thời, có khả năng tiếp cận và khả năng so sánh

Về cơ bản, cơ cấu nội dung chất lượng như vậy cũng cho thấy chất lượng là một khái niệm mang nhiều yếu tố. Nó không hẳn chính xác là thành phần mang tính truyền thống mà còn chứa đựng cả những phạm vi khác, đó là khách hàng và người sử dụng. Dựa vào nội dung đề cương này, có thể đưa ra những nguyên tắc chỉ đạo cho công tác báo cáo chất lượng số liệu thống kê được tạo ra trong Hệ thống thống kê Châu Âu (ESS). Nhóm công tác đã triển khai những nguyên tắc chỉ đạo đối với những báo cáo được gọi là báo cáo về tiêu chuẩn chất lượng, dựa trên những mô tả về phạm vi bao quát của nội dung cơ cấu. Các nguyên tắc chỉ đạo đơn giản là thông tin cho các nhà thống kê của ESS biết họ cần phải báo cáo những gì theo từng phạm vi bao quát. Nhóm công tác nhận ra số lượng các vấn đề liên quan đến báo cáo. Một vấn đề rất phổ biến là các độ đo về các yếu tố chính xác thường thiếu và các yếu tố có pha trộn giữa chất lượng và số lượng.

2. Lực lượng công tác về các chỉ tiêu chất lượng

Tháng 10 năm 2002 Thống kê Châu Âu thành lập một lực lượng công tác cùng với các nước thành viên có quan tâm đến sự phát triển các chỉ tiêu chất lượng. Mục tiêu chung của nhóm công tác là nhận biết những chỉ tiêu để đo lường và theo dõi chất lượng suốt quá trình dữ liệu được tạo ra ở ESS. Mục tiêu là để có được tập chỉ tiêu đại diện, dễ tạo và có thể hiểu được. Cũng khẳng định là các cáo về chất lượng trong nội bộ Eurostat phải là nền tảng cho các chỉ tiêu chất lượng.

Khi triển khai tập chỉ tiêu, cần phải tính đến những đặc trưng của ESS. Để các chỉ tiêu hữu ích cho người sử dụng, chúng cần được xây dựng trên một tập hợp các khái niệm và những định nghĩa phổ biến, hoặc dựa vào siêu dữ liệu (Metadata), nó có thể giúp ta nhận ra và điều chỉnh sửa chữa những vấn đề không nhất quán về khái niệm và định nghĩa trong các cuộc điều tra và những lần thu thập dữ liệu.

3. Hội nghị về chất lượng

Q2004 là hội nghị đầu tiên trong một loạt hội nghị về chất lượng số liệu thống kê chính thức. Về mặt ý nghĩa, đây là hội nghị đầu tiên được tổ chức theo khuyến nghị về chất lượng của Nhóm chỉ đạo chất lượng. Nhưng thực tế đây lại là lần thứ 2, bởi lẽ chúng ta cũng đã tụ tập nhau lại trong năm 2001 tại Stockholm rồi. Hy vọng rằng những cuộc hội nghị như thế này sẽ được tiếp tục trong tương lai. Đây là phương tiện truyền bá tuyệt vời thúc đẩy lĩnh vực chuyên môn của chúng ta và tạo ra những cơ hội để hợp tác và hoà nhập vào mạng lưới. Số lượng người

có mặt trong hội nghị nói lên rằng vấn đề chất lượng có rất nhiều giá trị và có những tiến bộ thực sự trong toàn hệ thống và thậm chí thông qua hợp tác hoạt động, cuối cùng chúng ta có thể đạt được những tiến bộ mang tính toàn cầu. Chúng tôi chia sẻ những vấn đề khó khăn và cho phép chúng tôi chia sẻ những giải pháp.

III. Ứng dụng Công tác chất lượng ở Thống kê Thụy Điển

Thống kê Thụy Điển đang thực hiện một số hoạt động mang tính ứng dụng công tác chất lượng ở các cơ quan thống kê. Một số Viện Thống kê quốc gia khác cũng có những hoạt động tương tự. Sau đây đề cập tới một số hoạt động như vậy:

1. Quản lý chất lượng tổng thể

Thống kê Thụy Điển nằm trong số các Viện Thống kê quốc gia đầu tiên nắm bắt thời cơ áp dụng phương pháp quản lý chất lượng tổng thể (TQM). Ngay từ năm 1992, những cán bộ chủ chốt trong lĩnh vực quản lý chất lượng của Cục Thống kê Thụy Điển được tập huấn về quản lý chất lượng và nhanh chóng khẳng định họ là các chuyên gia để có thể giúp tiến hành các dự án hoàn thiện chất lượng. Trong những năm tiếp theo, các nhà quản lý hàng đầu tham gia các hội nghị hoặc các khoá đào tạo về chất lượng do Hiệp hội thống kê Mỹ thực hiện. Các phương pháp về quản lý chất lượng đã sử dụng ở văn phòng điều tra, Ban thống kê lao động, thống kê Tây Âu, Cục Thống kê Úc cũng như tài liệu của các hội nghị chất lượng tổ chức trong thời kỳ này đã được nghiên cứu.

Hiện nay, do những hạn chế của cơ chế quản lý chất lượng tổng thể, chúng ta đang

thực hiện phương pháp “công tác chất lượng mang tính hệ thống”. Tuy nhiên, các giá trị cơ bản của TQM vẫn còn có giá trị, kể cả việc liên tục cải tiến, đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu, tập trung cho khách hàng, quan tâm đến nhân viên. Chất lượng sản phẩm phụ thuộc vào các khâu xử lý cơ bản, chất lượng xử lý. Đó là những chức năng về chất lượng tổ chức. Chúng ta tin rằng chất lượng sản phẩm được người tiêu dùng khẳng định.

2. Những hoạt động chất lượng trong thời gian qua

Tháng 11 năm 2002 Thống kê Thủy Điện đã tiến hành các hoạt động kiểm tra chất lượng thống kê. Năm năm một lần, khoảng 200 sản phẩm thống kê của hầu hết các cơ quan được kiểm tra theo phương pháp chuẩn.

- Nhân viên kiểm tra sản phẩm điền vào một mẫu tự đánh giá, gồm các câu hỏi về quản lý, kế hoạch hoá, năng lực của nhân viên, mối quan hệ đối với người sử dụng và với khách hàng, về thiết kế điều tra, thu thập số liệu, xử lý, phổ biến số liệu và các quá trình khác.

- Một nhóm 3 người đi kiểm tra sản phẩm trong vòng một tuần (5 ngày làm việc) để nghiên cứu tài liệu, báo cáo và các ấn phẩm liên quan đến sản phẩm và bàn luận sản phẩm với nhân viên. Ý kiến kết hợp của các thành viên trong nhóm về các phương pháp thống kê, sản xuất số liệu thống kê và hệ thống phần mềm. Những kết quả đánh giá trong Báo cáo kiểm tra về các khía cạnh khác nhau của sản xuất số liệu, nhận ra những điển hình tốt và kết thúc bằng một số đề nghị cải tiến.

- Nhân viên kiểm tra chất lượng sản phẩm chịu trách nhiệm về đánh giá chất lượng theo đề nghị của nhóm đưa ra.

Công việc kiểm tra được Ban thư ký tổ chức, với trách nhiệm chiêu mộ và đào tạo các kiểm toán viên, chuẩn bị đội hình, lên lịch kiểm tra, đưa ra phương pháp kiểm tra và biên soạn thông báo những điển hình tốt đã ghi nhận. Đến nay đã tiến hành 36 đợt kiểm tra, kết quả có 200 đề nghị sửa đổi bổ sung.

3. Báo cáo chất lượng hàng năm

Báo cáo về công tác triển khai chất lượng sản phẩm thống kê được biên soạn từng năm một. Dữ liệu về triển khai công tác chất lượng được thu thập từ 3 nguồn:

- Những người quản lý điều tra tự đánh giá
- Nghiên cứu tính kịp thời và những lần đưa ra sản phẩm thống kê
- Các biến xử lý quan trọng và các chỉ số chất lượng khác.

Trong những năm gần đây, cơ cấu nội dung chất lượng của Thống kê Thủy Điện có sự cải thiện vững chắc về mặt chất lượng. Cho dù phần đánh giá dựa vào bản tự báo cáo, chúng ta tin đó là bức tranh khá chính xác, bởi vì tất cả những thay đổi được báo cáo (tích cực hay tiêu cực) đòi hỏi phải có giải thích lý do thay đổi đi kèm.

4. Những phương pháp hiện hành tốt nhất (CBMs)

Tập hợp các phương pháp tốt nhất là những loại phương pháp tốt đã có sẵn về một quá trình cụ thể, như hiệu chỉnh hoặc làm giảm bớt những câu hỏi không được trả lời. CBMs đặc biệt chú trọng vào những vấn đề thiết kế từng bước của quá trình. Tư liệu

có được đều là tài liệu tham khảo, sử dụng trong quá trình cụ thể của tất cả các cuộc điều tra. Điều quan trọng là CBMs được triển khai ở tất cả các quá trình quan trọng trong nội bộ tổ chức Thống kê. Nếu quá trình quản lý có thay đổi lớn thì cũng không ảnh hưởng nhiều đến những đặc trưng của sản phẩm. Đối với một tổ chức, điều bất lợi là sử dụng nhiều bản giải thích về các quá trình chung giống nhau về tất cả những sự thay đổi đó không thể dẫn đến các đặc trưng của cùng sản phẩm. Bởi lẽ điều hết sức quan trọng là cái gì được xem “ tốt nhất “ thì chính đó là sự nhất trí đúng đắn và đó là công việc đánh giá về tình trạng kỹ năng. Như vậy, ý nói là phương pháp tốt nhất đòi hỏi phải được cập nhật liên tục, để có được và lưu lại như hiện nay. Tỷ lệ cập nhật phụ thuộc vào nhiều vấn đề, chẳng hạn như công tác nghiên cứu và triển khai công nghệ ở địa bàn và khối lượng công việc khác phải thực hiện trong nội bộ cơ sở đó.

CBMs cũng cần được triển khai đối với các quá trình quản lý. Thí dụ các quá trình trả tiền công, điều chỉnh tiền lương, chuẩn bị tài liệu về ngân sách, phân phát phổ biến và cung cấp tài liệu. Đối với các quá trình quản lý, CBM bao gồm một bản liệt kê danh sách vấn đề cần kiểm tra hoặc một mẫu buộc mọi người phải tuân thủ một cách chuẩn xác.

Ở Thống kê Thụy điển, đã triển khai CBM nhằm giảm phần thiếu thông tin trả lời trong các bảng hỏi. Ước lượng độ lệch giữa diện thu thập thông tin và mức thiếu thông tin, hiệu chỉnh, thể hiện bằng đồ thị. Hiện tại, các công việc CBM khác đang tiến hành.

5. Điều tra về mức độ thoả mãn khách hàng

Thống kê Thụy Điển chỉ đạo triển khai liên tiếp 3 nghiên cứu về mức độ thoả mãn của khách hàng. Một nghiên cứu về phương pháp đo lường chỉ số thoả mãn khách hàng với phạm vi rộng những người sử dụng sản phẩm thống kê có quan hệ mật thiết với cơ quan thống kê Thụy điển. Một nghiên cứu khác liên quan đến đánh giá mức độ thoả mãn về những sản phẩm cụ thể, nghiên cứu phân phát sản phẩm thống kê. Nghiên cứu thứ 3 nhằm đánh giá thái độ của người dân đối với Thống kê Thụy Điển và thiện ý tham gia của họ vào các hoạt động thu thập số liệu do Thống kê Thụy điển thực hiện.

6. Điều tra cán bộ nhân viên cơ quan

Hàng năm Thống kê Thụy Điển thực hiện một cuộc điều tra về tình hình cán bộ nhân viên cơ quan, qua đó yêu cầu tất cả cán bộ điền vào một bảng hỏi trên mạng về tình hình công việc của họ. Phạm vi câu hỏi bao gồm việc tham gia vào các hoạt động theo kế hoạch đã định, môi trường làm việc tự nhiên, phát triển năng lực và về tập thể lãnh đạo. Kết quả điều tra được sử dụng trong cuộc thảo luận nội bộ trong toàn bộ các tổ chức thống kê và yêu cầu các nhà quản lý đề xuất những biện pháp để có thể cải thiện nhận thức của cán bộ về tình hình công việc□

Trần Mạnh Hùng (lược thuật)

Lars Lybery, Quality improvement in European National Statistical Institutes

SUMMARIES IN ENGLISH

1. SOME FEATURES ON QUALITY OF SURVEY DATA IN EUROPE FOR THE LAST 50 YEARS

The article introduces three periods of quality control in Europe:

Period 1: From 1950 of the Century XX back - the quality was attached with the accuracy

Period 2: 1950 - 1980, the quality of statistical data was widened by calculating average error of three components: error due to respondent, co-variation and square difference

Period 3: From 1980 to now – the quality of statistical data is viewed in relation with ISO standards and at present almost statistics offices in Europe is implementing their quality control of statistics data in accordance with this direction using the Total Quality Management (TQM)

2. INTRODUCTION TO BASIC CONTENT OF QUALITY RECOMMENDATIONS

The Quality Steering Group of the Swedish Statistics Bureau has, in collaboration with the European Statistics Commission, proposed 22 recommendations for improving the quality of statistics data in two groups of issues:

Group 1: This includes 10 recommendations (form 1 to 10) relating to the stage of data collection

Group 2: This includes 12 recommendations relating to the stage of data dissemination and other related issues.

3. ACTIVITIES OF IMPROVING THE QUALITY OF STATISTICS DATA IN NATIONAL STATISTICS INSTITUTES IN EUROPE

For continuously improving the quality of statistics data, Statistical Offices in Europe have implemented 22 recommendations proposed by Quality Steering Group, in addition undertaken the following additional activities:

Socialize the information

Establish statistical data quality assessment group

List in order quality assessment standards

Conduct in-depth training on national accounts and quality indicators

Use the score-giving method to manage the statistical process

4. THE PROCESS OF DATA QUALITY CONTROL AT STATISTICS SWEDEN

Since 1994 the Swedish Statistics Bureau has tried to apply the synchronized quality control method. After over 20 years of application development, the quality control of statistics data in the Swedish Statistics Bureau has got into a flat routine according to a scientific process from the list of works need to be checked to ask for comments from data-users. Thank to such patient efforts the quality control work of statistics data according to the TQM method has produced many good effects.

5. SOME EXPERIENCES ON QUALITY CONTROL OF STATISTICAL DATA FROM THE AUSTRALIAN BUREAU OF STATISTICS

Nguyen Thi Viet Hong

In order to control the quality of statistical data, the Australian Bureau of Statistics has drawn out some experiences: use a synchronized control method, establish a good relation with data-users, check the data source, improve the method for enhancement of individual quality of statistical cadres, apply informatics technology and have a regular assessment to draw experiences.

6. THE METHOD FOR IMPROVING THE QUALITY OF SURVEY DATA

In order to improve the quality of statistical work, the Swedish Statistics Bureau has proposed 5 methods:

List all works need to be checked

Organize annually quality evaluation surveys

Organize internal check between statistics cadres

Train cadres to undertake the quality check

Improve the efficiency of organization management

7. THE TASK OF QUALITY CONTROL IN THE EUROPEAN STATISTICS SYSTEM AND APPLICATIONS IN SWEDISH STATISTICS

In order to enhance the quality of statistics data, the Swedish Statistics Bureau has worked out 3 tasks: Consolidate the system organization, improve products and respond users' demands, in addition to strengthen others activities such as build up quality evaluation organizations, assign enough cadres to undertake checking work and hold meetings with other Statistics Bureau in the Commission to draw experience.