

# HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THỐNG KÊ CỦA CƠ QUAN THỐNG KÊ QUỐC GIA HÀN QUỐC

## 1. Một số vấn đề chung

Hệ thống Thống kê quốc gia Hàn Quốc được tổ chức theo mô hình phân tán. Cũng giống như tình trạng của nhiều nước khác, số liệu thống kê của Hàn Quốc có sự khác biệt rất lớn giữa các nguồn, độ tin cậy của số liệu cũng còn hạn chế, do vậy có những ý kiến cho rằng số liệu thống kê quốc gia có chất lượng thấp. Đơn cử như cuộc điều tra đầu tư thiết bị do Ngân hàng Hàn Quốc và Cơ quan Thống kê quốc gia thực hiện đã dẫn đến sai lệch về dự báo phát triển kinh tế. Trên báo chí đã có những bài viết yêu cầu cần phải đưa số liệu thống kê ra "mổ xẻ"... Đứng trước tình hình này Cơ quan thống kê Quốc gia Hàn Quốc đã báo cáo Tổng thống vào ngày 19/2/2006 và lập kế hoạch rà soát lại các cuộc điều tra thống kê từ 3 - 5 năm một lần.

Cơ quan Thống kê Quốc gia Hàn Quốc thực hiện quản lý chất lượng thống kê từ năm 1999. Theo lộ trình từ năm 1999 đến năm 2002 là giai đoạn nghiên cứu thử nghiệm, xác định các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng điều tra thống kê. Giai đoạn 2002-2005 áp dụng các tiêu chuẩn để đánh giá chất lượng các cuộc điều tra thống kê do Cơ quan Thống kê Quốc gia thực hiện, mỗi năm đánh giá 10 cuộc điều tra. Các cơ quan quản lý Nhà nước yêu cầu Cơ quan Thống kê Quốc gia Hàn Quốc đánh giá chất lượng các cuộc điều tra của các Bộ, ngành khác. Việc đánh giá chất lượng điều tra thống kê

được thực hiện từ tháng 10/2005. Trong thực tế, thực hiện đánh giá chất lượng điều tra gặp nhiều khó khăn do phản ứng của các tổ chức thực hiện điều tra.

Để đánh giá chất lượng của toàn bộ 500 cuộc điều tra thống kê, cơ quan Thống kê Quốc gia Hàn Quốc đã thực hiện Dự án đánh giá chất lượng trong 3 năm (2006-2008).

Thành phần tham gia đánh giá chất lượng gồm có: Cơ quan Thống kê Quốc gia, Ủy ban Thống kê, các Đội đánh giá chất lượng và các Viện nghiên cứu thống kê. Đội đánh giá chất lượng thống kê gồm: Các Chuyên gia thống kê, các Viện nghiên cứu, các nhà nghiên cứu chính sách. Các chủ đề đánh giá chất lượng thống kê: Doanh nghiệp, Đầu tư, Tài chính, BSI, lương, việc làm, nhân lực, nhà ở và đất đai, Nông nghiệp và Thủy sản, Y tế, Phúc lợi, Năng lượng.

Cơ quan Thống kê Quốc gia Hàn Quốc đánh giá chất lượng các cuộc điều tra thống kê thông qua phương pháp điều tra.

Năm 2006 là năm đầu thực hiện dự án đánh giá chất lượng điều tra, sẽ ưu tiên đánh giá lại các cuộc điều tra thống kê có tầm quan trọng về sử dụng, phổ biến thông tin. Tổng số có 107 cuộc điều tra thống kê được đánh giá với ngân sách dự tính là 1,6 triệu đô la. Các cuộc điều tra còn lại sẽ được đánh giá trong hai năm tiếp theo. Mục đích của việc đánh giá là để xây dựng các chiến lược cải thiện chất lượng số liệu thống kê

quốc gia trên cơ sở Sổ tay hướng dẫn về tiêu chuẩn quản lý chất lượng. Nâng cấp chất lượng chung của thống kê quốc gia bằng việc đáp ứng đầy đủ yêu cầu về hoàn thiện chất lượng. Mục tiêu cuối cùng là để tăng độ tin cậy của số liệu thống kê quốc gia.

## **2. Đánh giá chất lượng điều tra thống kê**

Chất lượng điều tra thống kê được đánh giá trên cơ sở 6 tiêu chuẩn:

- Môi trường sản xuất số liệu thống kê;
- Quy trình sản xuất số liệu thống kê
- Mức độ chính xác về thu thập số liệu tại địa bàn;
- Mức độ hoàn chỉnh về công bố số liệu và dịch vụ;
- Mức độ thoả mãn của người sử dụng;
- Nỗ lực cải thiện chất lượng số liệu thống kê.

### *2.1. Đánh giá về Môi trường sản xuất số liệu thống kê:*

Thông qua đánh giá về tình trạng sản xuất số liệu thống kê và điều tra về sự công nhận của những người được giao nhiệm vụ quản lý điều tra.

Quy trình đánh giá về môi trường thống kê gồm có các hoạt động:

- Lập kế hoạch đánh giá: lập kế hoạch đánh giá cụ thể, giới thiệu chương trình, thời gian, phiếu hỏi và thu thập ý kiến của những người quản lý điều tra;
- Chuẩn bị phiếu đánh giá với các nội dung: Môi trường điều tra, các điều kiện và ý

kiến đánh giá về môi trường điều tra, các vấn đề khác về tổ chức điều tra;

- Phỏng vấn những người quản lý điều tra để khẳng định các nội dung của phiếu điều tra và thu thập thông tin liên quan;

- Đánh giá báo cáo trên cơ sở các điều kiện chủ yếu về hoạt động sản xuất thống kê; Có tham khảo các tài liệu liên quan khác và nhận các thông tin phản hồi.

### *2.2. Đánh giá về qui trình sản xuất số liệu thống kê*

Đánh giá mức độ phù hợp của qui trình sản xuất số liệu thống kê thông qua phương pháp đánh giá chủ quan theo danh sách kiểm tra, phương pháp khách quan do các thành viên xem xét chất lượng.

Quy trình đánh giá gồm các hoạt động:

- Lập kế hoạch: về thời gian, các phương pháp và các bước thực hiện, về ngày tháng, thời gian phỏng vấn,...

- Lựa chọn các chỉ tiêu đánh giá chất lượng: có các khâu lựa chọn chỉ tiêu; tham khảo sổ tay, tài liệu hướng dẫn; quyết định các chỉ tiêu đánh giá cuối cùng;

- Chỉ định những người đánh giá : Với các yêu cầu quan điểm tự đánh giá, để xuất hoàn thiện chất lượng (chỉ định hai chuyên gia đánh giá cho mỗi cuộc điều tra thống kê);

- Thực hiện đánh giá: Tự đánh giá thông qua điều tra các nhà quản lý điều tra, cùng với các tài liệu có liên quan; nghiên cứu các kết quả tự đánh giá, đưa ra ý kiến;

- Báo cáo: Xem xét và phân tích các tài liệu tự đánh giá và đánh giá bên ngoài: Đo

lượng mức chất lượng theo các bước đánh giá; các vấn đề về cải thiện chất lượng;

- Thông tin phản hồi: Báo cáo lãnh đạo các Viện thống kê về đánh giá của đội.

### 2.3. Đánh giá về mức độ chính xác về thu thập số liệu tại địa bàn

Sử dụng phương pháp kiểm tra nội dung điều tra thông qua phỏng vấn lại bằng điện thoại. Thu thập thông tin về: tình hình tại địa bàn thu thập số liệu, phát hiện sai số phi chọn mẫu trong hoạt động thực địa (từ người phỏng vấn và người trả lời hoặc từ cán bộ thực địa).

Qui trình đánh giá hoạt động thu thập số liệu tại địa bàn gồm có:

- Lập kế hoạch: Về thời gian, các phương pháp và khoản mục: Danh sách những người trả lời (qua điện thoại), đào tạo cán bộ phúc tra, bảo mật/an ninh; Nếu không sẵn có danh sách những người trả lời thì phải xuống các địa bàn đã điều tra.

- Chọn mẫu những người trả lời: dưới 10%/100 người trả lời bằng phương pháp chọn ngẫu nhiên; nếu gặp khó khăn như hiện không có người trả lời, sai số điện thoại, từ chối trả lời thì thay thế bằng mẫu khác.

- Kịch bản phúc tra: các khoản mục chung: tình hình tại địa bàn, tên của người trả lời, giới tính, phương pháp thu thập, độ dài thời gian điều tra,... và 2 khoản mục phúc tra (không thể hư cấu nếu không phỏng vấn thực tế).

- Tuyển dụng và đào tạo người thực hiện phúc tra: có vai trò kiểm tra những hướng dẫn về phỏng vấn điều tra, những

vấn đề phúc tra: lặp lại kịch bản với vai trò điều tra.

- Phúc tra: phỏng vấn qua điện thoại những người trả lời được chọn, thực hiện phúc tra sau điều tra tại địa bàn càng sớm càng tốt.

- Kiểm tra và phân tích: so sánh kết quả phúc tra với phiếu gốc: phân tích lý do mâu thuẫn.

- Báo cáo và thông tin phản hồi: báo cáo cuối cùng về tình hình tại địa bàn và mức độ xác thực, báo cáo Lãnh đạo Viện Thống kê và Lãnh đạo cơ quan Thống kê quốc gia Hàn Quốc.

### 2.4. Đánh giá về công bố số liệu và dịch vụ

Sử dụng phương pháp đánh giá về mức độ trung thực của các xuất bản phẩm, kiểm tra sai sót về số liệu, xem xét các vấn đề mà người sử dụng quan tâm.

Qui trình đánh giá bao gồm:

- Lập kế hoạch về: thời gian, phương pháp đánh giá; tiêu chuẩn, các khoản mục đánh giá,...

- Tuyển chọn và đào tạo: chọn người kiểm tra: cách sử dụng, cấu trúc và cơ sở dữ liệu đối với các xuất bản phẩm; Hướng dẫn, các vấn đề quan tâm...

- Kiểm tra lỗi về: số liệu thống kê, đồ thị, bảng biểu, thuật ngữ, đơn vị, chú thích, nguồn... Thuận tiện cho người sử dụng: các văn bản liên quan đến số liệu...

- Nghiên cứu và phân tích: nghe ý kiến của những người quản lý điều tra về phân tích các loại lỗi ở mức độ thuận tiện cho

người sử dụng, số lỗi tính bình quân 10 trang tài liệu, các khoản mục không công bố...

### 2.5. Đánh giá về mức độ hài lòng của những người sử dụng số liệu chủ yếu

(do người sử dụng số liệu đánh giá)

Thông qua phương pháp kiểm tra tình trạng sử dụng số liệu thống kê, xác định mức độ hài lòng và nhận biết những yêu cầu của người sử dụng về số liệu.

Mức độ hài lòng của người sử dụng: người sử dụng đánh giá trên cơ sở liên quan đến "mức độ phù hợp đối với người sử dụng", tình trạng sử dụng, mức độ hài lòng, những yêu cầu của người sử dụng thông qua bỏ phiếu của những người sử dụng chủ yếu.

Qui trình đánh giá:

- Lập kế hoạch: Thời gian, phương pháp, các khoản mục...; tập trung thảo luận với những người quản lý điều tra về kế hoạch thực hiện, lập danh sách những người sử dụng số liệu chủ yếu cho từng lĩnh vực thống kê.

- Lập danh sách những người sử dụng số liệu chủ yếu: Công chức Chính phủ, những người mua số liệu vi mô, các uỷ ban tư vấn, khách hàng chính sách; người sử dụng Internet số liệu thống kê, bạn đọc của thư viện.

- Thiết kế phiếu hỏi: Dịch vụ cho người sử dụng, mức độ hài lòng, các vấn đề tồn tại và những yêu cầu của người sử dụng số liệu.

- Điều tra mức độ hài lòng của người sử dụng: đánh giá thông qua đội đánh giá hoặc công ty nghiên cứu: mô hình hỗn hợp (điều tra qua điện thoại, thư điện tử, máy Fax, điều tra trực

tuyến); Phân theo các loại là các nhà chuyên môn và những người sử dụng nói chung.

- Xử lý số liệu và phân tích: dịch vụ cho sử dụng, mức độ hài lòng của người sử dụng, phân tích theo danh sách.

- Báo cáo và thông tin phản hồi: báo cáo lãnh đạo của tổ chức thống kê; thông tin cho người sử số liệu về hướng cải thiện chất lượng trong tương lai.

### 2.6. Đánh giá về những nỗ lực để cải thiện chất lượng

Thông qua phương pháp kiểm tra về kế hoạch cải thiện chất lượng, đánh giá kết quả.

- Điều tra các nhà quản lý điều tra để lựa chọn và hoàn thiện các vấn đề còn tồn tại của chính những người quản lý

- Phân tích các yếu tố về chất lượng thống kê và đánh giá việc thực hiện để cải thiện chất lượng.

Các đội đánh giá báo cáo kết quả đánh giá chất lượng các cuộc điều tra thống kê lên Ủy ban Thống kê quốc gia trong đó có những khuyến nghị cần phải sửa đổi, khắc phục. Việc theo dõi, kiểm tra những sửa đổi theo kiến nghị của các đội đánh giá được kiểm tra 1 năm/2 lần. Các đơn vị, tổ chức điều tra không có khả năng sửa đổi theo khuyến nghị của đội đánh giá sẽ được Cơ quan Thống kê quốc gia trợ giúp kỹ thuật ■

**Nguyễn Thái Hà** (chọn và giới thiệu)

Nguồn: Quality Management of National statistical

- Quality management in Korean national statistical systems focused on Quality assessment.