

مركز الإحصاء
STATISTICS CENTRE



إطار جودة البيانات الإحصائية

أدلة المنهجية والجودة - دليل رقم (6)

قائمة المحتويات

3	المقدّمة
7	1 إدارة النظام الإحصائي
8	2 إدارة الترتيبات المؤسسية الداعمة للجودة
9	3 إدارة العمليات الإحصائية
10	4 إدارة المخرجات الإحصائية
12	5 تقييم الجودة وتطويرها
14	المراجع

المقدمة

تشير التوصيات الدولية في العمل الإحصائي الرسمي والممارسات الفضلى إلى أهمية وجود إطار عام لجودة البيانات الإحصائية للأنظمة الإحصائية لتحديد معايير الجودة الرئيسية ومحاورها وأهدافها والتي تسعى مراكز الإحصاء لإعدادها.

قام مركز الإحصاء - أبوظبي بتبني مجموعة من المبادئ الأساسية للممارسات الإحصائية والتي وردت ضمن الوثيقة التي أصدرها المركز المعروفة ب"مدونة الممارسات الإحصائية 2016" وتحتوي هذه الوثيقة على مجموعة من المبادئ لدعم ومأسسة العمل الإحصائي الرسمي لأداء مهامه بمهنية وموضوعية واقتدار بغية إنتاج بيانات ومؤشرات ذات جودة عالية، وينص المبدأ الرابع من هذه الوثيقة على الآتي: "يلتزم مركز الإحصاء بالجودة، ويقوم بتحديد نقاط القوة والضعف بشكل دوري ومنتظم لتحسين جودة العمليات والمخرجات الإحصائية" كما يرصد المبدأ التاسع من مدونة المبادئ مجموعة من عناصر الجودة التي يسعى المركز لتحقيقها في المخرجات الإحصائية وهي الملاءمة، والدقة، والموثوقية، والوقتية والالتزام بالوقت الزمني، والاتساق وقابلية المقارنة، وإمكانية الوصول للبيانات ووضوحها. كما تحتوي وثيقة المبادئ على مجموعة أخرى من المبادئ الداعمة للجودة وتحديداً المبدأ السادس المتعلق بالنزاهة والموضوعية والمبدأ السابع الذي ينص على اتباع المنهجيات والإجراءات الإحصائية المناسبة في إعداد الإحصاءات الرسمية.

ويأتي إعداد إطار جودة البيانات الإحصائية لإمارة أبوظبي في سياق نموذج العمل المؤسسي الذي يتبعه المركز والمرتكز على التحسين المستمر للأداء حيث يلتزم مركز الإحصاء - أبوظبي بالتخطيط للمشاريع والأنشطة الإحصائية وتحديد خطة العمليات والأساليب الإحصائية لتنفيذ المسوح والتعدادات الإحصائية أو استخدام بيانات السجلات الإدارية. ويتم رصد ومراقبة جودة العمليات التي تضمن إنتاج بيانات إحصائية ذات مستوى مناسب قبل الاستخدام. وأخيراً، يتم الاستفادة من النتائج الإيجابية ووضع عمليات التحسين للإرشاد والتطبيق بشكل مستمر على المسوح والتعدادات الإحصائية واستخدام بيانات السجلات الإدارية لضمان فعاليتها وملاءمتها ضمن العمل المؤسسي، والهدف الأساسي هو زيادة مصداقية المنتج الإحصائي وكسب ثقة مستخدمي البيانات.

النظام الإحصائي في إمارة أبوظبي

يشمل النظام الإحصائي في إمارة أبوظبي كافة الجهات المساهمة بإعداد الإحصاءات الرسمية وإصدارها واستخدامها فهو يشمل الجهات التالية:

1. مركز الإحصاء أبوظبي وهو محور النظام الإحصائي في الإمارة ويهدف لتطوير منظومة إحصائية مبتكرة في الإمارة تساهم في تقديم إحصاءات ملائمة وموثوقة.
2. الجهات الحكومية التي تقوم بإعداد إحصاءات رسمية وفقاً للمعايير الإحصائية المتفق عليها مع مركز الإحصاء.
3. الجهات الحكومية المزودة بالبيانات الأولية من السجلات الإدارية والتي يتم معالجتها إحصائياً من قبل المركز من أجل إعداد الإحصاءات الرسمية ونشرها وفقاً للمعايير الإحصائية المعتمدة.
- كما يرتبط بالنظام الإحصائي ارتباطاً وثيقاً فئات أخرى نظراً لدورها في إعداد الإحصاءات الرسمية واستخداماتها وهي على النحو التالي:
4. وحدات الدراسة المدلية بالبيانات الأولية التي تستخدم في إعداد الإحصاءات مثل الأسر والأفراد والمنشآت الاقتصادية، من خلال استمارة إحصائية تم تصميمها لغرض جمع البيانات الإحصائية من هذه الوحدات. وتكمن أهمية هذه الفئة في أنها المصدر الأساسي للبيانات التي تركز عليها الإحصاءات الرسمية مما يتطلب إجراءات للحصول على بيانات دقيقة منها.
5. مستخدمي الإحصاءات الرسمية بمختلف اهتماماتهم سواء كانوا متخذي القرارات ووضعوا الخطط والسياسات في مختلف المجالات الاقتصادية والسكانية والاجتماعية والزراعية والبيئية وغيرها. كما تشمل هذه الفئة الأكاديميين والباحثين والدارسين وأفراد المجتمع المحلي والإقليمي والدولي المهتمين بالإحصاءات الرسمية عن إمارة أبوظبي.

إن تحديد مكونات النظام الإحصائي في الإمارة بشكل واضح يساعد في تحديد نطاق إطار الجودة ومحاورها لا سيما محور الملاءمة ومحور إمكانية الوصول للبيانات (الإتاحة) واللذان يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بمدى تلبية الإحصاءات لمتطلبات المستخدمين.

سياسة الجودة في مركز الإحصاء - أبوظبي

أصدر مركز الإحصاء أبوظبي سياسته الجديدة في الجودة في شهر إبريل من عام 2015 وتتلخص هذه السياسة والتي وردت في وثيقة "سياسة الجودة" في الآتي:

يلتزم مركز الإحصاء أبوظبي بتقديم خدمات إحصائية متميزة بشكل يلبي ويفوق توقعات واحتياجات المعنيين وتقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال جمع البيانات الإحصائية وتحليلها وحفظها ونشرها وتطبيق وتحسين نظام الجودة وفقاً لمتطلبات معايير مواصفة الأيزو 2008:9001

لتحقيق متطلبات نظام إدارة الجودة، يلتزم المركز بتطبيق ما يلي:

- تطوير خدمات إحصائية موثوقة لجميع الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأفراد في إمارة أبوظبي بما يوائم مع رؤية ورسالة المركز.
- إدارة وتطوير كافة النظم الإحصائية والبيانات الالكترونية المرتبطة بها بشكل كفؤ وفعال.
- تطوير عمليات إحصائية فعالة تشمل تحديد الاحتياجات وتصميم وبناء خطوات العمليات الإحصائية وجمع البيانات وتحليلها ونشرها وحفظها وتقييمها بناءً على احتياجات المستخدمين.
- الحفاظ على الدقة والاتساق في جمع ومعالجة وتخزين ونشر الإحصاءات الرسمية.
- توفير بيئة عمل مناسبة لموظفي المركز وتنمية وتطوير كفاءاتهم وتبني أفكارهم الإبداعية لبناء نظام إدارة جودة كفؤ وفعال.
- التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة إضافة إلى العمليات وخدمات مركز الإحصاء - أبوظبي
- اعتماد ونشر وتطبيق سياسة الجودة في مركز الإحصاء - أبوظبي ويلتزم جميع الموظفين بها.

كما التزم المركز من خلال "ميثاق التعاون والخدمة والشفافية" بتطبيق أفضل التجارب والممارسات العالمية في مجال تطوير العمل الإحصائي، وتقديم خدمات وبياناته الإحصائية عالية الجودة والموثوقية وفي الوقت المحدد ملتزماً بمجموعة من القيم الأساسية الداعمة للجودة وهي الاستقلالية والشفافية والموثوقية والتركيز على المستخدم والسرية.

استخدامات الإطار

يهدف إطار جودة البيانات الإحصائية لإمارة أبوظبي "إطار الجودة" لتعريف المنتجين والمستخدمين للبيانات الإحصائية بمفهوم جودة البيانات الإحصائية ومحاورها وإجراءاتها الأساسية، كما يساعد هذا الإطار على إعداد آلية فعالة لمراقبة جودة الإحصاءات الرسمية في إمارة أبوظبي وتطويرها. ويحدد "إطار الجودة" مجموعة من محاور الجودة الأساسية (معايير للجودة) التي يسعى مركز الإحصاء - أبوظبي مع شركائه الاستراتيجيين من الجهات الحكومية المنتجة للبيانات الإحصائية الرسمية لتطبيقها على كافة المنتجات الإحصائية التي تصدر من النظام الإحصائي في إمارة أبوظبي.

يستند هذا الإطار إلى العديد من المراجع المعتمدة والمعروفة محلياً ودولياً ومن أبرز هذه المراجع:

- وثيقة المبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية الصادرة عن الأمم المتحدة ١٩٩٤ والتي تم تحديث مقدمتها وإصدارها في عام 2014.
- إطار جودة البيانات الصادر عن صندوق النقد الدولي عام 2003.
- وثيقة مبادئ الممارسات الإحصائية لمركز الإحصاء أبوظبي الصادرة في عام 2016.
- إطار جودة البيانات لمركز الإحصاء أبوظبي الصادرة في عام 2011.
- مسودة الإطار الوطني العام لجودة البيانات المعدة من قبل فريق خبراء الجودة عام 2012.

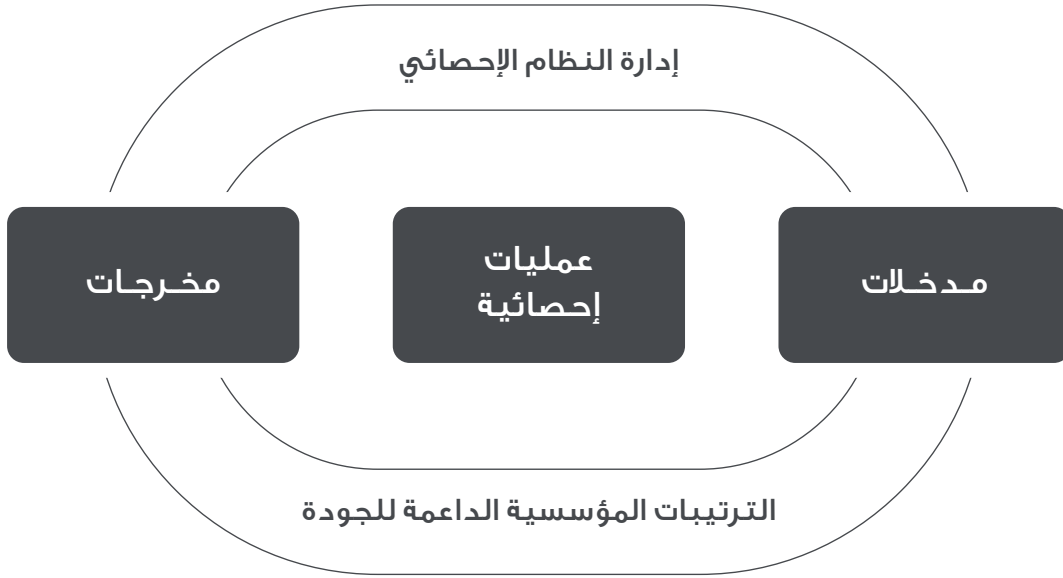
يسهم هذا الإطار في تحديد واضح لمعايير الجودة التي يلتزم مركز الإحصاء - أبوظبي على تحقيقها عند جمع البيانات ومعالجتها وإعداد الإحصاءات ونشرها للمستخدمين سواء كان مصدر هذه البيانات من المسوح الإحصائية أو من السجلات الإدارية. ومن جهة أخرى سيعمل هذا الإطار على تكوين فهم موحد للجودة الإحصائية لكافة الجهات في النظام الإحصائي في إمارة أبوظبي مما يمكن لهذه الجهات من إعداد آليات تنفيذية متسقة لمراقبة الجودة الإحصائية لبياناتها السجلية وتقييمها وتطويرها.

يمكن النظر لإطار الجودة على أنه مرجع أساسي لإدارة الجودة الإحصائية في النظام الإحصائي في إمارة أبوظبي، فهو يحدد مفهوم جودة الإحصاءات الرسمية وأهميتها وعناصرها ومعاييرها بحيث يشكل فهم مشترك بين مكونات النظام الإحصائي من مزودين للبيانات ومنتجين للإحصاءات ومستخدمين لها ويساعد في حشد الجهود لوضع إجراءات تكاملية متسقة من شأنها تعزيز وتطوير جودة الإحصاءات الرسمية الصادرة عن النظام الإحصائي في الإمارة. لذا لا ينبغي النظر لهذا الإطار على أنه دليل عمل تفصيلي بإجراءات الجودة وإنما مرجعاً أساسياً يساعد مركز الإحصاء أبوظبي والجهات الحكومية من إعداد أدلة تفصيلية بإجراءات ضبط جودة الإحصاءات الرسمية سواء كان مصدر بياناتها من المسوح الميدانية أو من السجلات الإدارية، كما يساعد هذا الإطار الجهات المكونة للنظام الإحصائي من إعداد آلية لعملية تقييم الجودة ومتابعة تطويرها سواء كان تقييماً ذاتياً من قبل الجهة نفسها أو تقييماً خارجياً من قبل جهة أخرى.

نموذج إطار الجودة الإحصائية ومعاييرها

تتعدد طرق تنظيم وهيكلية أطر الجودة الإحصائية في مراكز الإحصاء الوطنية حول العالم وذلك لعدة عوامل لعل من أبرزها طبيعة النظام الإحصائي من حيث كونه مركزي أو لامركزي أو مزيج بين النظامين. إضافة إلى مستوى نضج العمل الإحصائي في النظام واختلاف اهتمامات المستخدمين لهذه الإحصاءات وغيرها من العوامل المختلفة. وبالرغم من اختلاف طرق تنظيم وهيكلية أطر الجودة الإحصائية إلا أنه يوجد عناصر جودة مشتركة بينها.

شكل (1) : نموذج الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي لإمارة أبوظبي



نموذج الجودة عبارة مخطط مبسط يعرض أهم مكونات الجودة الموجودة في الصورة الذهنية ويعرض شكل (1) نموذج الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي لإمارة أبوظبي والذي يظهر المكونات الأساسية لهذا النظام وطريقة تفاعلها معاً، ووفقاً لهذا النموذج سيتم استعراض معايير الجودة وفقاً للعناوين التالية:

1. إدارة النظام الإحصائي
2. إدارة الترتيبات المؤسسية الداعمة للجودة
3. إدارة العمليات الإحصائية (وتشمل المدخلات)
4. إدارة المخرجات الإحصائية

إن محاور الجودة (معايير الجودة) الأساسية الواردة في هذا الإطار منبثقة من مفهوم الجودة الشاملة والتي تشمل جودة المدخلات والعمليات والمخرجات الإحصائية والتي من شأنها تلبية احتياجات المستخدمين للبيانات الإحصائية من جهة وتحقيقها للمعايير الإحصائية المعتمدة والمستندة إلى الأطر والمعايير الإحصائية المعتمدة دولياً وإقليمياً من جهة أخرى، مما يجعل هذه الإحصاءات "لائقة للاستخدام"

فيما يلي سيتم تناول المعايير الأساسية لمكونات إطار الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي في إمارة أبوظبي:

1 | إدارة النظام الإحصائي

إن إصدار إحصاءات رسمية عالية الجودة يتطلب وجود نظام إحصائي فعال، لضمان إنتاج إحصاءات متسقة وموثوقة وغير متضاربة، وبأقل التكاليف من خلال تكامل الجهود بين كافة مكونات النظام الإحصائي، ولضمان ذلك ينبغي الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية:

1.1 تنسيق عمل النظام الإحصائي وحوكمته

تنسيق عمل الجهات الحكومية المكونة للنظام الإحصائي في إمارة أبوظبي أمر ضروري للحفاظ على جودة الإحصاءات الرسمية الصادرة عن تلك الجهات وتطويرها ولضمان فعالية النظام فلا بد من توفر الآتي:

- وجود التشريعات والقوانين المؤسسية الملائمة للنظام الإحصائي.
- وجود آليات واضحة للتنسيق في إنتاج الإحصاءات الرسمية ونشرها من قبل الجهات الإحصائية.
- وجود اتفاقيات ومذكرات تفاهم بين أعضاء النظام الإحصائي بهدف تنظيم العمل الإحصائي وتحديد أولوياته.
- إعداد وإتاحة أدلة العمل الإحصائي التي تحتوي على المنهجيات والمعايير والتصانيف والمفاهيم الإحصائية لضمان الاتساق في عملية إعداد الإحصاءات الرسمية.
- إدارة المعرفة والوعي الإحصائي وتطويرهما.
- إعداد إطار الجودة وأدلة الجودة وضمان الالتزام بها من قبل مكونات النظام الإحصائي ومراقبة تطبيق المعايير الواردة فيها.

2.1 العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين

من المهم إقامة علاقة مميزة ومستدامة مع كافة الشركاء الاستراتيجيين في العمل الإحصائي بما فيهم المستخدمين للبيانات، والمنتجين للبيانات، ومعدو الإحصاءات، والجهات الحكومية الداعمة للعمل الإحصائي، والمؤسسات الإعلامية والمبشرين خاصة من الشركات الكبرى، وذلك لضمان توفير خدمات وإحصاءات متسقة وبمهنية عالية للعملاء من القطاع الحكومي وشبه الحكومي والقطاع الخاص والعام والأفراد من خلال الآتي:

- يجب أن يكون هناك تحديد واضح للشركاء الاستراتيجيين في النظام الإحصائي، وتحديد واضح لدورهم وتصنيفهم حسب الأهمية وطبيعة العلاقة معهم.
- وجود آليات واضحة ومنظمة لرصد احتياجات الشركاء من البيانات والخدمات الإحصائية المختلفة.
- تلبية الاحتياجات حسب الأولوية وعكسها على برنامج العمل الإحصائي.
- إدارة طلبات الإحصاءات الرسمية من قبل وحدة تنظيمية متخصصة بعلاقات المتعاملين وتسجيلها تبعاً للإجراءات المعتمدة.
- كفاية الإجراءات المتعلقة بتسهيل الحصول على البيانات السجلية للجهات الحكومية للأغراض الإحصائية.
- وجود استراتيجية لإدارة العلاقة مع الجهات الإعلامية لتحديد وتنظيم دور الإعلام في نشر البيانات والمعلومات الإحصائية.
- وجود لجنة لإدارة الحوار بين المنتجين والمستخدمين للإحصاءات لضمان توفير الإحصاءات الملائمة لهم.
- قياس رضا المتعاملين حول تلبية الإحصاءات والخدمات الإحصائية لاحتياجاتهم المطلوبة وتوقعاتهم.

3.1 المعايير الإحصائية

تسهم عملية توحيد المعايير الإحصائية للنظام الإحصائي في تعزيز دور الإحصاءات وزيادة اتساقها وفعاليتها وقابليتها للمقارنة داخل الدولة وعالمياً لذا ينبغي استخدام معايير إحصائية موحدة بين مكونات النظام الإحصائي وتشمل هذه المعايير المفاهيم والمصطلحات والتصانيف ومنهجيات العمل الأساسية. ويمكن أن يتم ذلك من خلال الآتي:

- قيام المركز بإعداد قائمة المعايير المعتمدة في النظام الإحصائي بما يتسق مع المعايير الدولية وحاجة الإمارة وبالتعاون والتنسيق مع الشركاء الاستراتيجيين.
- العمل مع الشركاء لمراجعة المعايير الإحصائية وتطويرها وتطبيقها.
- وجود آليات لإدارة التعديلات في المعايير الإحصائية المعتمدة للنظام الإحصائي.
- إتاحة المعايير الإحصائية لكافة المستخدمين مع آليات واضحة لكيفية التطبيق.
- بناء وتعزيز القدرات الإحصائية للجهات في النظام الإحصائي في مجال تطبيق المعايير الإحصائية ومنهجيات العمل السليمة والمعتمدة.
- مراقبة مستوى تطبيق المعايير الإحصائية المعتمدة.

2 | إدارة الترتيبات المؤسسية الداعمة للجودة

ينبغي أن يتوفر في الجهة الإحصائية متطلبات وعوامل التمكين لإنجاز العمل الإحصائي وإنتاج الإحصاءات الرسمية والبيانات الإحصائية بمهنية واقتدار، ويشمل ذلك كافة الترتيبات المؤسسية والتشريعية والمالية والبشرية والتكنولوجية وغيرها الضامنة لتنفيذ العمل الإحصائي بكفاءة، ولضمان ذلك ينبغي الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية:

1.2 الاستقلالية المهنية والموضوعية

ينبغي إعداد الإحصاءات الرسمية وتطويرها ونشرها بمهنية وبموضوعية واستقلالية عن أية ضغوطات أو تأثيرات خارجية وبشفافية في التعامل العادل مع جميع المستخدمين ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود قانون أو تشريع يخول الجهة المنتجة للإحصاءات الرسمية بإعداد الإحصاءات وتطويرها ونشرها بصورة مهنية، ومستقلة عن أي ضغوطات وممارستها عملياً.
- تمتلك الجهات المصدرة للإحصاءات الرسمية مسؤولية اتخاذ القرار بشأن الأساليب الإحصائية والمعايير والإجراءات الفنية في إعداد الإحصاءات الرسمية وإنتاجها.
- تلزم الجهة المنتجة للإحصاءات الرسمية بمبادئ الممارسات الإحصائية الدولية والوطنية.
- تجميع الإحصاءات والبيانات الإحصائية على أساس موضوعي تحددتها الاعتبارات الإحصائية.
- إتاحة المنهجيات الإحصائية والمعايير المستخدمة في جمع البيانات وتجهيزها وإعداد الإحصاءات لكافة المستخدمين، وفي حال إجراءات أية تعديلات يتم إبلاغ المستخدمين عنها.
- وضوح الإحصاءات المنشورة للمستخدمين.
- توفر سياسة واضحة لنشر البيانات الإحصائية، و توفر تقويم لنشر البيانات الإحصائية للجمهور والالتزام به.

2.2 السرية الإحصائية

ينبغي ضمان سرية البيانات التي يتم الإداء بها من قبل من المبحوثين (الأسر، المنشآت، البيانات السجلية، أخرى) واستخدامها لأغراض إحصائية فقط، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود قانون أو تشريع ينص على حماية سرية البيانات الشخصية وضمان خصوصية المبحوثين، وإعداد الأنظمة والإجراءات التي تضمن تطبيقه بفعالية.
- وجود قواعد ولوائح تنظيمية لأمن المعلومات لحماية سرية البيانات قد تتضمن توقيع جزاءات على العاملين الذين يفصحون عن البيانات السرية للأفراد أو المؤسسات وغيرها.
- توفير سياسة وإجراءات لمنع الإفصاح عن البيانات السرية.
- توفير الموارد المادية والتقنية والإدارية لحماية أمن البيانات الإحصائية.
- عدم السماح بالاطلاع على البيانات الفردية إلا من قبل العاملين الذين يحتاجون تلك المعلومات لأداء مهامهم الإحصائية.

3.2 الالتزام بضمان الجودة

ينبغي الالتزام بمعايير الجودة عند إعداد الإحصاءات ونشرها، وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين بشكل دوري ومنتظم لتطوير جودة العمليات والمخرجات الإحصائية، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود نصوص واضحة بالالتزام الجهة المنتجة للبيانات الإحصائية بتوفير بيانات إحصائية ذات جودة عالية.
- وجود أدلة متخصصة بمعايير وإجراءات الجودة الإحصائية تحدد نطاق الجودة وكيفية تطبيقها في الجهة.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لتخطيط ومراقبة جودة العمليات الإحصائية من خلال أشخاص محددين أو وحدة تنظيمية متخصصة للقيام بذلك.
- مراقبة جودة المنتجات الإحصائية بشكل منتظم وتقييمها والإبلاغ عنها وفقاً لمعايير جودة الإحصاءات.

4.2 ملاءمة الموارد وكفائتها

ينبغي توفر الموارد البشرية والمالية والتقنية اللازمة لإدارة العمليات الإحصائية بمهنية واقتدار بغية إنتاج إحصاءات عالية الجودة، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- ملاءمة وكفاية الموارد البشرية والمالية لتلبية الاحتياجات الإحصائية الحالية وتنفيذ برنامج المسوح الإحصائية.
- ملاءمة مؤهلات العاملين في تنفيذ العمل الإحصائي وتطوير الكفاءات بشكل مستمر وحسب الحاجة.
- إدارة الموارد البشرية بفعالية وقياس أثر ذلك على مستوى الإنتاجية (الإدارة المبنية على النتائج).
- ملاءمة وكفاية الموارد التكنولوجية من برامج وأجهزة لدعم العمليات الإحصائية والاحتياجات الإحصائية.

3 | إدارة العمليات الإحصائية

إن ما يعزز مصداقية الرقم الإحصائي وجودته هو كفاءة العمليات الإحصائية اللازمة لإنتاج الإحصاءات، سواء كانت في مرحلة التخطيط للمسح ومرحلة جمع البيانات ومرحلة معالجة البيانات وتحليلها ومرحلة نشر البيانات، وينبغي أن تؤدي هذه العمليات بكفاءة بحيث تراعي جودة المخرجات وكلفتها ووقتيتها والعبء الناتج عنها، ولضمان ذلك ينبغي الأخذ بعين الاعتبار المعايير التالية:

1.3 وضوح المنهجيات وسلامتها

ينبغي إعداد الإحصاءات وفقاً لمنهجيات وإجراءات إحصائية مناسبة تتوافق مع الاعتبارات العلمية والمعايير الدولية وأفضل الممارسات وبما يتناسب مع الوضع الوطني والمحلي ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- توافق إطار العمل الإحصائي المنهجي مع المعايير والمبادئ الدولية والممارسات الفضلى.
- وجود الإجراءات الكافية لضمان تطبيق المنهجيات والمعايير والتصانيف والمفاهيم الإحصائية المعتمدة والموحدة.
- وجود إجراءات مناسبة لقياس مدى تطبيق المنهجيات والمعايير والتصانيف والمفاهيم الإحصائية المعتمدة والموحدة.
- توثيق كافة إجراءات العمل بمختلف مراحلها بشكل ملائم ويمكن الوصول إليها بسهولة.
- تصميم بيانات السجلات الإدارية لجعلها مناسبة للأغراض الإحصائية.

2.3 فعالية تكلفة البرنامج الإحصائي

ينبغي استخدام الموارد المختلفة بفعالية بحيث يتم إنتاج المؤشرات الإحصائية وفقاً للأهداف المحددة مسبقاً بتكلفة معقولة، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود وثائق داعمة لتحقيق فعالية تكلفة البرنامج الإحصائي.
- وجود إجراءات لقياس مستوى الفعالية في إنتاج المؤشرات الإحصائية.
- استخدام الأساليب الإحصائية والإجراءات المناسبة التي تأخذ بعين الاعتبار خفض الكلفة.
- استخدام السجلات الإدارية في عملية إعداد المؤشرات الإحصائية كلما كان ذلك ممكناً.

3.3 خفض عبء الاستجابة

حيث أن الأفراد والأسر أو الشركات هم المصدر الرئيسي للبيانات التي تستند إليها الإحصاءات والمؤشرات الإحصائية، فمن المهم ضمان الحصول على بيانات ومعلومات ذات جودة منهم، في المقابل ينبغي تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات المستخدم من الإحصاءات من جهة ومستوى الكلفة وعبئ الاستجابة الذي يقع على كاهل المدلين بالبيانات من جهة أخرى، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود دليل بمبادئ وتوجيهات حول كيفية إدارة العلاقة مع المبحوثين وكيفية العناية بهم وبيان دورهم الحيوي في إعداد إحصاءات ذات جودة تأتي عليهم بالنفع.
- استخدام المصادر الإدارية كلما كان ذلك ممكناً لتجنب تكرار طلبات الحصول على المعلومات.
- تعزيز التدابير الخاصة بآليات جمع البيانات لربط مصادر البيانات كلما أمكن، من أجل الحد من العبء على المبحوثين.
- تنفيذ دراسة عبء الاستجابة لفهم مستوى العبء الملحق على عاتق المستجيبين وكيفية خفض هذا العبء.
- تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة بطريقة تضمن تخفيف عبء الإجابة عليها.

4 | إدارة المخرجات الإحصائية

ينبغي أن تلبى المخرجات الإحصائية متطلبات وحاجات المستخدمين المختلفين الحاليين والمحتملين كما ينبغي أن تعد هذه المخرجات وفق المعايير والمنهجيات الإحصائية المعتمدة ولضمان ذلك ينبغي الأخذ بعين الاعتبار المعايير (معايير الجودة) التالية:

1.4 ضمان الملاءمة

ينبغي إنتاج إحصاءات تلبى احتياجات المستخدمين الحاليين والمحتملين، وأن تكون المفاهيم والتصنيفات والإحصائية تفي باحتياجات المستخدمين ومتطلباتهم ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- تحديد المستخدمين الحاليين والمحتملين وتحديد أولياتهم وطبيعة احتياجاتهم للإحصاءات.
- وجود إجراءات محددة لمشاركة المستخدمين حول احتياجاتهم وتتضمن الإجراءات الاستجابة للطلبات الطارئة وذات الأولوية.
- وجود إجراءات لمراقبة مدى تلبية الإحصاءات التي يتم إصدارها لاحتياجات المستخدمين.
- قياس دوري ومنتظم لرأي مستخدمي الإحصاءات وقياس مدى رضا المستخدمين لمدى ملاءمة الإحصاءات المنتجة.
- تقديم المساعدة للمستخدمين بصفة عاجلة وعلى أساس من المعرفة الواسعة والاعلان عن المسؤول المختص بكل مجال.

2.4 ضمان الدقة والموثوقية

ينبغي إعداد ونشر إحصاءات دقيقة وموثوقة تكون قادرة على وصف الظواهر المختلفة بشكل صحيح بحيث تكون الإحصاءات المحسوبة قريبة مع القيمة الحقيقية لهذه الظاهرة، ويتم تقدير الدقة من خلال بعض القياسات المتعلقة بأخطاء المعاينة مثل الخطأ المعياري والخطأ النسبي وأثر التصميم وأخطاء غير المعاينة مثل أخطاء القياس والأخطاء المتعلقة بجمع البيانات ونقص البيانات وعدم الاستجابة وغيرها ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود منهجيات وإجراءات سليمة لتدقيق وفحص البيانات المصدرية والنتائج الوسيطة والمخرجات الإحصائية.
- تطبيق الجهة لمعايير وإجراءات فحص دقة البيانات بشكل دوري ومنتظم.
- وجود أدلة وإجراءات ومعايير لتقييم دقة البيانات والإحصاءات.
- وجود منهجية تتضمن عمليات فحص وتدقيق البيانات، ووجود آليات متابعة الأخطاء وكيفية معالجتها وتطبيقها بشكل منتظم.
- استخراج مؤشرات الجودة الخاصة بقياس دقة البيانات والتي تشمل أخطاء المعاينة وأخطاء غير المعاينة.
- توثيق نتائج الفحص والتدقيق والتقييم للبيانات ومناقشتها بهدف تحسين وتطوير مستوى دقة البيانات، وتحديد مدى تأثيرها على مستوى جودة المؤشرات الإحصائية.

3.4 ضمان الاتساق والترابط والقابلية للمقارنة

ينبغي إعداد وإصدار إحصاءات متسقة فيما بينها ومتسقة عبر الزمن ويمكن المقارنة بينها من خلال استخدام معايير ومفاهيم وتصنيفات موحدة بحيث تكون قابلة للتجميع وللمقارنة، يعتبر الاتساق والترابط المنطقي أحد أهم معايير الجودة النوعية في البيانات الإحصائية، وتمكن من مقارنة وربط قواعد البيانات ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- تجميع الإحصاءات استناداً إلى معايير محددة من حيث النطاق، والتعاريف والوحدات والتصنيفات في المسوح الإحصائية.
- توحيد كافة المعايير والتصنيفات والمفاهيم والتعاريف المستخدمة وإتاحتها بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة ويسر لضمان إعداد الإحصاءات وفق معايير موحدة.
- وجود منهجيات وإجراءات كافية للتحقق من اتساق البيانات الإحصاءات من خلال فحص مطابقة المتغيرات والمؤشرات والجداول المنتجة ضمن الجهة نفسها.
- دراسة مقارنة بين المفاهيم والتصنيفات والمعايير المستخدمة في الجهات الحكومية وتلك المستخدمة في مركز الإحصاء.
- وجود وثيقة تبين مدى الاختلاف في التغطية والمفاهيم والتصنيفات الإحصائية المستخدمة وتلك المطبقة عالمياً مع وجود آليات لمعالجة هذه الفروقات سعياً لتحقيق تطابق مناسب في المفاهيم والتصنيفات المستخدمة.
- إجراء مقارنات ومطابقات ثنائية للإحصاءات المنتجة مع إحصاءات مناظرة من مصادر أخرى، كما يمكن مقارنتها مع إحصاءات لمناطق جغرافية ودول أخرى.
- إبلاغ مستخدمي البيانات في حال إجراء أية تعديلات أو تحديثات على الإحصاءات المنشورة مسبقاً.

4.4 ضمان الإتاحة وإمكانية الوصول والوضوح

ينبغي إتاحة الإحصاءات والبيانات الوصفية للمستخدمين بشكل ملائم يمكنهم من الوصول إليها بيسر وسهولة ويمكن فهمها بشكل جيد، وبما يضمن تحقيقها لأكبر قدر ممكن من الفائدة المرجوة وبأقل كلفة ووقت ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- وجود سياسة وإجراءات محددة لنشر الإحصاءات وإتاحتها للمستخدمين وبمختلف الطرق الملائمة لاحتياجاتهم المختلفة.
- عرض الإحصائيات بياناتها الوصفية بطريقة تضمن التفسير السليم للإحصاءات وإجراء المقارنات الصحيحة.
- إتاحة البيانات الوصفية اللازمة لضمان وضوح الإحصاءات المنتجة لكافة المستخدمين.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لنشر الإحصاءات لخدمة أكبر عدد من المستخدمين وإتاحة المجال للمستخدم من استخراج الجداول الملائمة لاحتياجاته.
- توثيق البيانات الوصفية وفقاً لمعايير نظم البيانات الوصفية المعتمدة بحيث يتم فيها الربط بين الإحصاءات والمؤشرات وبياناتها الوصفية.
- تسهيل التواصل مع مستخدمي البيانات وتعريفهم بتفاصيل البيانات المتوفرة من حيث فائدتها ودورها وحدتها، مع السعي للاستطلاع رأيهم وأخذ مقترحاتهم.
- إطلاع المستخدمين على جودة المخرجات الإحصائية وفقاً لمعايير الجودة المعتمدة.

5.4 ضمان الحداثة والوقتية

ينبغي أن يتم إعداد الإحصاءات وإصدارها بوقتية مناسبة ودون تأخير، لضمان حداثة البيانات التي يتم إتاحتها للمستخدمين، والالتزام بإتاحة البيانات بدورية مناسبة وفق للجدول الزمني المتفق عليه مسبقاً مع المستخدمين، وتعني حداثة البيانات بالمدة الزمنية بين الفترة المرجعية للمؤشر وتاريخ نشره. ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال الآتي:

- تحديد توقيتات زمنية مناسبة لإتاحة الإحصاءات، بما يتوافق مع المعايير الإحصائية الدولية مثل النظام العام لنشر البيانات المعيار الخاص بنشر البيانات وغيرها وبما يلبي احتياجات المستخدمين.
- إعداد جدول زمني متفق عليه مع المستخدمين للبيانات يوضح تواريخ إتاحة البيانات، مع وجود آلية متابعة مستمرة لضمان توفير البيانات في التوقيتات الزمنية المتفق عليها.
- إطلاع المستخدمين عن أية تأخيرات محتملة لتزويدهم بالبيانات مع توضيح السبب والتواريخ الجديدة لتوفير البيانات، على أن لا يتجاوز مواعيد حرجة ومهمة لنشر إحصاءات رسمية مطلوبة لمتخذ القرار في الإمارة/الدولة.
- توفير قياسات لمستوى حداثة البيانات التي يتم تزويدها للمستخدمين ومدى الالتزام بتوفير البيانات ضمن التوقيتات المحددة مسبقاً.

5 | تقييم الجودة وتطويرها

ينبغي تقييم الجودة للمنتجات الإحصائية على نحو منتظم ومستمر، بحيث يغطي التقييم محاور الجودة التي تم ذكرها في هذا الإطار، وينبغي أن يتم إعداد آلية واضحة لتقييم كافة مكونات العمليات الإحصائية والمخرجات بمختلف مراحلها. تتوافق عملية تقييم الجودة وتطويرها مع نموذج الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي لإمارة أبوظبي كما تتوافق عملية التقييم والتطوير للجودة الإحصائية مع النموذج الأوروبي لإدارة الجودة وهذا النموذج معتمد من جائزة أبوظبي للأداء الحكومي المتميز والذي يطبق على كافة الجهات الحكومية في الإمارة. الشكل التالي يوضح عناصر تقييم الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي لإمارة أبوظبي:

شكل (2) : عناصر تقييم الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي لإمارة أبوظبي



عناصر تقييم الجودة الإحصائية للنظام الإحصائي لإمارة أبوظبي

في هذا الجزء سيتم تناول المراحل الأساسية لتقييم جودة البيانات الإحصائية ورصد نقاط القوة وفرص التحسين بهدف التطوير المستمر للجودة من خلال التحقق من مستوى تطبيق الإجراءات الخاصة بكل عنصر من هذه العناصر والتي تم ذكرها سابقاً، ويضاف لعملية التقييم مجموعة من مؤشرات ومقاييس الجودة بحيث تعطي صورة رقمية حول أثر تطبيق معايير الجودة على البيانات الإحصائية.

1.5 المسوح الإحصائية

يشمل المسح الإحصائي مجموعة من العمليات المترابطة والتي تشمل المراحل التحضيرية للمسح ومرحلة جمع البيانات ومعالجتها ومرحلة تحليل البيانات ونشرها، ويتبع المركز نظام إحصائي معياري موحد في تنفيذ المسوح الإحصائية مرتكزاً على النموذج العام للعمليات والإجراءات الإحصائية الدولي والمعروف دولياً بالـ (General Statistical Business Processing Model (GSBPM)). ويتم رصد إجراءات الجودة لكل مرحلة من مراحل تنفيذ المسح باستخدام نموذج مخصص لهذا الغرض ومن ثم يتم إعداد تقرير الجودة التفصيلي وبقية المخرجات المتعلقة بتقييم الجودة كما سيتم استعراضه لاحقاً. بالإضافة لذلك ينبغي تقييم عملية توثيق العمليات الإحصائية والبيانات الوصفية الملائمة. وتهدف عملية التقييم هذه لمعرفة مستوى جودة البيانات وفرص التحسين والتطوير الممكنة بهدف تجنب الوقوع في الأخطاء أو تقليلها.

وتشمل عملية التقييم المجالات التالية:

1. تقييم العمليات الإحصائية.
2. تقييم مؤشرات الجودة الخاصة بالعمليات الإحصائية والتي تشمل أخطاء المعاينة وأخطاء غير المعاينة.
3. تقييم رضا المستخدمين عن الإحصاءات المنشورة بمختلف أبعاد الجودة المعتمدة.

كما ينبغي أن تتضمن عملية تقييم الجودة تقييم مستوى توثيق العمليات الإحصائية والتي تشمل توثيق العمل الإحصائي بمراحله المختلفة بشكل تفصيلي، بالإضافة لتوثيق تليصي يتم تضمينه لإصدارات نتائج المسح. وتعتبر وثائق المسح من استمارات وكتيبات وتعريف إحصائية ضمن وثائق المسح الرسمية.

2.5 السجلات الإدارية

يمكن تعريف السجلات الإدارية على أنها مجموعة البيانات التي تنشأ نتيجة العمليات الإدارية التي تقدمها الجهات المختلفة لا سيما الحكومية منها للأفراد والمؤسسات والمجتمع. إن وضع نظام لضبط الجودة الإحصائية للبيانات السجلية ومراقبتها يعتبر مكوناً أساسياً في منهجية استخدام السجلات الإدارية كأحد المصادر الأساسية للإحصاءات الرسمية. ويهدف التعرف على التقدم المحرز في مجال الجودة الإحصائية للسجلات الإدارية، وضمان التحسن المستمر ينبغي القيام بعملية تقييم دورية لهذه الجودة بهدف التعرف على نقاط القوة وتعزيزها والتعرف على فرص التحسين الممكنة، وترتكز عملية تقييم الجودة الإحصائية للسجلات الإدارية على محورين أساسيين هما:

- التقييم الذاتي (الداخلي) للجودة الإحصائية: وذلك من خلال قيام الجهة الحكومية داخلياً ومن خلال موظفيها ذوي العلاقة والخبرة، بتقييم الجودة الإحصائية للبيانات السجلية وفقاً لمعايير وإجراءات الجودة الإحصائية المعتمدة للسجلات الإدارية، وتحديد نقاط القوة والأداء الجيد وكذلك معرفة نقاط الضعف وفرص التحسين، وهذا من شأنه مساعدة الجهة في وضع خطة معالجة لتطوير الجودة.
- التقييم الخارجي للجودة الإحصائية: ويتم ذلك من خلال قيام مركز الإحصاء بعملية تقييم الجودة الإحصائية للسجلات الإدارية لدى الجهات الحكومية، ولضمان فعالية هذا التقييم ينبغي أن تتم بعد إتمام التقييم الذاتي للجودة الإحصائية.

وتطبيقاً لمفهوم التحسين المستمر لجودة المسوح الإحصائية والسجلات الإدارية يتم إعداد المخرجات التالية من عملية التقييم:

- تقرير الجودة التفصيلي: يحتوي التقرير على أبرز إجراءات الجودة للمسوح وفرص التحسين، ويتم إعداده من خلال نموذج رصد إجراءات الجودة الذي يتم تعبئته من قبل فرق العمل المشاركة في العملية الإحصائية وبإشراف فريق الجودة.
- خطة التحسين والتطوير: عبارة عن تقرير داخلي يبين أهم مقترحات التحسين للمسوح حسب مراحل المسح وبتواريخ محددة ويتم إعداده بناءً على تقرير الجودة ويتم مناقشته واعتماده من فريق العمل.
- بيان الجودة: يهدف البيان إلى تعزيز ثقة المستخدم بجودة الإحصاءات المنشورة وهو عبارة عن تقرير مختصر بأهم الإجراءات الداعمة لتحقيق جودة المسح مصنفة حسب محاور الجودة المعتمدة في هذا البيان يتم إعداده من خلال المعلومات الواردة في تقرير الجودة ويتم نشره للمستخدمين مع البيانات الإحصائية.

المراجع:

1. صندوق النقد الدولي، إدارة الإحصاءات، 2003 ، "إطار تقييم جودة البيانات لأغراض إحصاءات الحسابات القومية ، " واشنطن.
2. المكتب الإحصائي للجماعات الأوروبية، 2010 " دليل النظام الإحصائي الأوروبي لتقارير الجودة، " هلسنكي
3. صندوق النقد الدولي، إدارة الإحصاءات، 2002، "مرصد إلى النظام العام لنشر البيانات»، واشنطن
4. الأمم المتحدة، 1994 ، المبادئ الأساسية للإحصاءات الرسمية، نيويورك.
5. مركز الإحصاء - أبوظبي، 2004 "دليل معايير وإجراءات الجودة الإحصائية للسجلات الإدارية الصادر، أبوظبي
6. مركز الإحصاء - أبوظبي، 2015، " سياسة الجودة " ، أبوظبي
7. مركز الإحصاء - أبوظبي، 2015، "ميثاق التعاون والخدمة والشفافية" ،أبوظبي
8. مركز الإحصاء - أبوظبي ، 2011، "إطار جودة البيانات الإحصائية، أبوظبي.