

Переход от очных собеседований к телефонным опросам и веб-отчётности
24 марта 2020 г.

Стремясь сдержать распространение пандемии COVID-19, многие правительства вводят жесткие ограничения на мобильность своего населения, тем самым препятствуя осуществлению сбора полевых статистических данных и ставя под угрозу возможность национальных статистических организаций обеспечить высокое качество, своевременность и эффективность предоставляемой статистики.

Крайне важно использовать инновационные технологии и подходы для обеспечения непрерывности проведения переписей, обследований домашних хозяйств и других значительных статистических проектов. В этих целях необходимо предусмотреть максимально возможное использование мобильной связи, облачных вычислений, интеллектуальных мобильных устройств и других технологических инноваций, предлагающих альтернативные средства для обеспечения возможности проведения операций по сбору, проверке, обработке и распространению данных переписи и обследований в новых условиях ограниченной мобильности персонала и населения в целом.

Приоритетными задачами в адаптации процессов сбора данных являются:

- поддержание адекватного охвата целевых групп населения,
- обеспечение высокого уровня получения ответов на вопросы, содержащиеся в анкетах,
- гарантия общего качества собираемых данных,
- обеспечение своевременного сбора, обработки и распространения информации,
- снижение нагрузки на респондентов,
- эффективное использование ресурсов/минимизация затрат на проведение статистических мероприятий.

Необходимо срочно заменить многие текущие операции по сбору данных на местах, основанные на личных интервью, альтернативными методологиями удаленного сбора данных, такими как опросы по телефону или самоотчеты с использованием интернета. Кроме того, могут быть задействованы альтернативные источники данных, такие как административные и «большие данные» (например, дистанционное зондирование и наблюдение Земли, данные мобильной связи, информация со сканеров, операции по банковским

картам и т. д.). Для ответа на этот вызов многим странам необходимо быстро создать требуемый потенциал для ускорения внедрения полностью цифровых технологий сбора данных вместо традиционных бумажных методов.

Время является ключевым фактором при выборе альтернативных подходов к сбору данных для обеспечения непрерывности статистических операций, включая расчетное время, необходимое для приобретения/разработки, тестирования и развертывания технологических платформ, а также для обучения персонала новым технологиям.

Также весьма важно в максимально сжатые сроки спроектировать и внедрить стратегию контактов и общения с респондентами, направленную на получение максимально высоких показателей отклика в новых условиях сбора данных через интернет или по телефону. Здесь целесообразным представляется нацеливание домохозяйств на заполнение онлайн-анкет или прохождение опроса по телефону, а в случае отсутствия ответа - направление напоминаний и информации о последующих действиях.

Несмотря на использование статслужбами методов электронного сбора, они все еще в значительной степени продолжают полагаться на личные опросы. Здесь стоит обратить внимание на существенные моменты при переходе от личных опросов к дистанционным интервью, методология которых включает в себя необходимость:

- внедрить новые механизмы идентификации, связи, аутентификации и взаимодействия с респондентами;
- создать схему геолокации ответов, полученных с помощью дистанционного интервьюирования и при предоставлении самоотчетов;
- осуществить закупку/разработку и тестирование ИТ-систем для поддержки компьютерных телефонных интервью и онлайн-порталов для самоотчетов;
- внедрить механизмы поддержки респондентов при заполнении онлайн-анкет;
- внедрить системы поддержки и наблюдения за рабочими процессами при проведении телефонных интервью;
- обеспечить безопасный удаленный доступ к ИТ-системам и безопасный обмен данными.

Национальные статистические службы, которые уже внедрились программы сбора данных, основанные на персональных интервью с

использованием компьютеров (CAPI), могут дополнительно рассмотреть возможность использования существующей программной и аппаратной инфраструктуры для поддержки организации телефонных интервью (CATI). Это позволит задействовать существующие устройства (планшеты, персональные цифровые устройства, смартфоны или портативные компьютеры), а также их специализированное программное обеспечение, обеспечивающее мгновенную передачу данных через мобильные сети. Однако данное перепрофилирование не является тривиальным. Например, потребуется интегрировать операции CATI с существующими приложениями для цифрового картирования и оперативного управления, основанными на предположении о том, что счетчики/интервьюеры вводят данные в том же месте, что и респондент. Поскольку теперь интервьюеры будут вводить информацию удаленно, это может создать новые проблемы для автоматического геокодирования ответов на вопросы, содержащиеся в вопроснике, и для контроля над процессом проведения интервью.