

ПРАКТИКА ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ ДОВЕРИЯ К ОФИЦИАЛЬНОЙ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

С.М. Окладников, канд. техн. наук,

Н.И. Темерова,

Территориальный орган Росстата по Красноярскому краю

Важной характеристикой взаимодействия службы государственной статистики и общества выступает доверие. Отсутствие доверия к органам статистики у респондентов может стать причиной предоставления ими недостоверных данных. С этой целью рядом международных организаций провозглашен принцип конфиденциальности первичных статистических данных [8]. Помимо общемирового принципа конфиденциальности, доверие к статистике обеспечивает объективно понятая пользователем информация, чему способствует понимание порядка формирования показателей пользователем. Вопрос доверия к официальной статистической информации не раз поднимался в научно-информационном журнале «Вопросы статистики», где специалистами органов статистики было отмечено, что недоверие к статистическим данным вызывают отсутствие культуры использования статистических данных, многослойность методологии, непонимание и непризнание различий в агрегированных статистических данных и индивидуальном опыте [4, 7].

Для создания комплекса мер по совершенствованию системы предоставления информационных услуг пользователям Красноярскстат ежегодно проводит маркетинговое исследование по изучению уровня удовлетворенности пользователей официальной статистической информацией. По результатам исследования, проведенного в 2013 г., сводный индекс удовлетворенности составил 0,90; при этом исследование показало, что пользователи были удовлетворены профессиональным уровнем сотрудников (0,98), качеством деятельности Красноярскстата в целом (0,94), качеством предоставления официальной статистической информации (0,93), качеством оказываемых информационных услуг (0,91). В свою очередь, к наиболее проблемной области, которая оказывает негативное воздействие на общую оценку уровня удовлетворенности, отнесен уровень доверия к показателям (индекс составил 0,85). При этом следует отметить, что физические лица, а также коммерческие и некоммерческие организации менее доверчивы к официальным статистическим данным, чем органы государственной и муниципальной власти. Данный факт свидетельствует об эффективности мероприятий, регулярно проводимых Красноярскстатом совместно с региональными органами исполнительной власти и местного самоуправления. В рамках семинаров и рабочих совещаний по вопросам обеспечения органов власти статистической информацией осуществляется разъяснение порядка формирования статистических показателей, востребованных органами власти, приводятся факторы, оказывающие влияние на значение того или иного показателя.

Опыт специалистов органов статистики показывает, что одной из наиболее частых проблем, с которыми сталкиваются пользователи официальной статистической информации, является необъективность интерпретации официальных статистических показателей в силу отсутствия информированности о порядке формирования показателей, для чего пользователи вынуждены обращаться к методологии. Официальная статистическая методология прежде всего представляет собой совокупность научно обоснованных методов, для изучения которых необходимы предварительная база знаний в области статистики и дополнительные временные затраты со стороны пользователя статистической информации на ее изучение [9]. При этом интеллектуальный продукт требует от реципиента не столько физических усилий, сколько когнитивных. Стремление пользователя получить интересующее значение показателя оперативно и без приложения дополнительных усилий влечет за собой необъективную интерпретацию показателя, что рождает недоверие.

Одной из наиболее распространенных форм предоставления методологии и статистической информации пользователям является размещение официальной статистической информации на интернет-сайте. Как показало проведенное исследование по изучению уровня удовлетворенности, в последние годы увеличивается число пользователей статистической информации, регулярно обращающихся к официальному интернет-сайту Красноярскстата: с 70,3% от общего числа респондентов, которые обращались к сайту с этой целью в 2012 г., до 84,6% в 2013 г. Важно также отметить рост востребованности статистической информации, публикуемой на сайте территориального органа: за год (с февраля 2013 г. по февраль 2014 г.) число просмотров страниц, содержащих непосредственно статистические данные, увеличилось на 16,9% (по данным Яндекс Метрики).

Таким образом, для повышения уровня доверия к официальной статистической информации необходим комплекс мер, обеспечивающий информационно-разъяснительное сопровождение показателя в форме, удобной для восприятия потребителем. Платформой, которая обеспечит наибольший эффект от сопровождения, является официальный интернет-сайт органа государственной статистики, востребованность которого растет.

Восприятие информации человеком происходит через призму когнитивных возможностей. Когнитивная теория мультимедийного обучения американского психолога Ричарда Майера основывается на том, что для восприятия информации существуют два независимых канала - вербальный (языковой, речевой) и невербальный (графический, иконический), каждый из которых обладает ограниченной пропускной способностью.

Дальнейшая обработка информации требует активной умственной деятельности по отбору, организации и интеграции информации в базу знаний [5]. По оценкам исследователей в области коммуникаций, односторонний канал связи в процессе вербальной передачи информации, каковой является текущее представление методологии пользователям, обеспечивает от 20 до 40% воспринятой информации реципиентом от общего числа переданной [3]. Таким образом, сегодня такую долю составляет первично воспринятая информация пользователем статистики в результате ознакомления с методологическими пояснениями. В свою очередь, из невербальной информации реципиент воспринимает от 60 до 80%. Цифры, полученные в ходе исследований, а также когнитивная теория Р. Майера говорят о том, что наибольшего восприятия информации можно достичь в результате ее передачи по вербальным и невербальным каналам.

Форма передачи информации, фактура которой состоит из двух негетерогенных частей - вербальной и невербальной, в современной науке носит название креолизованного (смешанного) текста. Наложение концепта вербального текста на концепт изображения приводит к созданию единого общего концепта креолизованного текста, который воспринимается как единое целое [1, 2]. В современных условиях возрастающей необходимости работать с большими объемами информации креолизованный текст выполняет тем самым свою основную задачу, состоящую в обеспечении для реципиента наиболее благоприятных условий для понимания текста.

Принимая во внимание вышесказанное, эффективная подача информации пользователю об официальной статистической методологии, обеспечивающая объективную интерпретацию статистических показателей, должна быть реализована в оболочке, отвечающей следующим требованиям:

- представлять собой информационную технологию для дальнейшего размещения на интернет-сайте органа статистики;
- быть способна представить информацию в виде креолизованного текста, обеспечивающего восприятие информации с помощью вербальных и невербальных каналов.

В качестве такой оболочки сегодня могут выступать современные мультимедийные технологии [6]. Важно отметить, что помимо текста и графики, мультимедиа позволяет в себе одновременно объединять звук и видео.

Итак, для организации эффективной работы по повышению статистической грамотности пользователей с использованием мультимедиа на этапе выбора технологий следует понимать информационно-разъяснительный характер такой деятельности. К числу технологий, обеспечивающих выполнение поставленной задачи, относятся инфографические материалы, анимированные презентации, видеоконсультирование в режиме off-line, вебинары. Важно отметить, что каждая из перечисленных технологий может быть включена в состав технологии более высокого уровня мультимедийности, тем самым максимально усиливая эффект от общей работы.

Инфографические материалы, или инфографика, - наиболее эффективный «жанр» креологического текста в области организации, формирования и предоставления больших объемов данных. Инфографика прежде всего позволяет наглядно интерпретировать собствен-

но значения статистических показателей, передавая пользователю некую историю с помощью графиков, карт, ассоциативных графических элементов, а также несущей смысловую нагрузку цветовой гаммы. Тем самым технология позволяет не только вызвать интерес у пользователя к статистическим данным, но и обеспечить позитивный образ и практическую полезность данного ресурса. Известный психолог Е.П. Ильин в своем труде «Психология доверия» отмечает, что позитивный образ повышает доверие.

Анимированные презентации, использующие, как правило, технологию Flash, позволяют передавать графику в динамике. С помощью таких презентаций можно динамически представлять этапы формирования показателя, «состав» показателя, а также зависимость одних показателей от других. Кроме того, как было отмечено выше, презентации могут включать в себя элементы инфографики; более того, собственно инфографический материал может быть переработан в анимацию. Для воздействия на органы слуха как на канал восприятия информации презентацию можно дополнять звуковым сопровождением.

Видеоконсультирование в режиме off-line подразумевает создание видеозаписи с участием компетентных специалистов. Такого рода консультирование может быть опубликовано как в формате видеуроков с целью краткого пояснения научных методологий рядовым пользователям, так и в виде видеокomentarиев для разъяснения сложившихся статистических показателей по важным и актуальным вопросам. Следует отметить, что среди государственных структур в марте 2014 г. эта технология уже одобрена для внедрения в Пенсионном фонде Российской Федерации.

Технология вебинаров, получившая широкое распространение в последнее время, позволяет на одной площадке организовывать живое взаимодействие компетентного в области статистики специалиста с пользователями официальной статистической информации. При этом специалист в процессе предоставления информации может использовать все имеющиеся другие мультимедийные ресурсы (инфографику, презентации), а пользователи в свою очередь могут задавать по ходу возникающие вопросы. Важным элементом вебинаров является то, что на интернет-сайте могут публиковаться видеозаписи, к которым в дальнейшем могут обратиться другие пользователи.

Красноярскстат уже имеет опыт подачи информационно-разъяснительных материалов с использованием технологий мультимедиа респондентам. Так, в 2012 г. на сайте Красноярскстата был опубликован обучающий фильм по порядку заполнения форм федерального статистического наблюдения «затраты - выпуск» за 2011 г. Фильм содержал перечень категорий респондентов, принимающих участие в обследовании в сплошном порядке или выборочно, сроки сдачи отчетности, указания по заполнению форм. Значимость проводимого наблюдения была продемонстрирована в обращении министра экономики и регионального развития Красноярского края, а также руководителя Красноярскстата, гарантирующего обеспечение органами государ-

ственной статистики конфиденциальности полученных в ходе наблюдения данных от респондентов.

В 2013 г. для респондентов, подлежащих наблюдению по формам федерального статистического наблюдения № 11 «Сведения о наличии и движении основных фондов (средств) и других нефинансовых активов» и № 11 (краткая) «Сведения о наличии и движении основных фондов некоммерческих организаций», были созданы и опубликованы обучающие фильмы по заполнению приведенных форм. Ролики наглядно отражали для респондентов порядок заполнения, разъясняя при этом ключевые экономико-статистические понятия, охватываемые формами статистического наблюдения, а также процедуры проведения контролей заполнения.

Практика использования роликов в информационно-разъяснительной работе, по оценкам специалистов, продемонстрировала снижение числа телефонных звонков респондентов по вопросам заполнения форм. В свою очередь, в процессе собственно заполнения форм было отмечено уменьшение числа ошибок, которое характеризуется повышением коэффициентов достоверности показателей: с 0,82 до 0,85 по форме № 11 и с 0,87 до 0,93 по форме № 11 (краткая).

Организация проведения информационно-разъяснительных мероприятий с использованием мультимедийных технологий в отношении интерпретации статистических показателей, направленной на повышение уровня доверия пользователей официальной статистической информации, на начальном этапе подразумевает выделение наиболее проблемных областей статистических показателей, требующих оперативного вмешательства. Из результатов исследования удовлетворенности пользователей официальной статистической информации видно, что в качестве показателя, продемонстрировавшего наиболее низкий уровень доверия (68,3%), пользователями был выделен показатель «Денежные доходы населения». Анализ посещаемости разделов сайта показал, что в число разделов сайта с наиболее высоким уровнем просмотров попадают разделы «Труд и заработная плата» и «Уровень жизни» (3-е и 6-е места в рейтинге просмотров среди разделов сайта, содержащих статистическую информацию (всего - 63), по данным Яндекс. Метрики за 1-е полугодие 2014 г.). Кроме того, за 1-е полугодие 2014 г. в среднем около семи письменных запросов в месяц поступало в Красноярскстат по показателям заработной платы.

Приведенные факторы определили направление информационно-разъяснительной работы Красноярскстата с применением мультимедийных технологий. В настоящее время в Красноярскстате ведется работа над роликом, показывающим разницу между среднедушевыми денежными доходами и среднемесячной номинальной начисленной заработной платой.

Информационный ролик дает статистически научную формулировку бытовым понятиям «зарплата» и «доходы», а также комментирует ключевые понятия, входящие в формулировку показателей, которые вызывают наибольшее число непониманий. К такого рода понятиям, к примеру, относятся «номинальный» или «начисленный».

Ролик также в наглядной схематичной форме объясняет «состав» и порядок формирования показателей. В данном случае креолизованный текст позволяет максимально доступно передать пользователю официальной статистической информации научные формулировки методологических пояснений. В свою очередь, последовательность изложения материала, задаваемая анимацией, обеспечивает упорядоченность в понимании порядка формирования показателей.

Важным является то, что заключительная часть отражает ссылки на основной источник информации для ролика - методологические разработки Росстата, в частности на «Состав фонда заработной платы и выплат социального характера» и на «Баланс денежных доходов и расходов населения».

Готовый ролик по причине растущей среди пользователей статистических данных популярности интернет-сайта Красноярскстата, о которой было сказано выше, в дальнейшем планируется к размещению в тематических разделах «Уровень жизни» и «Труд и заработная плата». Кроме того, пресс-служба Красноярскстата планирует разослать ролик средствам массовой информации в качестве разъяснительного материала по часто возникающим вопросам.

Таким образом, вопрос доверия к официальной статистической информации, в частности, связан с вопросом формы предоставления информации, обеспечивающей объективность восприятия и, как следствие, интерпретации статистических данных. Современные мультимедийные технологии позволяют эффективно организовать комплекс информационно-разъяснительных мероприятий по вопросам формирования официальной статистической информации на основе статистической методологии. Форма взаимодействия с пользователем посредством мультимедиа будет способствовать росту позитивного имиджа статистики в глазах пользователя.

Литература

1. Адзинова А.А. Особенности декодирования информации в креолизованном тексте // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2008. № 49. С. 19-21.
2. Анисимова Е.Е. Лингвистика текста и межкультурная коммуникация (на материале креолизованных текстов). М.: Академия, 2003. - 128 с.
3. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: вербальная и невербальная коммуникация. (Лекция 2) [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. № 2. URL: <http://medpsy.ru> (дата обращения: 26.05.2014).
4. Дмитриева Н.Е. Новые подходы к популяризации статистики и деятельности государственной статистической системы // Вопросы статистики. 2013. № 1. С. 37-41.
5. Ильичева С.В. Когнитивная функция мультимедиа в компьютерных системах учебного назначения // Труды XVI Всероссийской научно-методической конференции «Телематика'2009», 22-25 июня 2009 г., С-Пб. Том 2.
6. Каптерев А.И. Мультимедиа как социокультурный феномен: учеб. пособие. М.: ИПО Профиздат, 2002. - 224 с.
7. Мнацаканян С. Объективные причины недостатка доверия к официальной статистике // Вопросы статистики. 2013. № 10. С. 11-13.
8. Энциклопедия статистических терминов [электронный ресурс]: в 8 т. Т. 1. Методологические основы статистики. М.: Федеральная служба государственной статистики. 2011.
9. Энциклопедия статистических терминов [электронный ресурс]: в 8 т. Т. 3. Организация официальной статистики. М.: Федеральная служба государственной статистики. 2011.