Distr.
GENERAL

ECE/CES/SEM.54/17 (Summary)
10 April 2006

RUSSIAN
Original: ENGLISH AND RUSSIAN ONLY

СТАТИСТИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ и ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

ЕВРОПЕЙСКАЯ КОМИССИЯ СТАТИСТИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЕВРОПЕЙСКИХ СООБЩЕСТВ (ЕВРОСТАТ)

ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО СОТРУДНИЧЕСТВА И РАЗВИТИЯ (ОЭСР) СТАТИСТИЧЕСКИЙ ДИРЕКТОРАТ

Совместный семинар ЕЭК ООН/Евростата/ОЭСР
по вопросам управления статистическими
информационными системами (УСИС)
София, Болгария, 21-23 июня 2006 года

Тема ii): Распространение информации и отношения с клиентами

СТАТИСТИКА В КИБЕРПРОСТРАНСТВЕ: КАКИМ ОБРАЗОМ ИНТЕРНЕТ ИЗМЕНИЛ РАБОТУ БЮРО СТАТИСТИКИ ТРУДА США?

**Вспомогательный документ, подготовленный Майклом Д. Леви,
Бюро статистики труда США**

Резюме

Введение

1. История новых носителей информации является историей преобразований. Книга по сути представляет собой так или иначе запись речи на бумаге. Фонограмма по сути представляет собой так или иначе запись концерта на компакт-диске. Кинофильм по сути представляет собой так или иначе запись спектакля на пленке. В каждом из этих случаев новый носитель информации обеспечил ознакомление с информационным содержанием намного большей аудитории и одновременно изменил природу представляемого содержания.

GE.06-22235 (R) 150606 160606

2. Самые первые кинофильмы были не более чем записью живых театральных постановок. Вместе с тем по мере развития кинематографа продюсеры находили и использовали возможности, реализация которых на сцене была невозможна или практически нецелесообразна. Различные эффекты от крупных планов и фотосъемки с точки обзора до замедленной съемки, анимации и компьютерной графики совершили революцию в лексиконе киноискусства. Однако вместе с этим были утрачены спонтанность и непосредственная связь, свойственные живому выступлению.

3. Сегодня Интернет предоставляет статистическим агентствам беспрецедентную возможность весьма оперативного распространения информации среди огромной аудитории. Вместе с тем Интернет - это больше нежели простой и эффективный механизм распространения информации. Это - совершенно новая коммуникационная среда.

4. За прошедшие 10-15 лет статистические агентства осуществили в рамках своей деятельности по распространению информации переход от использования главным образом бумажных носителей к использованию главным образом вебсайтов. Между бумагой и экраном дисплея существует кардинальное различие. В этой связи возникает вопрос о том, повлияет ли, и если да, то каким образом, такая смена носителя информации на сами статистические материалы и агентства, которые их производят. В рамках поиска ответа на поставленный вопрос в настоящем документе будут проанализированы экономические и статистические материалы Бюро статистики труда США (БСТ), а также изменения, произошедшие с момента перехода БСТ на вебтехнологии.

Основная функция агентства

5. Внедрение Интернет-технологий не изменило коренным образом характер деятельности БСТ. С 1884 года БСТ осуществляет сбор данных от отдельных респондентов, агрегирует эти микроданные в оценки более высокого уровня, а также публикует результаты. Появление Интернета не привело к разработке новых или отказу от ранее проводимых обследований.

Увеличение объема информации

6. Пожалуй, наиболее заметным результатом воздействия Интернета на материалы БСТ стало значительное увеличение объема публикуемой информации по сравнению с предыдущим периодом. Это объясняется, прежде всего, относительной легкостью и несущественностью дополнительных затрат на добавление еще одной информационной позиции в публикуемые нами статистические отчеты. Такие материалы, как рабочие

таблицы, первоначально предназначенные сугубо для внутреннего пользования, и научные доклады, ранее предоставлявшиеся только по запросу, сегодня рутинно публикуются на вебсайте.

Связь с пользователями

7. Значительные изменения претерпели содержание и форма взаимодействия с пользователями данных. Характер запросов пользователей изменился с вопроса "Какая величина?" на "Что означает эта величина?" или "Я стараюсь получить ответ на этот вопрос, чем вы можете мне помочь?". Другими словами, информационное наполнение стало значительно более сложным, что обуславливает потребность не в навыках канцелярской работы, а в наличии специальных знаний в той или иной области.

8. Если ранее контакты в основном осуществлялись либо по почте, либо по телефону, то сегодня в подавляющем большинстве случаев запросы направляются по электронной почте. Электронная почта является значительно более эффективным инструментом, чем обычная почта, и позволяет решать проблему отсутствия работников по окончании рабочего дня и вынужденного ожидания клиентов в периоды "авралов". Однако опытным аналитикам БСТ все сложнее работать с пользователями, при этом менее персонифицированный стиль общения отдаляет агентство от его клиентов.

Учебные материалы

9. В значительной степени под влиянием двух вышеописанных типов изменений БСТ резко расширило номенклатуру предлагаемых пояснительных и учебных материалов. Эти материалы варьируются от *Справочника редактора* (ежедневное издание, в котором обсуждаются конкретные данные БСТ на основе анализа одной-двух особых позиций доклада, а не представления общего резюме, и в который включаются ссылки на другие аналитические материалы) до подсайта "Информация о будущей работе для детей", ориентированная на учащихся средних школ и гимназий.

10. Кроме того, сегодня на вебсайте публикуется огромный объем организационной информации (функции и стратегические планы различных ведомств, списки старших должностных лиц и консультативных органов, руководящие принципы по качеству информации и методологии и т.д.), которая ранее предоставлялась только по запросу, да и то не всегда.

То, что раньше было возможно только теоретически, но не практически

11. Сегодня БСТ обеспечивает общий доступ к полной базе данных всех оценок, которая отвечает стандартам публикации, за период с 1913 года (свыше 175 млн. рядов данных) с использованием ряда поисковых механизмов. Эти механизмы позволяют не только найти нужные оценки, но также дают возможность пользователю построить временные ряды, а в ряде случаев - цветовые карты.

Аналитические инструменты

12. БСТ разработал ряд систем, включая калькулятор инфляции, калькулятор местных коэффициентов и калькулятор уровней заболеваемости и травматизма, которые позволяют конечным пользователям осуществлять экономический и статистический анализ непосредственно с вебсайта. Калькулятор заработной платы также обеспечивает возможность генерировать оценки на основе модели в дополнение к агрегированным показателям, переводимым в табличную форму непосредственно из информации, полученной от респондентов.

Перекрестные таблицы различных обследований

13. Централизованное хранилище данных с функцией общего распространения позволяет составлять перекрестные таблицы результатов различных обследований по признакам географического местоположения, отрасли и занятия. Большинство из них представляют собой общие компиляции, однако некоторые таблицы были разработаны специально в контексте таких громких событий, как ураган "Катрина" осенью 2005 года.

Учет различий в восприятии различных носителей

14. Тест на удобство использования, проведенный БСТ в середине 90-х годов прошлого века, показал, что горизонтально расположенные числа на компьютере воспринимаются пользователями труднее, чем на бумаге. Впоследствии в публикуемых БСТ таблицах на вебсайте было введено затенение чередующихся рядов для облегчения восприятия.

Внутренние процессы

15. Хотя этот вопрос не является главной темой настоящего документа, все же следует отметить, что бизнес-процессы, используемые для сбора, оценки и публикаций экономических данных, а также процессы управления работой агентства кардинально

изменились благодаря постоянно возрастающему уровню автоматизации на основе использования вебтехнологий.

Выводы

16. На сегодняшний день БСТ находится скорее ближе к заре кинематографа, чем к периоду становления киноиндустрии. Обусловленные использованием Интернета изменения в статматериалах касаются прежде всего объема, а не содержания.

17. Тем не менее появляются и некоторые качественные отличия. Хотя в большинстве случаев эти изменения носят весьма тривиальный характер, использование затенения рядов в развернутых таблицах знаменует собой первое очевидное признание того факта, что отображение вебстраницы на мониторе компьютера требует другого подхода, учитывающего иной набор человеческих факторов.

18. Еще более важное значение имеет набирающий все большую силу и действительно кардинальный сдвиг, касающийся объекта управления. Если ранее то, какие данные и в какой форме будут предоставляться, определяло агентство-источник, которое действовало в качестве "банка" экспертных знаний, то сегодня Интернет предоставляет все больше технических деталей, информации и аналитических возможностей в распоряжение наших клиентов.

19. Резкий рост числа пользователей данных сопровождается существенным сокращением непосредственных личных контактов между БСТ и нашими клиентами. Такое изменение в организационной культуре чревато утратой ценного источника оперативной обратной связи.

20. БСТ более не является единоличным толкователем смысла цифр. Его работа скорее заключается в том, чтобы помочь пользователям самим понять этот смысл.