

# TRỢ GIÚP NGƯỜI TRẢ LỜI TRONG QUÁ TRÌNH THU THẬP DỮ LIỆU KINH NGHIỆM CỦA CƠ QUAN THỐNG KÊ BA LAN

*Paweł Dhow, Cơ quan Thống kê Ba Lan*

## **Tóm tắt**

*Việc tham gia vào các cuộc điều tra thống kê thường được người trả lời coi là một gánh nặng. Trong những thập kỷ gần đây, các cơ quan thống kê đã đưa ra một số biện pháp nhằm giảm gánh nặng này, ví dụ, sử dụng dữ liệu hành chính và phi hành chính cho mục đích thống kê. Để tạo mối quan hệ tốt nhất với người được hỏi, Cơ quan Thống kê Ba Lan cung cấp một số nhóm trợ giúp cho các nhà cung cấp dữ liệu, bao gồm các phương thức truyền thông khác nhau, tùy thuộc vào đặc điểm của cuộc điều tra, loại người trả lời, độ dài của bảng hỏi hoặc phạm vi dữ liệu. Cơ quan Thống kê Ba Lan cố gắng không chỉ giới hạn trong việc phổ biến các thông báo hoặc hướng dẫn chính thức, mà để làm cho thông tin của chúng tôi với người trả lời tương tác nhiều hơn, cho họ tiềm năng báo cáo vấn đề cho các nhà thống kê và nhận được câu trả lời phù hợp nhanh nhất có thể. Chuyển đổi từ bảng hỏi trên giấy sang bảng hỏi trực tuyến và xây dựng cơ sở hạ tầng kết nối báo cáo trực tuyến (Cổng thông tin báo cáo của Ba Lan) là cơ hội để tăng cường liên hệ của chúng tôi với người trả lời và cung cấp cho họ các hình thức hỗ trợ mới.*

*Bài viết phân tích các phương pháp khác nhau được Cơ quan Thống kê Ba Lan sử dụng để giúp người trả lời trong các vấn đề liên quan đến việc tham gia điều tra, tập trung vào các phương pháp được cung cấp trực tiếp trong giai đoạn thu thập dữ liệu.*

## **1. Giới thiệu**

Các hình thức trợ giúp khác nhau cho người trả lời của Cơ quan Thống kê Ba Lan được chia thành 3 nhóm, tùy thuộc vào kênh thông tin giữa số liệu thống kê chính thức và người trả lời:

- Các thông tin (và các tài liệu khác) được công bố trên trang web của Cơ quan Thống kê Ba Lan và có sẵn cho người dùng khi truy cập vào trang web;

- Các chức năng do Cổng thông tin báo cáo của Cơ quan Thống kê Ba Lan

cung cấp, cùng với các tài liệu bổ sung và thông tin về điều tra/bảng hỏi-chỉ người trả lời có thể truy cập sau khi đăng nhập vào Cổng thông tin;

- Trợ giúp do nhân viên thống kê cung cấp, yêu cầu liên hệ trực tiếp giữa người trả lời và nhân viên của văn phòng.

Một số phương pháp phổ biến nhất được trình bày ngắn gọn trong bài viết này. Phạm vi hướng dẫn mà người trả lời nhận được, phụ thuộc vào đặc điểm của cuộc điều tra và đặc biệt là tính chất của bảng hỏi.

Tổ chức hệ thống trợ giúp này được liên kết chặt chẽ với tổ chức thu thập dữ liệu trong các cuộc điều tra thống kê ở Ba Lan và đặc biệt là hệ thống báo cáo thống kê trực tuyến trên Cổng thông tin báo cáo của Cơ quan Thống kê Ba Lan.

## **2. Cổng thông tin báo cáo thống kê Ba Lan**

Được thiết lập vào năm 2007, Cổng thông tin báo cáo là một nền tảng internet có nhiệm vụ chính là cung cấp quyền

## ➤➤➤ THỐNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

truy cập vào các câu hỏi thống kê phù hợp cho người trả lời thích hợp và thu thập các câu hỏi hoàn chỉnh theo lịch trình (thời gian biểu) cho các cuộc điều tra cụ thể. Hệ thống báo cáo trực tuyến dựa trên các tài khoản người dùng cá nhân được kết nối với người trả lời cụ thể - đơn vị của nền kinh tế quốc gia tham gia điều tra. Người dùng có thể truy cập trực tiếp vào tài khoản từ mục Portal (trong trang web của Cơ quan Thống kê Ba Lan), sau khi đăng nhập bằng thông tin đăng nhập và mật khẩu. Trung tâm tính toán thống kê (Trung tâm Công nghệ thông tin do Chủ tịch Cơ quan Thống kê Ba Lan trực tiếp điều hành) chịu trách nhiệm phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) cho các câu hỏi trực tuyến (trên cơ sở hướng dẫn của người chủ trì cuộc điều tra) cũng như quản trị và bảo trì Cổng thông tin.

Cổng thông tin báo cáo được xây dựng chỉ cho mục đích thống kê, là một trong những yếu tố cơ bản (hoặc thậm chí là yếu tố quan trọng nhất) của cơ sở hạ tầng thống kê Ba Lan lúc đó. Tầm quan trọng của nó tăng lên đặc biệt là trong 2009, do các quy định pháp lý được đưa ra tại thời gian đó, kể từ đó, chỉ những nhóm

người trả lời nhỏ nhất (với số nhân viên tối đa là 5) được phép gửi dữ liệu trên bảng hỏi giấy. Quy tắc này đã được nêu trong các quy định tiếp theo của Hội đồng các Bộ trưởng liên quan đến các chương trình điều tra thống kê hàng năm. Kết quả là, Cổng thông tin thu thập khoảng 3.000.000 bảng hỏi một năm, phần lớn từ người trả lời tham gia vào các cuộc điều tra kinh doanh (vào đầu tháng 7/2019 đã có 925.000 số tài khoản sử dụng trên Cổng thông tin).

Tỷ lệ phần trăm của bảng hỏi do Cổng thông tin thu thập (tỷ lệ với tổng số bảng hỏi được sử dụng trong các cuộc điều tra do Cơ quan Thống kê Ba Lan thực hiện, bất kể loại điều tra và loại người trả lời) như sau:

Năm thực hiện	Tổng số bảng hỏi của Cơ quan Thống kê Ba Lan	Bảng hỏi do Cổng thông tin thu thập	
		Số lượng (bảng hỏi)	Tỷ lệ (%)
2015	222	153	68,9
2018	233	169	72,5
2019	216	156	72,2

Ngoài chức năng chính nêu trên, Cổng thông tin còn đóng vai trò là một kênh liên lạc lớn giữa các nhà thống kê và người trả lời. Vai trò quan trọng này được thể hiện tại Điều 28a của Luật Thống kê Ba Lan<sup>1</sup>:

*Nền tảng điện tử để thu thập dữ liệu thống kê cho phép, đặc biệt là (thông tin) các dịch vụ thống kê chung với người trả lời.*

Do các cuộc điều tra thống kê được tiến hành trên cơ sở luật pháp<sup>2</sup>, nên việc liên lạc với những người tham gia vào các cuộc điều tra này trước hết được thực hiện bằng cách thông báo cho họ về nghĩa vụ, thời hạn, v.v... kết nối với các cuộc điều tra. Kết thúc công việc này, 3 loại thông báo được Cổng thông tin báo cáo tự động gửi trực tiếp đến người dùng:

- Thư thông báo về nghĩa vụ thống kê - được gửi trước khi bắt đầu thu thập dữ liệu;

<sup>4</sup> Luật ngày 29/6/1995 về thống kê chính thức (toàn văn có sẵn bằng tiếng Anh trên trang web của Cơ quan Thống kê Ba Lan: <https://bip.stat.gov.pl/en/law/law-on-public-statistic/>).

<sup>5</sup> Các quy định được đề cập của Hội đồng các Bộ trưởng liên quan đến các chương trình điều tra thống kê hàng năm về thống kê chính thức.

- Thông báo về thời hạn sắp tới của việc cung cấp dữ liệu - nhắc nhở, gửi (theo quy định) một vài ngày trước hạn chót được quy định trong chương trình điều tra và được ghi trong bảng hỏi;

- Thư nhắc nhở - chỉ dành cho những người quá thời hạn cung cấp dữ liệu, thường được gửi một ngày làm việc sau thời hạn này.

Tất cả những thông báo nêu trên được gửi vào các ngày cố định, được đặt trong lịch thu thập dữ liệu, được chuẩn bị trước cho mỗi bảng hỏi. Nếu cần thiết, một số trong số đó (đặc biệt là thư nhắc nhở) có thể được gửi nhiều lần.

Cần nhấn mạnh rằng chúng tôi đang cố gắng không bị giới hạn chỉ để phổ biến các thông báo hoặc hướng dẫn chính thức. Hợp tác hiệu quả với các nhà cung cấp dữ liệu yêu cầu thông tin hai chiều và sẵn sàng hỗ trợ trong trường hợp có bất kỳ câu hỏi hoặc vấn đề nào được đưa ra bởi người trả lời. Điều này lần lượt yêu cầu tổ chức các dịch vụ thống kê và nhân viên thống kê phải phù hợp.

### 3. Tổ chức thu thập dữ liệu

Trong trường hợp ở Ba Lan, việc giới thiệu hệ thống báo cáo trực tuyến đã dẫn đến một sự thay đổi căn bản về tổ chức hầu hết các cuộc điều tra. Trước đây, bảng hỏi trên giấy thường được các cơ quan thống kê khu vực (và các văn phòng của nó) gửi đến người trả lời tại tỉnh đó (khu vực). Sau khi diễn, người trả lời đã gửi những bảng hỏi này trở lại văn phòng gần nhất. Do đó, văn phòng thống kê thu thập tất cả các bảng hỏi (bất kể cuộc điều tra nào) nhưng chỉ trong khu vực của mình.

Với bảng hỏi trực tuyến là nơi cung cấp thông tin chiếm ưu thế, dữ liệu được Cổng thông tin báo cáo thu thập từ khắp cả nước, không phân biệt vị trí của người trả lời. Các nhiệm vụ mới của các cơ quan thống kê khu vực được kết nối với sản xuất thống kê của Cameron trong các lĩnh vực thống kê cụ thể, tức là các nhóm điều tra và bảng hỏi cụ thể (chuyên môn hóa các văn phòng thống kê).

Lĩnh vực thống kê được giao cho các văn phòng thống kê như sau:

Văn phòng thống kê	Lĩnh vực thống kê chính
Văn phòng Thống kê tại Białystok	Lâm nghiệp và bảo vệ môi trường
Văn phòng Thống kê tại Bydgoszcz	Thị trường lao động
Văn phòng Thống kê tại Gdańsk	Giáo dục, nguồn nhân lực, điều kiện làm việc, lực lượng lao động
Văn phòng Thống kê tại Katowice	Tài khoản khu vực, thị trường tài chính, vốn và tài sản cố định, bảo vệ môi trường và quản lý nước
Văn phòng Thống kê tại Kielce	Thương mại và dịch vụ
Văn phòng Thống kê tại Cracow	Kinh tế xã hội, y tế và bảo vệ sức khỏe, văn hóa, trợ giúp xã hội
Văn phòng Thống kê tại Lublin	Xây dựng, nhà ở
Văn phòng Thống kê tại Łódź	Doanh nghiệp nhỏ, điều kiện sống của dân cư
Văn phòng Thống kê tại Olsztyn	Nhân khẩu học, nông nghiệp, khu vực nông thôn
Văn phòng Thống kê tại Opole	Giá
Văn phòng Thống kê tại Poznań	Thống kê ngắn hạn, thống kê đô thị, khu vực nhỏ
Văn phòng Thống kê tại Rzeszów	Thể thao và du lịch, nhiên liệu và thị trường năng lượng

Văn phòng thống kê	Lĩnh vực thống kê chính
Văn phòng Thống kê tại Szczecin	Khoa học, công nghệ, truyền thông xã hội, hàng hải, vận tải
Văn phòng Thống kê tại Warszawa	Các doanh nghiệp phi tài chính
Văn phòng Thống kê tại Wrocław	Thống kê vùng lãnh thổ và khu tự trị chính phủ, sản phẩm công nghiệp
Văn phòng Thống kê tại Zielona Góra	Tình hình kinh tế trong nông nghiệp, công nghiệp, thương mại và xây dựng

Trái ngược với báo cáo thống kê, tổ chức điều tra mẫu (trong đó dữ liệu được thu thập bởi người phỏng vấn) vẫn không thay đổi. Người phỏng vấn được tuyển dụng bởi các văn phòng thống kê và thu thập dữ liệu trực tiếp từ người trả lời ở lĩnh vực đó, chỉ trong phạm vi lãnh thổ (tỉnh) của họ.

#### 4. Bộ phận trợ giúp người trả lời

Tổ chức quá trình thu thập dữ liệu, được mô tả trong phần trước, có tác động đến tổ chức hệ thống trợ giúp được cung cấp cho người trả lời. Một trong những yếu tố của hệ thống này là bộ phận trợ giúp cho những người gặp phải bất kỳ vấn đề nào liên quan đến báo cáo thống kê.

Bộ phận trợ giúp bao gồm các nhân viên của văn phòng thống kê (theo lĩnh vực chuyên môn hóa của các văn phòng này) và, trong một số trường hợp, bộ phận liên quan của trụ sở chính Cơ quan Thống kê Ba Lan. Người trả lời gặp khó khăn trong khi hoàn thành bảng hỏi có thể liên hệ với những người này và yêu cầu giải thích thêm, làm rõ, v.v... Vì lý do đó, hệ thống dựa trên chuyên môn hẹp của các chuyên gia được chỉ định để trả lời câu hỏi từ người trả lời (họ chỉ chịu trách nhiệm cho các câu hỏi hoặc nhóm cụ thể câu hỏi trong một lĩnh vực thống kê). Để thuận tiện cho việc tìm kiếm người liên hệ thích hợp, danh sách các câu hỏi/nhóm câu hỏi (hiển thị theo thứ tự bảng chữ cái) cùng với tên các nhà thống kê (bao gồm số điện thoại và địa chỉ email) của họ được công bố

trên trang web của Cơ quan Thống kê Ba Lan. Người dùng truy cập vào trang web có thể tìm thấy danh sách này theo một số cách:

- Trên mục có chứa thiết kế đồ họa (mẫu) của bảng hỏi thống kê;
- Trên mục của cổng thông tin báo cáo;
- Trên mục liên hệ;
- Trên bản tin công khai (BIP<sup>3</sup>) của Cơ quan Thống kê Ba Lan, trong phần "*liên hệ với văn phòng*";
- Ngoài ra, các trang web của các văn phòng thống kê cũng trình bày danh sách các chuyên gia, chịu trách nhiệm cho các câu hỏi thuộc chuyên môn của văn phòng.

Số người được chỉ định cho bảng hỏi cụ thể là khác nhau, tùy thuộc vào bảng hỏi và cuộc điều tra trong đó bảng hỏi này được sử dụng làm nguồn dữ liệu. Đối với các câu hỏi đơn giản với số lượng người trả lời tương đối ít, các chuyên gia có thể trả lời các câu hỏi từ khắp cả nước. Trong trường hợp câu hỏi phức tạp và quy mô lớn hơn, một danh sách các chuyên gia trên toàn quốc thường không đủ và phải được chia ra, ví dụ: theo tỉnh (khu vực hành chính của Ba Lan). Do đó, người trả

<sup>3</sup> Các mục trình bày thông tin chi tiết về hoạt động của các văn phòng, các tổ chức công cộng khác, v.v..., được quy định theo Luật ngày 6/9/2001 về Tiếp cận thông tin công cộng. Trong thực tế, các trang BIP được tích hợp đầy đủ với các trang web của các văn phòng khu vực.

lời chỉ có thể liên hệ với (các) nhà thống kê được chỉ định cho tỉnh nơi công ty người đó đặt trụ sở. Phương pháp này được sử dụng phổ biến nhất và có nhiều loại phân chia danh sách các chuyên gia khác nhau, ví dụ:

- Một người có thể được chỉ định cho một tỉnh;
- Một người có thể được chỉ định cho một vài tỉnh;
- Một nhóm người có thể được chỉ định cho một tỉnh;
- Một người được chỉ định cho một tỉnh, nhưng đối với một số tỉnh (ví dụ như đông dân cư, nhiều khu công nghiệp hóa) thì nhiều hơn một người được chỉ định, v.v...

Một mô hình phân phối các nhiệm vụ khác được kết nối với sự trợ giúp với bảng hỏi dựa trên việc phân chia dân số thành các nhóm theo số định danh khu vực REGON<sup>4</sup> của họ. Phương pháp này được áp dụng trước hết cho các bảng hỏi với quy mô dân số đặc biệt lớn, trong đó có đầy đủ danh sách các chuyên gia khu vực. Đối với một số bảng hỏi, phạm vi số định danh REGON được phục vụ bởi nhà thống kê cụ thể được hiển thị trong danh sách; đối với các câu hỏi khác, người trả lời nhập số định danh REGON trong công cụ tìm kiếm trên trang web và sau đó tên, số điện thoại và địa chỉ e-mail của người liên hệ phù hợp sẽ xuất hiện trên màn hình.

Sử dụng các phương pháp tổ chức khác nhau của bộ phận trợ giúp năm 2019 như sau:

	Danh sách các chuyên gia cả nước	Danh sách các chuyên gia của tỉnh	Danh sách các chuyên gia theo số định danh REGON của các công ty	Kết hợp
Bảng hỏi/ nhóm câu hỏi cho phương pháp cụ thể nào được sử dụng	54	77	21	21

Phương pháp kết hợp có nghĩa là dựa vào tình hình cụ thể, ví dụ, danh sách các chuyên gia theo tỉnh với danh sách bổ sung trên cả nước hoặc ngược lại, phân chia thêm danh sách (ví dụ: theo số định danh REGON) cho một vài tỉnh.

Ngoài bộ phận trợ giúp để giải quyết các vấn đề liên quan đến báo cáo thống kê, các giải pháp tương tự (nhưng ở quy mô nhỏ hơn) cũng được cung cấp cho người trả lời (hộ gia đình và trang trại) tham gia điều mẫu xã hội và nông nghiệp. Để có được một số thông tin về các cuộc điều tra này, và ví dụ để kiểm tra danh tính của người phỏng vấn đến hộ gia đình, người trả lời có thể hỏi ý kiến nhân viên có thẩm quyền của các cơ quan thống kê, từ danh sách được công bố trên trang web (trong phần liên quan đến điều tra này). Đối với một số cuộc điều tra được thực hiện bằng phương pháp CAWI, người trả lời cũng có thể liên hệ với (các) nhà thống kê được chỉ định từ văn phòng thích hợp để nhận được sự giúp đỡ trong quá trình điền vào bảng hỏi.

Một bộ phận trợ giúp khác cho người dùng Cổng thông tin báo cáo khi có vấn đề về "kỹ thuật" (mất mật khẩu, khó khăn kết nối với

<sup>4</sup> Đăng ký chính thức quốc gia của các thực thể kinh tế quốc dân (đăng ký kinh doanh chính thức), do Chủ tịch Cơ quan Thống kê Ba Lan điều hành trên cơ sở Luật Thống kê chính thức. Các công ty và các thực thể khác đã đăng ký được xác định bằng số định danh duy nhất.

## ➤ ➤ ➤ THÔNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

việc thiết lập tài khoản hoặc đăng nhập, v.v...). Danh sách địa chỉ e-mail cho những người được hỏi ở tỉnh cụ thể có sẵn trên Cổng thông tin.

### 5. Đường dây nóng trợ giúp thống kê

Được tạo ra từ vài năm trước, đường dây trợ giúp thống kê (Infolinia Statystyczna) trên thực tế là một giải pháp đa năng, không chỉ dành cho người trả lời/người dùng Cổng thông tin báo cáo, mà còn cho những người quan tâm đến dữ liệu thống kê và các dịch vụ khác từ Cơ quan Thống kê Ba Lan.

Số đường dây nóng trợ giúp cho toàn bộ quốc gia (+ 48 22 279 99 99), với các phần mở rộng sau:

(1) Cổng báo cáo của thống kê Ba Lan (giúp đỡ các vấn đề về "kỹ thuật", thông tin về bộ phận trợ giúp cho người trả lời khi có vấn đề với bảng hỏi, v.v...);

(2) Dữ liệu thống kê;

(3) Khu vực REGON (đăng ký kinh doanh chính thức);

(4) TERYT (đăng ký chính thức bộ phận lãnh thổ của đất nước);

(5) Phân loại thống kê;

(6) Dịch vụ điện tử của thống kê chính thức;

(7) Điều tra nông nghiệp.

Nhân viên của các văn phòng thống kê cũng hỗ trợ từ 8 giờ sáng đến 3 giờ chiều thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần. Số đường dây trợ giúp được đặt trên hầu hết các mục trong trang web của Cơ quan Thống kê Ba Lan; thông tin về đường dây trợ giúp cũng đặc biệt hiển thị trong mục liên hệ và trên Cổng thông tin báo cáo.

### 6. Mẫu của bảng hỏi trên trang web của Cơ quan Thống kê Ba Lan

Thiết kế đồ họa (mẫu) của các bảng hỏi trên giấy được sử dụng trong các cuộc điều tra thống kê Ba Lan được công bố trên trang web. Các mẫu ở dạng tệp .pdf được chuẩn bị hàng năm, do Vụ Lập trình và Điều phối điều tra thống kê của Cơ quan Thống kê Ba Lan thực hiện.

Có 2 trang trình bày các mẫu bảng hỏi cùng với một số thông tin bổ sung cho người trả lời, bao gồm:

- Cho bảng câu hỏi sử dụng cho báo cáo thống kê: biểu tượng của cuộc điều tra trong chương trình điều tra, năm của chương trình, chu kỳ, hạn chót cho việc cung cấp dữ liệu, và trong trường hợp các cuộc điều tra thu thập bằng Cổng thông tin báo cáo, ngày có bảng hỏi trực tuyến và liên kết đến Cổng thông tin;

- Cho bảng hỏi được sử dụng trong điều tra mẫu nông nghiệp và xã hội: Biểu tượng của cuộc điều tra trong chương trình điều tra, năm của chương trình, chu kỳ và ngày thu thập dữ liệu theo các phương pháp cụ thể (CAPI, CATI, CAWI, PAPI).

Các tập tin với bảng hỏi in giấy trong hầu hết các trường hợp cũng có các chú thích (hướng dẫn) cho người trả lời làm thế nào để điền vào các câu trong bảng hỏi: một vị trí khác. Tùy thuộc vào bảng hỏi, độ dài của hướng dẫn có thể khác nhau. Đối với bảng hỏi được sử dụng năm 2019 (các cuộc điều tra được tiến hành trên cơ sở của chương trình điều tra năm 2018 và năm 2019), các hướng dẫn bổ sung vào các mẫu bảng hỏi như sau:

Mẫu bảng hỏi không có hướng dẫn	Mẫu bảng hỏi có hướng dẫn			
	Dưới 2 trang	Từ 2 đến 3 trang	4 trang	5 trang trở lên
26	76	41	15	25

Tùy thuộc vào tính chất của cuộc điều tra mà bảng hỏi cụ thể được sử dụng, một số tài liệu khác có thể được bổ sung vào các tài liệu hướng dẫn, ví dụ:

- Phân loại thống kê hoặc danh mục (hoặc một phần của phân loại) có liên quan đến cuộc điều tra;
- Định nghĩa các thuật ngữ;
- Đơn vị đo lường được sử dụng trong bảng hỏi;
- Ví dụ làm thế nào để điền vào bảng hỏi (hoặc các phần của bảng hỏi), v.v...

Một số tài liệu bổ sung cho người trả lời (phân loại, danh mục sản phẩm, thông tin bổ sung về cuộc điều tra...) được đặt trên trang web, bên cạnh một số mẫu bảng hỏi.

### 7. Thông tin khác từ trang web Cơ quan Thống kê Ba Lan

Các yếu tố khác của nội dung trên trang web của chúng tôi có thể đặc biệt hữu ích cho những người trả lời bao gồm các phần khác:

- Chú thích, hướng dẫn và thông tin khác cho người dùng Cổng thông tin (ví dụ: hướng dẫn sử dụng, quy trình được áp dụng trong trường hợp dữ liệu xác thực bị mất, liên kết đến các mẫu bảng hỏi và tương tự như vậy) được công bố trên trang của Cổng thông tin báo cáo;

- Định dạng chi tiết của dữ liệu chuyển đổi (có sẵn trên BIP); trang này chứa thông tin chi tiết về các biến (ví dụ: tên biến, đơn vị tính, ký hiệu, thời gian tham chiếu, v.v....) từ các câu hỏi thống kê riêng và các bộ dữ liệu khác được sử dụng trong các cuộc điều tra.

### 8. Bảng hỏi trực tuyến và chức năng của nó

Bảng hỏi trên Cổng thông tin báo cáo được thiết kế giúp người trả lời giảm bớt các lỗi khi thực hiện bằng cách cung cấp một loạt các chức năng và thông tin khác nhau hữu ích cho người trả lời, bao gồm xác nhận dữ liệu đầu vào

và kiểm soát logic, tính toán sơ bộ đối với các lỗi trong quá trình điền vào bảng hỏi.

Vì mọi bảng hỏi trực tuyến được người trả lời chấp nhận đồng ý sau khi hoàn thành (không thể gửi bảng hỏi chưa được đồng ý), nên việc kiểm tra lỗi là cần thiết để cung cấp cho người trả lời thông tin về các vị trí hoàn thành sai hoặc bỏ sót trên bảng hỏi. Theo kết quả của kiểm soát này, hệ thống sẽ hiển thị một danh sách các lỗi. Có 2 loại lỗi có thể xảy ra trên Cổng thông tin báo cáo:

- Lỗi gọi là "lỗi có thể chấp nhận" được mà không cản trở việc chấp nhận bảng hỏi;
- Lỗi gọi là "lỗi cứng" bắt buộc người trả lời phải điều chỉnh (nếu không thì bảng hỏi không được chấp nhận).

Thông báo lỗi cũng xuất hiện bên cạnh vị trí bị bỏ qua hoặc hoàn thành sai.

Để giảm bớt số lượng lỗi báo cáo có thể xảy ra, một số vị trí trong bảng hỏi kèm theo các định nghĩa hoặc cách hoàn thành các vị trí này. Để hiển thị chúng trên màn hình, người trả lời nên nhấp vào biểu tượng được đặt bên cạnh

## ➤ ➤ ➤ THÔNG KÊ QUỐC TẾ VÀ HỘI NHẬP

vị trí cụ thể (ví dụ: các định nghĩa thường được đánh dấu bằng dấu hỏi (?)) Hoặc bằng một chữ cái (i)).

Người trả lời bằng cách sử dụng bảng câu trực tuyến cũng có rất nhiều tài liệu hữu ích khác theo ý của mình, ví dụ:

- Mẫu bảng hỏi (trong bản in giấy);
- Hướng dẫn bảng hỏi, hướng dẫn cho phiên bản điện tử của bảng hỏi;
- Câu hỏi thường gặp liên quan đến bảng hỏi;
- Phân loại (hoặc nhóm phân loại)'
- Giải thích các thuật ngữ;
- Hướng dẫn phương pháp liên quan đến lĩnh vực thống kê cụ thể;
- Danh sách người chịu trách nhiệm các câu hỏi, v.v...

Những tài liệu bổ sung đó có thể có sẵn, ví dụ ở dạng tệp hoặc liên kết đến các trang web có liên quan kèm theo bảng hỏi. Chúng được chuẩn bị cho các bảng hỏi cụ thể, có liên quan đến cuộc điều tra mà bảng hỏi này được sử dụng làm nguồn dữ liệu. Số lượng và tính chất của các tài liệu có sẵn có thể khác nhau, tùy thuộc vào bảng hỏi.

Các chức năng khác của Cổng thông tin báo cáo bao gồm, ví dụ: in các câu hỏi đã hoàn thành và gửi e-mail cho người dùng (người trả lời có thể gửi mô tả các vấn đề về bảng hỏi và nhận được câu trả lời từ nhà thống kê chịu trách nhiệm cho cuộc điều tra).

Trong một số trường hợp, các bảng hỏi khác nhau trong các cuộc điều tra khác nhau nhưng đều dành cho một người trả lời, có thể được kết hợp thành một bảng hỏi trực tuyến có sẵn trên Cổng thông tin (được gọi là "tích hợp" bảng hỏi).

Cuối cùng nhưng cũng không kém phần quan trọng là cần lưu ý rằng một số chức năng được đề cập ở trên (thuật ngữ khó hiểu như "hoạt động", dấu hiệu các lỗi, v.v...), đặc biệt hữu ích cho người trả lời, cũng được bao gồm trong các câu hỏi được sử dụng trong phương pháp CAWI, với việc thu thập dữ liệu tương tự (ở một mức độ nào đó) chế độ báo cáo Cổng thông tin.

## 9. Kết luận

Trợ giúp cho người trả lời là một trong những lĩnh vực hoạt động thiết yếu cho thống kê chính thức. Các công cụ để thu thập dữ liệu trực tuyến đặc biệt hữu ích cho mục đích hỗ trợ các vấn đề liên quan đến việc tham gia điều tra. Cơ quan Thống kê Ba Lan cố gắng sử dụng các công cụ này để cung cấp cho người trả lời những thông tin và tài liệu cần thiết cũng như các chức năng khác có thể hỗ trợ họ trong quá trình thực hiện nghĩa vụ thống kê. Mục đích chung của các giải pháp này là loại bỏ càng nhiều lỗi càng tốt trong giai đoạn thu thập dữ liệu và duy trì mối quan hệ tốt với người trả lời.

Tuy nhiên, cung cấp dữ liệu cho mục đích thống kê vẫn còn một vấn đề nghiêm trọng đối với nhiều người trả lời. Số lượng các khiếu nại về khó khăn và tổn thời gian điều tra/bảng hỏi chỉ ra rằng mục tiêu đề cập ở trên vẫn chưa được hoàn toàn đạt được.

*Lan Phương (dịch)*

*Nguồn:*

*[http://www.unecce.org/fileadm/in/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.58/2019/mtg4/DC2019\\_S4\\_Poland\\_Szymankiewicz\\_A\\_D.pdf](http://www.unecce.org/fileadm/in/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.58/2019/mtg4/DC2019_S4_Poland_Szymankiewicz_A_D.pdf)*