

河北社情民意调查现代化技术应用与发展空间刍议

吕丽莎

河北省统计局

[摘要]社情民意是政府部门决策管理的重要参考,是其决策科学性、民主性的重要保障。随着我国民主制度内容的不断完善和形式的大力创新,决策者对于社情民意的关注度大为增加,社情民意调查中心应运而生,隶属于政府的民意调查机构成为我国民意调查的主要力量并蓬勃发展。本文从河北民调的起源入手,分析了民意调查的发展前景,结合实际,阐述了我国民意调查的发展方向,并基于河北社情民意调查中心的实际工作状况,提出了加强民意调查工作的对策与建议,得出了民调工作任重道远的结论。

[关键词]民调前景;发展方向;对策建议

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.563

一、河北民调调查手段发展历程

河北省社情民意调查中心成立于1991年,作为掌握民情、了解民意的快速统计调查机构,成立20年来,中心始终坚持围绕国家和地方党委政府中心工作开展社情民意调查,承担国家统计局和地方党委政府部署的社情民意调查任务为主的工作指导方针,始终坚持把民调工作的信息化建设放在首位。随着现代信息技术的快速发展,民调工作与时俱进、不断创新完善,打造形成了电话调查、网络调查、智能外呼紧密结合、协同互补的三类调查平台,形成了以现代信息技术广泛深入应用为特征的民意调查体系。

1.是电话访问基本取代现场调查。为了大踏步赶上调查手段更新步伐,2010年1月份河北省统计局建成12340社情民意调查电话访问室并投入使用,在此后的社情民意调查工作中发挥了重要作用。2019年,又大力改扩建电话访问室,访问坐席由原来的38个增加到76个,调查能力大大提高。

2.是手机联网调查平台应运而生。2017年,为适应手机普及率大幅提升和移动互联网技术飞速发展的新形势,建成了“河北民调手机联网调查平台”,实现了通过向手机用户发送网络问卷地址链接的方式开展手机问卷调查,弥补了短时间内无法开展大样本、多题量、多题型调查的短板,成为电话调查手段的重要补充。

3.是智能外呼调查系统初步建成。2018年以来,开启了“智慧统计”战略性前沿性系统建设工程。为提高统计调查能力,确定了“把人工智能融入电话访问调查中,实现电话访问多样化”的改革目标。智能外呼调查系统是以语音识别技术为核心、通过机器人进行外呼的一套独立运行系统,与

人工电话访问系统相比具有独特优势。

特别在信息化、数字化和智能化快速发展的新时期,智能外呼调查系统展现了人工智能应用的技术优势。首先,极大提高了访问工作效率。在访问环节上能够基本替代电话访问员,不会出现因访问人员疲劳、疾病而影响访问效率的现象。其次,访问标准统一规范。通过系统本身的学习功能,辅以人工干预,可实现访问流程的不断完善。在语言表述上完全忠实于问卷内容,系统配备标准的汉语语音,真人语音模拟度流畅度较高。第三,对不需深度交流互动的大规模问卷调查优势明显。整个工作流程都是标准化执行,话术标准、内容标准,情绪标准,不受外界任何干扰。第四,不受电话访问员数量和素质制约,可节省访问人员招聘和培训时间。该系统可与现有的人工电话调查系统等调查手段相互配合,更好地开展社情民意调查工作。随着智能外呼调查系统不断完善并逐步走向成熟,其应用前景十分广阔。

二、先进省份的经验做法和启示

新时期,民调技术手段面临数字化改革的新要求,来重塑民意调查方式。一些先进省份解放思想、开拓创新,对民调技术手段进行了积极探索,破解了困难制约,取得了宝贵经验,为高标准高质量做好民调工作树立了标杆、提供了经验借鉴。

1.推行“民调+互联网”融合发展新模式

适应党委政府和社会各界对数据信息需求多元化的要求,解决企业调研效率低、成本高等问题,内蒙古民调搭建12340调查云平台,助推服务精准高效,完善民调+互联网模式,提高项目实施能力,实现全区访问员只要具备网络条件

就可随时接入云平台开展调查工作，并将调查数据、录音、图像实时存储到本地服务器的功能。研发调研系统，充分拓宽了调研领域。开发企业乡镇统计服务系统，实现与全区四上、准四上企业和全部苏牧乡镇街道线上信息交互功能。利用该系统可对企业开展快速调查，准确掌握企业所属地区、行业类型，提高调查精准度和成功率。

2. 运用“智调赋能”重塑民调新流程

顺应大数据时代的新要求，打造大数据管理平台，推进数字化改革，浙江民调在线通过流程再造和系统重塑，实现民调工作改革突破。首先，在线贯通人普、经普、农普基本单位名录库等多个数据库系统，支持通过标签字段对调查样本进行精准画像，实现智能排重，系统按需抽取样本后，通过12340短信平台精准推送，实现快速精准触达目标人群，提升调查效率。其次，实现调查周期闭环管理，民调在线与统计调查制度审批接口互通，实现调查项目科学设计，高效执行，一体监管、智慧分析、智能研判的全生命周期闭环管理。第三，在线系统打通部门及行业隔断，支持调查问卷一键导入，调查报告一键生成等智调功能，智慧分析、数字研判等全流程一体式智慧化服务，客观准确收集调查数据。改被动收集民意为主主动汇集民意，变群众观望为群众感受，让群众呼声一键直达党委政府，更好体现了民呼我为。第四，在线管理员账户已实现国家、省、市、县四级贯通，调查员账户实现省、市、县、街道、乡镇、社区五级贯通，形成纵向到底的业务支撑体系。

3. 实施“智慧调查”提升新效能

为提升调查响应速度、提高统计分析参考价值，天津民调大力推进智慧调查系统建设。系统集调查开发设计、数据分析处理、信息存储共享于一体，在问卷制作、样本控制、数据搜集、自动汇总、审核查询、质量管理等各环节工作中实现了标准化规范化。智慧调查系统的推广应用，使调查效率提升了一倍，项目成本下降了30%，同时避免了纸质问卷存在的漏填错填、录入任务重、审核难度大等问题，从数据源

头促进统计分析提质增效。

三、提高河北民调信息化水平的建议

近年来，为加快推动统计现代化改革，进一步提升调查科学性、真实性和时效性，河北民调大力探索大数据等现代信息技术，不断创新调查手段，民调能力有了大幅提升。下一步，应以数字化改革为契机，不断拓展网络调查的应用环境，打造民意调查“数字化”全新工作模式。

1. 顺应发展，建立民调云平台

应积极探索应用新技术手段，学习其他先进省份经验，在计算机辅助调查（CATI）基础上，搭建云调查平台，促进云端计算机辅助电话调查系统、人工智能调查、移动端调查等方式深度融合，形成上下联动、横向联合的网络系统，做到信息渠道畅通，不断档，不出现盲点。随机抽取样本更科学，答题私密性较强，调查结果更真实，反映意见更充分。

2. 建立数视化系统，直观展现调查全过程

电话调查数视化系统可将电话调查执行过程和调查数据进行可视化动态展现，该系统主要包括四大模块：一是进度动态展示；二是调查结果主要指标展示；三是访问员工作成效展示；四是电话访问质量监控。该系统利用表格、图形和GIS地图等形式。实时展示调查工作进度、访问效率和主要指标结果，全面展现电话访问场景，包括通话声音、问卷填写及现场视频等，充分体现电话调查结果的真实性，使平台更具有直观性和互动性。

3. 打造民调亮点，丰富调查成果应用环境

推进社情民意调查与综合业务数据部门主动对接，积极融入局数据分析展示平台，导入调查项目数据，形成直观、可视化的全屏走势图，实现民调数据高端化展示和应用效果。

参考文献

[1] 武若天. 电子工程的现代化技术应用及发展趋势[J]. 数字通信世界, 2020(01): 221.