

La cattura dei dati

Rossana Balestrino

La cattura dei dati rappresenta uno strumento a disposizione della statistica ufficiale per coniugare, nel raggiungimento dei propri fini istituzionali, gli obiettivi di accuratezza, tempestività e contenimento dei costi.

Le tecniche di cattura dati introducono innovazione tecnologica nella fase di raccolta delle rilevazioni, e consentono tutte, se pure in diversa misura, un risparmio sui costi del processo di raccolta, grazie al superamento di alcuni ruoli umani nel processo di lavorazione, per esempio quello degli operatori di data-entry o talvolta degli stessi rilevatori. La presenza di capacità elaborativa al momento stesso della raccolta dei dati può anticipare la funzione di controllo sui dati stessi incrementando così la qualità dell'informazione prodotta. In maniera diversificata si verifica sempre un risparmio di tempo: si pensi all'autointervista via WEB che consente di memorizzare in pochi secondi i dati immessi dal rispondente direttamente nell'ambiente di elaborazione di chi gestisce la rilevazione favorendo il completamento del processo di produzione. Quando usate con criterio, queste tecniche contribuiscono inoltre a contenere il disturbo verso il rispondente.

La cattura dati si è sviluppata in Italia a partire dagli anni 80 ed alcune tecniche, per esempio CATI e CAPI, che sono basate su tecnologia che potremmo definire *light* (il telefono per il rispondente, un PC portatile oppure un PC e un telefono per l'intervistatore) hanno raggiunto un livello di diffusione e di maturazione tale da potere essere ammesse ormai quasi tra le tecniche tradizionali.

Diverso è per quelle tecniche basate fortemente sui servizi di rete, intervista online su WEB, questionario elettronico spedito per e-mail, trasferimento telematico di un file contenente i dati di intervista, che sono le più economiche e garantiscono la massima tempestività ma per le quali il livello di maturazione tecnologica della nostra società tutta costituisce un vincolo forte e fa sì che siano le meno diffuse.

Ai rispondenti si chiede in questo caso di essere attrezzati tecnologicamente e culturalmente per accedere al questionario su WEB e compilarlo; ma anche l'Amministrazione che propone l'innovazione deve sostenere almeno l'onere delle necessarie competenze per realizzare e gestire un progetto applicativo di questo tipo, capace di garantire un ambiente accogliente, agevole e al tempo stesso riservato tra il rispondente e l'Amministrazione, tale da facilitare lo svolgimento di

un'intervista senza la mediazione e l'assistenza di un rilevatore. Nonostante queste siano le tecniche che a regime producono massima tempestività e massimo risparmio, la loro introduzione nei processi di produzione procede lentamente, sia perché, nelle nostre popolazioni di riferimento, la percentuale di accesso alla rete, se pure in crescita, è ancora piuttosto bassa, soprattutto tra le famiglie e soprattutto in confronto al resto dell'Europa, sia perché per l'utilizzo di queste tecniche vanno sostenuti i costi di primo impianto, che in ragione del forte contenuto innovativo possono risultare non secondari, costi che tuttavia varrebbe la pena di sostenere perché si ammortizzano per le indagini periodiche nel giro di alcune tornate di raccolta.

Che cosa può fare un'Amministrazione per favorire il processo di introduzione della cattura dati?

- 1) non sottovalutare la capacità e l'interesse dei rispondenti ad accogliere l'innovazione;
- 2) assicurare, quando introduce l'innovazione, la necessaria promozione dell'iniziativa e nuovi strumenti di ascolto e supporto verso i rispondenti;
- 3) offrire sempre ai rispondenti la possibilità di scegliere tra la formula innovativa e quella tradizionale e rispettare la autonomia di scelta, continuando però a promuovere periodicamente l'innovazione soprattutto con i rispondenti refrattari;
- 4) dotarsi di un sistema di accesso alla internet affidabile e adeguato, ma anche di una intranet robusta per garantire che i dati catturati transitino poi in sicurezza ed efficienza verso gli ambienti in cui si completano i processi di produzione;
- 5) introdurre nell'ambiente di produzione modelli operativi che favoriscano il riuso delle soluzioni e quando possibile adottare prodotti generalizzati indirizzati cioè al trattamento della stessa famiglia di problemi; in questo modo si favorisce, da una parte, il contenimento dei costi di sviluppo e di gestione delle applicazioni, e dall'altra la formazione e il mantenimento delle competenze necessarie.

In questo senso l'Istituto sta già lavorando: la sua infrastruttura di rete è in potenziamento; per le rilevazioni CATI/CAPI si è dotato ormai da circa 10 anni del sistema software BLAISE, prodotto e commercializzato dall'Istituto statistico olandese per la gestione della raccolta e la produzione del questionario elettronico che utilizzano i rilevatori via telefono o sul proprio PC. Per la raccolta via WEB, utilizzata per ora verso imprese e istituzioni, ha individuato il sistema software TELEFORM, acquisito dal mercato, per la produzione del questionario elettronico e la sua trasmissione e ricezione attraverso più canali telematici. Una recente applicazione di questo prodotto all'indagine trimestrale su posti vacanti e ore lavorate nelle imprese con 10 addetti e più ha visto il 30% dei rispondenti scegliere la modalità telematica di risposta, con un conseguente risparmio nel costo delle interviste.

Questo risultato ci incoraggia e ci spingerebbe sui passi dello statunitense Bureau of Census, che ha deliberato, anche in ottemperanza a specifica Direttiva emanata dalle Istituzioni governative a favore dello sviluppo dell'E-Government, che in un certo numero di anni tutte le sue rilevazioni statistiche saranno corredate di quella che loro chiamano ERO: Electronic Response Option. Fare crescere nella società la diffusione di strumenti tecnologici e culturali è d'altra parte anche compito delle Istituzioni. Insomma: anche se l'innovazione ha un costo può convenire sostenerlo...