

АНКЕТЬОРСКИ ЦЕНТЪР НА НАЦИОНАЛНИЯ СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ - ИСТОРИЯ, НАСТОЯЩЕ И ОЧАКВАНО БЪДЕЩЕ

*Деян Славов**



История

Дейността на Анкетьорския център на Националния статистически институт стартира на 30 август 2010 г., когато в Териториално статистическо бюро - Варна (ТСБ - Варна), във връзка с организацията на предстоящото Преброяване на населението и жилищния фонд, планирано за 2011 г., се открива **Подпомагащ център**. Целта на създаването му е иновативна: оказване на методологична помощ както на многобройния апарат от преброители и контролори, така и на преброяваните лица и най-вече на тези, избрали да се преброят по интернет при провеждането на първото в историята на България преброяване по електронен път, съпътстващо преброяването чрез посещение в домовете на гражданите.

При откриването на центъра бяха назначени на срочен договор служители, приемащи обаждания на „горещия“ телефон на НСИ, създаден във връзка с преброяването и популяризиран чрез националните медии, с единен национален номер **0700 16 310**.

Центърът се включва активно в пробното преброяване на населението и жилищния фонд, проведено през септември 2010 г., чрез приемане на входящи повиквания от участници в преброяването от цялата страна (фиг. 1).

* Директор на ТСБ - Североизток; e-mail: DSlavov@nsi.bg.

Фиг. 1

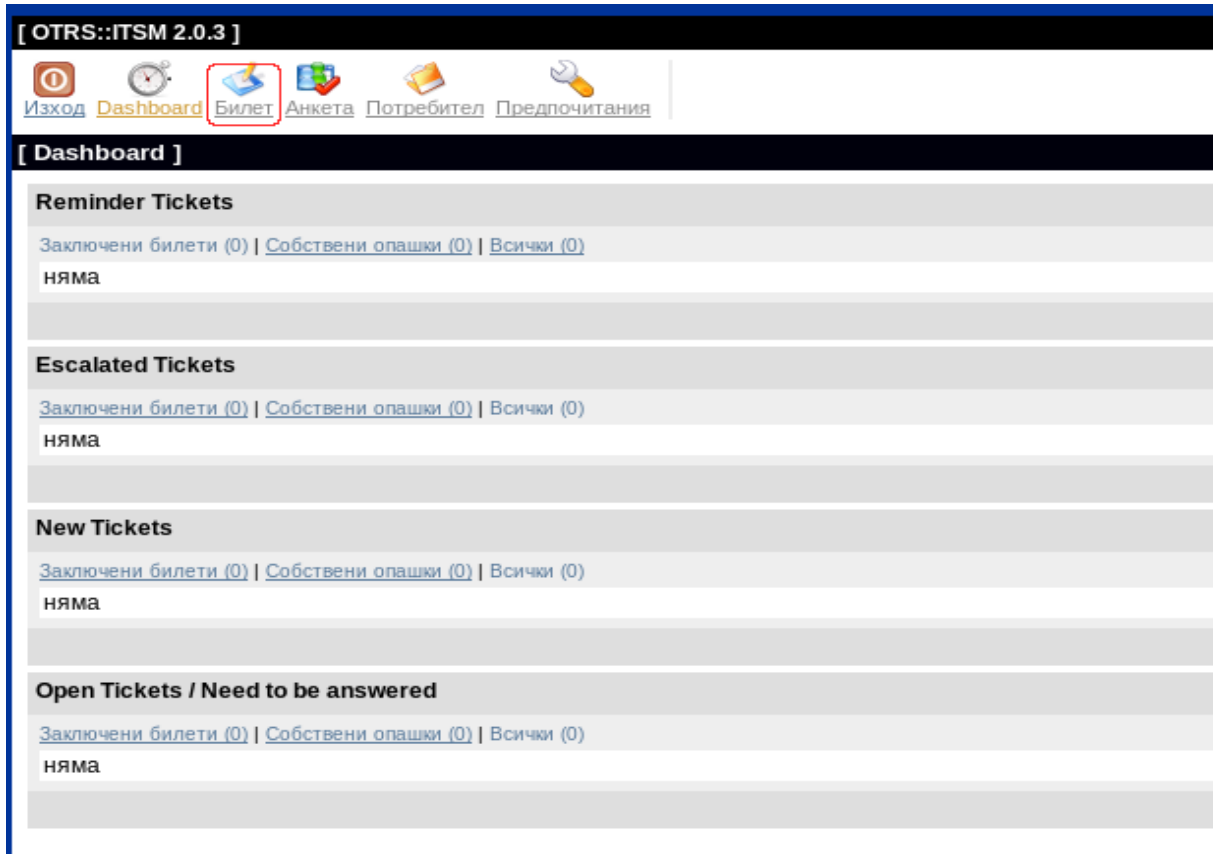


Пробното преброяване тества разработения от НСИ инструментариум за провеждането на тази национална задача. Центърът оказва съществена помощ за изпълнението ѝ чрез създаването и поддържането на база с често задавани въпроси и описание на възникнали проблеми. За целта е разработен специализиран софтуер, в основата на който е създаването на „билети“ (Tickets) за всеки възникнал въпрос или решен проблем. Това позволи при наличието на идентични казуси да се генерират незабавни отговори.

По време на реалното преброяване, проведено през февруари 2011 г., центърът се утвърди като полезен модел за комуникация както с гражданите, така и с анкетаторите. По време на цялата преброителна кампания бяха приети и обработени над 50 000 телефонни обаждания. Благодарение на архитектурата и организацията на системата това се случи с възможно най-малък брой персонал.

С оглед улесняване на работата, най-вече за преброителния апарат и преброяваните лица, се създаде организация за отговор на поставените чрез единния национален номер въпроси, включваща както центъра, така и служителите от ТСБ. Входящите повиквания се приемаха от експерти в Териториалното статистическо бюро от съответната област, от която е повикването, а при запълване на капацитета се пренасочваха към Подпомагащия център. Във всяко ТСБ определените от трима до седем служители отговаряха на поставените въпроси, като записваха в единна система OTRS (Open Technology Real Services) билетите (Tickets) за поставения въпрос или проблем (фиг. 2).

Фиг. 2



В случаите, когато всички телефонни линии бяха заети, системата прехвърляше обажданията на участниците в преброяването в ядрото на Подпомагащия център в гр. Варна.

Успешното включване на Подпомагащия център в последното преброяване беше обезпечено от неговите технически възможности:

- Свързване чрез оптични трасета с операторите Мтел, Глобул и Виваком чрез IP телефония

- Свързване с Виваком чрез стационарна и мобилна мрежа през гейтуей

- Опции за:

- избор на най-евтините дестинации по оператори;

- икономии за телефония при ескалиращ обем изходящи разговори;

- записване на гласови съобщения извън работно време, като в работно време

определен служител връща обаждане по конкретния казус.

Настояще

След приключването на Преброяване 2011 Подпомагащият център продължи да се развива. Той се разрасна до Анкетъорски център на НСИ (Call center), имащ възможност да извършва интервюта както чрез интернет (CAWI- Computer-assisted web interviewing), така и по телефона с помощта на компютър (CATI - Computer-assisted telephone interviewing).

По предложение на ТСБ - Варна и след решение на Централното управление на НСИ благодарение на центъра от началото на 2012 г. предприятията, включени в статистическите изследвания на бизнес тенденциите в промишлеността, строителството, търговията на дребно и услугите, имат възможност да се отчитат и по интернет.

Анкетирането онлайн спомага за намаляване на натовареността на респондентите при гарантиране на качеството на статистическата информация. Съгласно последните две стратегии за развитие на Националната статистическа система тази задача е сред основните предизвикателства пред българската статистика. Ефектът от онлайн изследванията облекчава и дейността на статистиците, като спестява време, необходимо за осигуряване и обработка на информацията. Минимизира се възможността от допускането на грешки, прилагат се съвременните технологии.

Основните предимства на онлайн анкетирането са:

- Възможност респондентите сами да попълват въпросника.
- Надеждност при въвеждане на данните чрез използване на техники за сигурност при попълване на анкетите, съпоставими с използваните при банковите трансакции.
 - Възможност за ефективно наблюдение и контрол посредством автоматична проверка на извадката.
 - Автоматична проверка на данните.
 - Директен запис на данните от интервюто без необходимост от последващо въвеждане, което елиминира риска от допълнителни грешки.
 - Данните са на разположение веднага след приключване на интервюто.

След приключване на уеб анкетирането, се пристъпва към анкетиране на респондентите, непопълнили въпросника, чрез интервюта по телефона, с помощта на компютър - САТІ. За провеждането на интервюта се използва базата данни за респондентите от уеб анкетирането. Разликата е, че връзката на статистика с респондента е директна и се осъществява по телефона чрез задаване на въпросите от анкетата. Получените отговори се нанасят в същата онлайн анкетна форма.

Телефонният център на НСИ представлява информационна система, в която предварително могат да бъдат организирани кампании - входящи или изходящи. При входящите кампании респондентите сами избират определен номер на НСИ и след свързването им с оператор отговарят на поставените им въпроси, като операторите нанасят отговорите в анкетните форми. Системата допуска да бъдат организирани и автоматизирани входящи кампании, при които респондентите избират предварително зададени отговори (затворен тест) чрез избор на бутон чрез dual-tone multi-frequency signaling (DTMF), както и чрез модул за разпознаване на гласа и транспонирането му в текст във въпросника.

При изходящите кампании предварително се задават телефоните на респондентите и се определят компетентностите на операторите, които осъществяват разговорите по предварително зададени критерии. Информационната система започва автоматично избиране на номерата и когато бъде отговорено на повикването, се задейства интерактивна система за гласови отговори (IVR -Interactive voice response), което приветства респондента, докато бива пренасочван към съответния анкетор. Анкеторът задава въпросите от анкетната карта и приключва интервюто. Има възможност за отлагане на обаждането за определен час, ако моментът не е подходящ

за респондента. При изходящите кампании може да бъде приложен и методът на АСТІ (Automated Computer Telephone Interviewing), като чрез IVR интервюто се провежда по описания начин.

Основните преимущества на Телефонния център са:

- Анкетирание на физически и юридически лица, при което информацията от отговорите се въвежда в анкетни карти директно на компютър, като по този начин се спестява преминаването на информацията от хартия към въвеждане в компютърна система.

- Спестяване на транспортни разходи за анкетиране и разходи за отпечатване на анкетни карти.

- Възможност за въвеждане в база данни на предварително зададени телефонни номера (стационарни и мобилни) и избирането им автоматично от централата, като след свързване с респондента, централата прехвърля разговора към свободен анкетър.

Практиката сочи, че въпреки предимствата на онлайн анкетирането и телефонните интервюта винаги има респонденти, които предпочитат срещата лице в лице с анкетър. Това изисква съчетаване на различните методи за събиране на статистическата информация и прилагането на вече известното в системата на НСИ интервю САPI (Computer-assisted personal interviewing) - анкетиране на респондента чрез ползването на таблети. За да бъдат въведени данните от анкетата, е достатъчно таблетът да притежава браузър и интернет достъп. Пред респондента анкетърът „зарежда“ страницата на анкетата (през шифриран канал https) и попълва отговорите на въпросите в анкетната карта. Попълнената информация се записва в същата база от данни, използвана и при уеб анкетирането и телефонното интервю, като по този начин след приключване на етапа на анкетиране информацията е достъпна за по-нататъшна обработка, изчистена от логически и аритметични грешки.

Очаквано бъдеще

В бъдеще в съответствие с цел 4 от Стратегията за развитие на НСС на Република България, 2013 - 2017 година: „Внедряване на иновативни и ефективни информационни и комуникационни технологии и е-услуги“ Анкетърският център би могъл да се използва за различни иновативни дейности, свързани със събирането на статистическа информация от респондентите:

1. Като поддържаща (съпорт) и билетна (тикетинг) система за годишната отчетност, чрез която респондентите осъществяват връзка и задават въпроси на експертите статистици от НСИ.

2. За провеждане на интервюта:

- 2.1. Чрез интернет - САWI (Computer-assisted web interviewing);

- 2.2. САPI (Computer-assisted personal interviewing) - интервю, провеждано от анкетър с помощта на компютър;

- 2.3. По телефон с респондентите (стопански субекти и домакинства) от страна на всички ТСБ.

Капацитетът на центъра позволява да бъдат направени промени по функционалните му характеристики, за да бъде използван за посочените дейности. Възможно е в бъдещ етап от развитието му да бъдат извършени следните промени:

- Системата да бъде надградена за ползване от 700 - 800 потребители - служители на НСИ, с възможност за добавяне и изтриване на потребители от администратор на системата. Целта е да не се наемат допълнително служители, а да се

използва наличният капацитет на работещите в НСИ служители. Необходим е реинженеринг на съществуващата система с цел постигане на този капацитет. Като целта е възможност за провеждане на телефонни интервюта от страна на всички ТСБ и ОСИ (отдели статистически изследвания), с респонденти - стопански субекти и домакинства.

- Определяне на администратор на системата с възможност да осигурява и прекратява достъпа до нея.

- Да бъде изградена скалируема услуга за едновременни входящи и изходящи кампании от порядъка на 150 - 300 линии в зависимост от кампаниите.

- В системата да бъде импортирана база данни от статистически регистри (например Регистъра на статистическите единици) и да бъдат добавени функционалности по въвеждане на допълнителни реквизити - име на служител, представител на предприятието; имейл и телефон за връзка по всяка отчетност, засягаща респондента. По този начин при първоначалното зареждане има възможност за визуализация на данни от предходни отчетни периоди (телефон, имейл, лице за контакт и др.), които служителите биха могли да актуализират при необходимост. Така всеки потребител ще изпълнява функциите на „агент“ на системата, като сам създава, управлява и редактира клиентската си база данни; създава своите послания - SMS-и и аудио съобщения; насрочва ден и час за изпращането им; генерира и анализира своите съобщения и писма и след одобрението на супервайзъра ги изпраща.

- За целите на статистически изследвания, свързани с анкетирането на физическите лица, в системата да бъде заредена база данни, с която разполага НСИ. Възможността да се актуализира заредената и да се добавя допълнителна информация в процеса на анкетиране ще позволи да се поддържа контактна книга с данни за анкетираното домакинство/лице според извадката.

При реализацията на посочените промени ролята на супервайзър може да се изпълнява от началник на отдел/сектор в ТСБ или ръководител на изследването в ЦУ на НСИ. Правата за работа със системата на супервайзъра в ТСБ ще трябва да покрият и възможността за преразпределяне на респонденти между служителите в случаите на отсъствие на служител или преразпределение на работата в отдела/сектора.

Центърът допуска да бъдат интегрирани и допълнителни функции за:

- изпращане на индивидуализирани имейли и текстови съобщения (SMS);
- провеждане на телефонен разговор Click-to-call;
- изпращане на гласово съобщение до респондентите;
- автоматично избиране на група от абонати;
- анкетиране с интерактивна система за гласови отговори IVR (Inter active voice response) при задаване на въпроси от затворен тип;
- достъп на анкетъорите, използващи служебни таблети/лаптопи, чрез мобилна връзка 3G;
- визуализация на името на респондента при обаждане от негова страна.

При изходящи кампании в случаите на обработка на изходящо повикване е допустимо да се интегрират следните функционалности:

- Ако респондентът не желае да участва в разговора, служителят въвежда в браузъра си кратка бележка с причината за отказ, след което се избира бутон „Отхвърли“.

- Ако респондентът не желае да участва в разговора в момента, но е съгласен да бъде потърсен по-късно, служителят избира бутон „Отложи“ и въвежда в браузъра си период за отлагане и бележка за отлагане.

- Ако от разговора стане ясно, че респондентът е сменил номера си, служителят избира бутон „Отложи“ и въвежда новия номер и бележка за отлагане в браузъра си.

- Ако респондентът е съгласен да разговаря в момента, служителят избира бутон „Към формата“. Външен софтуер визуализира в браузъра му специална форма, която трябва да бъде попълнена по време на разговора с респондента.

Подходящ е вариантът в зависимост от целите, за които ще се прилага, външната форма на системата да бъде като тикетинг системата, използвана по време на Преброяване 2011, или като анкета за телефонно интервю или друг софтуер, свързан със системата.

Фиг. 2. Пример от система на ТСБ - Североизток

Справки	График	Потребители	Зареждане
ЕИК	613109368		
СИК			
КИД 2008	2013		
Име	СОЛВЕЙ СОДИ АД		
107 - Основни краткосрочни показатели			
Адрес	ПРОМИШЛЕНА ЗОНА		
Населено място	гр. Девня	П. Код	9160
Община	Девня	Област	Варна
Телефон 1	05199/6026	Телефон 2	
Е-mail	Temenujka.Petrova@solvay.com		
Моб. телефон	0898777147		
Лице за контакт	Теменужка Петрова		
Потребител	Мариана Драчкова		
Забележка			

Възможно приложение на центъра е за **създаването на информационна система „Входящи номера и комуникация с респонденти“**. В този случай ще бъде възможно издаването на входящи номера на формулярите от текущите изследвания, постъпили по електронна поща, факс, телефон, стандартна и куриерска поща. Така респондентите придобиват по-голяма увереност при подаването на информацията в установените срокове. Изграждането на посочената система е свързано с осъществяването на следните дейности:

- Интегриране на информационна система за кратки текстови съобщения, автоматизирани обаждания и обаждане Click-to-call.
- Създаване на възможност системата да съхранява и управлява контакти, да изпраща автоматизирани обаждания и кратки текстови съобщения (SMS) до всички стационарни и мобилни абонати в страната.

Друга опция е свързана с целите на **управлението на знанието и самообучение**. Тя изисква да се създаде функция FAQ (Frequently Asked Questions) чрез OTRS, чрез която ще се постигне документирането на решенията на често срещани проблеми и на отговорите на често срещани въпроси, което позволява на респондентите сами да се справят с често срещани ситуации.

С подобна функция ще се въведе документирането на решения, взети при инцидентни ситуации, добри практики, обмяна на информация между служителите във връзка със статистическите изследвания (в рамките на ТСБ, между отделните ТСБ, между ТСБ и НСИ).

Реализацията на посочените опции ще спести многократни разговори по един и същ въпрос и ще доведе до икономия на време, т.е. разходи за труд, както и до формирането на еднопосочно, валидно за всички становище по определен казус.

За да се осъществят разгледаните възможности, следва да:

- бъдат създадени FAQ статии, които са предварително съгласувани с експерти в съответната област в НСИ, както и да бъдат онагледени с помощта на прикачени файлове;
- има история на промените на FAQ статиите;
- има функция за рейтинг на качеството на предоставената информация чрез FAQ статиите;
- се свържат FAQ статиите с билети за бързо изпращане на решение;
- има опция за търсене на текст във FAQ статиите;
- се регламентира достъпът на отделните групи потребители до различни категории информация.

Анкетъорският център може да изиграе решаваща роля в **създаването на ефикасни унифицирани и стандартизирани бизнес процеси в системата на НСИ** (в контекста на GSBPM модел на генералния статистически бизнес процес) и да се използва за управлението им чрез **автоматизирани процеси на OTRS**. С развитието и надграждането на центъра може да се създаде инструмент, така нужен на статистиците в тяхната ежедневна работа. Всяка структура на НСИ ще може да конфигурира своя собствена линия на процеса, да я допълни с широк спектър от действия и да я използва като стандарт за организация на работата в определена област.

Билети с въпроси/решения ще могат чрез автоматизирания стандартизиран процес да преминават през няколко негови етапа, включващи различни отдели в ТСБ и/или дирекции/отдели в ЦУ на НСИ. Това ще подобри координацията и бързината на дейностите по съгласуване и одобрение между ТСБ и НСИ.

Изграждането на система на основата на съществуващия Анкетъорски център, осигуряваща прилагането на всички описани възможности, е стратегическа задача, която ще осигури постигане на качествено по-високо равнище при събирането и обработката на статистическата информация. Тя кореспондира и с очакванията на НСИ, посочени в Стратегията за развитие на НСС в Република България, 2013 - 2017 година: „Новите форми на комуникация с потребителите и респондентите и други постижения в информационните технологии ще доведат до съществени промени в комуникационните канали, обработката и съхранението на данните“.

Силно вярвам, че това ще се случи в обозримо бъдеще.