

RACIONALIZACIJA ZBIRANJA PODATKOV Z UVAJANJEM ELEKTRONSKEGA POROČANJA

Anka Čerk, Tomaž Špeh

Anka.cerk@gov.si, tomaz.speh@gov.si

Statistični urad RS, Litostrojska 54, Ljubljana

Povzetek

Zbiranje podatkov je ena osnovnih dejavnosti Statističnega urada Republike Slovenije (v nadaljevanju SURS). V letu 2013 je SURS začel postopno prehajati s papirnega na elektronsko pridobivanja podatkov od poslovnih subjektov. S tem sledimo prizadevanju države za zmanjšanje administrativne obremenitve podjetij in pri prehodu na brezpapirno poslovanje, hkrati pa s tem znižujemo stroške zbiranja podatkov na obeh straneh – pri dajalcih podatkov in tudi pri zbiratelju (v tem primeru pri SURS).

Elektronsko zbiranje podatkov najprej zahteva infrastrukturo, ki tak način zbiranja sploh omogoča, hkrati pa je treba prilagoditi in prenoviti poslovne procese in posledično tudi organizacijsko strukturo v SURS.

Elektronsko zbiranje podatkov bo v naslednjih letih v glavnem nadomestilo papirne vprašalnike. Da bi ta cilj res dosegli, bo ključna učinkovita pomoč uporabnikom ter spodbujanje pri prehodu na nov način sporočanja podatkov, v SURS pa zavedanje, da prehod na nov način poročanja zahteva na začetku res precej dodatnih obremenitev, na koncu pa kljub vsemu dosežemo racionalizacijo postopkov in prihrank vseh vrst virov.

V članku je na kratko predstavljena arhitektura informacijske rešitve, sodelovanje med organi v javnem sektorju pri uveljavitvi rešitve v praksi, potrebni koraki za uspešno uvedbo e-poročanja, ter izzivi zbiranja podatkov v prihodnosti.

1. Uvod

Uvedba elektronskega poročanja je zaradi trenutnega šibkega stanja gospodarstva, zmanjševanja virov državnim organom in težav, v katerih so podjetja, nujno potrebna, če želimo ohraniti sedanjo stopnjo odgovora poročevalskih enot. Poleg interesa za uvedbo elektronskega poročanja ter želje in potrebe po uvedbi takega poročanja na SURS je ta želja čedalje večja tudi pri poslovnih subjektih; tudi ti želijo v vedno večji meri posredovati zahtevane podatke elektronsko. Z uvedbo elektronskega poročanja za poslovne subjekte želimo na SURS:

- zmanjšati administrativna bremena;
- povečati učinkovitost izvajanja raziskovanj;
- zmanjšati stopnjo neodgovora poročevalskih enot;
- povečati kakovost pridobljenih podatkov;
- zmanjšati stroške izvajanja raziskovanj.

Na SURS so se že zadnjih nekaj let izvajale aktivnosti, s katerimi smo poslovnim subjektom v sodelovanju z drugimi ustanovami javne uprave omogočili elektronsko posredovanje podatkov (CURS, AJPES). V tem letu pa smo na SURS začeli izvajati informacijsko rešitev

za e-poslovanje: eSTAT; ta med drugim omogoča tudi elektronsko sporočanje podatkov na SURS. Za uvedbo omenjene rešitve je bilo treba optimizirati ter standardizirati notranje procese in postopke ter ji prilagoditi organizacijsko strukturo. Hkrati pa je bilo treba za poslovne subjekte zagotoviti učinkovito vsebinsko in tehnično podporo ter z njimi okrepiti komunikacijo.

2. Informacijska rešitev za e-poročanje: eSTAT

Informacijska rešitev za e-poročanje eSTAT ni samo aplikacija za elektronsko posredovanje podatkov, ampak je modularno zasnovan sistem, ki ga sestavljajo moduli za pripravo raziskovanj in vprašalnikov, za urejanje uporabnikov, za nadzor nad uporabniki in poročanjem, za podporo pri komuniciranju s poslovnimi subjekti in za posredovanje podatkov. Moduli so medsebojno povezani in odvisni drug od drugega. Podatki ter metapodatki enega modula so potrebni za delovanje drugih modulov. Sistem je s svojimi metapodatki integriran v nadaljnje postopke obdelave podatkov na SURS, prav tako pa tudi sam za svoje delo uporablja standardne gradnike statističnega sistema, ki se uporabljajo v drugih procesih (klasifikacije, identifikatorji ...).

Ključna elementa informacijske rešitve za e-poročanje eSTAT sta asinhrono storitveno vodilo (sistem za upravljanje poslovnih sporočil – implementirano na Microsoftov strežnik BizTalk) in sinhrono storitveno vodilo (spletne storitve, objavljene na Microsoftovem aplikacijskem strežniku IIS). Rešitev temelji na storitveno usmerjeni arhitekturi in odprtih standardih. Uporabniki uporabljajo navzven odprte spletne storitve, ki niso odvisne od posamezne izvajalne platforme, zahtevana oblika sporočil je XML, za izvedbo varnostnih funkcij (elektronski podpis in šifriranje) pa se prav tako uporabijo odprti standardi.

Informacijska rešitev za e-poročanje eSTAT omogoča različnim potrebam prilagojeno elektronsko poslovanje na naslednje načine:

- ročni vnos podatkov v e-vprašalnike (primerno za manjše poslovne subjekte in za manjše količine podatkov);
- uvoz predpripravljenih datoteke iz sistema uporabnika (primerno za vse, razen za tiste, ki želijo proces sporočanja avtomatizirati, integrirati v svoje poslovne procese ter vključiti v svoj informacijski sistem);
- izmenjava elektronskih sporočil prek spletnih storitev (primerno za poslovne subjekte, ki želijo proces e-poročanja avtomatizirati, integrirati v svoje poslovne procese ter vključiti v svoj informacijski sistem).

Spletni del aplikacije omogoča ročno izpolnjevanje spletnih vprašalnikov, zajem predpripravljenih datotek XML po ustrezni shemi XSD ter paketni prenos podatkov z uporabo spletnih storitev. Uporabniki se ob vstopu v aplikacijo izkažejo (avtentificirajo) s kvalificiranim digitalnim potrdilom. Povezava med uporabnikom in strežnikom teče po varnem kanalu (SSL). Aplikacija deluje na operacijskih sistemih MS in Linux in v vseh običajno uporabljenih brskalnikih.

S to aplikacijo lahko na enem mestu spremljamo in urejamo sporočanje podatkov za posamezna raziskovanja ne glede na vhodni kanal (papir, spletni vprašalnik).

Spletni vprašalniki se samodejno ustvarjajo na podlagi vnesenih metapodatkov. S tem smo na SURS standardizirali postopke in določene gradnike za pripravo vprašalnikov ter dosegli tudi ponovljivost postopkov.

Ker imamo v aplikaciji na enem mestu zbrane podatke o sodelovanju poročevalskih enot v statističnih raziskovanjih in sveže (tekoče, posodobljene, ažurne) informacije o odzivu enot, lahko to možnost hkrati koristno uporabimo tudi za učinkovito komuniciranje s poslovnimi subjekti, tudi informacijsko podprto z rešitvijo eSTAT.

Z rešitvijo eSTAT smo na enem mestu zajeli urejanje raziskovanj, vprašalnikov ter uporabnikov, kar nam zagotavlja preglednost ter ponovljivost postopkov. Prav tako smo z uporabo tega sistema lahko prešli na brezpapirno spodbujanje enot k poročanju in opustili papirne opomnike in opomine.

Izbrani pristop izvajanja elektronskega poročanja temelji na uporabi lastne infrastrukture za za ledne procese z aplikacijami za obdelavo podatkov in infrastrukture MNZ, kjer nam zagotavljajo neprekinjeno tehnično podporo (24/7). To pomeni, da se tudi vsi podatki, zbrani s spletno aplikacijo eSTAT, nahajajo v tem okolju. Zato je bilo treba razviti postopke za varen prenos sporočanih podatkov v okolje SURS. Vzpostavljena je replikacija podatkov, ki so potrebni za nadaljnje postopke obdelave podatkov na SURS. Osveževanje se proži vsak delovni dan po koncu rednega delovnega procesa na SURS. Informacije o sproženih prenosih se zapisujejo.

3. Potrebne spremembe v SURS zaradi uvedbe e-poročanja

Za uspešno vzpostavitev in uvedbo novega načina zbiranja podatkov na SURS je bilo treba urediti in prilagoditi notranje procese in organizacijsko strukturo ter pripraviti pravila in standarde za izvajanje raziskovanj z uporabo spletnih vprašalnikov. Prav tako je bilo treba za delo z aplikacijo usposobiti vse notranje uporabnike aplikacije in pripraviti uporabniška navodila.

Veliko napora je bilo treba vložiti tudi v promocijo e-poročanja v samem uradu, saj je uvajanje sprememb, ki vplivajo na delo zaposlenih, običajno sprejeto negativno.

Pri uvajanju elektronskega poročanja v redne procese zbiranja podatkov na SURS je pomenila velik izziv vzpostavitev učinkovite pomoči zunanjim uporabnikom (poslovnim subjektom), tako pri tehničnih kot tudi pri splošnih in vsebinskih vprašanih. Tehnično pomoč zunanjim uporabnikom pri uporabi spletne aplikacije eSTAT nudi Enotni klicni center EKC, ki deluje v sklopu MNZ. Z njimi je bil sklenjen sporazum, ki določa način medsebojnega sodelovanja. EKC nudi tehnično pomoč na prvi ravni. Poskrbljeno je bilo, da so se zaposleni na EKC MNZ ustrezno izobrazili, da lahko ustrezno in kompetentno nudijo pomoč uporabnikom. Njihovo delo je podprto z aplikacijo IBM Maximo; tja zapisujejo vse aktivnosti, te aktivnosti pa lahko spremljamo tudi na SURS. Če morda pomoči ne morejo nuditi, preusmerijo reševanje zahtevkov na SURS. Drugo raven tehnične pomoči na SURS zagotavljajo zaposleni v Sektorju za informacijsko infrastrukturo in tehnologijo, splošno in vsebinsko pomoč pa nudijo v kontaktnem centru in po potrebi nosilci raziskovanj.

Izvajanje vsebinske in splošne pomoči v kontaktnem centru je zahtevalo spremembe v organizacijski strukturi SURS. Vzpostavljen je bil Klicni center kot enotna točka za komuniciranje s poslovnimi subjekti glede oddajanja podatkov za statistična raziskovanja, in sicer z namenom:

- da se poročevalskim enotam razširi in poenostavi dostopnost do SURS-a za poslovne subjekte v zvezi s statističnimi vprašalniki;

- da se z uvedbo brezplačne številke delno prevzamejo stroški poslovnih subjektov pri telefonskem komuniciranju in s tem pokaže prijaznost do teh poročevalskih enot;
- da se delno razbremenijo nosilci raziskovanj z nudenjem vsebinske podpore na 1. ravni – 2. raven še vedno nosi nosilec.

4. Prihodnji izzivi pri elektronskem zbiranju podatkov

Poleg učinkovite uporabe podatkov iz administrativnih virov, kjer je le mogoče, bo za SURS v prihodnosti izziv izvedba elektronskega zbiranja podatkov v kombiniranih, personaliziranih vprašalnikih. Na njih bodo združena vprašanja z različnih področij statističnih raziskovanj, in ta vprašanja bomo poslovnemu subjektu poslali v izpolnjevanje hkrati. S takšnim načinom ne bomo obremenjevali poslovnega subjekta z veliko količino različnih vprašalnikov, hkrati pa bomo zmanjša število posameznih postopkov, ki jih je na SURS treba izvesti pri vsakem posameznem raziskovanju. Podlaga za to je standardizacija postopkov v procesu zbiranja podatkov v vseh zdajšnjih raziskovanjih SURS.

Država zahteva od poslovnih subjektov veliko količino podatkov, in to pomeni za podjetja velike administrativne obremenitve in dodatne stroške. Država ima več programov in zavez, v katerih opredeljuje, kako podjetja pri tem razbremeniti (Programom za odpravo administrativnih ovir in zmanjšanje administrativnih bremen za 25 odstotkov, koalicijska zaveza »Obveznost poročanja na enem mestu«). Pri vsebinah, za katere zbira več institucij iste ali podobne podatke, je smiselno vzpostaviti za sporočanje podatkov enotne vstopne točke, na katerih se na enem mestu zbirajo podatki v elektronski obliki za vse uporabnike podatkov, poročevalskim enotam pa se nudijo pomoč in informacije na enem mestu. Tako prispevamo k učinkovitejšemu poslovanju, saj se tako prihranijo viri (človeški in finančni) na obeh straneh, pri dajalcih in pri zbiralcih podatkov. Trenutno že poteka pilotni projekt zbiranja podatkov o turističnih namestitvah, v katerem sodelujejo poleg SURS tudi MNZ, MGRT in AJPES.

Ker zaradi velike različnosti potreb, metodologij zbiranja podatkov ter infrastrukture ustanov, ki zbirajo podatke, ne moremo poenotiti zbiranja za vse podatke, ki jih zahtevamo od poslovnih subjektov, je v takih primerih treba ustanovam še vedno omogočiti neodvisnost in avtonomijo pri zbiranju podatkov. Smiseln je premislek v smeri poenotenja enotne vstopne točke za poročanje državnim ustanovam, na kateri bi se poslovni subjekt izkazal (avtenticiral), od tam naprej pa bil preusmerjen na sistem za sporočanje podatkov posamezni ustanovi. Z ustanovitvijo EKC na MNZ je že zagotovljena pomoč uporabnikom na enem mestu, saj je to pri takem načinu poročanja zelo pomembno.

Vsekakor bi morali čim prej doseči vsaj to, da bi izmenjava podatkov med državnimi ustanovami potekala v elektronski obliki; to bi dosegli z integracijo in prilagoditvijo obstoječih informacijskih sistemov ter skrbnim razmislekom o možnosti integracije in povegljivosti pri razvoju novih informacijskih rešitev.

5. Zaključek

Čeprav naj bi statistično sporočanje podatkov povzročalo le manjši delež vseh administrativnih bremen, se moramo na SURS truditi, da podjetij s statističnim poročanjem ne obremenjujemo bolj, kot je nujno potrebno, da ne povzročamo ponovnega zbiranja istovrstnih podatkov, hkrati pa moramo ponuditi take načine sporočanja podatkov, ki zahtevajo čim manj

virov in so čim bolj učinkoviti. Na drugi strani zmanjševanje virov tudi SURS sili v racionalizacijo pri zbiranju podatkov. Eden od načinov je uporaba administrativnih virov, kjer je to mogoče, drugi pa je uvedba elektronskega zbiranja podatkov za čim več raziskovanj ter standardizacija procesov v SURS. Na ta način bomo z manj stroški pridobili dobre podatke, to pa je osnova za kakovostne statistične podatke.