



## 山东工商学院统计学院院长王艳明专访

# 3年30万个电话的背后

专刊记者 吕天娇



学生们在电话调查室中忙碌。



### 人物简介

王艳明, 山东工商学院统计学院院长、党总支书记、博士、教授, 国家级特色建设专业——统计学专业建设负责人, 山东省省级重点建设学科——统计学学科带头人, 中国统计学会理事, 中国统计教育学会常务理事, 山东统计学会常务理事, 校“125人才工程”学科带头人。

“您好,我是山东工商学院社情民意调查中心的访问员。”“受×××的委托,正在通过电话了解您对×××的看法和意见”、“您请讲,我会认真记录下来。”“感谢您的支持和配合,祝您和您的家人身体健康、生活

愉快!”近日,记者在山东工商学院统计学院CATI中心(电脑辅助电话调查中心)的电话调查室看到了这样的一幕:50多个学生正带着耳机,面对着电脑,一边接着电话一边记录着,紧张有序。

陪同记者来的刘永久老师介绍说:CATI中心成立以来,开展了多种形式的市场调查和社会调查项目,涉及政府机构、房地产、金融、汽车和信息产品等领域,得到合作与委托方的充分认可。中心坚持立足烟台,

服务山东、面向全国的发展目标,不断开拓和创新,力争短期内打造胶东第一品牌的民调机构。三年来,CATI中心访问员们共打出30万个电话,真是一个惊人的数字,但是这背后的故事却鲜为人知。

## 电话调查中的收获与成长

“项目进行时,我们每晚要随机拨打600-1000多个电话,平均每一个同学要完成几十个有效电话,之前我不是很了解,后来参加了觉得做这项工作要有亲和力和耐力,因为常会遇到不信任的人,甚至有的直接就会挂电话。”该院已经毕业读研的2006级统计专业学生徐赛赛回顾了以前参与电话调查的情景。

“很多人一接起电话就会问你们是什么性质的组织,你怎么知道我家里的电话,甚至很多人直接说比较忙,然后就挂断了电话,所以由于被访对象的不配合导致调查的无效样本较多,甚至有人还被无理取闹,心里委屈得只想哭。”徐赛赛说到这里时有些无奈。“但老师给了我们很大支持和鼓励。老师教我们首先要第一时间明

确自己的身份和调查目的,告诉对方我们不会占用太长时间,把握好调查的节奏,否则就会使调查进行不下去。”

统计专业2010级的马晓燕是最近两个月才加入进来的,谈起电话调查的感受,她说:“其实在这项工作中,我的收获还是蛮大的,最开始我听不懂烟台话,记得有一次,是一位60岁左右的先生参与电话调查,他的方言比较重,我听不懂,他就慢慢地解释,一遍又一遍地说给我听,最后又找他的儿子来和我谈,我感觉他们非常和蔼。”马晓燕的声音听起来很悦耳,说到这里她开心地笑了起来。

“有的时候我担心占用别人时间太久,调查会进行不下去,所以说说着说着就会加快语速,但是很多人都会在这个时候说:‘不要着急,慢慢说,我有

时间。’每当这时我心里真的觉得很温暖。”

采访中,记者了解到,每一个访问员经常会遇到被拒绝的情况,很多人不理解直接挂电话的情况还是经常会遇见的。

马晓燕同学这样说:“个别时候,一晚则需随机拨打300多个电话,但是能够最后进行配合的有效电话仅在20个左右,所以大部分时间还是被拒绝的和无人接听,有时候心里也觉得不平衡,感觉自己是为他们服务的,但是却没有得到相应的理解,不过这个时候老师就会指导我们电话询问的方法,拒绝的情况就少了很多,并且我个人的语言表达能力也得到了了一定的提升,作为统计专业的学生,学校能够给我们这样的实践机会,我觉得对我将来的就业也是有帮助的。”

负责调查培训的白日荣老

师说:“对于所有访问员的培训是必不可少的,首先访问员的普通话是一定要过关的,再者要有很好的亲和力,语音语调语速都要掌握好,通过声音的传递赢得被访对象的信任和支持是电话访问的重要特点,过快、过慢和语调生硬都是不可取的,良好的心理素质也是作为电话访问员必不可少的条件之一,访问员必须沉着冷静,灵活应变访问过程中出现的情况,因为电话访问面对的是广大的社会陌生听众,会有很多不理解的人,面对有不满意反馈的受访者,还要掌握追问技巧。”

当今社会,大家对自己的隐私问题普遍很敏感,特别是我们往往打到受访者的住宅电话就会引来很多的疑问,其实我们只是每晚针对某些号段的电话,然后由电脑随机生成号码,我们随

机访问,并且受访者的电话号码和姓名我们是看不见的。”

白老师说,和她一起工作的老师,每天至少还有4名,他们各自负责不同的工作,包括正在进行项目的设计、管理,访问员访问技巧的培训,访问员纳新与调度管理,调查分析报告的撰写各种工作安排以及在电话访问过程中的及时跟进访问访问的准确度,值班老师们都付出了很多。

“通过大家多年来的努力,我们访问员的素质得到不断提高,大众对我们的配合度也明显上升,作为一个教师,我感觉这样的实践活动是很有意义的,无论对学生还是老师而言都是一个很好的成长平台。另外我们的工作,也为高校服务地方社会经济的建设作贡献。”白老师感慨道。

## 来自学校、政府的信任与支持

谈起电话调查室,统计学院院长王艳明很欣慰地和记者聊起来,“从2004年开始我们就建成了CATI中心(电脑辅助电话调查系统),2010年进行了设备与系统的更新,目前中心电访系统的性能在国内处于领先的地位。”

王院长介绍说:“调查中心硬件设施配备齐全,调查团队资质深厚,有着丰富的调查经验和成功案例,可对国内近60电访单位进行同步调查。中心装备SPSS\SAS\STATISTICS等大型数据处理软件,可以展开专业统计分析并即时显现图表分析结果。”

“作为一种先进的调查方法和技术,CATI已在欧美等发达国家使用了三十多个年头,许多国家半数以上的访问均通过CATI完成。在中国,直到1997年,电话调查才开始被一些专业的调查机构使用。随着全球经济一体化

和竞争带来的压力,各级政府、企业、社会团体管理和决策者对于调查研究和科学决策的重视程度越来越高,计算机辅助电话调查系统作为一种高效、经济、高质量的数据收集工具越来越受到重视,应用范围也越来越广泛。”

“2008年我们成立社情民意调查中心,这是我们做满意度调查的第三个年头,据不完全统计,我们三年来共打出30多万个电话,除去空号和不配合的电话,有效电话在10万余个,共计有5000余名学生参加。”王院长自己也对这个惊人的数字吃惊不小。

回想起三年来统计学院走的这段路程,王院长说:“之所以能够承建这样一个中心,离不开学校领导与有关部门的支持,CATI中心成立以来,学校共计投资200多万元,从最开始的20台电脑发展到现在的60台电

脑,调查环境与软硬件条件都得到了极大地改善,我们完成了很多社会调查,包括为烟台市与十四县市区政府所做的群众满意度调查、公安系统群众满意度调查、民政系统的双拥工作满意度调查等等。学校在学院为地方经济与社会发展服务工作上,都给予了政策与经费上的大力支持。”

王院长详细地介绍到:“我们的电脑辅助电话调查室分为项目管理室、培训室、访问室和监控室。访问室是学生参与调查的场所,调查期间每晚约50名左右学生参与调查,他们都是在生。”

作为受委托方,我们始终坚持‘科学规范、公平公正、服务社会’的理念,确保每一调查项目结果的真实性、客观性和有效性。如通过政府群众满意度调查,我们有机会和许多政府部门的领导接触,深深感受到政府对社情民意的重视,应该说各

级政府领导非常关注民生,调查时每一地区政府都会组织由主要领导带队的强大的阵容团来全程收听收看调查过程,保证了现场领导能够第一时间听到群众的意见与心声,了解到群众对政府工作的满意程度。大家对这一背靠背式的电话调查方式非常认可,许多政府领导都认为通过这项调查,至少能听到老百姓的真话与真实声音,拉近了老百姓和政府的距离。”

采访接近尾声,王院长再次强调,“我们的调查工作能够顺利开展还要感谢烟台市各级政府、部门的支持与信任,特别要感谢烟台市统计局,作为地方政府统计部门给我们师生提供了很多的为地方经济社会发展服务的机会,我们深表感谢。今后,我们会加倍努力,发挥我们的优势,更好地为烟台市经济社会发展服好务”。



王艳明近照





