

Общая информация

Информация о САТІ

# Материалы для обучения операторов САТІ

 Фонд «Социум»

## Фонд «Социум» – это...

- Независимая исследовательская организация
- На рынке исследований с 1996г.
- Самая крупная региональная исследовательская компания в России
- Проводим социологические и маркетинговые исследования
- Другую информацию можно получить на сайте [www.fsocium.com](http://www.fsocium.com)

# Социологические и маркетинговые исследования

- ▣ **Маркетинговое исследование** – изучение мнения людей по широкому спектру товаров и услуг. Данные, получаемые в ходе опросов, используются для принятия важных решений при организации продаж и рекламы, при разработке стратегий развития и др. Маркетинговое исследование позволяет выяснить, что думают потребители и сообщить об этом производителю.
- ▣ **Социологические исследования** – проводятся для получения знаний о социальных явлениях, их процессах, исследования касаются общественной жизни, социальных проблем (например, здравоохранение, экология, транспорт и пр.).
- ▣ **ВСЯ ИНФОРМАЦИЯ, ПОЛУЧАЕМАЯ В ХОДЕ ИССЛЕДОВАНИЙ, ЯВЛЯЕТСЯ КОНФИДЕЦИАЛЬНОЙ** (содержание анкеты, персональные данные, результаты самого исследования) **И БУДЕТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ТОЛЬКО В ОБОБЩЕННОМ ВИДЕ ПОСЛЕ СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОБРАБОТКИ.**

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

- ▣ **Интервьюеры / операторы** – это сотрудники, занимающиеся сбором информации, именно от них зависит насколько качественная, достоверная информация будет получена в ходе исследования.
- ▣ **Рекрутер** – занимается поиском респондентов для участия в исследовании.
- ▣ **Респондент** – это тот, у кого берут интервью, кому задают вопросы.
- ▣ **Выборка** – количество опрашиваемых респондентов в рамках заданного исследования.
- ▣ **Квота** – это критерии для отбора респондентов (например, город, пол, возраст и т.д.)
- ▣ **Скринер** – отборочная часть анкеты. По вопросам скринера рекрутируются люди в соответствии с критериями отбора (квота + дополнительные отборочные вопросы).
- ▣ **Супервайзер / руководитель проекта** – специалист, обеспечивающий своевременное проведение исследования, организует и контролирует работу интервьюеров/ операторов.
- ▣ **Инструктаж** – это подготовка интервьюеров и операторов к работе. Разъясняются цели, методика исследования, отрабатывается техника проведения интервью.
- ▣ **Инструкция** - документ, который содержит цель проведения данного опроса, квотное задание, основные требования данного проекта, некоторые комментарии к анкете.
- ▣ **Анкета** – может быть в бумажном или электронном виде. Анкета включает в себя вопросы и возможные варианты ответа на них или место для записи ответов респондента.

# Общие правила проведения интервью:

- ❑ Запрещается менять формулировки вопросов и ответов, пояснять их, расшифровывать.
- ❑ Недопустимо пропускать вопросы.
- ❑ Если в вопросах для ответа используется шкала, то всегда респондента просим назвать код ответа (цифру).
- ❑ Варианты ответов «затрудняюсь ответить», «отказ» НЕ зачитывать (это грубейшее нарушение).
- ❑ Респондент может отказаться отвечать на какой-либо вопрос анкеты, в таком случае отмечаем «отказ от ответа», если это предусмотрено и продолжаем интервью.
- ❑ **Открытые вопросы** – вопросы, в которых нет готовых вариантов ответов, респондент сам формулирует ответ, нельзя перефразировать слова отвечающего, нужно записывать так как говорят. Важно задавать уточняющие вопросы «что вы имеете ввиду?», «что именно?», «что еще?», «для нас это очень важно» и т.п.
- ❑ Во время интервью нужно говорить спокойно и уверенно, медленно и понятно.
- ❑ Запрещается вступать в посторонние разговоры с респондентом на любые темы.
- ❑ После ответа респондента запрещено говорить слова, поддерживающие его точку зрения «хорошо», «замечательно», «я тоже так думаю» и т.п.

## CATI – это...

- Computer Assisted Telephone Interviewing) - система компьютеризованного телефонного интервью.
- Звонки производятся через программу автодозвона.
- Анкета заполняется в электронном виде в браузере, все переходы и фильтры производятся автоматически, квоты рассчитываются автоматически.
- Вся отчетность производится в электронном виде.
- Возможность 100% контроля работы оператора.

# Технические требования к работе на дому:

- Наличие ПК (Windows XP и выше).
- Наличие стабильного интернет-канала.
- Наличие гарнитуры (наушники + микрофон).
- Возможность обеспечить тишину во время работы.
- Возможность установки программ для работы.

## Требования к оператору:

- Знание ПК на пользовательском уровне.
- Четкая дикция.
- Ответственность.
- Доброжелательность.
- Стрессоустойчивость.
- Способность к обучению.
- Готовность уделять работе не менее 5 часов в день.

## Обязанности оператора:

- Совершать звонки по предоставляемой базе через программу автодозвона.
- Отбирать людей для опроса в соответствии с требованиями проекта.
- Проводить опрос по анкете с соблюдением всех требований инструкции.
- Вводить ответы в электронную анкету на компьютере.
- Составлять отчет о проделанной работе в конце каждого рабочего дня.

# Положение о нормах и правилах работы в САТІ

- ▣ **ИНСТРУКТАЖ.** Перед новым проектом каждый оператор обязан пройти инструктаж. Форма инструктажа определяется требованиями проекта (видеоинструктаж, по телефону, по Skype и т.д.). Операторы, не прошедшие инструктаж, к работе по проекту не допускаются.
- ▣ **ГРАФИК РАБОТЫ.** График работы оператора согласовывается с супервайзером: оператор сообщает супервайзеру в какие дни и в какое время он может работать, супервайзер принимает это расписание или корректирует, исходя из условий проекта. Предварительный график работы на календарную неделю (с понедельника по воскресенье) составляется по пятницам. Окончательное согласование происходит за 2-3 дня до рабочего. Соблюдение графика является обязательным, его нарушение и несвоевременное оповещение об изменениях ведет за собой обязательную отработку смены или штраф. Минимальное время смены – 5 часов.
- ▣ **ПАУЗЫ (ПЕРЕРЫВЫ).** Установленный оплачиваемый перерыв – 5 минут за 1 час работы. Перерывы, превышающие установленное время, не оплачиваются. Оператор в праве самостоятельно выбирать время и длительность пауз. Если рабочая смена оператора составляет более 8 часов, то дополнительно ему назначается обеденный перерыв, продолжительностью 30 минут.
- ▣ **НОРМЫ.** Оператор должен укладываться в установленные по проекту нормы. В конце каждого проекта среди всех операторов составляется таблица с коэффициентом эффективности (количество интервью в час). Если результативность работы сильно отличается от среднего, то производится дополнительная проверка качества работы оператора. Если результативность работы выше среднего показателя без потери качества, то оператору назначается премия. Если результативность значительно ниже среднего показателя, то оплата за его часы производится в соответствии с количеством сделанных им анкет.
- ▣ **ОБРАБОТКА ЗВОНКОВ.** На нерезультативные анкеты допускается обработка не более 20 секунд, на перезвоны / переносы звонков не более 60 секунд, на результативные анкеты не более 20 секунд, на анкеты с большим количеством текстовой информации не более 240 секунд. Обработка, превышающая установленные нормы, не оплачивается.

# Положение о нормах и правилах работы в САТІ (продолжение)

## СИСТЕМА ОПЛАТЫ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ В САТІ

- ▣ **Базовая почасовая ставка** – определяется в зависимости от количества часов, отработанных в течение текущей календарной недели (с понедельника по воскресенье):
  - ▣ Менее 20 часов в неделю – 70 руб/час;
  - ▣ От 20 до 39 часов в неделю – 80 руб/час;
  - ▣ Свыше 40 часов в неделю – 90 руб/час.
- ▣ **Премии** операторам назначаются в конце проекта. Премия может быть назначена за высокие показатели, большую выработку и качественную работу на проекте. В конце проектов подсчитываются индивидуальные показатели всех операторов, сравниваются, и операторам, чьи показатели выше среднего начисляется премия, в зависимости от сложности проекта.
- ▣ **Выплаты** производятся 2 раза в месяц (каждую 2 и 4 неделю месяца) по вторникам и средам с 12-00 до 18-00, обеденный перерыв с 14-30 до 15-30. Начисление заработной платы производится за календарную неделю (с понедельника по воскресенье). Начисление производится за исключением предшествующей календарной недели. Например, если зарплата выдается на 7-ой неделе, то заработная плата будет начислена по 5-ую неделю включительно. Операторам, которые работают удаленно и проживают не в Екатеринбурге выплаты перечисляются на карту «Сбербанка» после завершения выплат в офисе.

# Положение о нормах и правилах работы в САТІ (продолжение)

## **ДИСЦИПЛИНАРНЫЕ НОРМЫ И ШТРАФЫ:**

- Несоблюдение заявленного графика (опоздание на смену, сокращение времени или уход раньше времени), невыход на работу без уважительной причины или без предупреждения о невыходе – штраф 50 рублей за час отсутствия или отработка пропущенных часов в ближайшую неделю в двойном размере.
- Внесение изменений в график более 2 раз в неделю – снижение ставки оплаты до минимальной.
- Нарушение правил телефонных опросов (оператор перефразирует, сокращает вопросы, не зачитывает / зачитывает варианты ответа в соответствии с инструкцией, не представился и т.д.): первое нарушение – штраф 100руб., второе нарушение – штраф 500 руб., третье – увольнение оператора, без оплаты дня работы.
- Недопустимо в рабочее время использовать компьютер и интернет для нерабочих нужд. При нарушении не оплачивается вся смена за день, когда было выявлено нарушение.

# ПРАВИЛА И НАРУШЕНИЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА САТІ

## ПРАВИЛА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИНТЕРВЬЮ:

- ❑ Оператор должен соблюдать все инструкции на экране с анкетой.
- ❑ Оператору запрещается менять формулировки вопросов и ответов. Приветственную и завершающую речь зачитывать строго в соответствии с анкетой.
- ❑ Оператору запрещается менять местами варианты ответов, необходимо зачитывать их только в том порядке, в котором они расположены на экране анкеты.
- ❑ Запрещается пропускать вопросы и зачитывать не все ответы.
- ❑ Запрещается вступать в посторонние разговоры с респондентом на темы, не относящиеся к анкете.
- ❑ Запрещается пояснять, переформулировать и расшифровывать вопросы, если это не предусмотрено инструкцией.
- ❑ Варианты ответов «Затрудняюсь ответить», «Отказ» не зачитывать (является грубейшей ошибкой). Данные варианты отмечаем только в том случае, если после двукратного зачитывания вопроса респондент не может дать однозначного ответа.
- ❑ После ответа респондента на вопрос запрещено говорить слова поддерживающие его точку зрения «Хорошо», «Замечательно», «Я тоже так думаю» и т.д. Заменяем словами «Так», «Далее», «Поняла».
- ❑ Если в вопросах для ответа используется балльная шкала, то респондент должен назвать цифру. Если респондент не понял, называет несколько цифр, то необходимо еще раз повторить, что в качестве ответа необходима оценка по шкале.
- ❑ Необходимо строго соблюдать переходы. Респондент, не прошедший скрининговый отбор (квота) – для опроса не подходит.

## 20 золотых правил работы оператора

1. Во время интервью необходимо работать **СТРОГО** соблюдая все инструкции на экране, а также данную инструкцию.
2. Опрос должен проходить вежливо, корректно, с дружелюбной интонацией. Не должно быть никакого строгого и приказного тона.
3. **Не допускается** любое изменение формулировок (перестановка слов, сокращение предложений, добавление слов от себя и т.д.), дополнительные, не написанные на экране инструкции по использованию шкалы, самостоятельное (своими словами) объяснение формулировок или вариантов ответа.
4. Вы должны **полностью** зачитать вопросы и **все** варианты ответа (если указано, что они зачитываются). Если респондент перебивает/ дает ответ по ходу зачитывания формулировки вопроса, то скажите: **«Пожалуйста, позвольте я озвучу вопрос до конца»**. И зачитайте формулировку полностью. Если респондент перебивает/ дает ответ по ходу зачитывания шкалы ответов, то скажите: **«Пожалуйста, прослушайте все возможные варианты ответа»**. И зачитывайте варианты до конца.
5. При необходимости допускается повторное зачитывание формулировки вопроса или шкалы.
6. Если респондент не может выбрать из предложенных вариантов, то отметьте вариант *«Затрудняюсь ответить»*, если такой предусмотрен шкалой.
7. При этом ни в коем случае **нельзя** зачитывать вариант ответа *«Затрудняюсь ответить»*, *«Отказ от ответа»*. Эти варианты отмечаем только в том случае, если респондент сам их называет или если после двукратного прочтения вопроса респондент так и не может дать ответ.
8. Если респондент в шкальном вопросе называет оценку, неважно с какими приставками (ну, может быть, наверное, и т.д.), то ставим оценку. Если респондент называет 2 оценки, называет неточный ответ, то уточняем ответ респондента: зачитываем вопрос и повторяем шкалу. Если респондент отвечает быстро, не вдумываясь, повторяем шкалу, уточняем, что он имел в виду.
9. В вопросах с единственным вариантом ответа, если есть комментарий *«Зачитать. Один ответ»* - зачитать список, выслушать ответ. В вопросах с множественным ответом, где стоит комментарий *«Зачитать. Отметить все названное»* - зачитывать строчки по одной, после каждой делать паузу или спрашивать по каждой строке *«да или нет»*.
10. **Нельзя** произносить слова-паразиты: «ну», «вот», «это», «эээ», «ааа», «как сказать», «как бы», «на самом деле», «это самое» и т.д.».

# 20 золотых правил работы оператора

(продолжение)

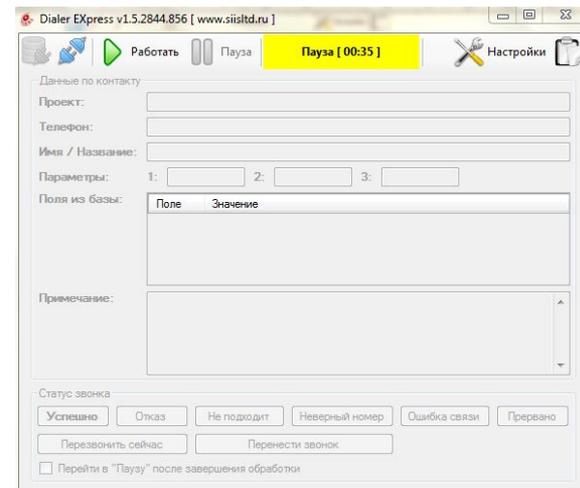
1. Нельзя произносить слова с уменьшительно-ласкательным суффиксом: «единичка», «пятерочка», «секундочка», «трубочка», «звоночек» и т.д. Вместо слова «Секундочку» нужно произнести фразу **«Подождите, пожалуйста», «секунду», «минуту».**
2. Не рекомендуется использовать слова «Алло», «Говорите». Вместо этого нужно использовать **«Слушаю вас», «Говорите, пожалуйста, я вас слушаю».**
3. Не рекомендуется употреблять слова-раздражители: «...несмотря на...», «...должен...», «...наоборот...», «...ошибка...», «...неправильно...», «...спорно...», «...это устаревшие данные...», «день добрый!», «здрасьте», «нереально».
4. Нельзя обращаться к собеседнику: «Мужчина», «Женщина», «Девушка», «Молодой человек». Можно обращаться: **«Будьте добры (любезны)...», «Я правильно вас поняла...», «Извините, что прерываю вас...».**
5. Нельзя дублировать информацию следующим образом: «Я же вам сказал(а)», «Повторяю вам еще раз». Вместо этого нужно сказать: **«Разрешите, я повторю информацию».**
6. Нельзя говорить об ошибке респондента: «Вы ошибаетесь», «Вы не правы». Нужно сказать: **«Будьте любезны, уточните, о чем идет речь. Наверное, произошло какое-то недоразумение»** или **«Согласен (а), этот вариант существует. Однако...».**
7. Нельзя говорить в случае замешательства: «Я не знаю». Нужно сказать **«Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию», «Хороший вопрос, я обязательно уточню».**
8. Нельзя использовать: «Я вас не понял», «Я вас не понимаю». Вместо этого используем: **«Скажите, правильно ли я понял (а)/ понимаю...».**
9. Нельзя перебивать респондента, если он рассуждает над ответом на поставленный вопрос.
10. Нельзя употреблять еду и напитки во время разговора, респондент может это услышать.

# Программа автодозвона DEX

- DEX – это программа, которая автоматически обзванивает базу контактов, и производит соединение только с «живыми» номерами.
- Вход в DEX происходит под индивидуальным логином и паролем. Программа фиксирует все действия оператора, ведет 100% аудиозапись звонков.
- Программа имеет несколько режимов работы: «Готов» – режим, в котором происходит поиск и соединение с контактом, «Разговор» – непосредственно само соединение с контактом, «Обработка» – оператор присваивает контакту статус (успешное интервью, отказ от участия и т.д.), «Пауза» - время отдыха оператора, программа не производит дозвон. В каждом режиме включается счетчик времени, сколько оператор находится.

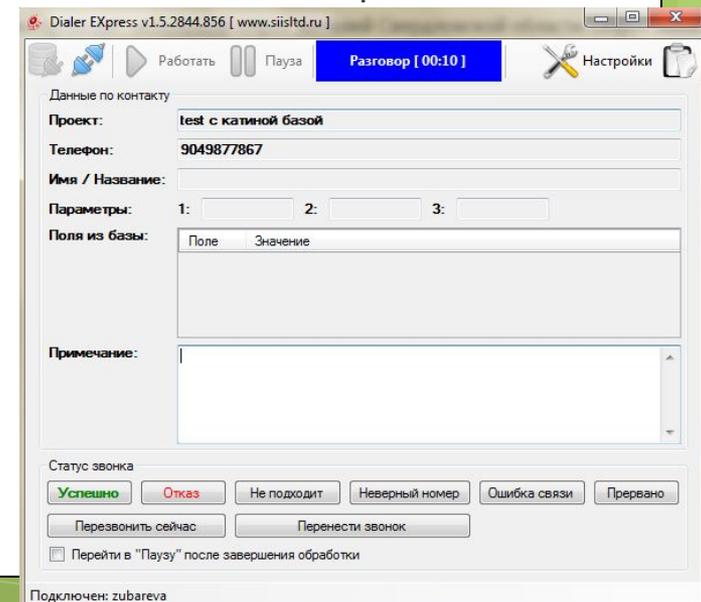
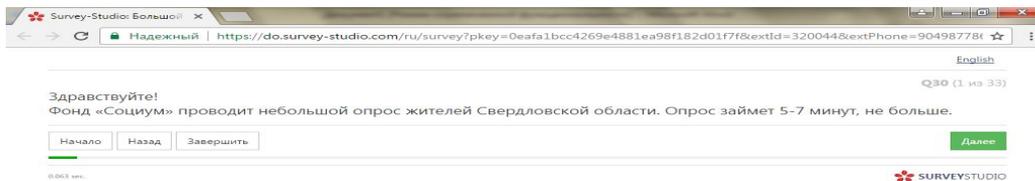
# Как работать с программой DEX

- Чтобы войти в программу нужно открыть ярлык 
- Для входа потребуется «Имя пользователя» и «Пароль». Их мы вышлем Вам в отдельном письме.
- При входе в программу Вы автоматически будете находиться в состоянии «Паузы», пока не нажмете кнопку «Работать».



## Как работать с программой DEX (продолжение)

- ❑ После того, как нажмете кнопку «Работать», программа включит режим «Готов». Программа занимается поиском контакта. Среднее время готовности до 30 секунд (в зависимости от проекта). Если на протяжении нескольких звонков время готовности превышает 1 минуту или время ожидания одного звонка более 2 минут – необходимо сообщить об этом супервайзеру.
- ❑ Как только пройдет соединение, программа автоматически включит режим «Разговора» и у вас автоматически откроется анкета в браузере.



## Как работать с программой DEX (продолжение)

- Далее, задача оператора – работать с анкетой в браузере. Инструкция по работе с анкетой будет чуть позже. По возможности, рекомендуем настроить окно браузера и DEXа таким образом, чтобы они оба были открыты на экране, и вам их было видно.
- Когда завершится разговор, программа перейдет в режим «Обработки». В этом режиме мы можем написать какие-то комментарии по контакту, которые будут видеть другие операторы при повторном звонке контакту, и будем видеть мы. Здесь же оператору нужно присвоить статус данному контакту.

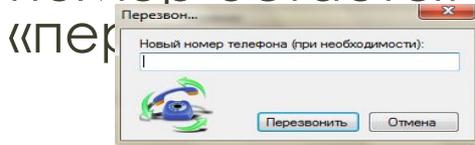
# Статусы в DEX

Проставлять статусы в DEX необходимо строго соблюдая следующие правила:

- УСПЕШНО – интервью проведено полностью, респондент дал ответы на все вопросы.
- ОТКАЗ – респондент сразу отказался от участия в опросе, не начал отвечать на вопросы анкеты.
- НЕ ПОДХОДИТ – респондент не подошел для участия в опросе или закончилась квота.
- НЕВЕРНЫЙ НОМЕР – опрос по физическим лицам – попали в организацию, и, наоборот.
- ОШИБКА СВЯЗИ – слышим тишину, автоответчик, произошли другие проблемы со связью.  
Программа перезвонит этому контакту спустя время для дальнейшей попытки разговора.

# Статусы в DEX (продолжение)

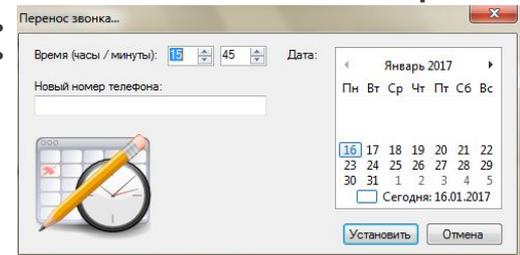
- ПЕРЕРВАНО – респондент ответил хотя бы на один вопрос, и отказался продолжать интервью.
- ПЕРЕЗВОНИТЬ СЕЙЧАС – используем, когда респонденту нужно перезвонить на текущий номер телефона, или перезвонить на новый номер, например, если прервалась связь. При перезвоне программа предложит поле для нового номера телефона. Вводим его только в том случае, если нужно указать новый номер, если номер остается старым – просто нажимаем кнопку



При нажатии на кнопку «Перезвонить», программа включит режим «Перезвон». Как только респондент возьмет трубку, на экране всплывет окно для подтверждения «Открыть повторное ПО обработки (открытие ссылки в браузере)». Программа спрашивает нужно ли открыть анкету заново или нет. Если опрос продолжаем с тем же респондентом – продолжаем заполнять уже открытую анкету. Если перезвон делаем на новый номер – предварительно анкету закрываем, и во всплывающем окне отмечаем «Да».

# Статусы в DEX (продолжение)

- ПЕРЕНЕСТИ ЗВОНОК – используем, когда нужно перезвонить контакту в назначенное время. При выборе статуса программа предложит выбрать день и время переноса звонка:



Изначально при работе с программой нужно перевести часовой пояс в своем компьютере на московский. И все звонки переносим, исходя из московского времени. Соответственно, если мы опрашиваем Екатеринбург (разница с мск 2 часа), нам нужно перенести звонок на 14:00 по Екатеринбургу, мы должны вычесть 2 часа из этого времени (т.к. разница с мск 2 часа) и перенести звонок на 12:00.

## Как работать с программой DEX (продолжение)

- После того, как контакту присвоен статус, программа автоматически переходит в состояние «Готов», и начинает поиск нового контакта.
- Внизу программы есть галочка 
- Если поставить эту галочку, после проставления статуса программа автоматически перейдет в «Паузу», и не будет искать контакт для соединения. Для выхода из «Паузы» нужно снова нажать кнопку «Работать».
- Для выхода из программы нужно перейти в «Паузу» и просто закрыть программу крестиком в правом верхнем углу экрана.

# Подсказка по статусам DEX

Dialer EXpress v1.5.2878.796 [ www.siisltd.ru ]

Работать | Пауза | **Обработка [ 00:12 ]** | Настройки

Данные по контакту

Проект: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_

Поле

Интервью полностью проведено, респондент ответил на все вопросы.

Респондент не прошел условия отбора или закончилась квота.

Например, попали в организацию при дозвоне до физ. лиц и наоборот.

Тишина, автоответчик, сбой связи, факс и т.д.

Респондент отказался от опроса до начала

Произошел обрыв связи, нужно перезвонить для продолжения анкеты или перезвонить на другой номер.

Назначить другое время/день для звонка. Возможен перенос на другой номер телефона. Указывать московское время.

Респондент отказался от опроса в ходе интервью.

статус звонка

Успешно | Отказ | Не подходит | Неверный номер | Ошибка связи | Прервано

Перезвонить сейчас | Перенести звонок

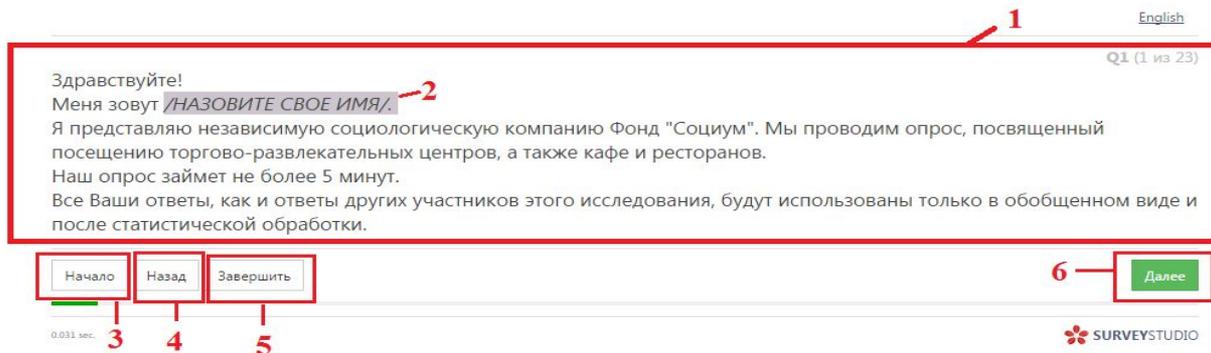
Перейти в "Паузу" после завершения обработки

# Как работать с Survey Studio

- SS – это ссылка в браузере, в которой мы заполняем электронную анкету.
- Открывает ссылку сразу при соединении ДЕХа с контактом.
- Открывает анкету с места разъединения при повторном звонке контакту.
- Позволяет автоматически делать фильтры, переходы в анкете.
- Позволяет осуществлять контроль заполнения анкеты оператором.
- Автоматически фиксирует квоты и количество успешных интервью.

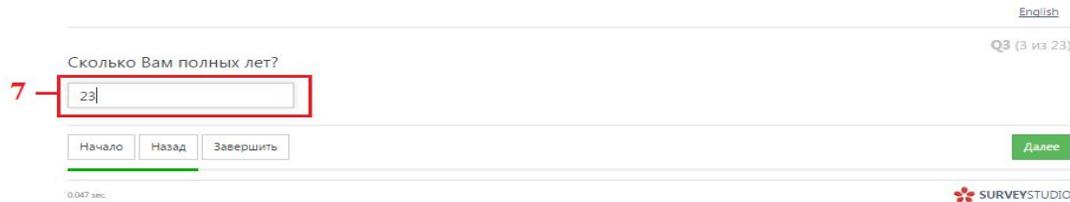
# Как работать с Survey Studio (продолжение)

- 1. Это текст вопроса, который нужно зачитать респонденту. Зачитывать обязательно полностью, дословно, нельзя переформулировать, перефразировать, сокращать, добавлять от себя.
- 2. Подставляем информацию, которую запрашивает анкета.
- 3. Кнопка «Начало» возвращает на первый вопрос анкеты, сохраняет ответы на другие вопросы.
- 4. «Назад» используется для возврата к предыдущему вопросу. Отмотать можно любое количество вопросов. Используем при необходимости исправить или отредактировать вопросы.
- 5. «Завершить» - завершает заполнение текущей анкеты. **Любое завершение анкеты производим только через эту кнопку.**
- 6. «Далее» - переход к следующему вопросу. Перед тем, как ее нажимать – нужно убедиться, что отмечен нужный вариант на текущий вопрос.

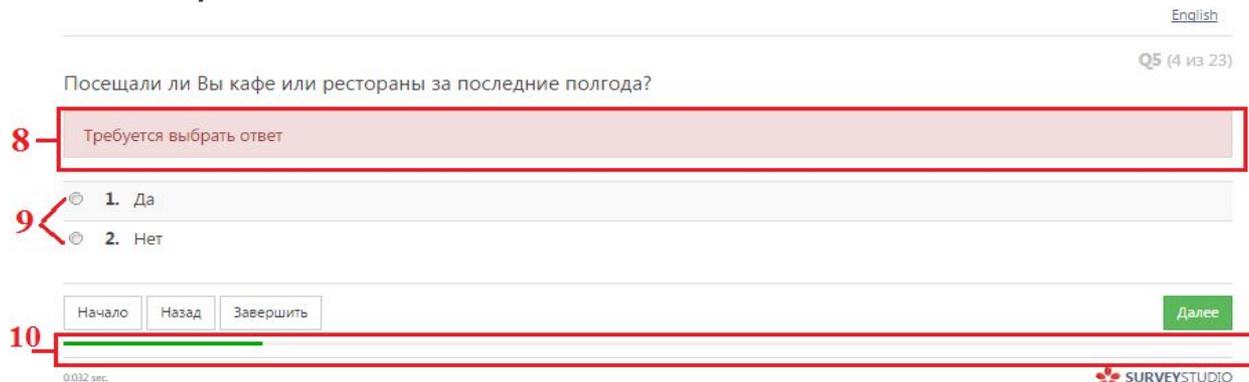


# Как работать с Survey Studio (продолжение)

- 7. В открытых вопросах нужно ввести число или текст.



- 8. Информационное окно на красном поле всплывает в случае, если ответ на вопрос дал некорректно.
- 9. Варианты ответа с кружочком дают подсказку, что при ответе требуется выбрать один вариант ответа.
- 10. Шкала прохождения анкеты. В конце анкеты эта шкала будет полностью зеленой



# Как работать с Survey Studio (продолжение)

- 11. Инструкция для оператора, обязательная к исполнению. Зачитывать ее не нужно, но необходимо контролировать соблюдение инструкции. В ходе проекта инструкции могут меняться, поэтому всегда обращаем внимание.
- 12. Варианты ответа с квадратиком позволяет выбрать несколько вариантов ответа. Количество ответов регулируется инструкцией.
- 13. Вариант ответа с открытым значением требует введения текстового или числового параметра в открытое поле.
- 14. Если в анкету вносились какие-то изменения, в конце анкеты программа может попросить очистить данные. В таком случае нужно нажать «Очистить и сохранить».

Q8 (5 из 23)

Какие кафе и рестораны Вы посещали за последние полгода?

**11** Зачитать. Отметить все названное.

- 1. Макдоналдс
- 2. Бургер Кинг
- 3. КФС
- 4. Пицца Миа
- 5. Ресторан Икея
- 12**  6. Своя компания
- 7. Рататуй
- 8. Сушкоф
- 9. Вилка-Ложка
- 10. Сабвей
- 11. Поль Бейкери
- 13**  12. Другое (записать):
- 13. Другое (записать):
- 14. Другое (записать):

Начало   Назад   Завершить Далее

# Отчетная ведомость оператора

- Во вложении к письму прикреплен шаблон ведомости, в которой оператор фиксирует свою работу. Эту ведомость нужно заполнять ежедневно, и отправлять нам еженедельно.

Неделя №	Ведомость по работе оператора за неделю.																																		
Фамилия Имя	ПН	22.01.18	ВТ	23.01.18	СР	24.01.18	ЧТ	25.01.18	ПТ	26.01.18	СБ	27.01.18	ВС	28.01.18																					
	Начало	Окончание	Начало	Окончание	Начало	Окончание	Начало	Окончание	Начало	Окончание	Начало	Окончание	Начало	Окончание																					
Иванов Иван	10:01:00	16:03:00			10:10:00	16:32:00			11:00:00	17:53:00	12:59:00	16:00:00	11:58:00	15:50:00																					
	17:05:00	18:10:00			17:33:00	20:20:00					18:02:00	20:59:00	17:03:00	21:02:00																					
ID (Код оператора)																																			
999																																			
Всего:	ПН	22.01.18	ВТ	23.01.18	СР	24.01.18	ЧТ	25.01.18	ПТ	26.01.18	СБ	27.01.18	ВС	28.01.18																					
36:58:00	Всего:	7:07:00	Всего:	0:00:00	Всего:	9:09:00	Всего:	0:00:00	Всего:	6:53:00	Всего:	5:58:00	Всего:	7:51:00																					
Оплачиваемое количество пауз:	Инструктажи:				Технические перерывы:																														
3:34:50	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Название</th> <th>Дата</th> <th>Длительность</th> <th>В Делсе или нет</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Политина</td> <td>22.01.18</td> <td>0:15:00</td> <td>да</td> </tr> <tr> <td>Омнибус_январь</td> <td>24.01.18</td> <td>0:29:00</td> <td>да</td> </tr> </tbody> </table>				Название	Дата	Длительность	В Делсе или нет	Политина	22.01.18	0:15:00	да	Омнибус_январь	24.01.18	0:29:00	да	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Дата</th> <th>Длительность</th> <th>Причина:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26.01.18</td> <td>0:05:00</td> <td>Переподключение в DEX</td> </tr> <tr> <td>27.01.18</td> <td>0:02:00</td> <td>Звонок Татьяны, уточнение по анкете</td> </tr> </tbody> </table>										Дата	Длительность	Причина:	26.01.18	0:05:00	Переподключение в DEX	27.01.18	0:02:00	Звонок Татьяны, уточнение по анкете
Название	Дата	Длительность	В Делсе или нет																																
Политина	22.01.18	0:15:00	да																																
Омнибус_январь	24.01.18	0:29:00	да																																
Дата	Длительность	Причина:																																	
26.01.18	0:05:00	Переподключение в DEX																																	
27.01.18	0:02:00	Звонок Татьяны, уточнение по анкете																																	
Технические паузы:																																			
0:51:00																																			
<b>Поля для пометок оператора:</b>																																			
27.01. в 13:32 неправильно поставлен статус анкеты - вместо "успешно" случайно поставил "отказ".																																			
Добавить номера в черный список: 899999999999, 899999999998, 899999999997																																			

## Правила заполнения отчетной ведомости оператора.

- Сохраняем шаблон для ведомости в компьютер. Каждую неделю создаем новую копию шаблона, переименовываем этот документ по принципу: «*Иванов Иван, 4 неделя*». Каждый раз копируем именно с шаблона, чтобы избежать попадания старой информации, изменения формата ячеек, удаления формул.
- Оператором заполняются только поля, выделенные белым цветом. Убедительная просьба для корректной работы файла ничего не трогать и не менять в цветных полях – там зашифрованы форматы и формулы, и любое вмешательство может привести к некорректной работе файла.
- Ведомость заполняем на одну календарную неделю, и высылаем на электронную почту [katerina.zubareva@fsocium.ru](mailto:katerina.zubareva@fsocium.ru) в конце последнего рабочего дня на текущей неделе. Тему письма указываем по принципу «*Ведомость, Иванов Иван, 4 неделя*».
- **ВАЖНО!!! Даты** в ведомости указываем в формате: **01.01.18 (ДД. ММ.ГГ)**. **Время** указываем через двоеточие: **10:00:00 (ЧЧ.ММ.СС)**. Очень важно указывать дату и время **именно в таком формате!** Если по каким-то причинам это не удастся сделать – обратитесь к нам за помощью.

## Правила заполнения отчетной ведомости оператора.

- ▣ **Белые поля** – заполняет оператор. **Зеленые поля** – информационные, содержат названия ячеек. **Голубые поля** – формулы, которые автоматически подсчитывают время.
- ▣ **Как заполнять ведомость:**
- ▣ Рядом с полем **«Неделя №»** вносим номер текущей календарной недели. На электронную почту всем выслан календарь с указанием номера недели.
- ▣ Под полем **«Фамилия Имя»** вносим свои фамилию и имя полностью, без отчества, без инициалов.
- ▣ Под полем **«ID (Код оператора)»** вносим свой индивидуальный код оператора.
- ▣ Рядом с полями, указывающими день недели (**ПН, ВТ и т.д.**), указываем даты текущей недели.
- ▣ **Белые поля** ниже – это те поля, в которых указываем время начала и время окончания работы. Это время должно совпадать со временем входа / выхода в программе DEX. Если в течение дня вход в программу осуществлялся несколько раз – указываем каждый вход / выход отдельно, каждый в свою строку. Голубое поле ниже будет автоматически рассчитывать общее время работы за день, а левое поле **«Всего»** будет рассчитывать общее время работы за неделю.
- ▣ Таблица **«Инструктажи»**. В первую колонку вписываем название проекта, во вторую – дату прохождения инструктажа, в третью – длительность (**обязательно в правильном формате времени (!)**), и в четвертой пишем «да» - если инструктаж проходили с включенной программой DEX и «нет» - если инструктаж проходили с выключенной программой.
- ▣ Таблица **«Технические перерывы»**: в первую колонку вписываем дату перерыва, во вторую – длительность (**обязательно в правильном формате времени (!)**), в третью – подробно описываем причину перерыва. Здесь указываем только те перерывы, которые произошли по нашей причине. Личные проблемы с ПК, отключение света, интернета и т.п. вписываем ниже, в поля для пометок.
- ▣ Слева есть два автоматических поля с паузами: **«Оплачиваемое количество пауз»** - это поле, которое автоматически рассчитывается из вашего рабочего времени; **«Технические паузы»** - это время, которое было затрачено на изучение инструктажей и решение технических вопросов.
- ▣ **«Поля для пометок»** нужны для прочих комментариев, вы можете использовать по своему усмотрению и необходимости.

# Календарь недель на 2018 год

## 2018

### Январь

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1	1	2	3	4	5	6	7
2	8	9	10	11	12	13	14
3	15	16	17	18	19	20	21
4	22	23	24	25	26	27	28
5	29	30	31				

### Февраль

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
5				1	2	3	4
6	5	6	7	8	9	10	11
7	12	13	14	15	16	17	18
8	19	20	21	22	23	24	25
9	26	27	28				

### Март

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
9				1	2	3	4
10	5	6	7	8	9	10	11
11	12	13	14	15	16	17	18
12	19	20	21	22	23	24	25
13	26	27	28	29	30	31	

### Апрель

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
13							1
14	2	3	4	5	6	7	8
15	9	10	11	12	13	14	15
16	16	17	18	19	20	21	22
17	23	24	25	26	27	28	29
18	30						

### Май

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
18		1	2	3	4	5	6
19	7	8	9	10	11	12	13
20	14	15	16	17	18	19	20
21	21	22	23	24	25	26	27
22	28	29	30	31			

### Июнь

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
22				1	2	3	
23	4	5	6	7	8	9	10
24	11	12	13	14	15	16	17
25	18	19	20	21	22	23	24
26	25	26	27	28	29	30	

### Июль

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
26							1
27	2	3	4	5	6	7	8
28	9	10	11	12	13	14	15
29	16	17	18	19	20	21	22
30	23	24	25	26	27	28	29
31	30	31					

### Август

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
31		1	2	3	4	5	
32	6	7	8	9	10	11	12
33	13	14	15	16	17	18	19
34	20	21	22	23	24	25	26
35	27	28	29	30	31		

### Сентябрь

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
35						1	2
36	3	4	5	6	7	8	9
37	10	11	12	13	14	15	16
38	17	18	19	20	21	22	23
39	24	25	26	27	28	29	30

### Октябрь

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
40	1	2	3	4	5	6	7
41	8	9	10	11	12	13	14
42	15	16	17	18	19	20	21
43	22	23	24	25	26	27	28
44	29	30	31				

### Ноябрь

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
44				1	2	3	4
45	5	6	7	8	9	10	11
46	12	13	14	15	16	17	18
47	19	20	21	22	23	24	25
48	26	27	28	29	30		

### Декабрь

НА	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
48						1	2
49	3	4	5	6	7	8	9
50	10	11	12	13	14	15	16
51	17	18	19	20	21	22	23
52	24	25	26	27	28	29	30
53	31						

# Хорошие фразы для оператора

- 1.«Пожалуйста, прослушайте все возможные варианты ответа».
- 2.«Пожалуйста, позвольте я озвучу вопрос до конца».
- 3.«Подождите, пожалуйста», «секунду», «минуту».
- 4.«Слушаю вас», «Говорите, пожалуйста, я вас слушаю».
- 5.«Будьте добры (любезны)...».
- 6.«Я правильно вас понял(а)...».
- 7.«Извините, что прерываю вас...».
- 8.«Разрешите, я повторю информацию».
- 9.«Будьте добры (любезны), уточните, о чем идет речь».
- 10.«Согласен(а), этот вариант существует. Однако...».
- 11.«Одну минуту, сейчас я уточню для вас эту информацию».
- 12. «Хороший вопрос, я обязательно уточню».
- 13.«Скажите, правильно ли я понял (а)/ понимаю...».
- 14. Мы будем ориентироваться на Ваше понимание...

# Часто задаваемые вопросы

- ❑ **Как Вы нашли мой телефон?** Номера телефонов в ходе опроса отбираются специальной программой методом случайного отбора из общероссийской базы телефонных номеров. (Ваш телефон выбрал компьютер).
- ❑ **Зачем Вам мой возраст?** На многие вопросы ответы людей разного возраста сильно отличаются, это очень важно учитывать при анализе полученных данных.
- ❑ **Где будут использоваться мои ответы?** Все ваши ответы будут представлены только в обобщенном виде и после статистической обработки.
- ❑ **Могу ли я где-то посмотреть результаты исследования?** Результаты исследования напрямую поступают заказчику и являются конфиденциальными.
- ❑ **А кто заказчик?** Я представляю независимую социологическую компанию. Данные о нашем заказчике являются конфиденциальной информацией.
- ❑ **Сколько вопросов в анкете?** Я не могу назвать точную цифру, так как количество вопросов в анкете зависит от выбранных Вами ответов. Длительность анкеты около \_\_\_ минут.
- ❑ **Какая цель опроса?** Мы изучаем мнение (отношение) жителей Вашего региона на тему (о проблемах) ...
- ❑ **Зачем Вам эта информация (про демографию)?** Мнение людей с разными социально-демографическими характеристиками отличаются, нам важно это знать при анализе исследования.
- ❑ **Какую организацию Вы представляете?** Фонд "Социум", занимается исследованиями - социологическими, рыночными, разными. Работает с 1996 года, уже больше 20 лет. Это самая крупная региональная исследовательская компания в России (т.е. кроме Москвы и Питера). Находится в Екатеринбурге, но работает по всей России. Адрес офиса - Екатеринбург, Пушкина 5. Директор - Долганов Александр Евгеньевич. Если что-то интересует, можно позвонить по телефону 227-98-00 или зайти на сайт [fsocium.ru](http://fsocium.ru).
- ❑ **Почему Вы звоните с московского номера?** Мы работаем в специальной программе, которой присвоен этот номер телефона.

# При работе на дому:

## **ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ОПЕРАТОРА В НАЧАЛЕ РАБОЧЕГО ДНЯ:**

- Запускаем компьютер.
- Входим в учетную запись, в которой установлены программы для работы.
- Проверяем интернет.
- Проверяем громкость.
- Проверяем гарнитуру (штекеры вставлены до конца, каждый в свое гнездо), настраиваем колесико громкости наушников.
- Открываем программу «Начало работы». Если всплывает окошечко с подтверждением открытия программы или внесения изменений, нажимаем «Да».
- Открываем софтфон («X-lite», «LinPhone», «SJPhone»), в зависимости от того, какой установлен на компьютере.
- Открываем контактную ведомость на текущую неделю.
- Открываем программу «DEX», вводим пароль, начинаем работать.

# При работе на дому:

## **ВО ВРЕМЯ РАБОЧЕГО ДНЯ:**

- Нельзя менять настройки установленных программ.
- Нельзя закрывать программы в течение всего рабочего времени.
- Обязательно соблюдать все режимы в программе «DEX» (паузы, обработки и т.д.).
- В случае возникновения любых вопросов по анкете, по состоянию дозвола незамедлительно обращаться к супервайзеру проекта.
- В случае технических проблем, сложностей, вопросов, обращаться к техническому специалисту.
- Не забываем периодически сохранять контактную ведомость, чтобы не пропали данные.

## При работе на дому:

### **ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ОПЕРАТОРА В КОНЦЕ РАБОЧЕГО ДНЯ ПРИ РАБОТЕ НА ДОМУ:**

- Закрываем программу «DEX».
- Открываем ярлык «Конец работы».
- Закрываем софтфон («X-lite», «LinPhone», «SJPhone»).
- Сохраняем данные в ведомость. Не забываем в конце недели ее выслать.
- Выключаем или используем компьютер, в зависимости от необходимости дальнейшего использования.



Фонд «Социум»

Удачной работы!