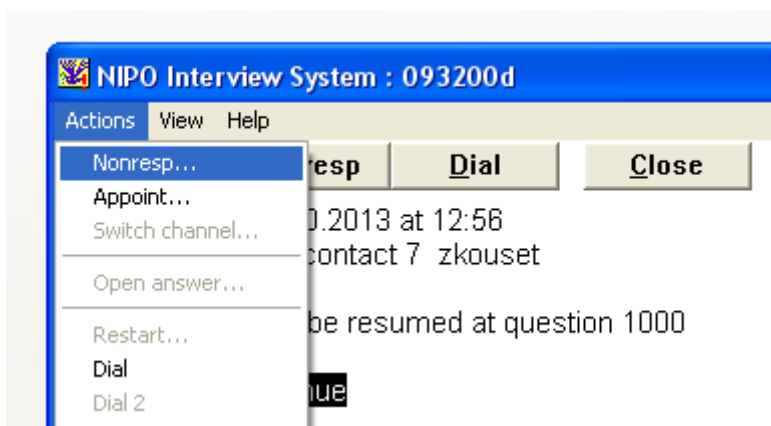


Response kódy (RC)

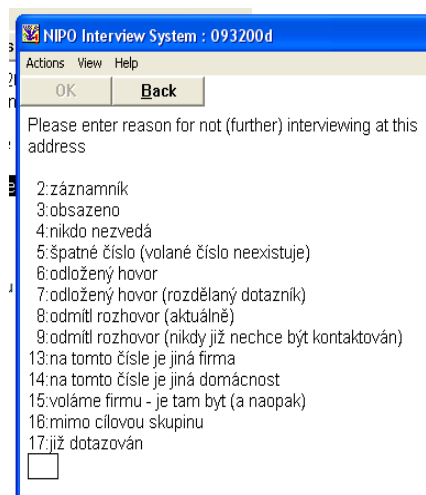
1. Každý hovor, při kterém nevyplníte dotazník, nebo Vám respondent nevypadne v rekrutační části dotazníku (na úvodních otázkách), je potřeba zakódovat. Jinými slovy je potřeba mu přiřadit správný response kód, abychom věděli, co se s daným číslem dělo.
2. Je potřeba kódovat správně, jelikož podle toho, jaký RC danému kontaktu přiřadíte, se poté s kontakty dále pracuje. Je tedy problém, když místo RC 8 – „odmítl rozhovor“ zadáte např. RC 4 – „nikdo nezvedá“. Takovému člověk se bude znovu volat. Mějte prosím na paměti, že dobré kódování děláte také kvůli sobě – pokud Vám někdo řekne, že dotazník vyplňovat nebude a vy mu dáte RC 4 – „nikdo nezvedá“, tak při dalším kontaktu Vám respondent s největší pravděpodobností vynadá.
Je potřeba si uvědomit, že u některých projektů se klientovi odevzdává celá databáze i s response kódy z důvodu další práce s kontakty (kvalita, statistika apod.).
3. Response kódy se v NIPU skrývají na úvodní obrazovce pod druhým tlačítkem „nonresp“
4. Pokud jste již přímo uvnitř dotazníku, musíte použít tlačítko „Actions“ a poté vybrat první položku „Nonresp...“ (viz. obr. č. 1)

Obrázek 1



5. Po kliknutí na jednu z výše zmíněných variant se Vám zobrazí response kódy (viz. obr. č. 2).

Obrázek 2



6. Význam jednotlivých RC

- ❖ **2. Záznamník** – použijete ve chvíli, kdy se v hovoru ozve nahraný vzkaz (např. volaný účastník právě není dostupný; volané číslo je mimo provoz apod.) Záznamník okamžitě zavěšujete červeným tlačítkem na x-litu. Poslouchání záznamníků a chybových hlášek operátorů je bráno jako hrubé porušení pravidel.
- ❖ **3. Obsazeno** – telefon hned od začátku krátce tůtá, případně se může ozvat nahraný vzkaz „volaný účastník právě hovoří...“
- ❖ **4. Nikdo nezvedá** – telefon cca 30 vteřin zvoní a poté začne tůtat krátkým tónem. Takový hovor není potřeba zavěšovat, cca po 35 vteřinách se hovor zavěsí sám.
- ❖ **5. Špatné číslo** (volané číslo neexistuje) – zde prosím kódovat opravdu pouze neexistující čísla. Může se ozvat nahraný vzkaz „volané číslo neexistuje...“, „zadali jste nesprávné číslo...“, případně melodie „ovčáci“ apod. Pokud máte u jednoho kontaktu dvě telefonní čísla (dial a dial 2) a první telefonní číslo je neexistující, tak prosím ještě před zakódováním zkuste vytočit i „dial 2“. RC se totiž ukládá pro celý kontakt a ne pouze pro aktuálně vytočené číslo a pokud by druhé spojení fungovalo, tak je škoda ho nepoužít.
- ❖ **6. Odložený hovor** – po zakódování tohoto RC se Vám objeví tabulka (viz. obr. 3), kde máte možnost zaznamenat, kdy se má na dané číslo volat.

Obrázek 3

Appointment date and time :

Day : 27 Hour : 13

Month : 10 Min. : 10

Year : 2013

27. říjen 2013

With : zkouset

Number to dial : 724086646

Buttons: OK, Cancel, Notes, Address...

V části „day“ můžete změnit den volání, v „month“ měsíc, „year“ – rok, „hour“ – hodinu, min. – minutu. Do části „with“ máte možnost zapsat nějakou poznámku, která je pro rozhovor důležitá. Prosím, nepište zbytečné poznámky typu „řídil“ nebo „volat později“. Zapisují se důležité údaje ve smyslu „volat pouze dopoledne“ apod. Těmto poznámkám musíte rozumět nejen vy sami, ale také vaši kolegové, kterým Váš hovor může také přijít. Poznámka se poté zobrazí na úvodní obrazovce daného kontaktu. Řiďte se prosím vždy těmito poznámkami - pokud mi přijde hovor, u kterého mám napsáno „volat pouze dopoledne“ a je 17:00 – hovor nevytáčím a automaticky kóduji jako RC 6 a odkládám na následující den dopoledne. Poznámka v políčku „with“ je omezená, pokud se Vám tedy něco důležitého do tohoto řádku nevejde, využijte prosím tlačítko „Notes“ – zde máte možnost vypsát další důležité připomínky k danému kontaktu. Dále máte možnost v políčku „Number to dial“ přepsat telefonní číslo, pokud Vám na sebe respondent dá jiný kontakt. Když Vám dá někdo nové telefonní číslo, tak prosím do poznámky „with“ zapište poznámku dial 1. Jde o to, že původní telefonní číslo se nevymaže, ale posune se na druhou pozici (dial 2). Je důležité dát vědět kolegům, že mají volat pouze na to první (přepsané) číslo. Vše poté uložíte kliknutím na tlačítko „OK“ vpravo nahoře (zaktivní se, jakmile bude čas odložený alespoň o minutu napřed od aktuálního času).

- ❖ **7. Odložený hovor** – funguje stejně jako RC 6, ale použijete ho ve chvíli, kdy jste do dotazníku již zaznamenaly nějaké respondentovy odpovědi a ten musel z nějakého důvodu dotazník přerušit (např. mu došla baterka v telefonu apod.) – pokud je to možné, domluvte si s respondentem náhradní termín. Dotazník poté začne na otázce, u které jste s respondentem skončili. S tím souvisí další důležitá věc – může se Vám stát, že po stisknutí tlačítka „start“ Vám nenajede úvod dotazníku, ale přímo nějaká otázka – to v případě, že Vám přijde právě takovýto „rozdělaný“ dotazník. Poté je potřeba představit vlastními slovy sebe, říct odkud voláte a na jaké téma je výzkum a zda-li by bylo možné dotazník dodělat (úvod si můžete buď pamatovat, nebo si ho opsat v rámci procházení instruktážní verze).
- ❖ **8. Odmítl rozhovor (aktuálně)** – zde kódujete respondenty, kteří řeknou, že dotazník vyplnit nechtějí teď, ani žádný jiný den – takové kontakty již volat nebudeme.

- ❖ **9. Odmítl rozhovor (nikdy nechce být již kontaktován)** – zde kódujete velmi naštvané respondenty (křičí, vyhrožují, případně je potřeba je předat supervizorovi). V případě, že nějaký kontakt do tohoto RC dáte, musíte předat číslo supervizorovi. Je jedno jestli zprávou v NIPU nebo supervizorovi při odchodu ze směny.

- ❖ **13. Na tomto čísle je jiná firma** – používá se převážně na dopoledních směnách, kdy voláte do firem a máte ověřovat jejich názvy (tuto informaci dostanete na školení do daného projektu). Podle údajů v NIPU se máte dovolat do firmy „Alfa s. r. o.“ ale na telefonu sídlí firma „Beta a. s.“ – poté se omluvíte a kódujete RC 13

- ❖ **14. Na tomto čísle je jiná domácnost** – stejný případ jako RC 13 – jen pro domácnost. Máte volat paní Novákovou a na telefonu se ozve paní Vomáčková, která paní Novákovou vůbec nezná.

- ❖ **15. Voláme firmu – je tam byt (a naopak)** – zřejmě není potřeba k tomuto RC nic dodávat (informaci o tom, zda voláme firmy nebo fyzické osoby se dozvíte na školení do jednotlivých projektů).

- ❖ **16. Mimo cílovou skupinu** – kódujete u respondentů, kteří nemluví česky/slovensky. Na ostatní případy použití tohoto RC budete upozorněni na školení do jednotlivých projektů.

- ❖ **17. Již dotazován** – pokud respondent tvrdí, že stejný dotazník v nedávné době již vyplnil. Prosím pozor na informaci: „Už jsem s někým od vás mluvil“ toto neznamena, že dotazník vyplnil, ale mohl se domluvit na jiném termínu. Je potřeba se na to pořádně doptat.