



ИНТЕРВЬЮ

Инструкция

- Восточная граница -



Visit Finland





Информация по проекту

- **TAK Rajatutkimus** – это проект по исследованию туризма, основанный на опросе 20000 путешественников, покидающих Финляндию.
- Респонденты – люди старше 14 лет, проживающие за пределами Финляндии.
- **Ключевой заказчик проекта – организация Visit Finland.**



- **Основной целью исследования является, выяснить, откуда прибывают путешественники в Финляндию, на сколько долго длится их путешествие, какой вид размещения они выбирают, какие покупки их привлекают и какую сумму они потратили в путешествии.**
- Интервью проводятся в течение всего года в наиболее популярных приграничных пунктах: Хельсинки, Турку, Тампере, Лапландия и Восточная граница.
- Для проведения интервью, путешественники выбираются случайно. Сперва необходимо установить частоту выборки, а затем систематично проводить интервью, согласно частоте выборки.
- Для исследования используется опросник в электронной форме, переведенный на 13 языков: Финский, Шведский, Немецкий, Эстонский, Английский, Испанский, Французский, Итальянский, Польский, Русский, Корейский, Китайский, Японский.
- **Для сбора статистики используются планшеты.**



Подготовка к работе



Планшет



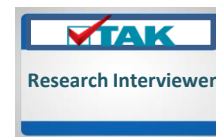
Сим-карта



Зарядное устройство



Рабочая жилетка



Персональный бейдж

- Планшет должен быть полностью заряжен перед началом работы



Работа с планшетом



- Планшеты для работы, равно как и инструкция по использованию SureFox предоставляются компанией, во время ознакомительной встречи. В случае возникновения проблем с планшетом, обратитесь за помощью в компанию. Мы с радостью Вам поможем!
- Убедитесь, чтобы 3G соединение было отключено после работы



Ч а с т о т а в ы б о р к и **обратите внимание!**

- Для того, чтобы собранная статистика соответствовала действительности, очень важно правильно выбрать людей для опроса.

Чтобы туристы попадали в опрос случайным образом, нам нужно убедиться, чтобы интервьюер сознательно или подсознательно не предпочитал одну группу людей другой!

Интервьюер может, к примеру, избегать опрашивать микроавтобусы или людей в дорогих автомобилях.

ПРИМЕР

1 (Начало)	2	3	4	5 (цель)
6	7	8	9 (цель)	10
11	12	13 (цель)	14	15

- На практике мы осуществляем это с помощью частоты выборки
Например, опрашивая каждого четвертого человека/машину, как на примере выше.



Старше 14 лет/ Проживают за пределами Финляндии/ Покидают Финляндию

- В опросе участвуют все туристы старше 14 лет, которые проживают за пределами Финляндии и покидают её в момент опроса.



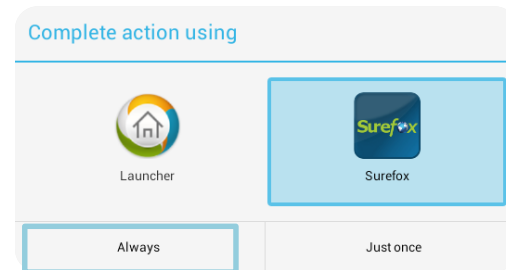
Использование Surefox_01



Как только вы подключились к мобильному интернету, можно использовать **Surefox**.



Нажмите **OK Got it!**



Выберите **Surefox** и **Always** чтобы войти в программу

Select another language

To be completed by the interviewer

☐ Respondent was not reached

☐ Only email

Finnish tourist board (Visit Finland) is conducting a survey of non-Finns visiting and travelling in Finland. We kindly ask you to answer the questions in this survey, which will only take approximately 3-7 minutes of your time. All replies will be submitted anonymously.

☐ I do not wish to participate in the survey

☐ I am under 15 years of age

☐ I am not travelling away from Finland

☐ I live in Finland

1. Which country do you live in?
-- Please Select --

2. Are you a citizen of the country where you live?

☐ Yes

☐ No

Щелкните 10 раз подряд по экрану чтобы перейти в раздел опций

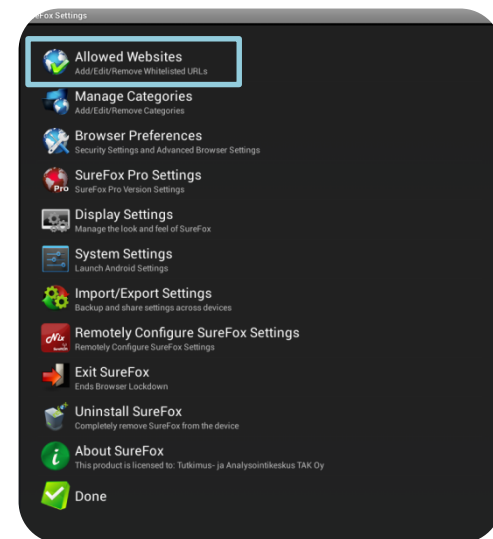
Password

Default password is 0000

.....

OK Cancel

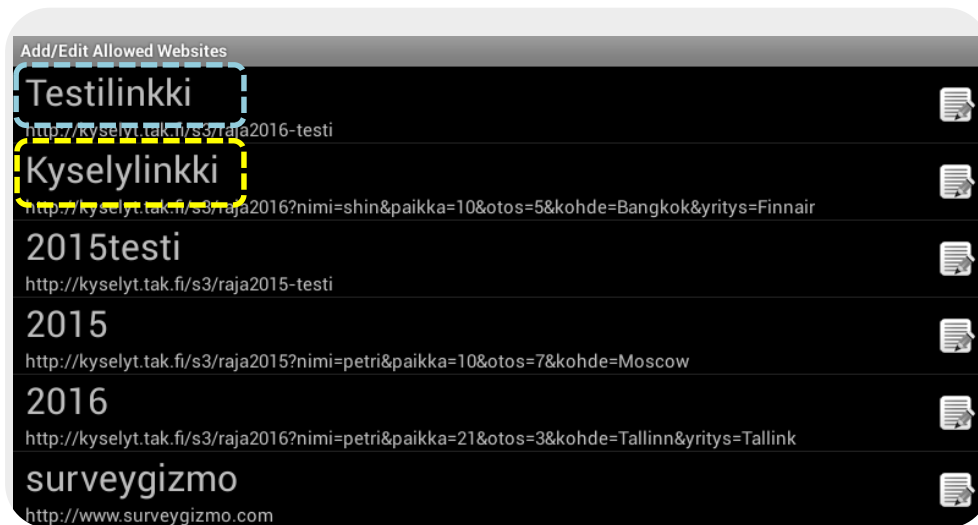
Введите пароль 2580



Перейдите к вкладке **Allowed Websites**



Использование Surefox_02



- Проверьте следующие вкладки в Allowed Websites.
 - **Testilinkki :**
 - Это тестовый режим. Ознакомьтесь с его помощью с Surefox и используемым правописанием ссылки.
 - Протестируйте опросник и другие детали в этом режиме, чтобы подготовиться к реальному интервью.
 - **Kyselylinkki:**
 - Это вкладка для использования в реальном интервью.
 - Вам необходимо отредактировать ссылку, изменяя ее в зависимости от вашей ситуации.
 - Будьте внимательны касаясь правописания, поскольку от этого зависит корректность собранных опросов.

*** **Обратите внимание: отметьте Set as Starting URL для работы вкладки (смотрите следующий слайд Рабочая вкладка (синтаксис))**





Рабочая вкладка (синтаксис)

Enter Website Details

URL: ☒ http:// ☐ https:// ☐ file://

Display Name

☒ Allow sub-domains
Eg: 'maps.google.com' is a sub-domain of 'www.google.com'

☒ Set as Starting URL
Set this URL as the Home Page

☐ Hide URL
Hides URL on SureFox Home Page

Assign Category
Put this URL within a category on Home page

Icon ☒ Favicon ☐ Default ☐ Custom

Done Delete Shortcut Cancel

Поставьте галочку для работы вкладки

- Граница Nuijamaa

http://surveys.tak.fi/border_research?nimi=mike&paikka=60&otos=5

- Переменные, отмеченные голубым всегда должны соответствовать:

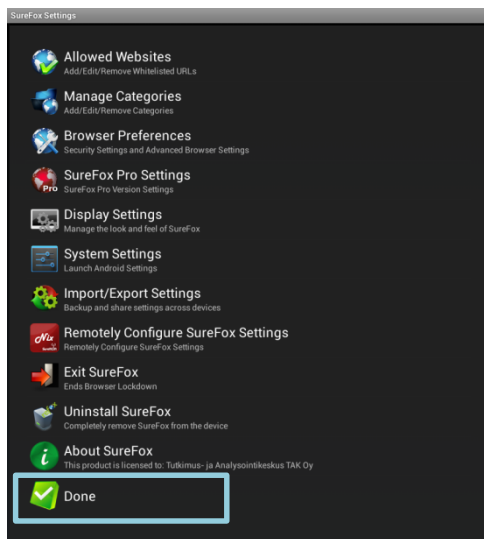
nimi = имя интервьюера

paikka = код места проведения интервью

otos = частота выборки



Использование Surefox_03



Если ссылка прописана верно,
нажмите **Done**



Select another language

To be completed by the interviewer

☐ Respondent was not reached

☐ Only email

Finnish tourist board (Visit Finland) is conducting a survey of non-Finns visiting and travelling in Finland. We kindly ask you to answer the questions in this survey, which will only take approximately 3-7 minutes of your time. All replies will be submitted anonymously.

☐ I do not wish to participate in the survey

☐ I am under 15 years of age

☐ I am not travelling away from Finland

☐ I live in Finland

1. Which country do you live in?
-- Please Select --

2. Are you a citizen of the country where you live?

☐ Yes

☐ No

Теперь можно приступить к интервью



- Если опросник не появился, проверьте правописание или мобильный интернет
- Для проверки мобильного интернета нажмите **Exit SureFox** и повторите действие.



Основные инструкции_01 (автомобильная очередь)



1. Прибытие к месту работы.

- Личный автомобиль необходимо запарковать в месте, рекомендованном персоналом границы, оставив карточку с именем компании на лобовом стекле.

2. Работа в очереди

- Интервьюеры должны работать в парах, охватывая все доступные автомобильные линии, 1 человек/на линию. (за исключением границ, на которых предусмотрена работа одного интервьюера)

3. Настройка рабочей вкладки

- Отредактируйте ссылку [Kyselylinkki](#), в зависимости от границы, на которой вы находитесь, и выберите частоту выборки.
- Выберите частоту выборки, в зависимости от количества машин в очереди
- Избегайте размер выборки, больше чем 10.



Основные инструкции_02 (автомобильная очередь)



4. Проведение интервью

- Проводите опрос только одного человека в автомобиле (микроавтобусе, автобусе)
- Если человек не желает принять участие в опросе, переходите к следующей машине независимо от заданной частоты выборки

5. Анкеты, заполненные неполностью

- Если вам не удалось задать респонденту все вопросы из анкеты, просто перейдите в конец опросника и отправьте те данные, которые спросить удалось. (не придумывайте ответы самостоятельно)



Нетипичные ситуации_01

Младше 15 лет

- Если вы проводите опрос человека младше 15 лет, или тех кто живет в Финляндии, или тех кто не желает участвовать в опросе, укажите по крайней мере его национальность и страну проживания (в случае когда респондент – ребенок, это можно узнать у его родителей)

Микроавтобусы

- Если вы проводите интервью в микроавтобусе, поинтересуйтесь у водителя, готов ли кто-то из пассажиров поучаствовать в опросе, если таких не нашлось, проводите опрос пассажира рядом с водителем, а если и он не готов, опросите водителя.

Автобусы

- Попав в автобус, сперва поинтересуйтесь у водителя какое количество пассажиров на борту, а затем опросите 4го пассажира по левую сторону от вас, если он откажется участвовать, переходите к следующему человеку.



Нетипичные ситуации_02

Водители, отвозившие пассажиров в аэропорт

- Для водителей, отвозивших пассажиров в аэропорт, или другой пункт в Финляндии, и следующих обратно в одиночестве, укажите целью поездки “другое”.

Рейсовые автобусы Совавто

- Если вы заметили такой автобус, то скорее всего его пропустят без очереди, в таком случае отметьте его как “не удалось опросить”, а если же очередь велика, то попробуйте опросить пассажира в автобусе.

Машины с нерусскими номерами

- Попробуйте опросить пассажиров в таких автомобилях, если они стоят в общей очереди, попадающих в заданную выборку.

Отдельная очередь для граждан ЕС

- Автомобили в этой очереди, не требуется опрашивать.



Нетипичные ситуации_03

Студенты

- Менее 1 года обучения: опрашивайте их как туристов
- Более 1 года обучения: отмечайте их, как проживающих постоянно в Финляндии, но спросите их национальность и страну проживания.

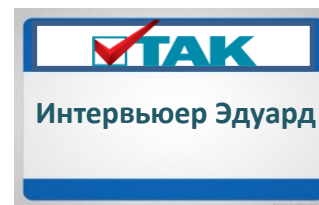


Работа в поезде_01

- Для работы в поезде, сотрудники должны быть одеты соответствующим образом, избегайте летней одежды (шорты) и других неподходящих деталей гардероба.
- Интервьюеры должны иметь персональный бейдж во время работы.



Варианты гардероба



Персональный бейдж



Работа в поезде_02

- Не забудьте принести письменное разрешение от пограничной службы, для работы в поезде, предъявив его на пограничном участке, и проинформируйте пограничников о своей рабочей смене.
- Проинформируйте начальника поезда, о начале работы по опросу пассажиров.
- Приступайте к опросам, с момента, рекомендованного сотрудниками пограничной и таможенной службы но не ранее того, как пассажиры пройдут необходимый контроль.
- Установите частоту выборки так, чтобы попытаться опросить как можно больше респондентов.



Б о р ь б а с в о з р а ж е н и я м и

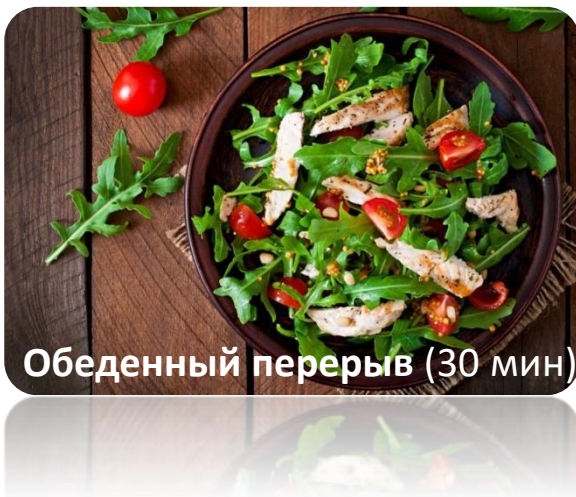


- **Опрос Анонимный !**
- **3 минуты!**
- **Для развитие туризма в Финляндии**

- **Аргументы для респондентов**
 - **Опрос непродолжительный, займет всего около 3 минут**
 - **Опрос абсолютно анонимный**
 - **Конечно целью опроса является поиск путей по развитию туризма в Финляндии**
- **Однако, не будьте слишком настойчивым в предложении поучаствовать в опросе**
Респондент не должен чувствовать дискомфорт.
- **Если респондент отказался участвовать в опросе**
Узнайте его национальность и страну проживания, затем перейдите к следующему респонденту.



Перерывы в работе интервьюера



Обеденный перерыв (30 мин)



Перерыв на кофе (15 мин)

- В 6-часовую смену включены:
один обеденный перерыв **(30 минут)** и
один перерыв на кофе **(15 минут)**.
- **Старайтесь устраивать перерыв в разное время.**
В противном случае есть риск получения
некорректной статистики.
- Перерыв начинается когда вы покидаете
рабочее место, и заканчивается когда вы на него
возвращаетесь.



Работайте с наслаждением



- **Подходите к работе позитивно, и получайте удовольствие от общения с разными людьми!**
- В большинстве случаев, люди легко идут на контакт, и настроены положительно



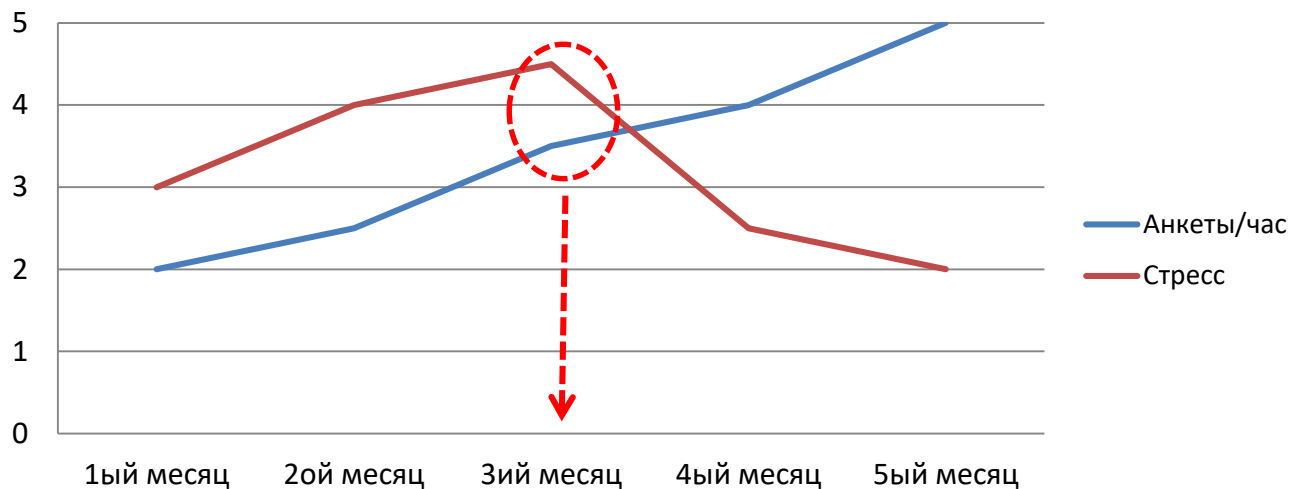
Не принимайте отказ близко к сердцу

- В некоторых случаях, вы можете столкнуться с людьми, настроенными неодобрительно
- **Но не воспринимайте это близко к сердцу, вам это не поможет в дальнейшем**
- Будьте тактичным, и не вынуждайте людей к ответу, против их воли.
- Начинайте беседу непринужденно и постарайтесь расположить к себе человека.



Опыт работы/ Стресс

Зависимость между продуктивностью и стрессом



- В первые несколько месяцев, вам нужно привыкнуть к работе.
- Конечно, поначалу вы можете испытывать небольшой стресс, но вы увидите что скоро он уйдет.
- После трех месяцев работы, вы будете чувствовать себя абсолютно комфортно, поэтому многие наши сотрудники работают уже много лет.
- **Обращайтесь к нам, если у вас возникли какие-то вопросы или сложные ситуации, требующие совета.**



Контактная информация

- Если вы обнаружили что-то полезное или интересное, что могло бы помочь нашей работе, или усовершенствовать опросник, оставляйте обратную связь. И не стесняйтесь обратиться, если вы столкнулись с какими-то проблемами.



- **Общие вопросы:**
- *Pavel Popkov / 045 295 0411/ pavel@tak.fi*
- **Технические вопросы:**
- *Jaakko Roponen / 050 538 0325/ jaakko@tak.fi*