

# نظام المقابلات عبر الهاتف بمساعدة الكمبيوتر (CATI): حزمة الموارد

## كيف يمكنني إعداد نظام CATI؟

بوجه عام، توجد خمس خطوات (مع خطوة سادسة اختيارية) لإعداد نظام CATI في SurveyCTO. وسترشك حزمة الموارد في كل واحدة منها.

- الخطوة 1:** دمج نظام CATI في أداة جمع البيانات الخاصة بك (الاستطلاع)
- الخطوة 2:** إعداد قائمة المكالمات
- الخطوة 3:** التحميل إلى SurveyCTO
- الخطوة 4:** إعداد جهاز جمع البيانات الخاص بك (هاتف محمول)
- الخطوة 5:** تدريب فريق جمع البيانات التابع لك
- الخطوة 6:** إعداد لوحة المعلومات (اختياري)

## معلومات إضافية

في نهاية الملحق، يمكنك العثور على معلومات إضافية عن المواضيع التالية:

- المدققون الصوتيين
- إدارة الحالة مقابل الإدارة غير المتعلقة بالحالة
- التشفير
- الدعم الإضافي

تقدم حزمة الموارد الماثلة إرشادات عملية بخصوص استخدام نظام CATI في SurveyCTO. وقد طُورت هذه الحزمة بالتعاون مع SurveyCTO وهي عبارة عن قائم على مجموعة نظام CATI الأساسية للمبتدئ الخاصة بهم.

يُمكن هدف حزمة الموارد في تقديم تدريبات أولية خطوة بخطوة من أجل استخدام نظام CATI وتطبيق نهج وُضع بالفعل في سياق للتنمية الدولية والعمل الإنساني. وتتضمن حزمة الموارد الماثلة بعض المعرفة المسبقة لاستخدام SurveyCTO.

تجدر الإشارة إلى أن SurveyCTO يقدم خيارين لاستخدام نظام CATI، هما: إدارة الحالة والإدارة غير المتعلقة بالحالة (راجع معلومات إضافية لمزيد من التفاصيل). وبناء على الخبرات عند تجريب البرامج، تتبع حزمة الموارد الماثلة نهج منظمة أو كسغام المفضل، الإدارة غير المتعلقة بالحالة. ويتوفر مزيد من المميزات المتقدمة عند استخدام سير عمل نظام CATI المتقدم الخاص بـ SurveyCTO، لكن هذه المميزات غير متضمنة في حزمة الموارد الماثلة.

## ما الذي أحتاجه كي أبدأ؟

يتطلب الأمر الموارد التالية لاستخدام النظام:

الموارد المطلوبة:	الموارد المرغوبة:
<ul style="list-style-type: none"><li>• اشتراك SurveyCTO<sup>1</sup></li><li>• المعرفة بـ SurveyCTO (إنشاء النماذج وإدارة المستخدمين وجمع البيانات)</li><li>• أرقام هواتف الأشخاص الذين تريد محاورتهم</li><li>• أداة جمع البيانات الخاصة بك (الاستطلاع)</li><li>• بتنسيق Excel (XLS)</li><li>• سماعات الهواتف الذكية</li><li>• تغطية الهواتف/ميرانية البث</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• السماعات/سماعات الرأس</li></ul>

**ملحوظة بخصوص نماذج XLS:** تفترض حزمة الموارد الماثلة المعرفة بإنشاء نماذج XLS، الأمر الذي يعني إمكانية إنشاء الاستطلاعات باستخدام نموذج Excel، بدلاً من أداة إنشاء النماذج عبر الإنترنت الخاصة بـ SurveyCTO.

<sup>1</sup> يمكن الاطلاع على التفاصيل متضمنة التكاليف هنا: <https://www.surveycto.com>





## الخطوة 2: إعداد قائمة المكالمات

قبل أن تبدأ... هذا هو الموضوع الذي سَنُدخل فيه تفاصيل مَن تُجرى معهم المقابلات. وستحتاج بذلك إلى بيانات الاتصال (مثل أرقام الهواتف) الخاصة بَمَن تُجرى معهم المقابلات قبل إتمام هذه الخطوة.

now_complete	needs_review	last_call_status	callback_time	num_calls	address	full_name	resp_pn	users	id_key	respondents_details
لا بد أن تحتوي هذه الخلية على "لا"	لا يتطلب أي إجراء: اترك هذه الخلية فارغة	لا يتطلب أي إجراء: اترك هذه الخلية فارغة	لا يتطلب أي إجراء: اترك هذه الخلية فارغة	اضبط على "0"	يمكن أن يحتوي هذا على معلومات عن موقع مَن تُجرى معه المقابلة. ولأغراض الخصوصية، يُوصى بعدم إدخال عنوان معين، لكن بدلاً من ذلك، يجب إدخال المحافظة أو المقاطعة أو الفرعية التي يعيش فيها مَن تُجرى معه المقابلة.	أدخل اسم مَن تُجرى معه المقابلة.	أدخل رقم الهاتف الخاص بَمَن تُجرى معه المقابلة. <b>ملحوظة:</b> سيظهر رقم الهاتف بصورة مطابقة في برنامج الاتصال. ومن ثم، إذا احتجت رموز الاتصال الخاصة بالبلد لإجراء الاتصال، فتأكد من أنها متضمنة في ملف Excel.	يستخدم هذا العمود لتخصيص المكالمات لكل واحد من المحاورين. للقيام بهذا، يجب عليك ملء هذا العمود باسم المستخدم الخاص بالمحاور الذي تريد تخصيص المكالمة له. وسيتم تخصيص اسم المستخدم لهم عند إضافتهم كمستخدمين لـ SurveyCTO.	يجب إعطاء كل واحد مَن تُجرى معهم المقابلات مفتاحاً رقمياً فريداً للمعرف. ولغرض التسهيل، يُوصى ببدء هذا الرقم بـ1 ثم الزيادة بمعدل 1 كل مرة.	يحتوي هذا العمود على معادلة وسيتم ملؤه تلقائياً عند ملء الخلايا الأخرى. بمجرد أن تضيف بياناتك، اسحب هذا العمود للأسفل لتطبيق المعادلة على جميع الصفوف.

3.  
4



3.  
5

هل لديك مجموعة بيانات بالفعل تسمى "مَن تُجرى معهم المكالمات"؟

إذا كانت لديك مجموعة بيانات بالفعل تسمى "مَن تُجرى معهم المكالمات" ضمن الخادم، على سبيل المثال من إعداد سابق للمقابلات، فلن تكون قادرًا على إنشاء مجموعة ثانية. وبدلاً من ذلك، يمكنك تسمية مجموعة البيانات باسم آخر، على سبيل المثال، مَن تُجرى معهم المكالمات2. وإذا قمت بهذا، فسيتعين عليك أيضًا إجراء تعديلات بسيطة على أداة جمع البيانات التي طورتها في الخطوة 1.

للقيام بهذا، افتح أداة جمع البيانات الخاصة بك. وستجد في العمود N وظائف الحساب الخاصة

3.  
6

Data preview

Dataset created successfully.

2 records were added.

respondents_details	id_key	users	resp_pn
101 Melissa Oxford 0	101	Enumerator1	123456785
102 Paul London 0	102	Enumerator2	123456785

Horizontal scrollbar

Form field to id

id

✖ Delete dataset and start over

✔ Keep it

Dropdown arrow

If there is already a matching row in the dataset, it will be updated.



## الخطوة 4: إعداد جهاز جمع البيانات الخاص بك

اختيار الإعدادات الصحيحة

لتحديث قائمة المكالمات بعد إتمام كل اتصال/محاولة اتصال، سيتعين عليك تنشيط إعدادات معينة في تطبيق SurveyCTO Collect. وللوصول إلى الإعدادات، افتح التطبيق وانقر فوق الثلاث نقاط الموجودة في الطرف الأيمن من الزاوية، وبعدها الإعدادات العامة.

## الخطوة 5: تدريب فريق جمع البيانات التابع لك

مثلما هو الوضع مع أي عملية جمع بيانات، بالأخص عند استخدام نهج أو برامج جديدة، يجب إجراء تدريب مفصل لفريق جمع البيانات لضمان الأمان والفعالية.

يمكن استخدام مواد التدريب وبروتوكولات الأمثلة المرفقة كإرشادات لهذا.



Collect > Main Menu



### SurveyCTO Collect v2.70

Secure, high-quality data-collection

بمجرد أن تفتح الإعدادات العامة، عليك تحديد الخيارات التالية. وسيضمن هذا قدرة قائمة المكالمات على التحديث تلقائياً بالنتائج الخاصة بكل محاولة اتصال:

- الإرسال التلقائي بشبكة Wi-fi<sup>5</sup>
- التنزيل التلقائي بشبكة Wi-fi<sup>6</sup>
- التنزيل التلقائي عند الطلب

لضمان أن بيانات "قائمة المكالمات" قد تم تخزينها بأمان في الجهاز، يجب تنشيط إعدادات المسؤول التالية. وللوصول إلى هذا، انقر فوق الثلاث نقاط نفسها المبينة في الصورة أعلاه، وبعدها إعدادات المسؤول.

- كلمة مرور المسؤول: عين كلمة مرور لقفول إعدادات المسؤول في الجهاز قبل التوزيع إلى فريق جمع البيانات.
- رمز مرور التطبيق: سيضمن هذا أن الأمر يتطلب كلمة مرور لفتح تطبيق SurveyCTO Collect.

أخيراً، يُوصى بفتح تطبيق الهاتف المحمول في الوضع الأفقي (بتشغيله وظيفة التدوير التلقائي للهاتف)؛ فقد لا تكون قادرًا على رؤية جميع ما في جدول قائمة المكالمات في الوضع العمودي في الشاشات الصغيرة.

الآن يجب أن تعمل النماذج والهاتف بنجاح! عليك الآن اختبارها!

<sup>5</sup> إذا لم تكن تستخدم شبكة Wi-fi، وكنت بدلاً عن ذلك تستخدم بيانات/شبكة الهاتف المحمول، فحدد بدلاً عن ذلك الإرسال التلقائي بالشبكة.

<sup>6</sup> إذا لم تكن تستخدم شبكة Wi-fi، وكنت بدلاً عن ذلك تستخدم بيانات/شبكة الهاتف المحمول، فحدد بدلاً عن ذلك التنزيل التلقائي بالشبكة.

## الخطوة 6: إعداد لوحة المعلومات (اختياري)

قبل البدء... الخطوات الواردة أعلاه عبارة عن إرشادات لإعداد لوحة معلومات أساسية باستخدام MS Excel. وعلى الرغم من ذلك، فإنه يمكنك تكييف هذا وتعديله بناءً على البيانات التي تود عرضها. ولا تحتاج إلى أن تكون لديك لوحة معلومات لاستخدام CATI، وبالرغم من ذلك، فسيجعل هذا عملية المراقبة أسهل.

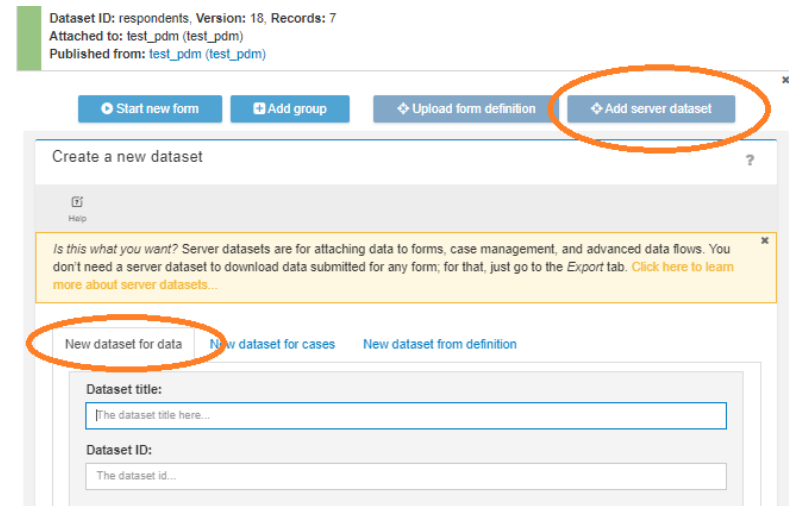
**6.1** إعداد لوحة المعلومات، عليك أولاً إنشاء مجموعة بيانات ثانية تحتفظ بجميع البيانات التي تود جعلها مرئية داخل لوحة المعلومات.

للقيام بهذا، سجل الدخول إلى SurveyCTO وانقر فوق علامة تبويب التصميم.

حدد موقع المجموعة التي تحتوي على أداة جمع البيانات ومجموعة بيانات من تُجرى معهم المكالمات وانقر لإضافة مجموعة بيانات الخادم. وستتحول مجموعة البيانات افتراضياً إلى مجموعة بيانات جديدة للبيانات، فلا تغير هذا.

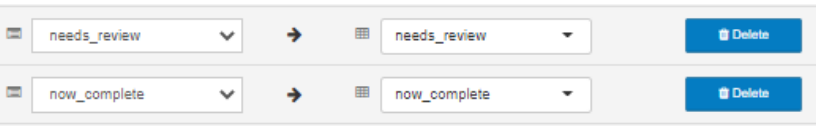
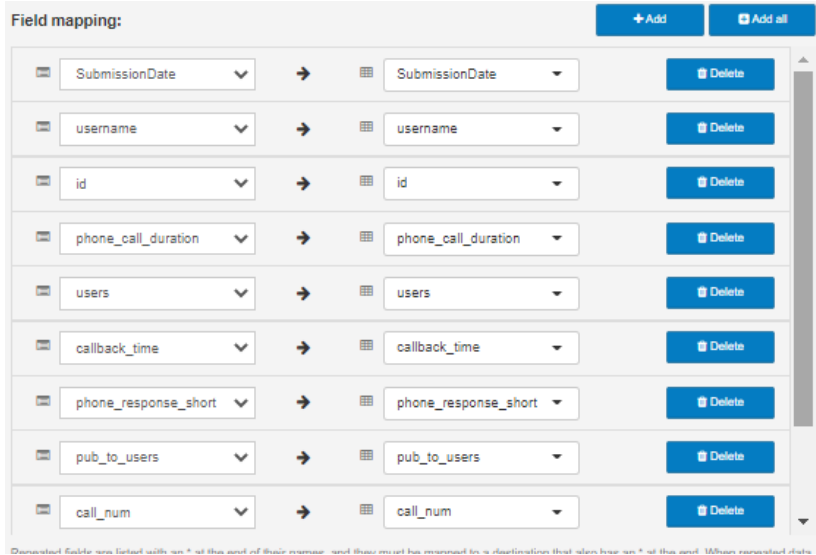
يمكنك تسمية مجموعة البيانات أي اسم تفضله. ونوصي ببيانات لوحة المعلومات (المعرف: dashboard\_data\_projectname).

يمكنك بعدها النقر فوق إنشاء مجموعة بيانات. لا تحدد أي ملفات للتحميل.



**6.2** في مجموعة البيانات، انقر بعد ذلك فوق النشر في وبعدها إضافة نموذج. يمكنك اختيار أداة جمع البيانات (الاستطلاع).

عليك بعدها إضافة الحقول التالية إلى تعيين الحقول. ويمكنك دائماً إضافة مزيد من الحقول، بناءً على البيانات التي تريد إدراجها في لوحة المعلومات الخاصة بك. ومع ذلك، فلا يجب عليك إطلاقاً إضافة بيانات شخصية أو حساسة في تعيين الحقول - إذ لا يصح تضمينها في لوحات المعلومات.



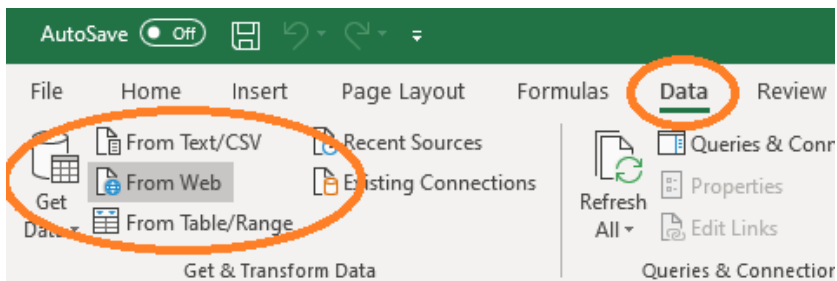
بمجرد استكمال التعيين، اترك الحقول التالية فارغة: حقل النموذج لتحديد السجلات الفريدة وتضمين أنونات النموذج عندما يكون الحقل هو 1.

ضع علامة في المربع الذي يحتوي على النص نشر البيانات الحالية

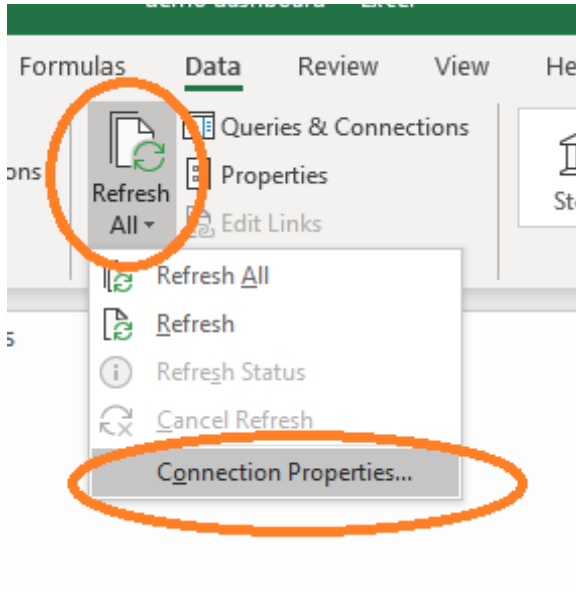
الخطوة التالية هي ربط البيانات من مجموعة البيانات هذه بلوحة المعلومات الخاصة بك.

افتح ملف Excel فارغ جديد.

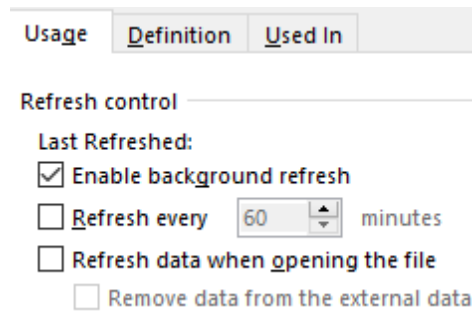
في ورقة عمل واحدة، عليك النقر فوق البيانات في شريط الأدوات وبعدها الحصول على البيانات من الويب



**6.3**



يمكن بعدها تحديد ما إذا كنت تريد تحديث البيانات تلقائيًا في الفواصل الزمنية، أو كحد أدنى، في كل مرة يُفتح فيها الملف.



بمجرد استيراد البيانات وتعيينها على التحديث، يمكنك إنشاء علامة تبويب ثانية في ملف Excel. ويمكنك بعدها إنشاء لوحة معلومات باستخدام جداول ورسوم بيانية.

## 6.6

لإجراء التوصليل مع مجموعة البيانات الخاصة بك، ستستخدم عنوان URL الذي تم إنشاؤه كما في المثال الوارد أدناه:

<https://SERVERNAME.surveycto.com/api/v2/datasets/data/csv/YOURDATASETNAME>

على سبيل المثال:

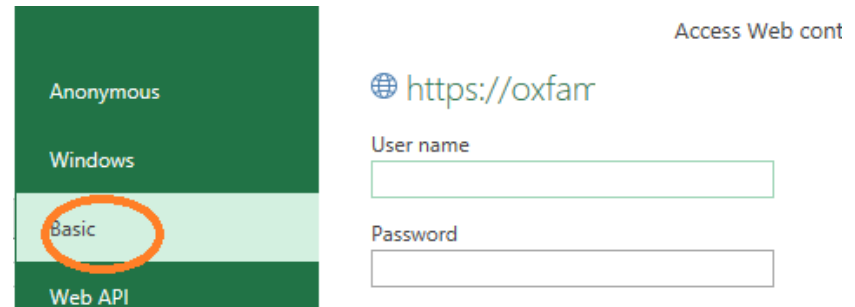
[https://oxfamdemo.surveycto.com/api/v2/datasets/data/csv/dashboard\\_data](https://oxfamdemo.surveycto.com/api/v2/datasets/data/csv/dashboard_data)

إذا كانت هذه هي المرة الأولى في ربط البيانات بـ Excel، فسيتعين عليك تقديم بيانات الاعتماد الخاصة بـ SurveyCTO.

## 6.4

انقر فوق أساسي ثم أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصين بـ SurveyCTO.

سنقدم لك معاينة للبيانات. انقر فوق تحميل.



في حين يمكنك تحديث بياناتك يدويًا بالضغط ببساطة على زر تحديث، يمكنك أيضًا تعيين البيانات على التحديث التلقائي.

## 6.5

انقر فوق تحديث الكل وبعدها خصائص التوصليل

- لأسباب تتعلق بالخصوصية والأمان، لا تجعل الحقول التي تحتوي على البيانات الشخصية أو المحتمل أن تكون حساسة قابلة للنشر.

## 7. معلومات إضافية

### 7.4 الدعم الإضافي

إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن استخدام نظام CATI في SurveyCTO، فيمكنك زيارة مركز دعم SurveyCTO التابع لهم.<sup>8,9</sup>

### 7.1 المدققون الصوتيون

وظيفة المدقق الصوتي غير متضمنة في قوالب حزم البيانات. لذلك، لن تتمكن من الاستماع مرة أخرى لأي من المقابلات التي أجريتها عند تصدير البيانات. ويمكنك العثور على المعلومات المتعلقة بطريقة إضافة المدقق الصوتي في وثائق SurveyCTO.

### 7.2 إدارة الحالة مقابل الإدارة غير المتعلقة بالحالة

يقدم SurveyCTO نهجين لاستخدام مجموعة نظام CATI الأساسية للمبتدئ: أحدهما يستخدم وظيفة إدارة الحالة<sup>7</sup> والآخر لا يستخدمها. وقد تم إنشاء القوالب المقدمة في حزمة الموارد الماثلة من نهج الإدارة غير المتعلقة بالحالة.

### 7.3 التشفير

إذا كنت تخطط لتشفير البيانات، فسيتعين عليك التأكد من أن بعض الحقول "قابلة للنشر" حتى يظل من الممكن تمرير بيانات من تُجرى معهم المكالمات وظهورها في قائمة المكالمات. وللقيام بهذا، عليك التأكد من أن كلمة "نعم" مكتوبة في العمود القابل للنشر للحقول التالية في أداة جمع البيانات الخاصة بك:

الاسم	قابل للنشر
username	نعم
caseid	نعم
phone_call_duration	نعم
users	نعم
pub_to_users	نعم
callback_time	نعم
new_sortby	نعم
call_num	نعم
needs_review	نعم
now_complete	نعم
phone_response_short	نعم

ملاحظات مهمة:

<sup>8</sup> <https://docs.surveyccto.com/02-designing-forms/01-core-concepts/03ze.field-types-audio-audit.html>

<sup>9</sup> <https://support.surveyccto.com/hc/en-us>

<sup>7</sup> يمكنك العثور على مزيد من المعلومات عن النهجين، والفروق بينهما هنا: <https://docs.surveyccto.com/03-collecting-data/03-data-collection-workflow/02.case-management.html>