



Office for
National Statistics

Методы повышения вовлеченности респондентов в онлайн-обследования

**Управление национальной статистики
Трансформация социальных обследований**

Мария Торториелло и Клэр Тайли

Ключевые области исследований



Качественная разработка и процесс тестирования

- Ориентированный на пользователя подход к разработке материалов и вопросов.
- Discovery - сбор данных о требованиях пользователей
- Методы качественного тестирования:
 - Тестирование методом всплывающих окон
 - Когнитивное тестирование
 - Фокус-группы
- Итерационный процесс - обычно 3 раунда когнитивного тестирования
- Используемый язык



Адаптация вопросов к онлайн-режиму

**Исходный вопрос -
режим очных встреч**

**Выполняли ли вы
какую-либо
оплачиваемую
работу в течение
недели,
закончившейся в
воскресенье 21 марта
как наемный
работник или
индивидуальный
предприниматель?**

«Нет, это
моя
обычная
работа»

«Ну, я был
в отпуске,
поэтому
мне
заплатили»

3 итерации

**Последний
переработанный вопрос -
онлайн-режим**

**Была ли у вас
оплачиваемая
работа в качестве
наемного
работника или
индивидуального
предпринимателя
в будние дни с
понедельника 15
марта до
воскресенья 21
марта 2021 года?**

Работа -
как
простое
понятие

Изменена
исходная
дата, чтобы
уменьшить
нагрузку на
респондента



The Resident
<Address line 1>
<Address line 2>
<Town>
<County>
<Postcode>

Segensworth Road
Titchfield, Fareham
PO15 5RR

<Month Year>
<REF XXXXXX>

Dear Sir/Madam,

The Office for National Statistics (ONS) is an independent government department and the UK's largest provider of statistics. We collect and publish official statistics about our society and economy and we run the census every ten years. As Director General of the ONS, I would like to inform you that we are running a UK-wide online study, and we would like you to be a part of it.



Why should I take part?

Your address has been selected to make sure your area is properly represented in Office Statistics. This letter came with an information slip, explaining how taking part can impact on government decisions that shape facilities and services you may use.



What happens next?

In a few days you will receive a letter inviting you to take part in the online study. This will contain a household access code and instructions for accessing our secure system. You can take part on any computer, smart phone, or tablet with internet access, and call us on **0800 085 7376** if you need help.



Who can take part?

All adults in your household over the age of 16 have been chosen to take part. Any related adult may respond on the behalf of another household member. They will only be asked about facts, not opinions.



How can I find out more?

The information slip that came with this letter tells you more, or you can visit www.ons.gov.uk/surveys or phone us for free on **0800 085 7376**.

Thank you for your time.
Yours faithfully,

Iain Bell

Iain Bell – Director General

To request a large print or Braille letter, phone us for free on **0800 085 7376**.

The information you give us is protected by law and is treated as confidential. It will be used for statistical purposes only. The Office for National Statistics is not linked to any political parties.



The Resident
<Address line 1>
<Address line 2>
<Town>
<County>
<Postcode>

Segensworth Road
Titchfield, Fareham
PO15 5RR

<Month Year>
<REF XXXXXX>

Dear Sir/Madam,

I recently wrote to inform you that the Office for National Statistics is running a UK-wide online study, and we would like you to be a part of it. The study covers a range of topics, including work, retirement, higher education, unemployment and looking after the family or home.

How do I take part?
Here is your household access code. Use this to complete the study following the steps below.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 1 2

Step 1

Using your computer, tablet or smart phone, go to www.ons.gov.uk/takepart and click 'start now'

Step 2

Enter your **access code** in the boxes provided

Step 3

Complete **the study** and submit when done

How long will it take? The study should take between 10 and 20 minutes to complete.

Who should take part? All adults in your household over the age of 16 should take part. Any related adult may respond on the behalf of another household member - they will only be asked about facts, not opinions.

When should I complete it by? You should complete the study by DATE. If you do not take part online by DATE, one of our interviewers may contact you to conduct the study in person. Most people we invite to our studies take part – don't miss your chance to be counted.

What if I need help? If you need help to take part online, please phone us for free on **0800 085 7376**. For further information go to our website www.ons.gov.uk/surveys.

Thank you for your time
Yours faithfully,

Iain Bell

Iain Bell – Director General

To request a large print or Braille letter, phone us for free on **0800 085 7376**.

The information you give us is protected by law and is treated as confidential. It will be used for statistical purposes only. The Office for National Statistics is not linked to any political parties.



The Resident
<Address line 1>
<Address line 2>
<Town>
<County>
<Postcode>

Segensworth Road
Titchfield, Fareham
PO15 5RR

<Month Year>
<REF XXXXXX>

Dear Sir/Madam,

I recently invited you to take part in a UK-wide online study for the Office for National Statistics. At the time of writing, your whole household does not appear to have completed the study. If you have all completed the study in the last few days, please ignore this letter. If you have not completed it yet, I would like to remind you of the importance of doing so.

How do I take part?

Go to the study website and enter your household access code in the space provided.

Study website:
www.ons.gov.uk/takepart

Household access code:

0123	4567	8901
------	------	------

About the study

The study takes between 10 and 20 minutes to complete. All adults over 16 in your household should take part by DATE. If you do not take part online by DATE, one of our interviewers may contact you to conduct the study in person or you may lose your chance to participate. If you need help or cannot take part online, please phone us for free on **0800 085 7376**. For further information go to our website www.ons.gov.uk/surveys.

Why you should take part

The information we get in our studies goes on to inform government decision making. This is not just on policies at a national level, but can also influence facilities and services local to you. We want to hear from you no matter what your situation is, so we have made sure that no special knowledge is needed to complete the study. The statistics we publish do not contain any information that could identify you.

Thank you for your time.
Yours faithfully,

Iain Bell

Iain Bell – Director General

To request a large print or Braille letter, phone us for free on **0800 085 7376**.

The information you give us is protected by law and is treated as confidential. It will be used for statistical purposes only. The Office for National Statistics is not linked to any political parties.

Брошюра с предварительным уведомлением



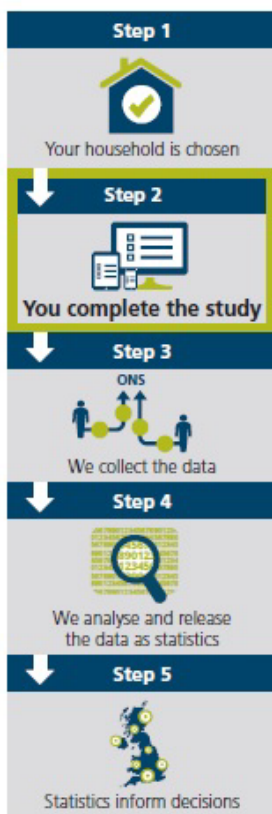
What you need to know

The Office for National Statistics is the UK's largest independent producer of official statistics and the recognised national statistics institute of the UK. We are not a commercial organisation and do not work for political parties.

We would like your household to take part in a UK-wide online study. The steps to the right show how our studies inform government decisions, for example past statistics from our studies led to the introduction of the winter fuel allowance. By taking part you are ensuring your local area and the UK are properly represented in statistics, which go on to have a big impact on us all.

Whoever you are, whatever you do, we are keen to hear from you.

To take part, all you need to do is complete step 2



How to find out more

Online

Our website contains more information about how you were chosen and what we do with your data: www.ons.gov.uk. You can also read our statistics here for free.

If you would like to see the stories behind our work, you can also visit: <http://visual.ons.gov.uk>.

By telephone

You can call us for free on **0800 085 7376**.
NGT service (18001) **0800 085 7376**

Our phone lines are open:

Monday to Thursday – 9am to 9pm
Friday – 9am to 8pm
Saturday – 9am to 1pm

Confidentiality

The information you give us will be treated as confidential as directed by the code of practice for Official Statistics. It will be used to produce statistics that will not identify you or anyone in your household. Survey information is also provided to other approved organisations for statistical purposes only. All such statistics produced are subject to the code and the same standards of protection are applied to your information at all times. Subject to the code, a third party will be processing the data from this study. None of your information will be sold on.

We can also be found on social media:



www.twitter.com/ONS



www.facebook.com/ONS

To request a large print or Braille letter, phone us for free on **0800 085 7376**.

Коммуникационная стратегия - Тест

- Мы протестировали 3 различных коммуникационных стратегии, используя комбинации этих материалов, чтобы увидеть, какая из них дает наибольший процент ответов.



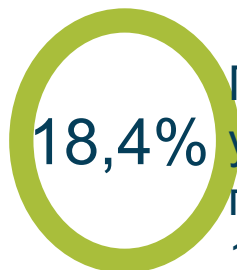
- Мы также проверили, влияет ли день недели отправки писем на количество ответов.

Коммуникационная стратегия - результаты тестирования

- Комбинации писем:



Приглашение,
2 напоминания

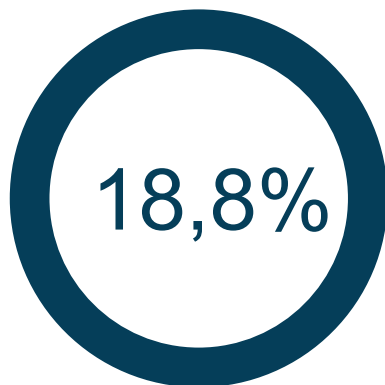


Предварительное
уведомление,
приглашение,
1 напоминание

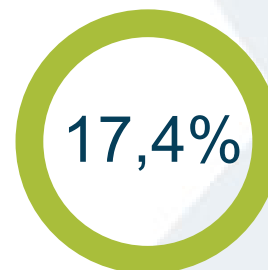


Приглашение,
1 напоминание

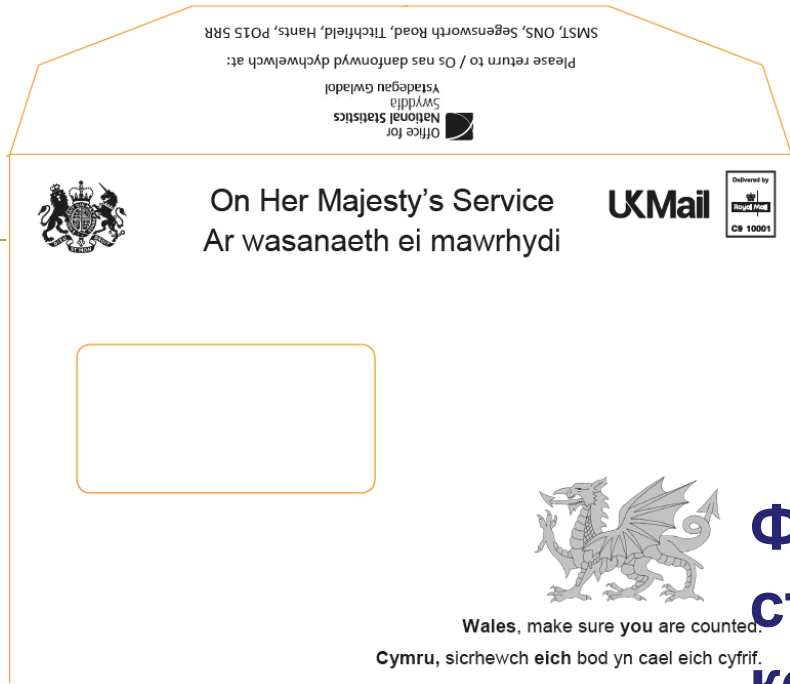
- День отправки писем:



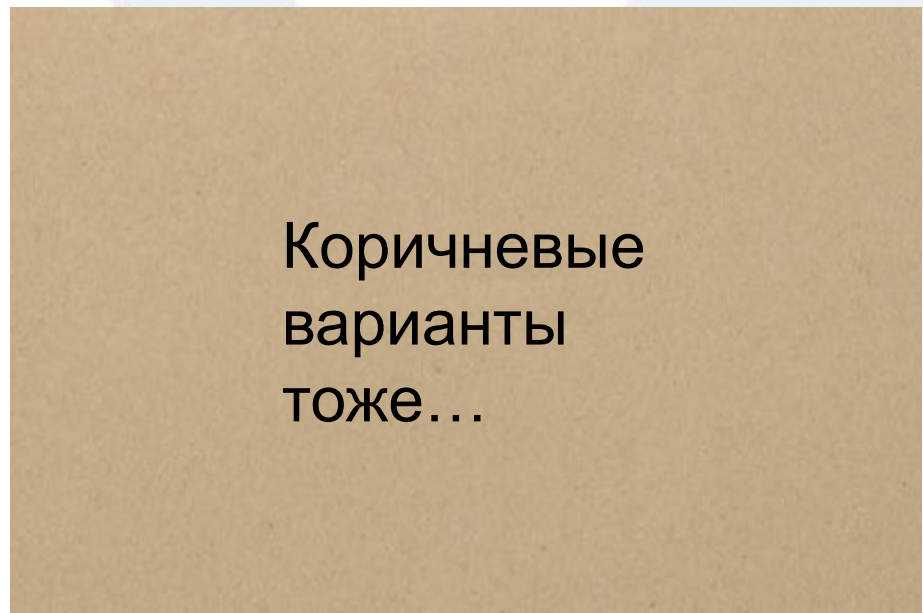
Среда



Пятница

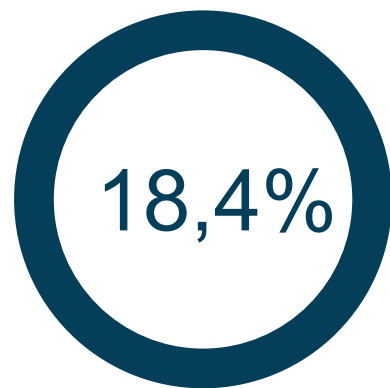


Фирменный стиль и цвет конверта - количественное тестирование

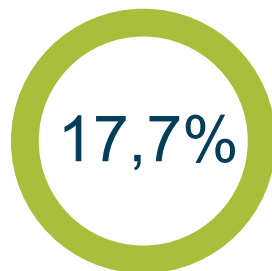


Коричневые
варианты
тоже...

Цвет конверта - результаты тестирования



Коричневый
конверт

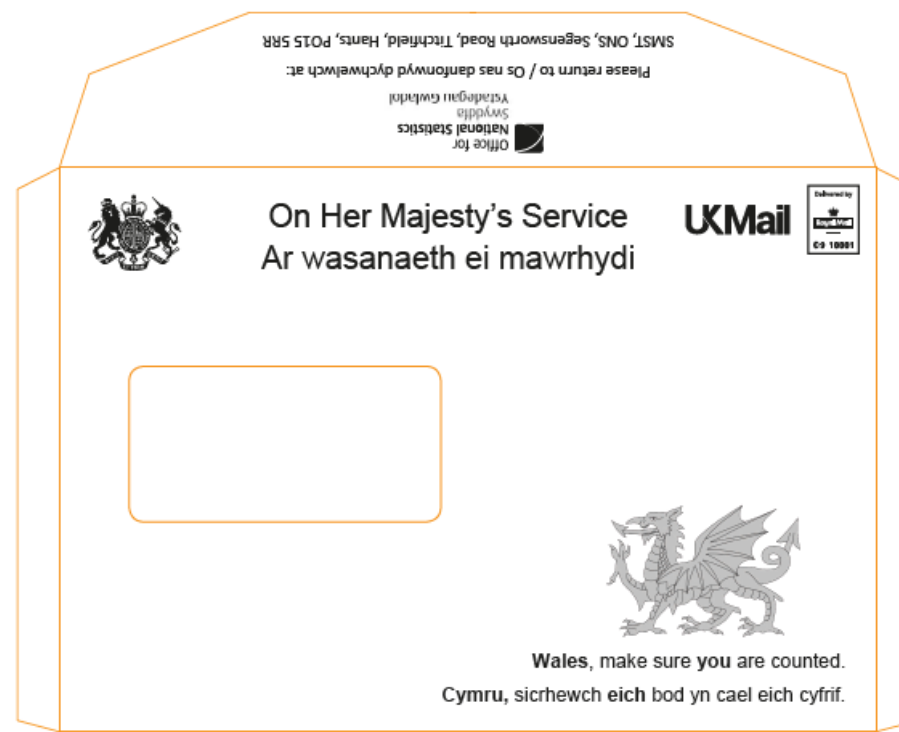


Белый
конверт



Брендинг конвертов - результаты испытаний

Страна	С брендингом (%)	Без брендинга (%)	Всего (%)
Англия	-	-	19.6
Шотландия	16.8	17.2	17,0
Уэльс	18.0	17.4	17.7



Стимулы

- Мы также изучили влияние использования различных стимулов на повышение показателей участия.
- Мы сравнили использование денежных стимулов (подарочный сертификат) с неденежными стимулами (многоходовая сумка для покупок).
- Мы также сравнили использование условных стимулов с безусловными стимулами.
- Мы проверили 4 экспериментальных условия:

Безусловные
подарочные
сертификаты на £5
и условные
подарочные
сертификаты на
£10

Безусловный
подарочный
сертификат на
£5

Многоходов.
сумка для
покупок

Без
стимула

Стимулы - Результаты тестирования

- В целом (с поправкой на соответствие критериям 95%):



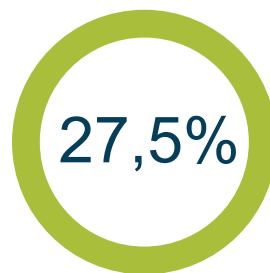
30,5%

£5 безусловно
/£10 условно



28,9%

£5 безусловно



27,5%

Многоразовая
сумка для
покупок



22,3%

Без стимула

Стимулы - Результаты тестирования

- Стоимость и эффективность:



£1.33

Корзина



£15,72

£5 безусловно /
£10 условно



£5.33

£ 5 условно



£0.33

Без стимула

Время обсуждения!

- Какие материалы Вы отправляете респондентам в Вашей стране? (Например, приглашительное письмо, напоминание, благодарственное письмо)
- Адаптируете ли Вы материалы для разных групп населения Вашей страны?
- Использовали ли Вы когда-нибудь какие-либо денежные стимулы (например, ваучер на £5) или неденежные стимулы (например, многоразовую сумку для покупок) для повышения показателей ответов в Вашей стране?
- Если да, то насколько они эффективны для увеличения количества ответов?

1) Адаптация онлайн-опросов во время пандемии

2) Обеспечение качества при сохранении заданных сроков

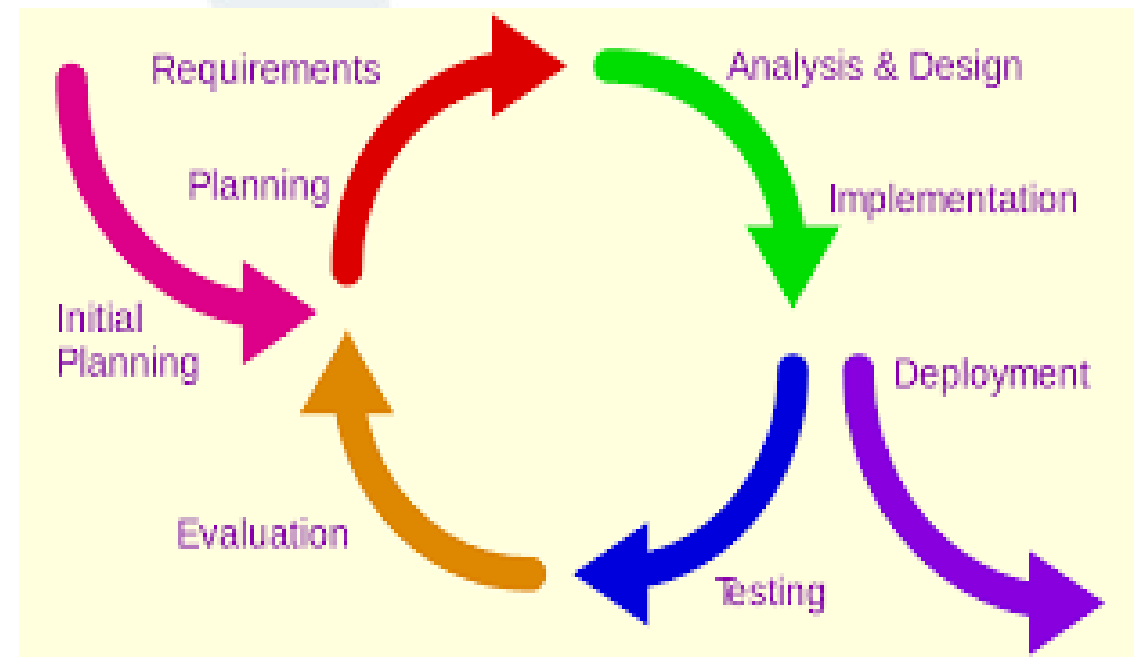
Изменения, вызванные пандемией

- Создание обследований в быстром темпе
- Новые и изменяющиеся требования
 - Требование провести онлайн-обследование в течение месяца
 - Требования к новому вопросу
 - Требование использовать онлайн-обследование рынка труда (LMS) в качестве подвыборки для новых обследований: «Обследование на инфицированность Covid-19» и «Обследование общественного мнения»

Реагирование на пандемию с помощью итеративного анализа и проектирования

Использование данных опроса, чтобы удовлетворить новые требования и пересмотреть обследования

- Оперативный и непрерывный анализ:
 - Ответных данных
 - Параданных
 - Характерного профиля респондентов
- Выявление изменений, проблем и того, где возможны улучшения
- Итеративная оценка и непрерывное развитие дизайна обследования (вопросник, материалы, работа на местах)



Данные ответа



Ответ во многом изменился

- Очные ответы прекращены
- Онлайн-ответы требовали адаптации
- Дата завершения изменилась - больше не достигает пика в выходные
- Время, затрачиваемое на заполнение опроса, также могло быть улучшено

Поощрение более быстрого ответа

Требование: «Обследование на инфицированность Covid-19» потребовало от нас обработки данных как можно быстрее для производства ключевой статистики для правительства

Проведенный нами анализ данных ответов побудил нас:

- сократить период работы на местах с 2 недель до 10 дней, чтобы ускорить ответы
- экспериментировать с изменением «дня выхода» материалов, чтобы учесть увеличение работы из дома / нахождения дома и почтовые задержки
- увеличить стимул до 25 фунтов стерлингов, чтобы стимулировать ответы
- ввести второе напоминание, чтобы повысить вовлеченность респондентов

Параданные

«Данные автоматически генерируются, когда респонденты отвечают на онлайн-обследования»

Например, тип устройства, тип браузера, выпадающий вопрос

- Предоставляют ценную информацию о взаимодействии респондентов с обследованием
- Позволяют нам следить за качеством
 - ❑ **Тип устройства/браузера**
 - Обнаружены проблемы с IPAD
 - ❑ **Выпадающий вопрос; и отказ от ответа**
 - Не выявлено проблем
 - В соответствии с предыдущими тестами
 - ❑ **Количество раз, когда респондент "заходил" на сайт опроса**
 - В соответствии с предыдущими тестами
 - Подтверждение хорошего опыта использования

Кто отвечает на наше исследование?

- Изучите характерный профиль респондентов
- Сравните с другими исследованиями
- **Обследование рынка труда 2019** (тест в смешанном режиме)
 - Недопредставление
 - Младшие возрастные группы
 - Молодежь мужского пола
 - Неблагополучные районы
- **LMS (Beta) 2020** (Только онлайн-обследование запущенное во время Covid19)
 - Смещение, выросшее во время пандемии

	Обследование рынка труда		Обследования рабочей силы		Среднегодовые оценки численности населения
15 лет и меньше	3072	17,7%	12 667 269	19,2%	18,9%
16-24	1 601	9,2%	6 935 588	10,5%	10,7%
25-34	2 039	11,8%	8 950 872	13,6%	13,5%
35-44	2 169	12,5%	8 337 253	12,7%	12,6%
45-55	2 418	14,0%	9 037 207	13,7%	13,8%
55-64	2 362	13,6%	8 042 707	12,2%	12,0%
65 лет и старше	3666	21,2%	11 902 618	18,1%	18,4%

Проект ИНКЛЮЗИВНОСТИ

Многопрофильная команда

Цель = добиться более сбалансированного
смешанного режима отвечающего образцу
LMS

Ориентация на
материалы
респондентов?

Адаптирование
дизайна выборки?

Время обсуждения!

-
- Есть ли в Вашей стране группы, трудно поддающиеся наблюдению?

Благодарим за внимание!

Более подробная информация доступна на сайте ONS по адресу

<https://www.ons.gov.uk/aboutus/whatwedo/programmesandprojects/censusanddatacollectiontransformationprogramme>

Контактные данные:

Maria.Tortoriello@ons.gov.uk

и

Claire.Tiley@ons.gov.uk