

Обучение интервьюеров новым методам и приемам работы в удаленном режиме

Новые процессы телефонного интервью – обучение интервьюеров на местах

Как получить номер телефона

1. Респонденты могут оставить свой номер телефона на вебсайте
2. Телефонные номера адресов, попавших в выборку (люди, случайным образом выбранные для участия в нашем обследовании) могут быть предоставлены УНС внешней компанией
3. Респонденты могут напрямую связаться с интервьюером в ответ на его письмо
4. Интервьюер может сам найти номера телефонов

Как интервьюеры используют номера телефонов респондентов?

Следуют тому же принципу осуществления звонков как и до COVID-19

Им предлагается выслать респонденту текстовое и голосовое сообщение

Сообщают респонденту с какого номера они будут звонить

Могут предложить респонденту позвонить в главный офис, чтобы удостовериться в статусе интервьюера

Какие изменения вы внесли в свои процессы интервьюирования в результате пандемии?

Каким образом вы в своих странах повышаете уровень участия и обучаете интервьюеров?

По вашему мнению, следует ли еще что-то применить в вашей стране в этой области?

Новая инициатива 'Постучать, чтобы подтолкнуть'

Что такое «постучать, чтобы подтолкнуть»?



Мы стучим в двери людей и мягко уговариваем респондентов дать нам свой номер телефона или договориться о встрече.



Этот подход называется «подталкивание». Он основывается на принципе поведенческой науки, когда твои действия влияют на поведение другого.

Подготовка к «постучать, чтобы подтолкнуть»

У УНС есть вебсайт для обучения, где интервьюеры могут подготовиться к работе по принципу «постучать, чтобы подтолкнуть», а также обучиться рекомендациям техники безопасности и защиты здоровья.

Со всеми интервьюерами, работающими по этой системе, мы провели консультации по телефону, где они могли задать любые вопросы.

Открыли специальный почтовый ящик для интервьюеров, чтобы они могли поделиться обратной связью и задать вопросы

Обратная связь от интервьюеров

Обратная связь от интервьюеров

Интервьюеры, участвующие в работе по этому принципу, сообщили, что чувствовали себя в безопасности благодаря средствам защиты и рекомендациям техники безопасности и защиты здоровья

70-80% интервьюеров сообщили, что им удалось провести положительные, или как до КОВИДа, разговоры с респондентами на пороге их дома

Только телефонный режим опроса не подходит всем респондентам. Причиной этого являются проблемы со слухом или личные предпочтения респондентов.

Характер ответов

Обследована ние и ответ	Июль 2020 (до-KtN)	Октябрь 2020	Ноябрь 2020	Декабрь 2020
FRS	28%	-	39%	36%
LCF	28%	35%	30%	29%
SLC	27%	40%	36%	33%

Анализ характеристик выборки

Анализ смещения выборки

Анализ характеристик респондента был проведен для:

До пандемии респонденты опрашивались при непосредственной встрече

Во время пандемии респонденты опрашиваются по телефону

Во время пандемии респонденты опрашивались с помощью инициативы «постучать, чтобы подтолкнуть» в качестве дополнительного способа получения номера телефона на телефонном интервью

Анализ смещения выборки

По сравнению с интервью при личной встрече, при интервью по телефону мы получили большую долю людей пожилого возраста, людей имеющих собственный дом, людей, занимающих высокие руководящие должности, но меньше семей.

С помощью «постучать, чтобы подтолкнуть» мы охватили больше молодежи, семей и людей, проживающих в арендованном жилье, а также много людей на высоких руководящих должностях.

Мы использовали вышеуказанную информацию для разработки нашей стратегии весовых коэффициентов, пересмотра нашего подхода «постучать, чтобы подтолкнуть» и извлечения полезных уроков.

Дискуссия!

Дальнейшая стратегия УНС

Основная цель УНС это сделать наш сбор данных настолько возможно инклюзивным, с этой целью в УНС сейчас ведется несколько проектов. В будущем процесс сбора данных скорее всего будет иметь множество режимов и подходов, чтобы удовлетворить потребности респондентов.

Спасибо!