

Подход к обеспечению качества данных на платформе Тет-о-ответ



НАФИ
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Мы знаем, что на основе данных принимаются важные управленческие решения.

В каждом исследовании мы стремимся объединить профессионализм, современные технологии и лучшие методологические подходы.

5 этапов контроля качества



1. Рекрутинг и проверка респондентов

ПОЧЕМУ ЛЮДИ УЧАСТВУЮТ В НАШИХ ОПРОСАХ?

- **Это интересно.** Наши опросы всегда связаны с любопытными темами, инновациями, новыми продуктами.
- **Желание помочь.** Мы проводим опросы по социально-значимым темам. Ответы на вопросы – это способ повлиять на окружающий нас мир.
- **Вознаграждение.** Мы ценим время наших респондентов и компенсируем его справедливым и высоким денежным вознаграждением.
- **Благотворительность.** Вознаграждение от участия в опросе всегда можно перевести в Благотворительный фонд прямо из личного кабинета респондента.

КАК МЫ ПРОВЕРЯЕМ РЕСПОНДЕНТОВ?

Мы предоставляем клиентам валидные и качественные данные, для получения которых ведем постоянный контроль пользовательского поведения при участии в опросах. Для этого каждому панелисту присваивается скоринговый балл, динамически меняющийся и впоследствии определяющий вероятность получения последующих приглашений к опросам.

На этапе регистрации:

- проверяем на схожие профили (email, телефон, ip+браузер и др.)
- проверяем логику ответов на регистрационную анкету
- проводим верификацию email-адресов
- выборочный телефонный контроль
- ручную проверку регистрационных данных
- контролируем географию по ip
- применяем капчу от автоматических регистраций

На этапе участия в опросах:

- вероятностный отбор в квотных заданиях
- индивидуальные ссылки на анкету
- встраиваемые в анкету вопросы-ловушки
- адекватность ответов на открытые вопросы
- контроль скорости прохождения опросов
- совпадение цифрового отпечатка
- сопоставление данных опроса с регистрацией

На этапе получения вознаграждения:

- контроль уникальности банковских реквизитов
- контроль уникальности номера телефона при выводе средств на мобильный

TET-O-TBET – это более 700 000 человек, готовых принимать участие в опросах и делиться своим мнением по самым разным вопросам.

КАК МЫ РЕКРУТИРУЕМ УЧАСТНИКОВ?

Правильный рекрут – это баланс между стихийным наполнением панели желающими участвовать в опросах и вероятностным отбором будущих респондентов из общей генеральной совокупности.

Ведем рекрут постоянно, чтобы в панели были представлены все возможные социальные и профессиональные группы людей.

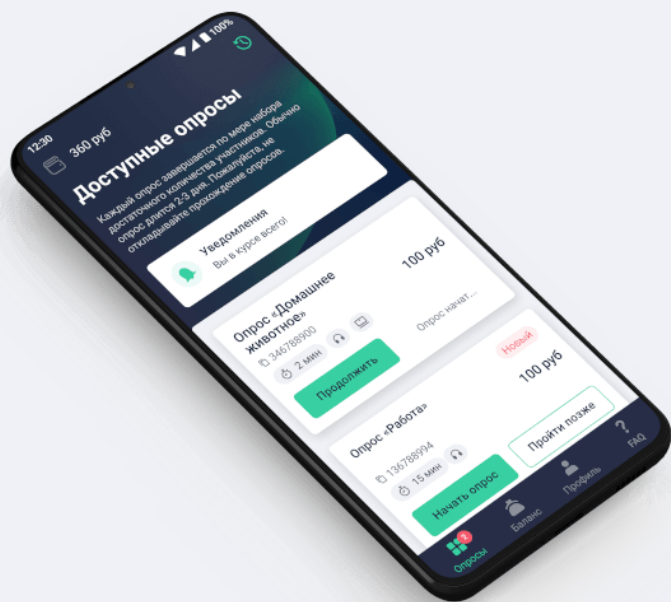
Находим обычных людей через баннеры, таргетированную рекламу в соцсетях, через инфлюенсеров и партнеров, в т.ч. через сервисы объявлений и тг-каналы.

Привлекаем респондентов из телефонных и личных опросов, которые проводим постоянно и в большом количестве для наших клиентов по случайным выборкам.

Подробнее о том, как рекрутируются респонденты, читайте [на нашем сайте](#).

2. Вовлеченность респондентов

МАРКЕТИНГ – это наша профессия. Мы применяем свою экспертизу в поиске, удержании и повышении лояльности клиентов для повышения вовлеченности респондентов на платформе Тет-о-ответ.



КАК МЫ ЭТО ДЕЛАЕМ?

- Коммуникация с респондентами всегда ведется как с равноправными партнерами – людьми, от которых зависят важные стратегические решения как в общественной жизни, так и в бизнесе
- Мотивируем участвовать респондентов в ежедневных экспресс-опросах, данные которых публикуются в соцсетях НАФИ и в новостных лентах крупнейших СМИ
- Привлекаем к опросам людей, интересующихся соответствующей темой (предпочтительные тематики выбираются участниками при регистрации)
- Программируем анкеты в user-friendly дизайне и так, чтобы их было удобно заполнять с любого устройства
- Даем возможность пользователям «забронировать» анкету для заполнения в более удобное время и в более комфортной обстановке
- Осуществляем рассылку приглашений с учетом часовых поясов
- Оперативно отвечаем на вопросы пользователей в техподдержку
- Техническими алгоритмами мотивируем обновлять информацию о себе в профиле для лучшего таргетинга будущих опросов

3. Разработка анкеты

АНКЕТА – это главный элемент опроса и то, что прежде всего связывает исследователей с респондентами. Мы уделяем составлению анкеты, ее дизайну и программированию особое значение. Отвечать на вопросы качественной анкеты приятно, а получаемые данные всегда валиднее, если анкета позволяет респонденту легко считывать суть вопросов и однозначно выражать свое мнение.

ЧТО ДЕЛАЕТ НАШИ АНКЕТЫ ОСОБЕННО ХОРОШИМИ?

- Анкета всегда составляется профессионалами. Мы не проводим опросы на платформе Тет-о-твет по анкетам, не прошедшим процедуру контроля.
- Анкета всегда учитывает психологические особенности концентрации внимания: она начинается с простых вопросов, погружающих человека в тему исследования. Далее идет переход к более сложным вопросам, после чего концентрация внимания начинает снижаться и вопросы в конце анкеты, традиционно, также становятся более простыми.
- Все вопросы максимально сокращаем, убираем непонятные слова, подбираем подходящие шкалы. Под каждым вопросом – инструкция.
- Скрининговый (отборочный) блок вопросов в анкете делаем корректным и коротким, чтобы однозначно отобрать аудиторию, нужную для конкретного опроса. Аккуратно комбинируем в анкете закрытые и открытые вопросы.
- Каждая анкета пилотируется до начала опроса. Это обязательный этап любого, даже самого срочного исследования.
- Пропилотированная и запрограммированная анкета тестируется отделом обработки на предмет корректности отображения на разных устройствах и в разных операционных системах; контролируется корректность записи ответов в базу данных, корректность работы переходов, вопросов-фильтров и других настроек опроса.
- Для сохранения фокуса внимания мы выделяем ключевые слова и словосочетания вопросов и ответов жирным шрифтом, подчеркиванием или изменением цвета текста.
- Применяем в анкетах графические варианты вопросов, размещаем в анкетах изображения и стимульные материалы.

ОПРОС – это коммуникация исследователя и респондента. На платформе Тет-о-ответ коммуникация осуществляется в электронном виде – анкету опроса можно заполнить на компьютере, на планшете или на смартфоне. Доступ хотя бы к одному из этих устройств сегодня есть у 97% россиян и цифровая коммуникация сегодня стала обыденностью.

КАК МЫ ПОЛУЧАЕМ КАЧЕСТВЕННЫЕ ДАННЫЕ В ХОДЕ ОПРОСА?

- Качество данных – это, прежде всего, низкая статистическая погрешность. Мы предлагаем нашим клиентам оптимальный размер выборки для получения достоверной и надежной информации в ходе опроса. Также делаем запасные интервью на случай отбраковки части анкет.
- Для обеспечения репрезентативности выборки мы настраиваем детальное квотное задание на основе пропорций генеральной совокупности (для населения РФ – на основе официальных данных Росстат).
- По окончании полевых работ данные могут быть перевзвешены на основе весовых коэффициентов, «ремонтирующих» фактическую выборку, приводя ее пропорции в точное соответствие квотному заданию.
- Таргетируем опросы таким образом, чтобы обеспечить максимально случайный отбор респондентов в выборку на последнем этапе отбора. Получаем вероятностную выборку за счет комбинации методов вовлечения в панель и рандомизации отбора респондентов в конкретный опрос.
- Контролируем показатели Response Rate и Complete Rate постоянно, на протяжении всего опроса.
- Устанавливаем карантин на участие в опросах по определенной тематике (особенно важно для трекингов и мониторинговых проектов).
 - Делаем промежуточную выгрузку массива данных в период полевых работ для проверки записи базы данных и соблюдения логики анкеты.

Размер выборки	Стат. погрешность (на 95%-доверительном интервале)
200	6.9%
300	5.7%
500	4.4%
1000	3.1%
1500	2.5%
2000	2.2%

5. Контроль данных после опроса

Полученные после опроса первичные данные подлежат обработке, но до этой процедуры осуществляется контроль качества полученных ответов

Speeding

Из массива автоматически исключаются анкеты, заполненные слишком быстро – обычно быстрее 1/4 медианной LOI

Невнимательные

Бракуются анкеты, в которых есть две и более логические нестыковки или ошибки ответов на контрольные вопросы

Straight-lining

Находим и удаляем анкеты, табличные или шкальные вопросы в которых заполнены линейно, по диагонали, зигзагом или с преобладанием выбора «затрудняюсь ответить»

Открытые

Вручную просматриваем ответы на открытые вопросы. Анкеты, в которых они не заполнены, заполнены случайными символами или неадекватными ответами, удаляем

По итогам контроля его результаты переносятся в базу респондентов платформы Тет-о-ответ в виде штрафных баллов. Они влияют на скоринг респондента и вероятность получения им последующих приглашений к опросам. Таким образом, с каждым опросом качество данных, получаемых с помощью платформы Тет-о-ответ, становится выше.

Теперь вы знаете все о том, как мы обеспечиваем качество получаемых вами данных

Остались вопросы?

info@nafi.ru

+7 (495) 152-08-87

<https://nafi.ru>

<https://tetotvet.ru>



НАФИ
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР



ESOMAR



ОИПРОМ