

Inciter les répondants à répondre aux enquêtes à mode mixte sur le Web: les promesses et périls

pour

**le 9^e Colloque francophone sur les sondages
Gatineau (Québec), Canada
du 11 au 14 octobre 2016**

par

**Don A. Dillman, professeur lauréat du titre « Regents »
Faculté de sociologie
et Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University, Pullman, WA 99164-4014
dillman@wsu.edu**

Bref retour en arrière

- En 1989 était créé un film culte américain, *Field of Dreams* (Jusqu'au bout du rêve), autour de l'idée que la construction d'un terrain de baseball dans un champ de maïs de la zone rurale de l'Iowa suffirait pour qu'« ils (les joueurs et les spectateurs) viennent au jeu ».
- À la fin des années 1990, une même idée a germé à propos la réalisation d'enquêtes par courriel, avec transmission des réponses par Internet.
- Avec un peu de chance, les répondants seraient au rendez-vous et le coût de réalisation d'enquêtes diminuerait énormément, ce qui mènerait le responsable de l'enquête au bout de son rêve.
- Cette réalité n'est pas encore tout à fait concrétisée.

Présentation en trois parties

- Partie I. Le déclin de l'usage du téléphone et la difficulté de trouver des solutions de recharge.
- Partie II. Une décennie de recherches visant à élaborer une méthodologie efficace fondée sur le Web.
- Partie III. Les défis précis liés aux promesses et aux périls propres à la réalisation d'enquêtes fondées sur le Web.

Ma thématique

- Cette allocution porte sur un échantillonnage probabiliste du grand public.
- Dans cette optique, je m'intéresse aussi à la réduction simultanée de quatre types d'erreurs : la couverture, l'échantillonnage, la non-réponse et la mesure.
- Par fondée sur le Web, je fais référence aux personnes ayant d'abord été invitées à répondre seulement sur le Web, tout en gardant les autres modes de réponses pour une étape ultérieure du processus de collecte des données.
- Un mode mixte consiste à utiliser plus d'un mode d'enquête pour le mode de contact et/ou le mode de réponse.

Partie I.

Le déclin de l'usage du
téléphone et la difficulté de
trouver des solutions de
rechange

Aux alentours de 2005, il est devenu clair que l'ère de l'usage de la voix au téléphone dans des enquêtes par composition aléatoire (CA) auprès des ménages tirait à sa fin

- Les enquêtes par CA présentaient les problèmes suivants :
 - faible taux de réponse;
 - nécessité de jumeler les lignes individuelles (cellulaire) et celles des ménages (filaire);
 - besoin de concision;
 - nécessité de consacrer des questions visant à corriger la transportabilité d'un indicatif régional, l'appartenance d'un accès par cellulaire/ligne filaire, le fait de ne pas conduire un véhicule, l'âge de la personne interrogée;
 - les personnes répondaient une seule fois au téléphone, ce qui devient une méthode à « une seule chance de persuader » (en cinq secondes ou moins).
- Le changement **culturel** constitue, toutefois, le plus grand problème, puisque le téléphone ne sert plus uniquement aux conversations courantes.
- La majorité des communications téléphoniques sont asynchrones; textos et courriels.

Le remplacement escompté, c'est-à-dire prise de contact par courriel/réponse sur le Web, n'est pas encore au point.

- La couverture des populations à domicile demeure limitée (< 80 %), puisque certaines ont une connexion Internet lente.
- Certains adultes ont des compétences individuelles limitées quant à l'utilisation d'Internet, surtout ceux qui ont fait moins d'études, sont plus âgés et ont un revenu plus faible.
- Aucune base de sondage par courriel pour la sélection des ménages ne se compare à la sélection par composition aléatoire, au téléphone.
- La prise de contact par courriel seulement procure des taux de réponse semblables à ceux obtenus par téléphone.

Le remplacement escompté, c'est-à-dire prise de contact par courriel/réponse sur le Web, n'est pas encore au point (2).

- Un manque de CONFIANCE à plusieurs niveaux; commandite, information trompeuse quant à l'intention, menace des maliciels et conséquences d'une erreur.
- Nous sommes passés de l'ère des ordinateurs de table à celui des ordinateurs portables, et en sommes maintenant aux appareils dont la conception n'est pas idéale pour participer à des enquêtes — la taille de l'écran influe sur le moment de l'utiliser et sur le mode d'utilisation.
- Le problème « sac à main et poche », conjugué au fait que les personnes qui répondent à l'aide d'un téléphone intelligent « se déplacent » d'une tâche à une autre, complique beaucoup l'obtention de réponses longues et réfléchies aux questions d'enquête.

Je ne suis pas à l'aise avec certaines des évaluations et des solutions proposées

- « Les taux de réponse ne sont plus importants » (plus la réponse est forte, plus grandes sont les possibilités de suivre les non-répondants)
- « Tous les modes de réponse sont confrontés à une diminution des taux de réponse » (moins avéré pour la poste que pour le téléphone ou Internet)
- « Réparer le téléphone » (trop de problèmes : couverture, concision, questions supplémentaires, possibilité de persuasion minimale, CULTURE qui s'éloigne des échanges vocaux)
- « Connecter les ménages à Internet et recourir uniquement à des groupes de répondants sur le Web » (trop de personnes ne se fient pas aux ordinateurs et à Internet ou ne sont pas à l'aise avec leur utilisation; les résultats sont biaisés)
- « Donner aux répondants un choix de modes » (la plupart choisiront la poste)

Les adresses postales ont émergé en tant que base de sondage, avec la couverture la plus complète des ménages

- L'intérêt a d'abord porté (2007) sur l'obtention d'échantillons probabilistes par secteur pour les interviews sur place.
- Je suis surpris par les taux élevés de couverture pour les ménages – 98 % – dans le « fichier des séquences de livraison » du service postal des États-Unis, qui correspond à des adresses sans nom.
- Si cette solution fonctionne pour les échantillons visés par les entrevues sur place, pourquoi n'en serait-il pas de même pour les enquêtes par la poste.
- Les raisons de mon intérêt pour les enquêtes par la poste étaient que :
 - je pouvais inclure des incitatifs à la demande relative à l'enquête (beaucoup plus efficaces que les paiements postaux);
 - je pouvais recourir à des prises de contact pour le suivi sous différentes formes, afin d'offrir des moyens de répondre;
 - les recherches réalisées par le bureau du recensement dans les années 1990 m'ont convaincu que nous n'avons pas besoin de noms pour assurer l'efficacité des méthodes d'envoi par la poste;
 - je n'ai observé aucun signe de déclin précipité des taux de retour par la poste comme ce fut le cas pour le téléphone;
 - je pouvais tenter de « pousser » les personnes vers le Web au lieu de leur demander une réponse en format papier.

Pour remplacer le téléphone par une méthode fondée sur le Web...

- Nous avons besoin d'une base de sondage plus efficace que des « adresses électroniques aléatoires ». Les envois postaux semblaient être le seul choix réaliste.
- L'utilisation d'adresses postales nécessiterait l'application de modes d'enquête mixtes :
 - un mode de prise de contact différent du mode de réponse;
 - en plus de signifier l'obtention de réponses par plus d'un mode (p. ex. poste ou téléphone);
 - des modes mixtes entraîneraient peut-être des problèmes de mesure.
- Les économies de coût possibles ont constitué une puissante motivation pour trouver des façons de faire ce travail.
- Il serait peut-être difficile de faire accepter cette méthode par la communauté de méthodologie d'enquête en raison de la perte de l'« aide d'un enquêteur », notre moyen habituel pour obtenir des réponses aux questions d'enquête.

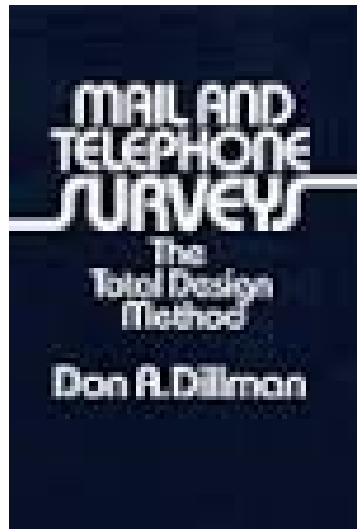
Partie II.

Une décennie de recherche
visant à élaborer une
méthodologie efficace fondée
sur le Web

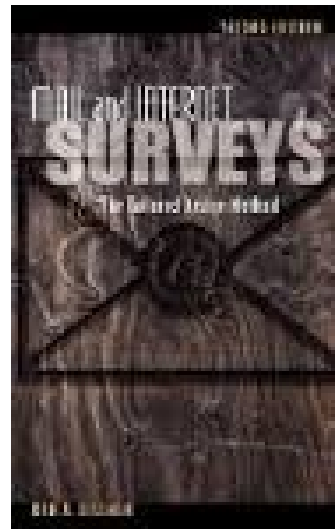
Expérience prototype (Lewiston-Clarkston)

- Échantillon lié à une adresse.
- Poussée vers le Web avec prise de contact par la poste (option de déclaration retournée par la poste à la troisième prise de contact).
- Retour aux anciennes stratégies d'envois postaux, p. ex. personnalisation du nom, enveloppes, utilisation de cartes postales.
- Incitatifs sous forme de somme symbolique accompagnant la demande de réponse.
- Construction d'un mode unifié afin de réduire les différences dans les mesures.
- Adaptation à la population avec graphiques et couleurs.
- Longueur raisonnable : au moins 20 minutes de questions.
- Mon modèle de base était « Ce qui, selon moi, pourrait s'appliquer à l'enquête American Community Survey ».

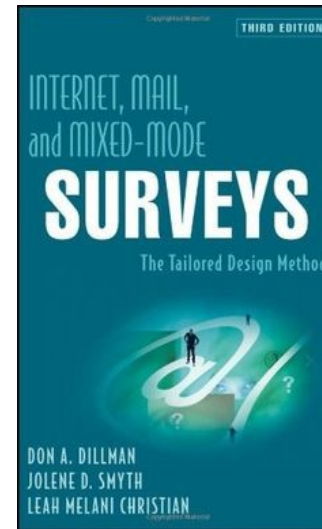
Sur le plan conceptuel, j'ai tenté de revenir à des procédures d'envois postaux plus anciennes (1978-2000) et de recourir au plan visuel et aux concepts de mode mixte introduits dans d'autres versions (2000 et 2009) du livre. Chaque modification était importante (voir le pourcentage ci-dessous). De nouveaux concepts nous parviennent de plus en plus rapidement.



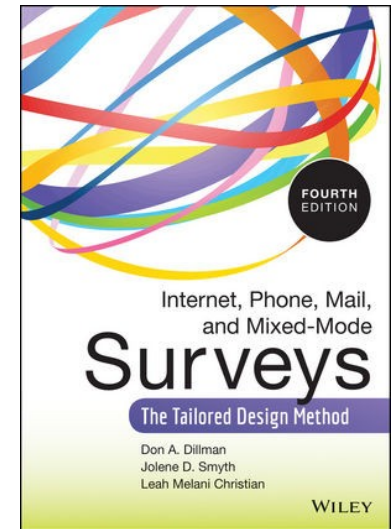
1978



2000
~95 %



2009
~75 %



2014
~65 %

Enquête de Lewiston-Clarkston, 2007

- Quelque 51 questions numérotées, 90 réponses, 10 pages (papier) – une conversation de 20 minutes (si elle était réalisée par téléphone)
- Quatre prises de contact
 1. Lettre de préavis
 2. Questionnaire (ou demande sur le Web)
 3. Carte postale de remerciement
 4. Questionnaire de remplacement (ajusté par traitement)
- Incitatif d'une somme symbolique de 5 \$ dans chaque questionnaire envoyé par la poste ou par prise de contact sur le Web

(Les enquêtes postérieures modifieraient le nombre et la nature des prises de contact.)

Nous avons comparé quatre traitements

1. Préférence pour la poste, avec mention du Web : questionnaire envoyé par la poste et mention du Web dans la demande initiale
2. Fondée sur l'envoi postal : questionnaire envoyé par la poste sans mention du Web pendant environ deux semaines
3. Poussée vers le Web : invitation sur le Web, sans questionnaire à retourner par la poste, mais précision quant à l'envoi d'un questionnaire à retourner par la poste environ deux semaines plus tard
4. Sans préférence : le choix vous appartient!

Des enveloppes simples de plus grand format (même pour les demandes de réponse sur le Web seulement) pour favoriser leur ouverture

- La papeterie commerciale habituelle est plus susceptible d'être ignorée
- Apposition d'une étiquette de retour avec photo de la couverture du cahier de l'enquête et son titre, pour une plus grande familiarité



Correspondance adaptée à l'adresse municipale

- Toutes les lettres avaient du papier à lettres de l'Université WSU (légitimation)
- Un billet de 5 \$ était fixé à la lettre (pour qu'elle soit lue)
- Une photographie de la couverture du questionnaire a servi à relier différents éléments (intérêt)

Washington State University

Social and Economic Sciences Research Center
Wilson Hall 133; PO Box 644014
Pullman, WA 99164-4014
509-335-1511
Fax 509-335-0116

October 8, 2007

<CITY> Area Resident

<ADDRESS>

<CITY>, <STATE> <ZIP-ZIP4>

Dear <CITY> Area Resident,

I am writing to ask for your help in understanding the quality of life in the Lewiston/Clarkston area and how residents are being affected by a variety of things from the availability of jobs and healthcare to the use of cell phones. The best way we have of learning about these issues is by asking all different kinds of people who live in the area to share their thoughts and opinions. Your address is one of only a small number that have been randomly selected to help in this study.

To help us make sure we hear from all different types of people who live in the area, please have the adult (age 18 or over) in your household who has had **the most recent birthday** be the one to complete the enclosed questionnaire.

The questions should only take about 15 minutes to complete. Your responses are voluntary and will be kept confidential. Your names are not on our mailing list, and no one's answers will ever be associated with the mailing address. If you have any questions about this survey of Lewiston/Clarkston area residents, please call Thom Allen, the study director, by telephone at 509-335-1511 or by email at sesrc@wsu.edu. This study has been reviewed and approved by the Washington State University Institutional Review Board, and if you have any questions about your rights as a participant in this study, you may contact them by telephone at 509-335-3668.

By taking a few minutes to share your thoughts and opinions about life in the Lewiston-Clarkston area you will be helping us out a great deal, and a small token of appreciation is enclosed as a way of saying thank you.

I hope you enjoy completing the questionnaire and look forward to receiving your responses.

Many Thanks,

Don A. Dillman
Regents Professor and Deputy Director



Une image de la région de Lewinston et Clarkston illustre la région de l'enquête (confluence des rivières Snake et Clearwater)



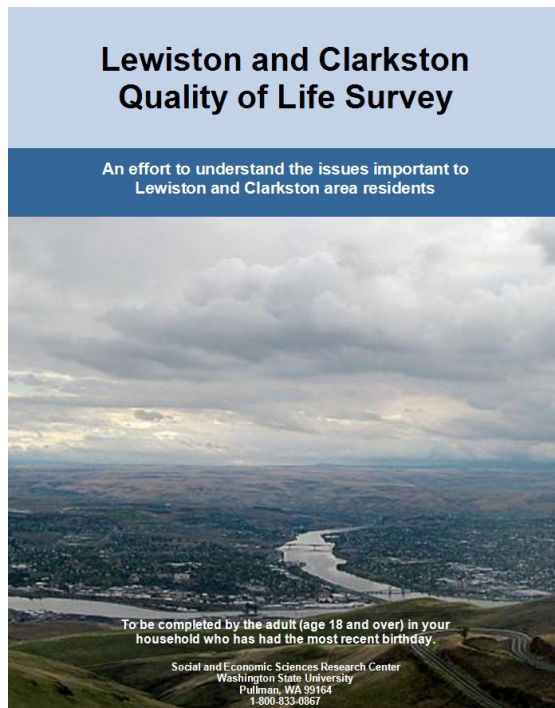
Autres images qui identifient la région de l'enquête

- Photographies de lieux d'intérêt, d'œuvres d'art et de symboles qui rendent l'enquête reconnaissable et attirante sur le plan visuel



Questionnaire à retourner par la poste adapté à sujet général de l'enquête, des répondants recherchés et images de page verso

Utilisation d'images adaptées pour favoriser l'établissement d'un lien entre les répondants et l'enquête, et pour mettre l'accent sur une région visée par l'enquête plutôt que sur une source d'enquête. 90 réponses demandées.



Q1. Approximately how many years have you lived in the Lewiston-Clarkston area?

Years

Q2. Overall, how satisfied are you with living in this area?

☐ Very satisfied
☐ Somewhat satisfied
☐ Neutral
☐ Somewhat dissatisfied
☐ Very dissatisfied
☐ Not sure

Q3. How attached do you feel to the Lewiston-Clarkston area?

☐ Very attached
☐ Somewhat attached
☐ Slightly attached
☐ Not at all attached
☐ Not sure

Q4. During the past five years, how much better or worse do you think Lewiston-Clarkston has become as a place to live?

☐ A lot better
☐ Somewhat better
☐ No change
☐ Somewhat worse
☐ A lot worse
☐ Not sure

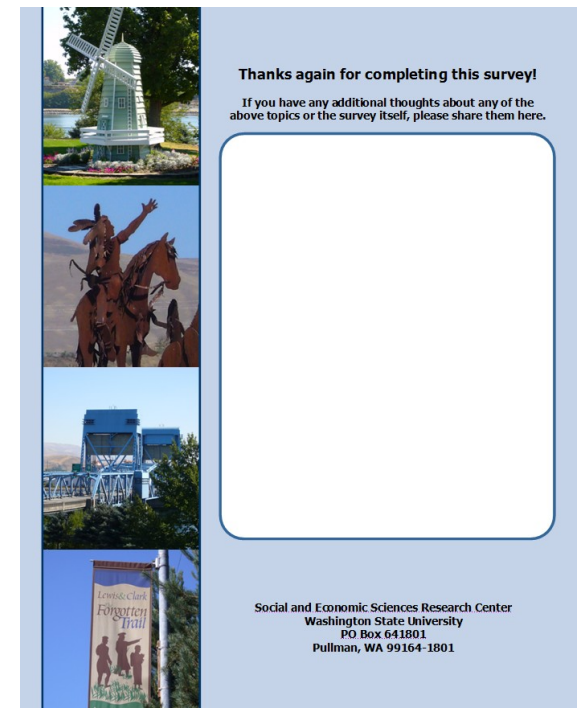
Q5. How much better or worse do you think the local economy has become in the past five years?

☐ A lot better
☐ Somewhat better
☐ No change
☐ Somewhat worse
☐ A lot worse
☐ Not sure

Q6. How much better or worse do you think the area's natural environment has become in the past five years?

☐ A lot better
☐ Somewhat better
☐ No change
☐ Somewhat worse
☐ A lot worse
☐ Not sure

1



Le questionnaire Web était adapté de la même façon

- Utilisation d'une page d'accueil semblable à la couverture avant du cahier d'enquête, toujours axée sur la reconnaissance de l'enquête à partir d'images familières

Lewiston and Clarkston

Quality of Life Survey

An effort to understand the issues important to Lewiston and Clarkston area residents



Hello,

Welcome to the 2007 Lewiston and Clarkston Quality of Life Survey. Your household is part of a sample of Lewiston and Clarkston residential addresses randomly selected to participate in the study. The purpose of the survey is to discover more about how residents are being affected by a variety of things from the availability of jobs and healthcare to the use of cell phones.

Please take just a few minutes to complete this survey by entering in the box below the Personal Access Code we mailed to you .

This study has been reviewed and approved by the WSU Institutional Review Board for human subject participation. If you have questions about the study please contact Thom Allen at ted@wsu.edu. If you have questions about your rights as a participant please contact the WSU IRB at 509-335-3668 or irb@wsu.edu.

Please, enter your Access Code listed in the letter we sent to you:

Special thanks to Will Simpson and PalousePhotography.org for the photo used above.

L'enquête sur le Web a respecté les principes de construction unifiée des modes pour les relier

- Question 2
 - Plan dans le même format que le cahier d'enquête en papier et utilisation d'une image familière dans le coin supérieur gauche de l'écran. Accent mis sur les répondants au lieu des commanditaires (recours à d'autres communications pour ce faire).



Lewiston and Clarkston
Quality of Life Survey

Question 2 of 51
Overall, how satisfied are you with living in this area?

☐ Very satisfied
☐ Somewhat satisfied
☐ Neutral
☐ Somewhat dissatisfied
☐ Very dissatisfied

☐ Not sure

Next >> << Back

Deuxième exemple de présentation Web unifiée à la présentation pour l'envoi postal

- Question 13
 - La petite image change à chaque bloc de 10 questions. Cherche à montrer les mêmes images que le cahier d'enquête, ainsi qu'à maintenir l'intérêt et la familiarité



Lewiston and Clarkston
Quality of Life Survey

Question 13 of 51

How much of a threat, if any, do you think gray wolves pose to each of the following?

	Major threat	Minor threat	No threat at all	Not Sure
Residents of the Lewiston-Clarkston area	☐	☐	☐	☐
Other residents in Northern Idaho and Eastern Washington	☐	☐	☐	☐
Pets and other domestic animals	☐	☐	☐	☐
Farm animals	☐	☐	☐	☐
Wildlife or game	☐	☐	☐	☐

Next >> << Back

Unification des versions postale (gauche) et Web (droite) pour le contrôle des mesures

Q1. Approximately how many years have you lived in the Lewiston-Clarkston area?

 Years

Q2. Overall, how satisfied are you with living in this area?

- ☐₁ Very satisfied
☐₂ Somewhat satisfied
☐₃ Neutral
☐₄ Somewhat dissatisfied
☐₅ Very dissatisfied

☐₆ Not sure

Q3. How attached do you feel to the Lewiston-Clarkston area?

- ☐₁ Very attached
☐₂ Somewhat attached
☐₃ Slightly attached
☐₄ Not at all attached

☐₅ Not sure

Q4. During the past five years, how much better or worse do you think Lewiston-Clarkston has become as a place to live?

- ☐₁ A lot better
☐₂ Somewhat better
☐₃ No change
☐₄ Somewhat worse
☐₅ A lot worse

☐₆ Not sure

Q5. How much better or worse do you think the local economy has become in the past five years?

- ☐₁ A lot better
☐₂ Somewhat better
☐₃ No change
☐₄ Somewhat worse
☐₅ A lot worse

☐₆ Not sure

Q6. How much better or worse do you think the area's natural environment has become in the past five years?

- ☐₁ A lot better
☐₂ Somewhat better
☐₃ No change
☐₄ Somewhat worse
☐₅ A lot worse

☐₆ Not sure

Question 1 of 51

Approximately how many years have you lived in the Lewiston-Clarkston area?

Years

Next >>

<< Back

Question 2 of 51

Overall, how satisfied are you with living in this area?

- ☐ Very satisfied
☐ Somewhat satisfied
☐ Neutral
☐ Somewhat dissatisfied
☐ Very dissatisfied

☐ Not sure

Next >>

<< Back

Question 3 of 51

How attached do you feel to the Lewiston-Clarkston area?

- ☐ Very attached
☐ Somewhat attached
☐ Slightly attached
☐ Not at all attached

☐ Not sure

Next >>

<< Back

Question 4 of 51

During the past five years, how much better or worse do you think Lewiston-Clarkston has become as a place to live?

- ☐ A lot better
☐ Somewhat better
☐ No change
☐ Somewhat worse
☐ A lot worse

☐ Not sure

Next >>

<< Back

Question 5 of 51

How much better or worse do you think the local economy has become in the past five years?

- ☐ A lot better
☐ Somewhat better
☐ No change
☐ Somewhat worse
☐ A lot worse

☐ Not sure

Next >>

<< Back

Question 6 of 51

How much better or worse do you think the area's natural environment has become in the past five years?

- ☐ A lot better
☐ Somewhat better
☐ No change
☐ Somewhat worse
☐ A lot worse

☐ Not sure

Next >>

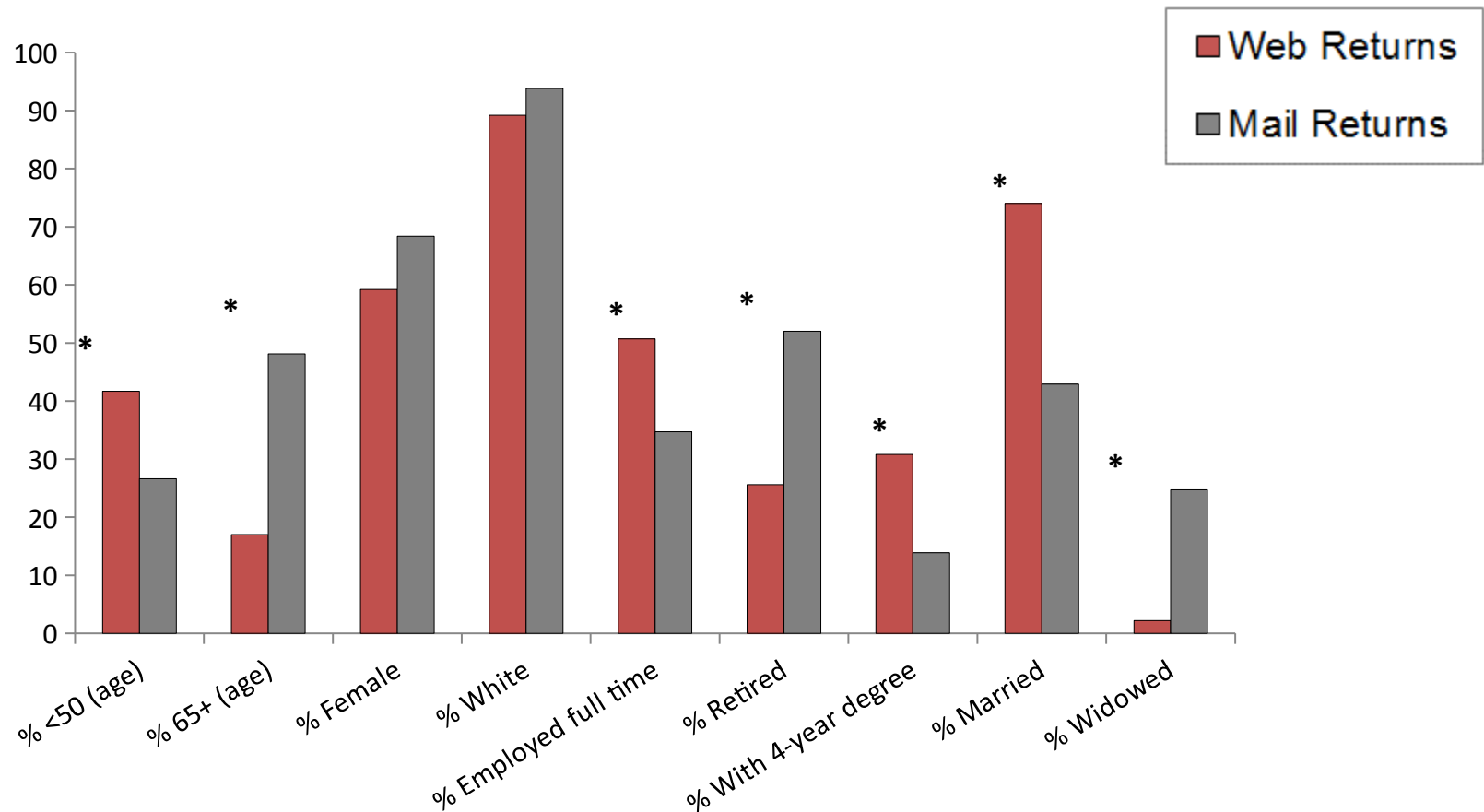
La conservation initiale du format postal a amené 41 % vers le Web; le suivi en version papier a ajouté 14 %. La possibilité de choisir a amené ~80 % vers le format postal ☹.

<u>Traitements</u>	<u>Web (%)</u>	<u>Papier (%)</u>	<u>Total (%)</u>
Préférence pour la poste, avec mention du Web	4	58	62
<u>Poussée vers l'envoi postal</u> (Web dans la 3 ^e prise de contact)	1	70	71
<u>Poussée vers le Web</u>	41	14	55
Envoi d'un questionnaire à retourner par la poste à la 3 ^e prise de contact sur 4			
Sans préférence (choix)	13	50	63

Des taux de réponse élevés étaient souhaitables, mais nous devions aussi nous intéresser à l'erreur liée à la non-réponse

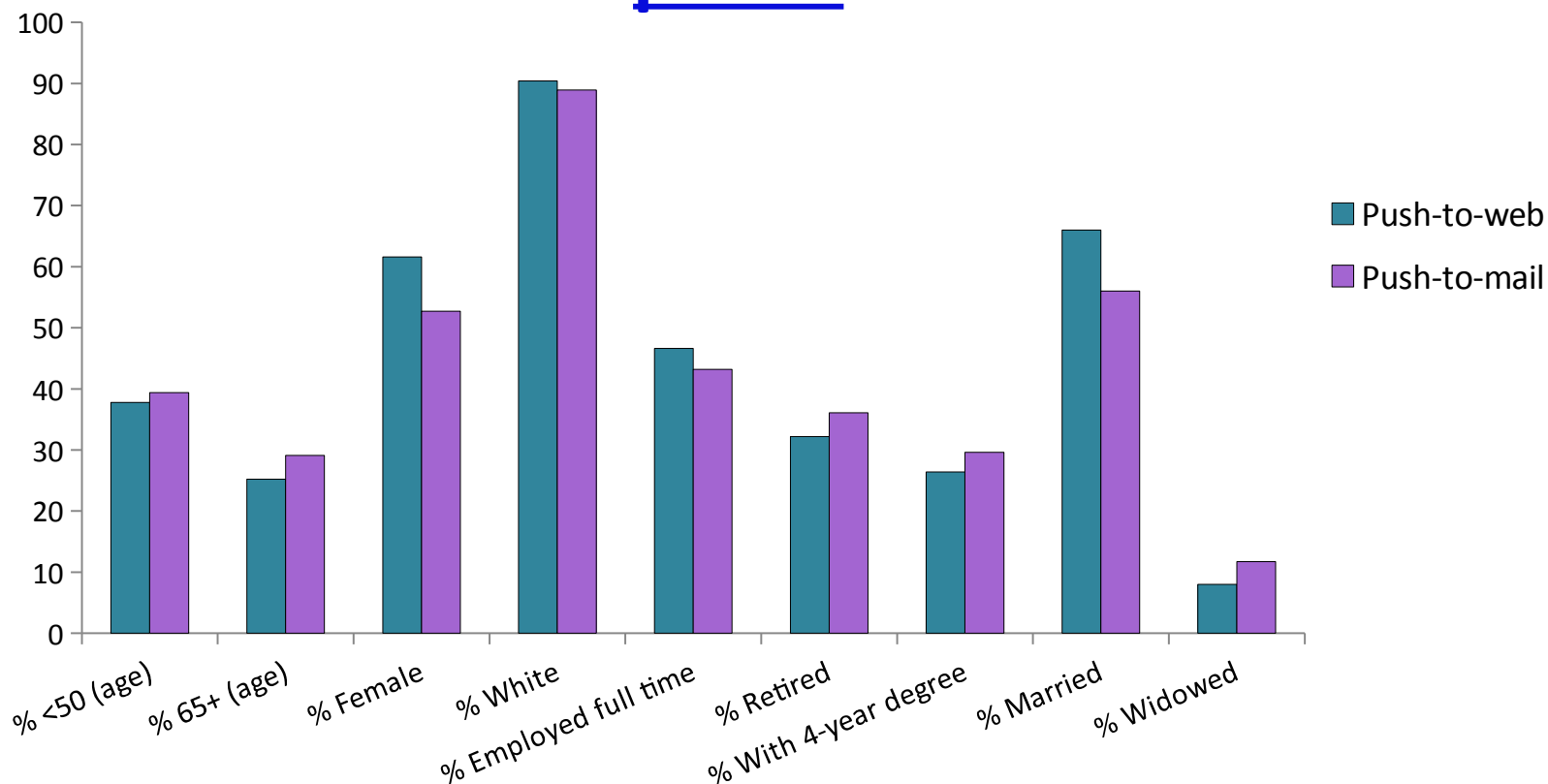
- De meilleurs taux de réponse n'étaient pas très utiles si nos répondants s'avéraient différents des non-répondants en ce qui avait trait à des variables importantes pour les objectifs de l'enquête.
- Par conséquent, nous devions comparer les caractéristiques des répondants sur le Web à celles des répondants ayant utilisé la poste au sein de différents groupes de traitement.
- Si la différence entre les répondants et les non-répondants influait sur les résultats de l'analyse de données, nous avons un grave problème.

Dans le traitement fondé sur le Web, les répondants sur le Web et par la poste étaient plutôt différents



* $p \leq .05$

Mais l'ensemble du groupe fondé sur le Web était assez semblable à l'ensemble du groupe de traitement fondé sur l'envoi postal



* $p \leq .05$

Les premiers succès nous ont encouragés à réaliser quatre essais additionnels à grande échelle afin d'évaluer la méthodologie fondée sur le Web

- 0 Lewiston, ID-Clarkston, essai par la poste, WA 2005
- 1. Lewiston, ID-Clarkston, enquête, WA 2007
- 2. Enquête auprès de la collectivité de Washington 2008
- 3. Enquête économique dans Washington 2009
- 4. Enquête sur l'électricité dans trois États (WA, PA, AL) 2011
- 5. Enquête sur la gestion de l'eau à WA et au NE 2012
 - Plusieurs sujets et populations nécessaires
 - La recherche visait à affiner la méthode par des essais de soustraction et d'addition, p. ex. incitatifs par une somme symbolique, populations d'autres États, plan du questionnaire, sélection des répondants, emplacement du commanditaire, etc.
 - Réalisation de ~28 traitements expérimentaux additionnels, avec groupes conluants.

Pour un résumé des renseignements, consultez le chapitre 11 de l'ouvrage de Dillman, D., Smyth, J.D. et L.M. Christian, 2014. « Internet, Phone, Mail and Mixed-Mode Surveys », dans *The Tailored Design Method*, 4^e édition. (John Wiley, Hoboken, NJ)

Essais 2 à 5; modification de la charge, du sujet et des procédures (p. ex., sans préavis, pas de rappel par carte postale)

- **Questionnaire — de 20 à 30 minutes à remplir (équivalant à 10 pages sur papier de 8 ½ x 11 po). Jusqu'à 140 questions individuelles**
- **Protocole général de mise en œuvre : une certaine variation des spécifications d'une enquête à l'autre**
 - Semaine 1 : Demande postale qui comprend un incitatif d'une somme symbolique de 4 \$ ou 5 \$, avec demande de réponse sur le Web**
 - Semaine 2 : Lettre (non une carte postale) de remerciement/rappel**
 - Semaine 5 : Autre lettre de demande avec questionnaire à retourner par la poste et, dans certains cas, autre incitatif en argent plus modeste**
 - Semaine 6 : Dernier remerciement/rappel**

Enquête auprès de la collectivité de Washington, 2008 (WCS) : premier essai à l'échelle de l'État

- Exemple de version envoyée par la poste

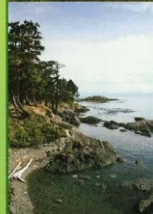
Washington Community Survey

An effort to better understand how Washington communities serve the people who live in them



To be completed by the adult (age 18 and over) in your household who has had the most recent birthday.

Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
Pullman, WA 99164
1-800-833-0867



Thanks again for completing this survey!

If you have any additional thoughts about any of the above topics or the survey itself, please share them here.

Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
PO Box 641801
Pullman, WA 99164-1801

Washington Community Survey

Q1. What is the name of the city or town where you receive your postal mail?

WA
Name of city/town

Q2. For how many years has your postal mailing address been in this city or town?

Years

Q3. Which one of the following best describes where your residence is in relation to this city or town?

- ☐ In or near the downtown area
☐ Away from the downtown area but within the city or town limits
☐ Outside the city or town limits

Q4. Some people we have talked to in Washington state depend mostly on their postal mailing address city or town for services while others tend to rely on another city or town. Where do you go most of the time to do each of the following? (Please choose one answer for each item)

	Your postal address city or town	Another city or town close by (less than 30 miles away)	A distant city or town (more than 30 miles away)	Does not apply to me
A. Buy groceries	☐	☐	☐	☐
B. Buy other household items	☐	☐	☐	☐
C. Buy gasoline for vehicles	☐	☐	☐	☐
D. Work	☐	☐	☐	☐
E. Get medical care	☐	☐	☐	☐
F. Outdoor recreational activities	☐	☐	☐	☐
G. Attend religious services	☐	☐	☐	☐
H. Participate in clubs or other organizations	☐	☐	☐	☐
I. To eat out	☐	☐	☐	☐
J. Entertainment (movies, sports, bowling, etc)	☐	☐	☐	☐
K. Visit with friends	☐	☐	☐	☐
L. Visit with relatives	☐	☐	☐	☐

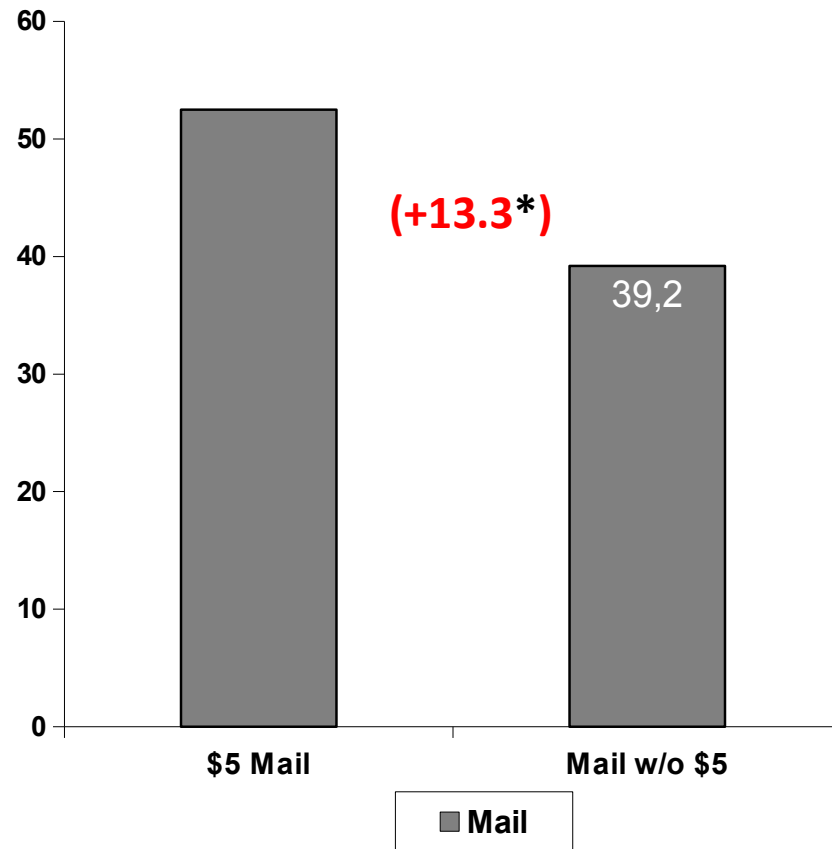
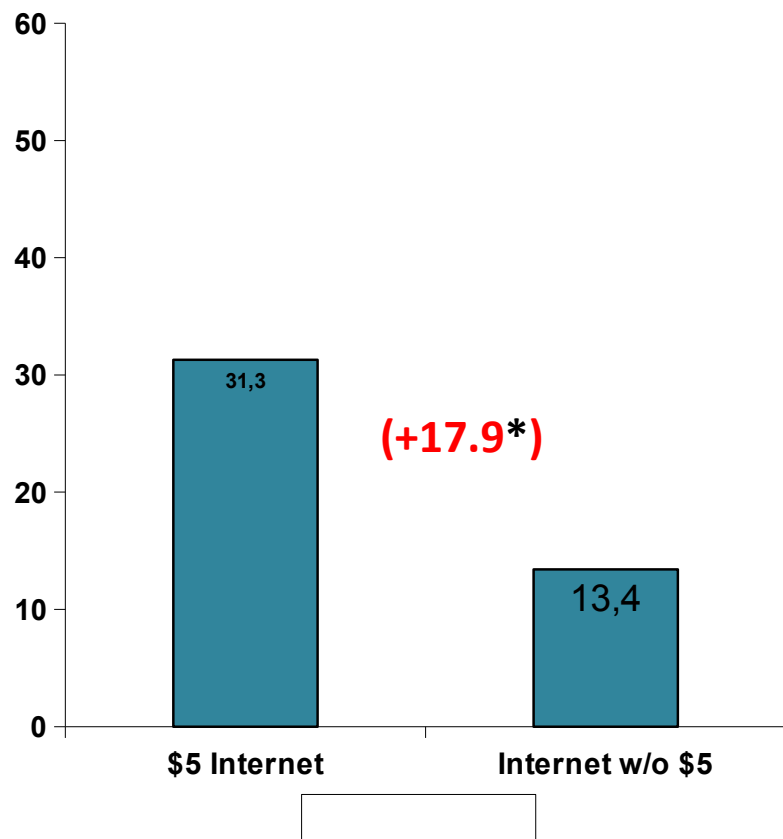
Q5. Do you consider the community where you live to be the city or town where you receive your postal mail or a different city, town, suburb, or location?

- ☐ The community where you live is the city or town where you receive your postal mail → Skip to Q6
☐ The community where you live is a different city, town, suburb, or location

Q5a. (If a different city, town, suburb, or location) what name best describes the community where you live?

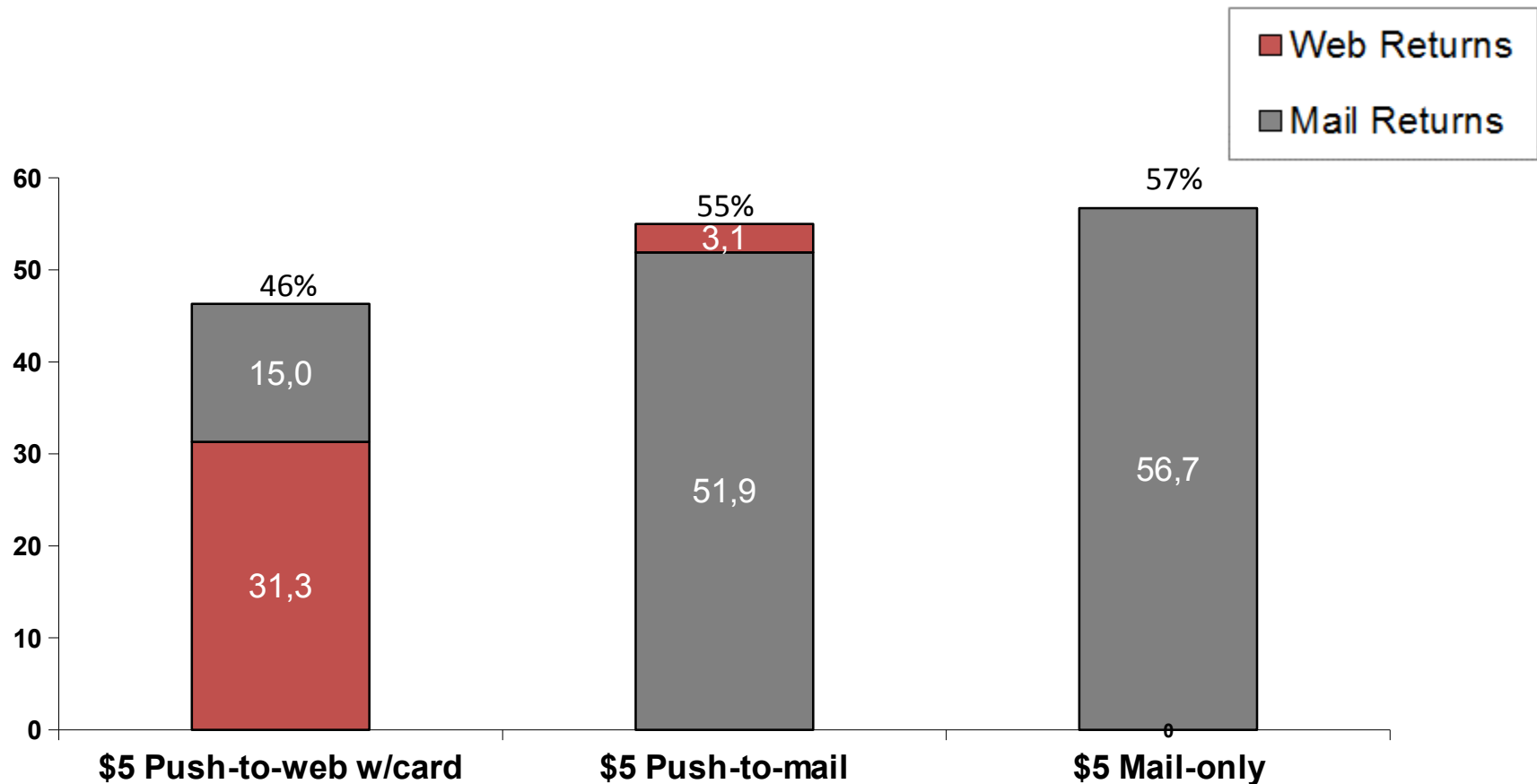
Name of city, town, suburb, or location that best describes the community where you live.

Un incitatif de 5 \$ en argent (WCS), plus efficace pour pousser vers le Web que pour la version papier seulement

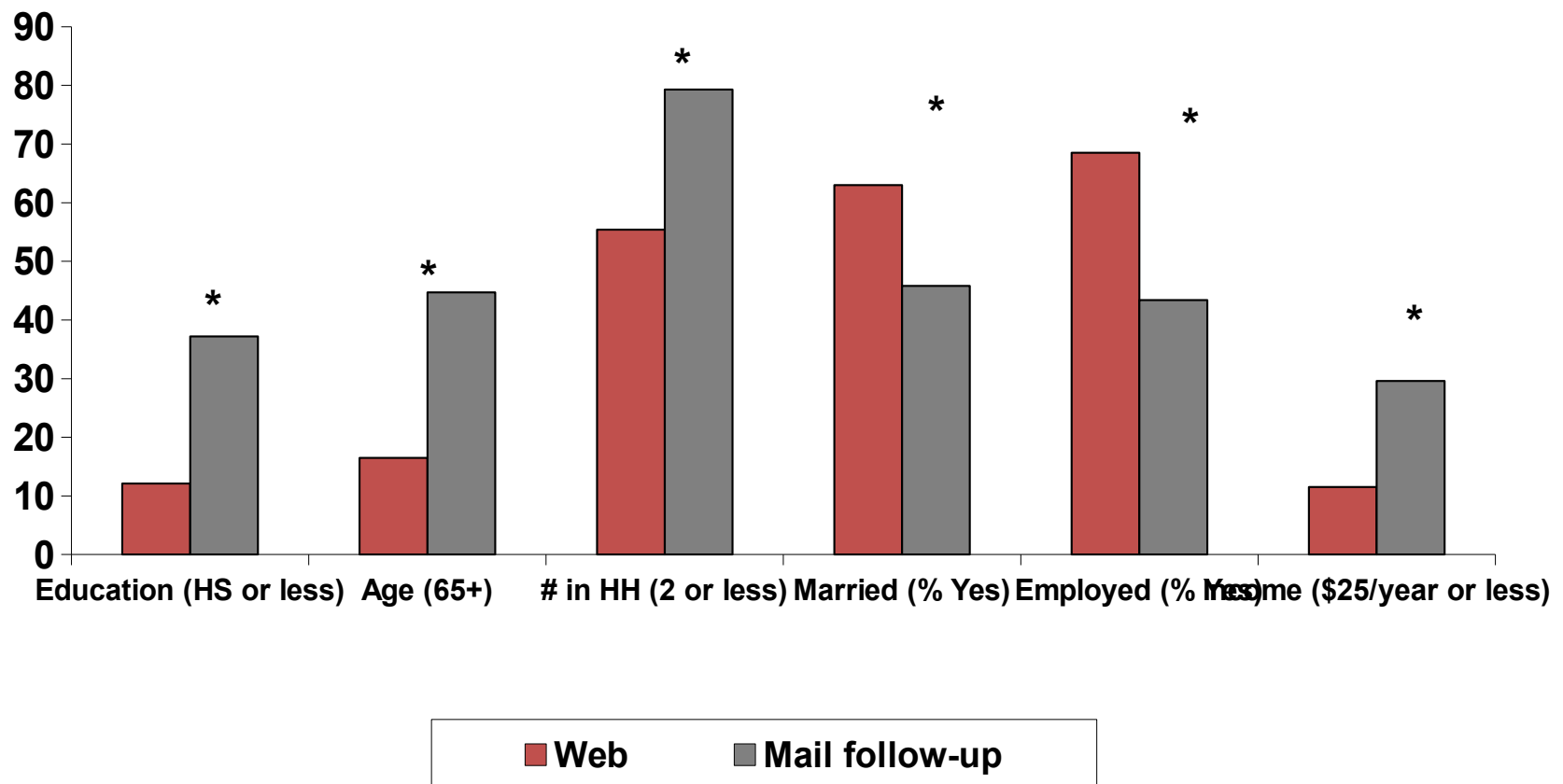


* $p \leq .05$

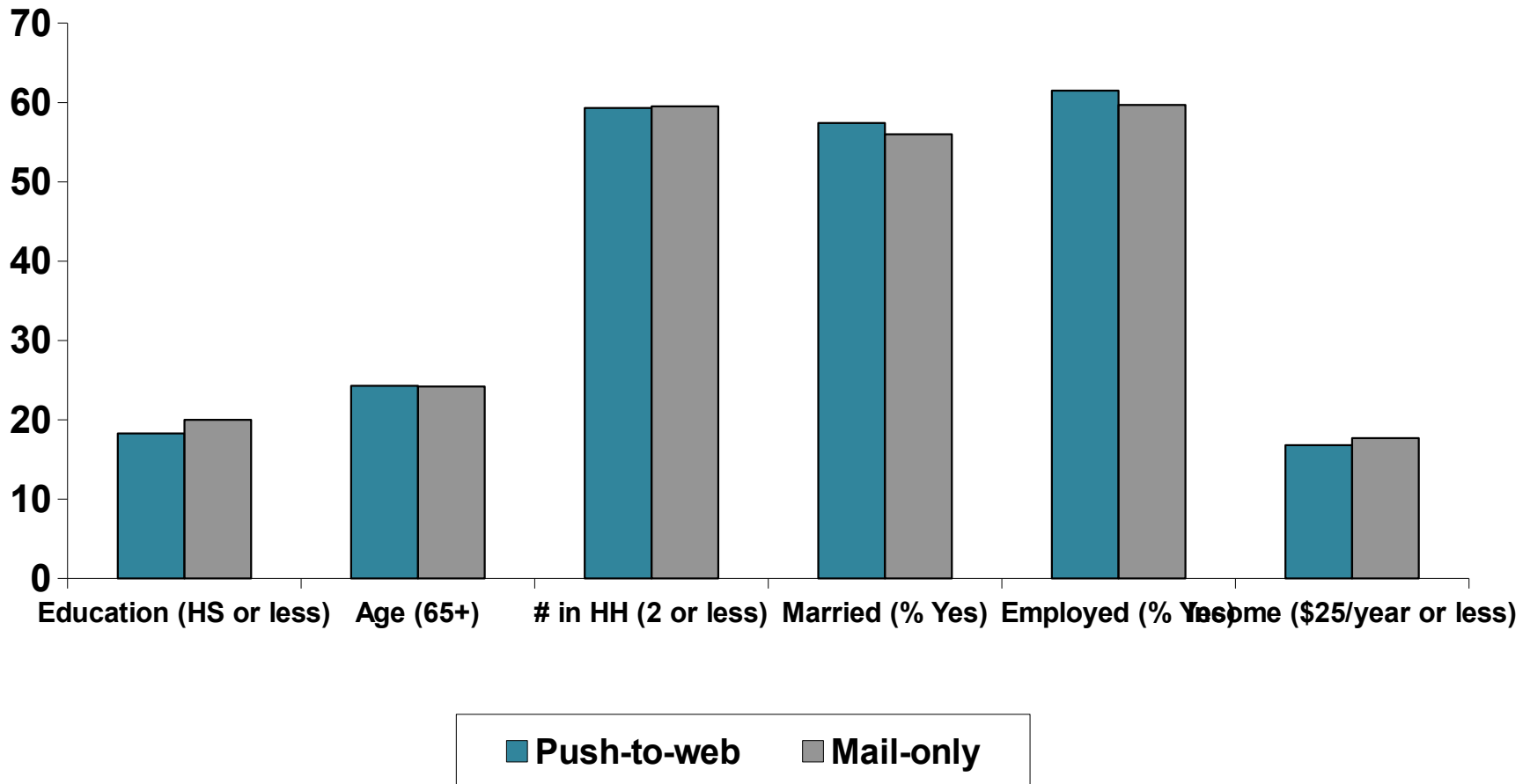
L'approche fondée sur le Web a obtenu une réponse totale plus faible, mais deux tiers des réponses ont été envoyés par le Web. Pour la poussée vers l'envoi postal, une demande tardive de réponse sur le Web aura eu très peu d'effet.



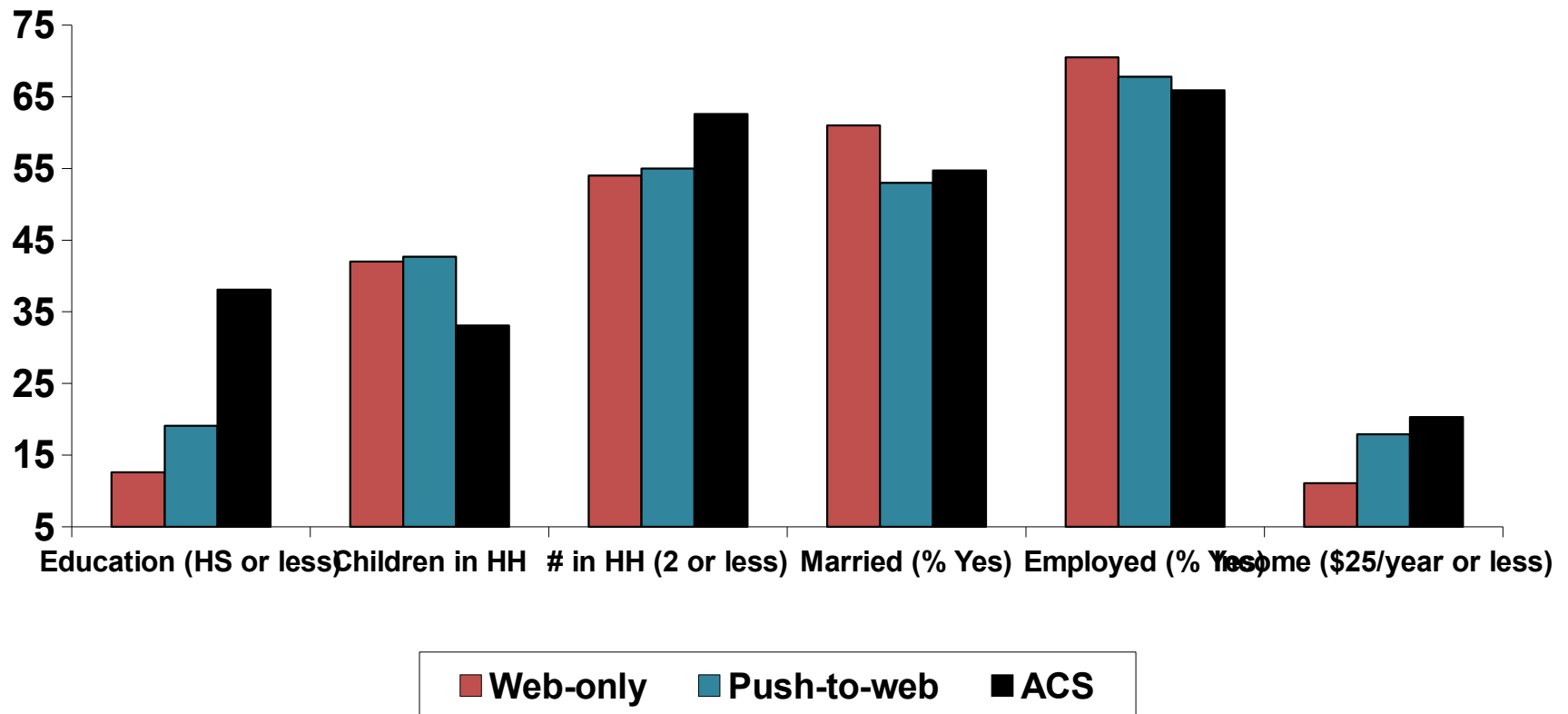
L'introduction d'un questionnaire en format papier à la 3^e prise de contact a entraîné la participation de types de répondants différents de ceux recrutés grâce à l'effort initial de poussée vers le Web (Messer et Dillman, 2011)



**Le groupe mixte de méthode fondée sur le Web
(répondants sur le Web plus envoi postal) était semblable
au groupe de traitement envoi postal seulement sur le
plan démographique**



L'ensemble du groupe à poussée sur le Web était plus représentatif que les répondants sur le Web seulement (comparaison avec l'American Community Survey du US Census Bureau)



Enquête économique à l'échelle de l'État de 2009, adaptée à l'État avec carte et images

- Livret en papier de format 8 ½ x 11 po, ayant des images « personnalisées » pour favoriser l'établissement d'un lien entre les répondants et l'enquête, et pour mettre l'accent sur une région visée par l'enquête plutôt que sur une source d'enquête. De plus, utilisation de couleurs et d'un plan semblables pour relier à l'enquête menée sur le Web (Messer et Dillman, 2012)

Are You Better or Worse Off Than A Year Ago?

A study of how households throughout Washington may have been affected by changes in the economy.



To be completed by an adult at this address with knowledge of the household's economic situation since September 2008.

Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
Pullman, WA 99164
1-800-833-0867

Washington Economic Survey

Q14. How long has your household lived at your current residence?

☐ Over five years → Skip to G15
☐ Over one year to five years → Skip to G15
☐ One year or less

Q14a. (If one year or less) were each of the following a reason for moving to your current residence during the past year?

	No	Yes
A. Purchased your current residence	☐	☐
B. A foreclosure on your previous residence	☐	☐
C. Could not afford rent or mortgage at your previous residence	☐	☐

Q15. Do you think that your household's overall total income during 2009 will be:

☐ A lot more than in 2008
☐ A little more than in 2008
☐ About the same as in 2008
☐ A little less than in 2008
☐ A lot less than in 2008

Q16. Compared to one year ago, has the amount of income that your household saves each month:

☐ Increased a lot
☐ Increased a little
☐ Stayed about the same
☐ Decreased a little
☐ Decreased a lot
☐ Does not apply, my household has not saved any income in over a year

Q17. During the past year, has the overall value of your household's retirement savings:

☐ Increased a lot
☐ Increased a little
☐ Stayed about the same
☐ Decreased a little
☐ Decreased a lot
☐ Does not apply, my household has not had retirement savings during the past year

Q18. To what extent are you concerned that members of your household will be unable to afford to retire when planned?

☐ Very concerned
☐ Somewhat concerned
☐ A little concerned
☐ Not at all concerned
☐ Does not apply, all members of my household are currently retired

Thanks again for completing this survey!

If you would like to clarify any of your answers, or share additional thoughts about how your household has been affected during this last year by changes in the economy, please do that here.



Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
PO Box 641801
Pullman, WA 99164-1801

Enquête sur l'électricité dans trois États de 2011, avec couvertures adaptées

- Exemple de couvertures envoyées par la poste

How Will Alabama's Future Electricity Needs Be Met?

A survey of what residents think should and should not be done to meet growing future electricity needs across the state.



To be completed by the adult (age 18 and older) in your household who has had the most recent birthday.

Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
Pullman, WA 99164
1-800-833-0867

How Will Pennsylvania's Future Electricity Needs Be Met?

A survey of what residents think should and should not be done to meet growing future electricity needs across the state.



To be completed by the adult (age 18 and older) in your household who has had the most recent birthday.

Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
Pullman, WA 99164
1-800-833-0867

How Will Washington's Future Electricity Needs Be Met?

A survey of what residents think should and should not be done to meet growing future electricity needs across the state.

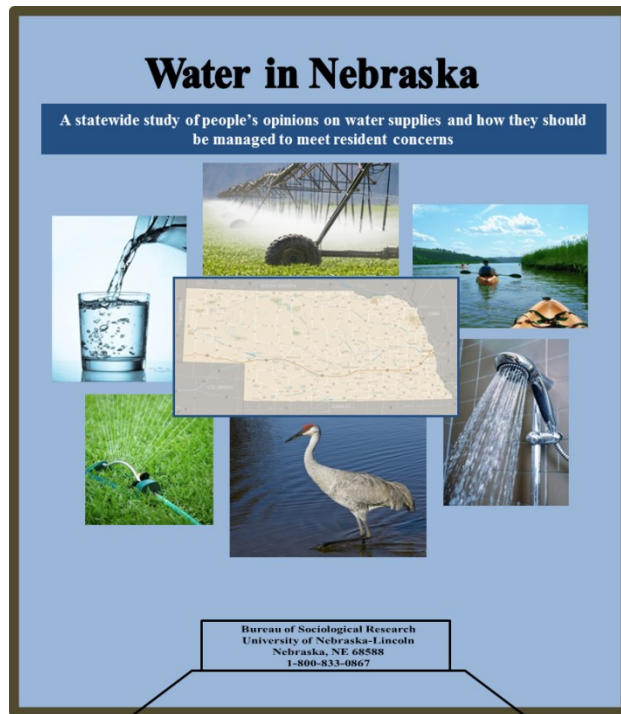


To be completed by the adult (age 18 and older) in your household who has had the most recent birthday.

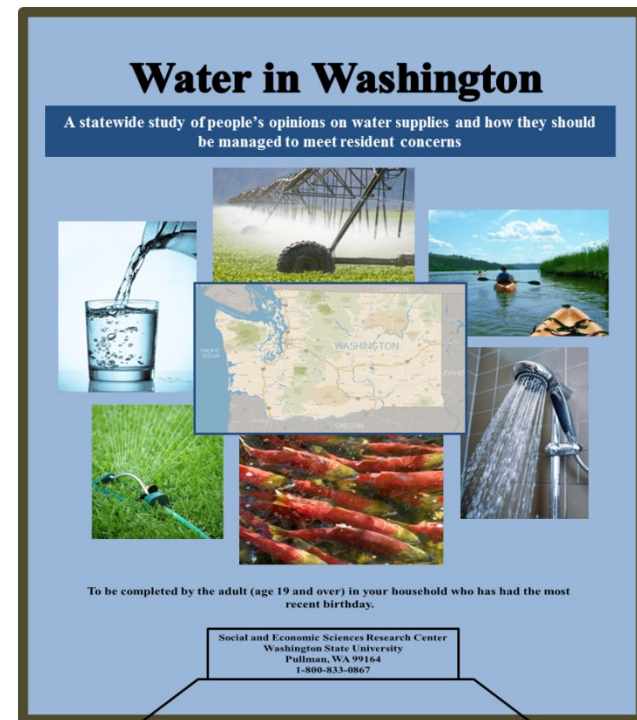
Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
Pullman, WA 99164
1-800-833-0867

Enquête sur la gestion de l'eau de 2012 : adaptée à l'État à l'aide d'images et de l'identité du commanditaire

- Exemples de couvertures envoyées par la poste

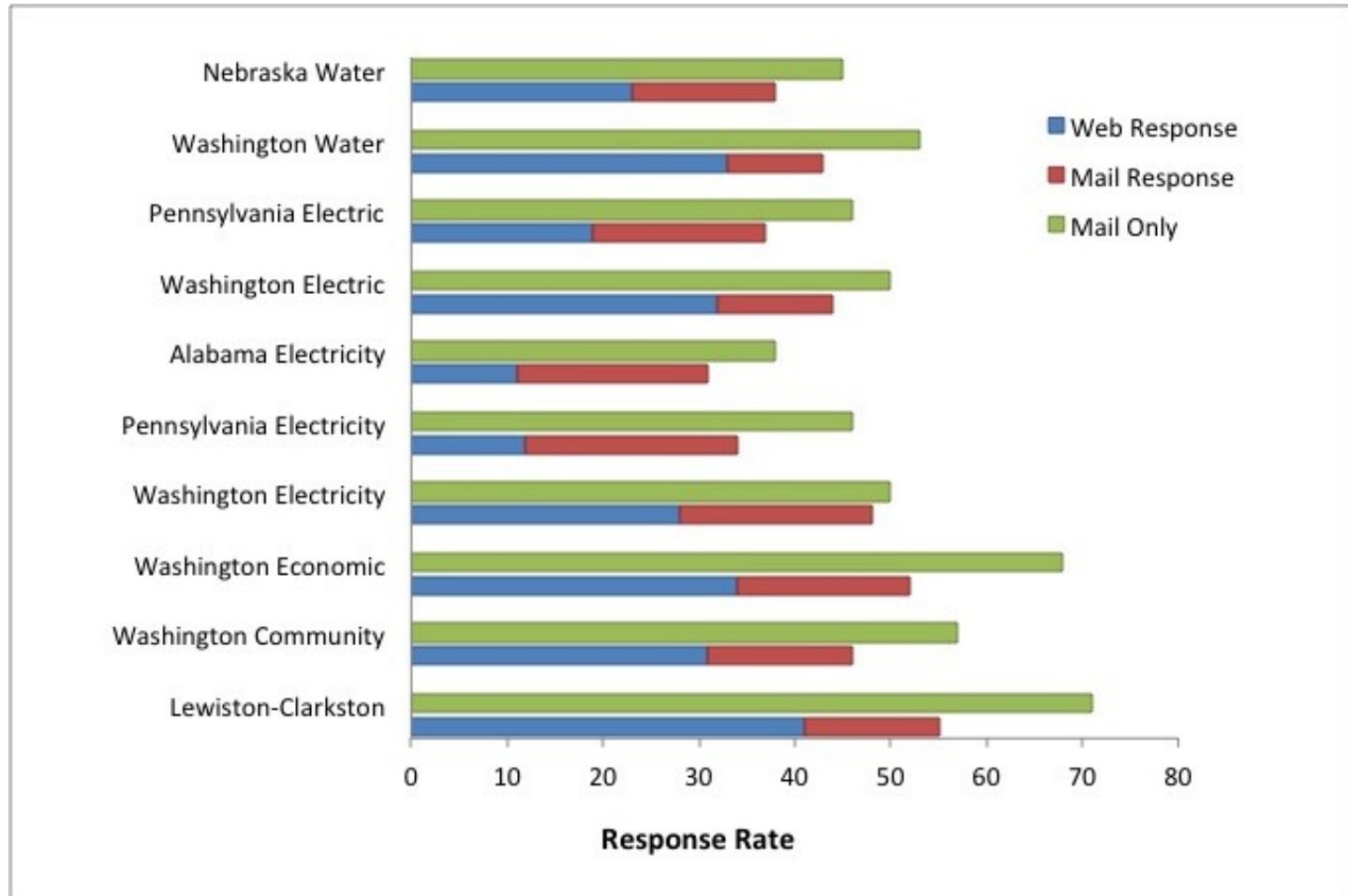


Bureau of Sociological Research
University of Nebraska-Lincoln
Lincoln, NE 68588
1-800-833-0867



Social and Economic Sciences Research Center
Washington State University
Pullman, WA 99164
1-800-833-0867

**Taux de réponse dans 10 enquêtes à l'échelle de l'État avec
poussée vers le Web (moyenne, 43 %, dont 62 % sur le Web)
envoi/retour par la poste (moyenne, 53 %), 2007-2012
(Dillman, Smyth et Christian, 2014, chapitre 11).**

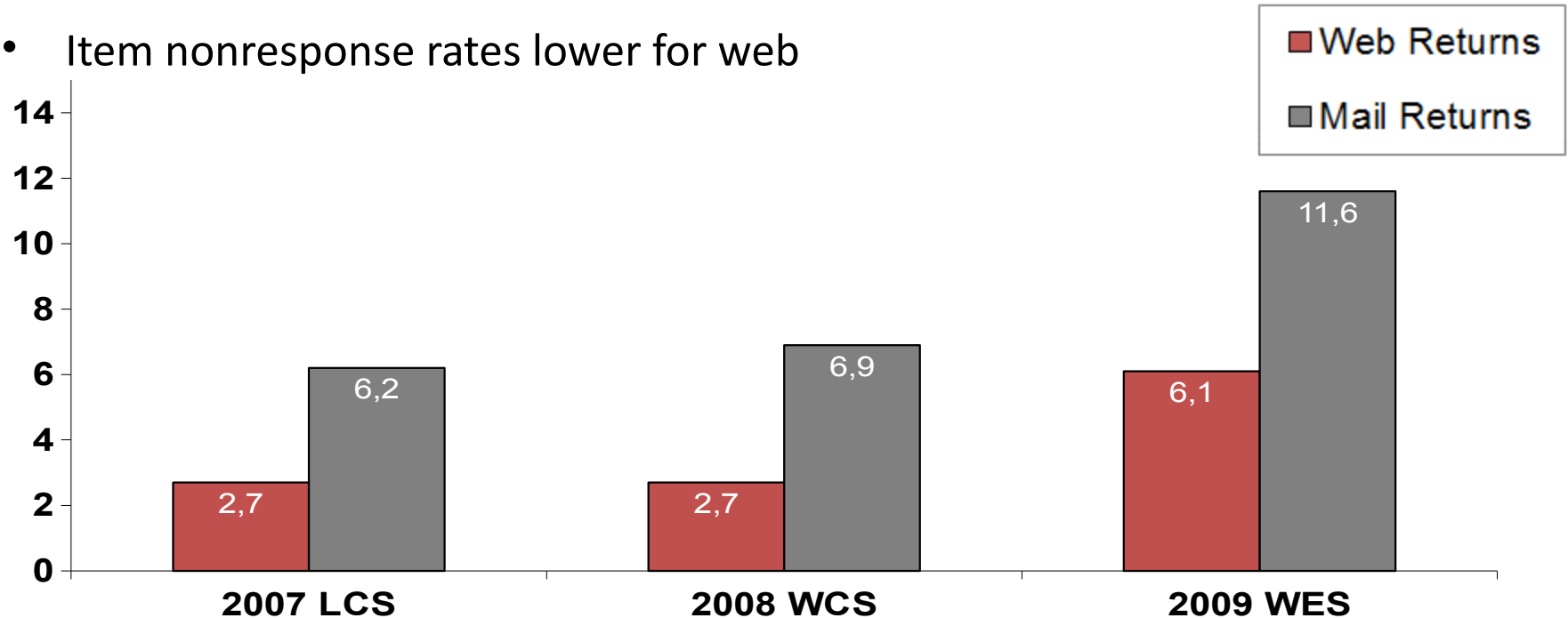


Est-ce que la non-réponse partielle annule les gains réalisés dans les taux de réponse?

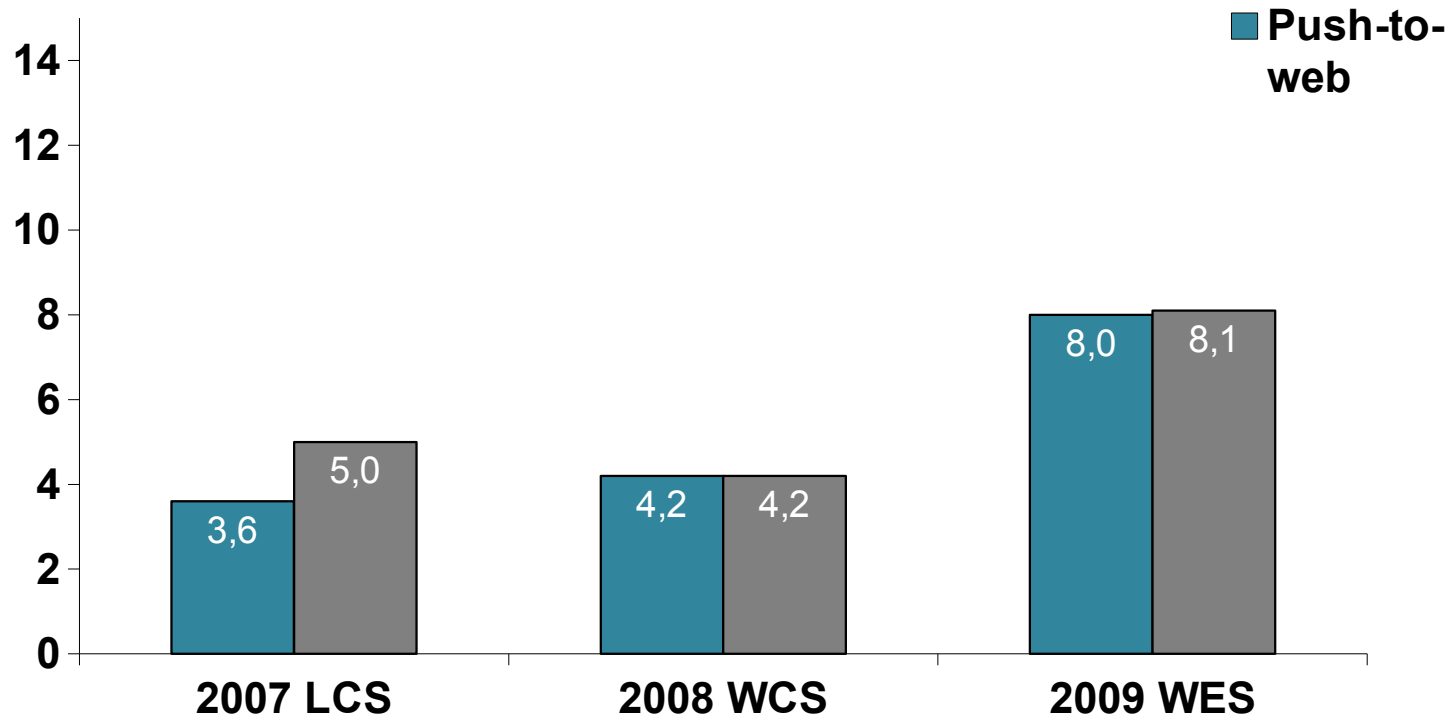
- Si les taux de non-réponse partielle de l'envoi postal sont plus élevés, peut-être annulent-ils les avantages réalisés grâce à l'obtention de plus de réponses dans les plans avec poussée vers le Web.
- Il était donc important d'évaluer cet aspect. (Consultez Messer, Edwards et Dillman, Survey Practice, 2012.)

Non-réponse partielle liée au Web versus l'envoi postal dans les groupes avec méthode fondée sur le Web des enquêtes LCS, WCS et WES

- Item nonresponse rates lower for web



MAIS les groupes avec méthode fondée sur le Web et envoi postal seulement présentaient des taux globaux de non-réponse partielle du même ordre; dans les groupes avec méthode fondée sur le Web, les répondants ayant reçu une offre tardive d'envoi postal avaient probablement moins de capacités (plus âgés et ayant fait moins d'études).



Résumé des principaux résultats

1. 10 réponses par envoi postal seulement = 53 % (de 38 % à 71 %).
2. 10 réponses avec poussée vers le Web = 43 % (de 31 % à 55 %).
3. L'offre d'un choix dès le début pousse la plupart des répondants (~80 %) vers l'envoi postal.
4. La méthode fondée sur le Web entraîne environ 60 % des réponses sur le Web.
5. Des incitatifs sous forme de somme symbolique remis avec la demande entraînent une nette amélioration des taux de réponse sur le Web et globaux.

Résumé des principaux résultats (2)

1. Il existe d'importantes différences entre les répondants sur le Web et ceux qui envoient leurs réponses par la poste (études, âge, revenu, état matrimonial).
2. Les répondants du traitement Web + envoi postal étaient assez semblables à tous les répondants du traitement par envoi postal seulement.
3. La non-réponse partielle du volet envoi postal constitue un problème moins important que prévu lorsque des principes visuels sont appliqués.
4. La réponse diminue lors d'enquêtes dans des États éloignés.
5. Les coûts de la méthode fondée sur le Web sont légèrement plus élevés par répondant que ceux de l'envoi postal seulement, en raison des taux de réponse plus faibles.

Méthodes fondées sur le Web utilisées dans de nombreuses enquêtes nationales

- Recensement de 2015 au Japon
- American Community Survey (3,5 millions de ménages par année)
- Sélection et collecte de données pour l'enquête américaine sur l'enseignement aux enfants
- Sélection et collecte de données sur les ménages pour l'enquête américaine sur la santé des enfants
- Recensement de 2016 en Australie
- Recensement de 2020 aux États-Unis

Partie III.

Défis additionnels associés aux promesses et aux périls des enquêtes fondées sur le Web

Promesses et périls liés à la méthode fondée sur le Web

- À longue échéance, nous devons pousser les répondants vers le Web, mais il faut le faire en gardant les yeux grand ouverts.
- Il y a d'importantes promesses à réaliser.
- Aller dans ce sens comporte aussi des périls auxquels nous devons songer.

12 façons dont la méthode Web exhibe ses promesses

- 1 Un échantillonnage fondé sur l'adresse procure une meilleure couverture.
- 2 Les taux de réponse à une méthode fondée sur le Web sont beaucoup plus élevés que ceux d'une composition aléatoire par téléphone.
- 3 Des réductions de coûts semblent probables.
- 4 Des réponses plus rapides de la « plupart » des personnes semblent probables.
- 5 Une meilleure adaptation à la culture « libre-service » de la société.

La méthode fondée sur le Web exhibe ses promesses (2)

- 6 Réduction des réponses souhaitables sur le plan social (comparativement aux entrevues).
- 7 Réduction du nombre excessif de réponses scalaires.
- 8 Enchaînement plus efficace (que par envoi postal).
- 9 Une première prise de contact par courrier accroît le sentiment de confiance.
- 10 Des incitatifs préliminaires accroissent la probabilité de réponse.
- 11 Possibilité de regrouper les deux étapes d'une collecte des données en une seule (sélection, avec questionnaire plus long).
- 12 Meilleure adaptation aux préférences et aux pressions organisationnelles.

Recherche et innovation commandées par les périls de la méthode Web

- 1 Comment surmonter l'« irritation » de ne pas fournir de choix immédiat.
- 2 Besoin d'incitatifs préliminaires pour amener les gens à changer de mode (p. ex., transfert d'une prise de contact par courrier à une réponse sur le Web).
- 3 Les décisions relatives à l'accès aux communications sont passées d'un contrôle organisationnel à la préférence et au comportement de chaque personne.
- 4 Les appareils de poche/sac à main constituent l'interface dominante (et peut-être la seule) qui relie certaines personnes aux ordinateurs.
- 5 Une réponse sur le Web est insuffisante dans la majorité des enquêtes – biais causés par un niveau de scolarité plus élevé, le revenu et des ménages plus jeunes avec enfants.
- 6 Suivi par courrier pour trouver un équilibre face aux contraintes – enchaînement, plus nécessité d'une construction de mode unifiée.

Autres périls de la méthode Web auxquels porter attention (2)

- 7 Un mélange des modes de réponse est susceptible de créer des différences de mesure, lorsqu'il est permis de répondre aux questions de différentes manières.
- 8 Le passage à l'envoi postal à la 3^e ou 4^e prise de contact n'est pas bien géré, p. ex., accent encore mis sur le Web, un incitatif ou suivi minimal.
- 9 Absence d'élaboration de communications coordonnées ou favorables à tous, axées sur le processus de réponse.

Autres périls de la méthode Web auxquels porter attention (3)

- 10 Ne pas traiter l'envoi postal et le Web comme des compagnons. Les répondants peuvent utiliser l'envoi postal afin de réfléchir aux réponses avant de les saisir sur le Web, mais une construction différente compliquera la situation.
- 11 Sommes-nous sur une pente dangereuse en raison d'un logiciel de type libre-service?

Faisons appel seulement aux personnes qu'il est possible de joindre par courriel.

Recueillons seulement des réponses sur le Web.

Augmenter la taille de l'échantillon en raison du faible taux de réponse.

Traiter de plus grands échantillons comme s'ils présentaient des erreurs d'échantillonnage.

Faire appel à la pondération afin de créer des données pour les catégories sous-représentées.

Une mentalité de type attraper-relâcher-attraper de nouveau prend forme.

Quelques étapes supplémentaires

- Mettre en place un suivi par la poste plus efficace dans la stratégie initiale de poussée vers le Web, p. ex., plusieurs prises de contact, avec incitatifs additionnels pour faire en sorte que les communications soient lues.
- Composer avec un plan unifié qui comprend un suivi par la poste et des téléphones intelligents, exigeant un remaniement des enquêtes réalisées pour les ordinateurs de table/portables.
- Composer avec des problèmes d'enchaînement liés à l'aspect visuel des enquêtes en format papier.
- Le suivi téléphonique a-t-il un rôle à jouer malgré la désirabilité sociale et les effets auraux vs visuels?
- Beaucoup de choses peuvent et doivent être faites.

Références choisies

1. Smyth, J.D., Dillman, D.A., Christian, L.M., & O'Neill, A. (2010). "Using the Internet to survey small towns and communities: Limitations and possibilities in the early 21st century." American Behavioral Scientist 53: 1423-1448.
2. Dillman, D.A., Smyth, J.D., Christian, L.M. 2014. Internet, Phone, Mail and Mixed-Mode Surveys; The Tailored Design Method 4th edition. (John Wiley Co Hoboken, NJ)
3. Messer, Benjamin L. and Don A. Dillman. 2011. "Surveying the General Public Over the Internet Using Address-Based Sampling and Mail Contact Procedures." Public Opinion Quarterly 75(3):429-57.
4. Millar, Morgan M. and Don A. Dillman. 2011. Improving Response to Web and Mixed-Mode Surveys. Public Opinion Quarterly 75 (2): 249-269
5. Edwards, Michelle L., Don A. Dillman and Jolene D. Smyth. 2014. An Experimental Test of the Effects of Survey Sponsorship on Internet and Mail Survey Response. Public Opinion Quarterly. 78 (3): 734-750.

Références choisies, page 2

6. Edwards, Michelle L., Don A. Dillman and Jolene D. Smyth. 2014. An Experimental Test of the Effects of Survey Sponsorship on Internet and Mail Survey Response. Public Opinion Quarterly. 78 (3): 734-750.
7. Messer, Benjamin L., Michelle L. Edwards, & Don A. Dillman. (2012). "Determinants of Web & Mail Item Nonresponse in Address-Based Samples of the General Public." Survey Practice, April: <http://www.surveypractice.org>
8. Messer, Benjamin L. 2012. "Pushing households to the web: Results from Web+Mail experiments using address based samples of the general public and mail contact procedures." Ph.D. Dissertation. Washington State University, Pullman.
8. Edwards, Michelle L. 2013. "Measuring Public Perceptions of Water Governance in Nebraska and Washington." Ph.D. Dissertation. Washington State University, Pullman.

Références choisies, page 3

- Dillman, Don A. and Michelle L. Edwards. In Press. Chapter 17. Designing a Mixed-Mode Survey. Sage Handbook of Survey Methodology. Sage Publications Wolf, Joye, Smith and Fu. Thousand Oaks. CA
- Dillman, Don A., Feng Hao, Morgan M. Millar. In Press. Chapter 15. Improving the Effectiveness of Online Data Collection by Mixing Survey Modes. In Fielding, Nigel, Raymond M. Lee and Grant Blank. The Sage handbook of Online Research Methods, 2nd edition. Sage Publications, London.
- Harter, Rachel, Battaglia, Michael P., Buskirk, Trent D., Dillman, Don A., English, Ned, Mansour Fahimi, Frankel, Martin R., Kennel, Timothy, McMichael, Joseph, McPhee, Cameron Brook, Montaquila, Jill, Yancey, Tracie, Zukerberg, Andrew L. 2016. Address-base Sampling. American Association for Public Opinion Research Task Force Report 133 pp.
http://www.aapor.org/AAPORKentico/AAPOR_Main/media/MainSiteFiles/AAPOR_Report_1_7_16_CLEAN-COPY-FINAL.pdf

Merci!

Coordonnées additionnelles :

Dillman@wsu.edu

133 Wilson-Short Hall

Washington State University

Pullman, WA 99164-4014

dillman@wsu.edu

509-335-4150