

# Re-designing respondent communication: a respondent centred approach

## 17<sup>th</sup> workshop on LFS methodology

**Pamela Kultscher**  
Statistics Austria

**Andrea Schrott**  
Statistics Austria

Neuchâtel, 25 April 2024

[www.statistik.at](http://www.statistik.at)

# Why redesign respondent communication?

Reducing respondent burden

Increasing acceptance



# Respondent centred design

- Easy to understand
  - ⇒ Plain language
- Optimal readability & comprehensibility
  - ⇒ Accessibility
- Optimode design

# Literacy

(German speaking adults in Germany, 2018)

$\alpha$ 1	Read and write single letters	0.6 %
$\alpha$ 2	Read and write single words	3.9 %
$\alpha$ 3	Read and write single sentences (no cohesive texts)	10.0 %
$\alpha$ 4	Vocabulary = elementary school level Problems with reading & writing	25.9 %

**Target group for plain language: 40.4 %**

## Goals of plain language:

- Inclusion
- Accessibility
- Comprehensibility
- Increased Reading Motivation

# The letter's contents depend on...

- Recipients:
- Sender:
- Role of the text:
- Reading situation:
- Contents:
  - What is the letter about?
  - Who has to participate in the survey?
  - Why should one participate?
  - When should one participate?
  - How can one participate?
  - What is the benefit from participation?
- Respondents in households
- Statistics Austria
- Motivation to participate
- Stress, hallway, kitchen table
- Micro Census / LFS
- Everyone in the household
- Compulsory participation
- Survey dates
- Mode
- No fine, service to community/democracy, (incentive)

# Plain language

Linguistically simpler  $\Rightarrow$  simpler in content  $\Rightarrow$  Not less information!

- Choice of information
  - Length of text
  - Complexity of text
- Low degree of detail
  - Not wrong
  - Not misleading
- Access to more detailed information
  - Data protection policy
  - Detailed description of survey



# Graphic Design

## Font design



Ascenders which extend higher than the cap height help to emphasise word patterns



A large x-height enhances legibility by creating more space for lowercase letterforms



A lower junction on the 'r' helps to differentiate the 'm' from the 'm'



Open terminals prevent shapes from appearing closed increasing clarity



Balanced spacing allows us to read in saccades (rapid eye movement) effectively



A Stem weight 17-20% of the x-height maximises legibility



Emphasised dot size on the 'i' and 'j' accentuates recognition



Differentiation of often confused letterforms improve readability



Open counters enhance legibility by reducing fill in at smaller sizes



Many fonts mirror the 'b' to create the 'p' and 'd' which can be confusing



Extended tails promote clearer letter shapes and character recognition



A tail of the 'Q' that follows through helps to distinguish from the 'O'

Calibri:

l l 1

Source Sans Pro

l l 1

Source Sans Pro Light

The quick brown  
fox jumps over the  
lazy dog

Source Sans Pro Regular

The quick brown  
fox jumps over  
the lazy dog

Source Sans Pro Semibold

**The quick brown  
fox jumps over  
the lazy dog**

Source Sans Pro Bold

**The quick brown  
fox jumps over  
the lazy dog**

Source Sans Pro Black

**The quick brown  
fox jumps over  
the lazy dog**

# Supporting Graphic Elements



## Welche Fragen stellen wir Ihnen im Mikrozensus?

Die Themen sind Wohnen, Ausbildung und Beruf, 2024 liegt der Schwerpunkt auf jungen Erwachsenen am Arbeitsmarkt. Wir fragen zum Beispiel nach Wohnkosten, Schulbildung, Berufstätigkeit und Arbeitszeit. Die Fragen zu Ihren tatsächlichen Arbeitsstunden beziehen sich auf die Woche RefWEEK.

Details finden Sie im Musterfragebogen auf unserer Webseite:  
[www.statistik.at/mikrozensus](http://www.statistik.at/mikrozensus)

## Ihr Haushalt kann online teilnehmen:

- 1 Einsteigen ab TT.MM.JJJJ: [www.statistik.at/onlinebefragung](http://www.statistik.at/onlinebefragung)
- 2 Anmelden (Groß-/Kleinschreibung beachten):



EXAMPLES

Erhebungskurz  
ADRESSZEILENAME  
ADRZEILESTR  
ADRZEILEPOST  
FID: FID/Erhebungskurz

Wien, am datumbriefde

Betreff: **Auskunftspflichtige Erhebung MIKROZENSUS**

BRIEFANREDE!

Wir möchten Sie informieren, dass alle an Ihrer Adresse lebenden Personen ausgewählt wurden, an der Mikrozensus-Erhebung teilzunehmen. Der Mikrozensus ermittelt laufend die wichtigsten Veränderungen in der Bevölkerung, am Arbeitsmarkt und bei den Wohnkosten.

Der Gesetzgeber sieht daher für den Mikrozensus eine gesetzliche Auskunfts- und Befragungspflicht vor. Die Daten unterliegen selbstverständlich dem Datenschutz und der statistischen Amtspflichten.

Bitte führen Sie folgende Schritte aus:

- 1. **Terminvereinbarung**  
Rufen Sie bitte umgehend an und vereinbaren Sie einen Befragungstermin. Geben Sie bitte **nameAVIS0** unter **AVISOTELNUM1**.
- 2. **Vorbereitung**  
Wir stellen Fragen zu Bildungsabschlüssen, Berufstätigkeit und Wohnkosten. Die Erhebung ist eine einfache und schnelle Erhebung beachten Sie dabei bitte:
  - Persönliche Auskunft aller erwachsenen Haushaltsmitglieder ist wichtig.
  - Bereiten Sie Unterlagen zu Ihren Wohn- und Betriebskosten vor, z.B. die aktuelle Vorschreibung.
  - Berufstätige geben bitte ihre tatsächlichen Arbeitsstunden der letzten Woche an, wenn Sie von RefweekWelle bekannt.
- 3. **Befragung**  
Zum vereinbarten Termin kommt die Erhebungsperson zu Ihrer Wohnung. Falls ein anderer Ort von Ihnen gewünscht ist (zB. Statistik Austria), vereinbaren Sie dies bitte mit der zuständigen Erhebungsperson.
- 4. **Folgebefragung**  
Ihre Erhebungsperson informiert Sie über die Folgebefragung.

Shorter, simpler text

Eye-catcher for most important info

Modular design

ERHEBUNG  
Adresszeilenname1  
Adresszeilenname2  
Adrzeilestr  
Adrzeilepost  
Land

STATISTIK AUSTRIA  
Bundesanstalt Statistik Österreich  
Guglgasse 13 | 1110 Wien  
www.statistik.at

FID: FID  
Datum: DATUM

Sehr geehrte:r AUSKUNFTSPERSON

die von Ihrem Haushalt bewohnte Adresse ist Teil der gemäß der Erwerbs- und Wohnungsstatistikverordnung (EWStV 2010) auskunftspflichtigen Mikrozensus-Erhebung. Die Teilnahme ist gesetzlich verpflichtend.

1 Wann? Die Befragung muss in diesem Zeitraum stattfinden:  
ErhZeitraum

2 Termin bitte ab sofort telefonisch vereinbaren:  
nameAVIS0  
AVISOTELNUM1

3 Wo? Die Befragung findet an Ihrer Wohnadresse oder an einem vereinbarten Treffpunkt statt.

4 Damit die Befragung möglichst schnell und einfach geht, bereiten Sie bitte Ihre Unterlagen vor (z. B. Vorschreibung):  
- Miete: Wohnkosten (Betriebskosten, Warmwasser- und Heizkosten, Garagenkosten), Wohnfläche  
- Wohnungseigentum: Betriebskosten, Wohnfläche  
- Haus im Eigentum: Wohnfläche

Supporting icons



Key medium

Mehr Informationen auf der Rückseite ->

Detailinformationen und Fristen entnehmen Sie bitte der Rückseite.

Additional information

EXAMPLES



### Welche Fragen stellen wir Ihnen im Mikrozensus?

Die Themen sind Wohnen, Ausbildung und Beruf. Wir fragen zum Beispiel nach Wohnkosten, Schulbildung, Berufstätigkeit und Arbeitszeit. Die Fragen zu Ihren tatsächlichen Arbeitsstunden beziehen sich auf die Woche RefWEEK.

Details finden Sie im Musterfragebogen auf unserer Webseite:  
[www.statistik.at/mikrozensus](http://www.statistik.at/mikrozensus)



### Wer macht beim Mikrozensus mit?

Alle Personen in Ihrem Haushalt sind Teil der Stichprobe. Falls jemand nicht anwesend sein kann, ist es möglich, einen anderen Erwachsenen aus dem Haushalt mit der Beantwortung der Fragen zu beauftragen. Es gilt aber: Alle Fragen müssen gewissenhaft beantwortet werden.



### Wie geht es nach der ersten Erhebung weiter?

Da der Mikrozensus auch Veränderungen misst, wird Ihr Haushalt insgesamt 5 Mal befragt. Die 1. Befragung findet persönlich statt. Haushalte mit Internetzugang nehmen an der 2. bis 5. Befragung online teil, an sie werden Briefe mit Login-Daten versendet. Haushalte mit Telefonnummer aber ohne Internetzugang werden von uns für die Befragungen 2 bis 5 angerufen.

**Achtung:** Die Teilnahme an allen 5 Befragungen ist gesetzlich verpflichtend. Falls Ihre Auskunft nicht rechtzeitig erfolgt, ist Statistik Austria rechtlich verpflichtet, dies bei der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde zu melden, die ein Verwaltungsstrafverfahren wegen Verletzung der Auskunftspflicht einleiten kann.

	Woche, in der die Befragung stattfinden soll:	Ende der gesetzlichen Befragungsfrist:
1. Befragung	BefragungsW1	Frist1
2. Befragung	BefragungsW2	Frist2
3. Befragung	BefragungsW3	Frist3
4. Befragung	BefragungsW4	Frist4
5. Befragung	BefragungsW5	Frist5

Box for important information

Q & A

Für Ihre wertvolle Mitarbeit dankt Ihnen

Leitung der Direktion Bevölkerung  
STATISTIK AUSTRIA

Legal information (eye-catcher)

### Rechtliche Information



Statistik Austria ist rechtlich verpflichtet, die Bezirksverwaltungsbehörden zu informieren, falls bis RWEndeISO keine Auskunft erfolgt. Das gilt für alle Personen, die an der Adresse wohnen bzw. deren gesetzliche Vertretung.

#### English

**Legal Information:** Statistics Austria is obliged by law to inform district authorities if information fails to be provided by RWEndeISO. This relates to all inhabitants of the address or their legal representatives.

#### Türkçe

**Yasal bilgilendirme:** RWEndeISO tarihine kadar bilgi verilmediği takdirde bunu, Statistik Austria yasal olarak bölge idare makamlarına bildirmek zorundadır. Bu zorunluluğun muhatapları, tesadüfi örnekleme metoduyla seçilen adreste oturan her sakin ya da bunların yasal temsilcileridir.

#### Bosanski

#### Hrvatski

#### Српски

**Pravni podaci/izvještaj/informacija:** Statistik Austria po zakonu/zakonski dužna/obavezna je obav/ij/estiti okružne upravne vlasti/zavode za upravu okruga/becirka, ako do RWEndeISO nisu dostavljeni nikakvi podaci. Sve osobe/lica koje žive na adresi domaćinstva/kućanstva odabrani na temelju slučajnog uzorka, ili njihovi zakonski zastupnici, moraju dati tražene podatke/izvještaj/informaciju.

### Fragen? Hilfe?



+43 1 711 28-8338 (Montag-Freitag, 09:00-15:00)



[erhebungsinfrastruktur@statistik.gv.at](mailto:erhebungsinfrastruktur@statistik.gv.at)



[www.statistik.at/mikrozensus](http://www.statistik.at/mikrozensus)



[www.statistik.at](http://www.statistik.at)

Optimode design

Important info for this mode

STATISTIK AUSTRIA  
Die Informationsmanager

Mikrozensus

STATISTIK AUSTRIA  
Bundesanstalt Statistik Österreich  
Guglgasse 13 | 1110 Wien  
www.statistik.at

FID: FID  
Datum: DATUM

ERHEBUNG  
Adresszeilenname1  
Adresszeilenname2  
Adrzeilestr  
Adrzeilepost  
Land

Sehr geehrte:r AUSKUNFTSPERSON

auch im aktuellen Quartal ist die von Ihrem Haushalt bewohnte Adresse Teil der gemäß der Erwerbs- und Wohnungsstatistikverordnung (EWStV 2010) auskunftspflichtigen Mikrozensus-Erhebung. Die Teilnahme ist gesetzlich verpflichtend.

Ihr Haushalt kann online teilnehmen:

1 Einsteigen ab TT.MM.JJJJ

2 Anmelden (Groß-/Kleinschreibung beachten):  
Anmeldename: PORTALUSERNAME  
Passwort: INITIALKENNWORT

3 Fragebögen ausfüllen

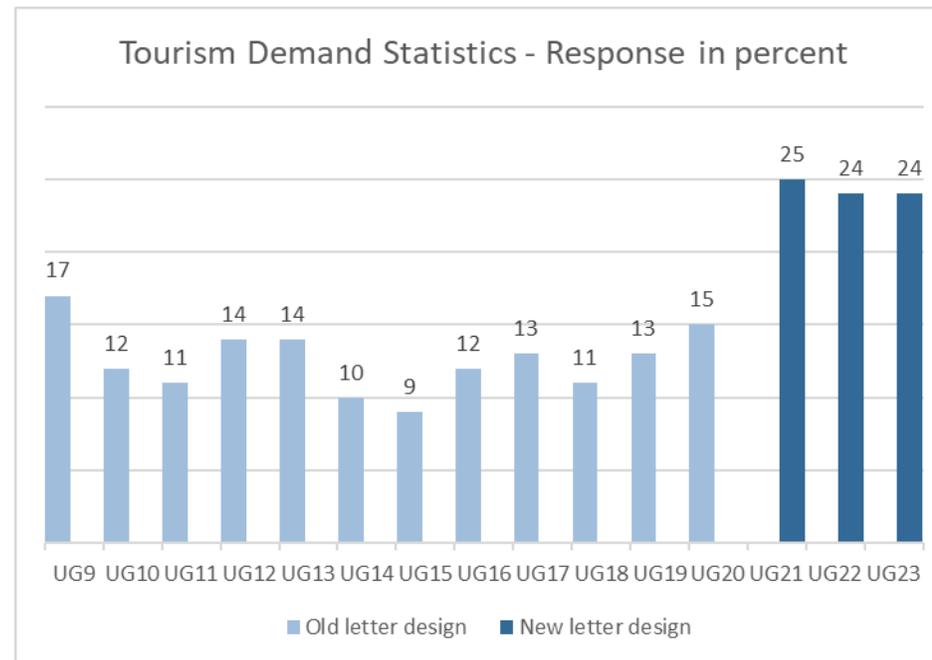
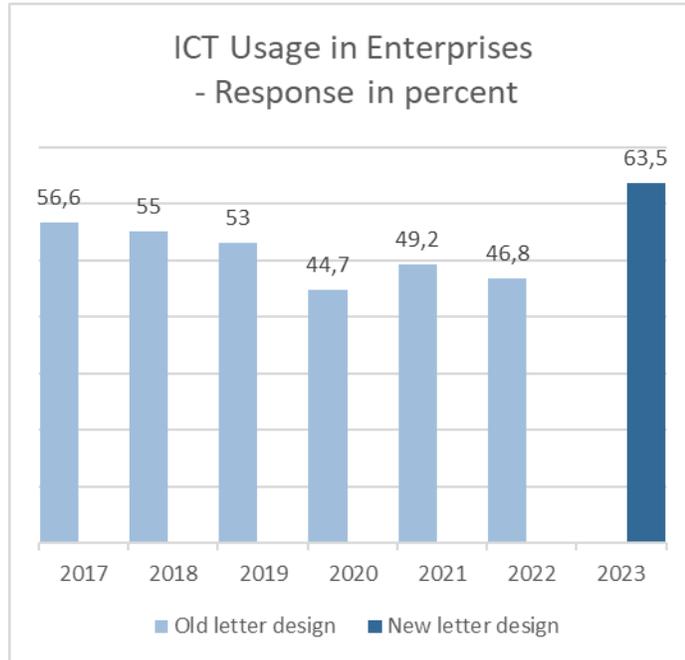
Die Online-Teilnahme ist möglich bis ONLINE\_DEADLINE.  
Danach nimmt Ihr Haushalt telefonisch teil.

Die Beantwortung der Fragebögen muss für diesen Haushalt gemäß § 7(4)  
bis spätestens FRIST\_AKTUELL erfolgen.

Mehr Informationen auf der Rückseite →

QR-Code for easy access

# Letters that work



⇒ Indicator for broader acceptance in respondents

# Literature

- Alexander, Kerstin (Ed.): Bild & Type. Mit Typografie und Bild barrierefrei kommunizieren. Forschungsstand und Studien. Berlin: Frank & Timme.
- Bock, Bettina (2019): „Leichte Sprache“ – Kein Regelwerk. Sprachwissenschaftliche Ergebnisse und Praxisempfehlungen aus dem LeiSA-Projekt. Berlin: Frank & Timme.
- Grotlüschen, Anke; Riekman, Wibke; Buddeberg, Klaus (2012): Hauptergebnisse der leo. – Level-One Studie. In: Grotlüschen, Anke; Riekman, Wibke: Funktionaler Analphabetismus in Deutschland. Ergebnisse der ersten leo. – Level-One Studie. Münster; New York; München; Berlin: Waxmann, p. 13-53.

Please address queries to  
Pamela Kultscher  
[pamela.kultscher@statistik.gv.at](mailto:pamela.kultscher@statistik.gv.at)  
+43 711 28-7714

STATISTIK AUSTRIA  
Guglgasse 13, 1110 Wien

Independent statistics for evidence-based decision making

