

Bestaande monitor, van telefoon naar internet?

februari 2008, Mayan van Teerns, Bureau Onderzoek gemeente Groningen¹

Samenvatting

Sinds 1996 enquêteert de gemeente Groningen telefonisch over leefbaarheid en veiligheid. Personen met vaste telefoonaansluitingen vormen steeds sterker een selectie van de bevolking. Internet is wijdverbreid, en enquêteren via internet is veel goedkoper. Kan voor bestaande monitoren, zoals de Enquête leefbaarheid en veiligheid, (deels) worden overgeschakeld op internetenquêteren? De belangrijkste uitkomst van dit onderzoek is dat via internet andere antwoorden worden gegeven dan aan de telefoon, ook door groepen met identieke demografische kenmerken. In het algemeen is men via internet minder positief. Dit betekent dat er bij bestaande monitoren niet probleemloos kan worden overgeschakeld op internetenquêteren zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande data op het spel te zetten.

Probleemschets

Al sinds 1996 enquêteert de gemeente Groningen eens in de twee jaar haar inwoners over leefbaarheid en veiligheid. Doordat er steeds meer behoefte is aan betrouwbare informatie op wijk- en buurniveau gaat het om steeds grotere aantallen respondenten; 5.625 in 2006. Het telefonisch enquêteren beslaat de helft van de onderzoekskosten. Een steeds groter deel van de bevolking heeft een mobiele telefoon, en geen vaste telefoon meer (ongeveer 50 procent in 2006).

Het aantal inwoners met een internetaansluiting neemt juist sterk toe; in 2005 bijna 80 procent (SCP, 2007). Enquêteren via internet zou veel tijd en geld besparen. Ook zou eenvoudig kunnen worden aangesloten bij de nieuwe landelijke Veiligheidsmonitor, die verschillende enquêtemethoden mengt. Andere voordelen zijn tempo, vrijheid voor de respondent wanneer en waar te antwoorden en moderne uitstraling voor de onderzoekende organisatie. Nadelen zitten in technische beperkingen zoals computerbeveiliging, en het ontbreken van een enquêteur, die in gesprek bijvoorbeeld wantrouwen over anonimiteit kan wegnemen (van der Werf, 2004).

Probleemstelling

De coördinator Grotestedenbeleid en Bureau Onderzoek van de gemeente Groningen willen weten of de Enquête leefbaarheid en veiligheid (deels) via internet kan worden afgenomen zonder de vergelijkbaarheid met het opgebouwde bestand sinds 1996 in gevaar te brengen. Ofwel:

1. *Welke verschillen in respondentengroep vinden we bij enquêteren via telefoon en via internet?*
2. *Welke verschillen in resultaten leveren deze twee enquêtemethoden op? En in hoeverre hangen deze verschillen samen met verschillen in respondentengroepen?*
3. *In hoeverre verschillen deze verschillen tussen wijken, de centrale grootheid in de Monitor leefbaarheid en veiligheid?*

¹ Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Onderzoeksopzet

Om dit te onderzoeken is, tegelijkertijd met de gebruikelijke tweejaarlijkse telefonische enquête, een pilot digitale dataverzameling verricht in twee wijken in de gemeente Groningen. De wijken Nieuw-zuid particulier en Beijum zijn gekozen vanwege de uiteenlopende karakters van deze wijken.

De internetrespondenten en een aantal van hun antwoorden vergelijken we met de inwoners die telefonisch zijn geënquêteerd en hun antwoorden. Bij de keuze voor de vragen om beide methoden te vergelijken is gekozen voor diversiteit in onderwerpen en antwoordstructuren. Zo zijn in de vergelijking variabelen opgenomen over leefbaarheid en over veiligheid, over tevredenheid, perceptie en feitelijke gebeurtenissen, in de vorm van dichtome en meerkeuze variabelen, rapportcijfers en schaalscores.

Enquêteeren via internet is met telefonisch enquêteeren vergeleken, op respons, op de samenstelling van de responsgroepen, en op de gegeven antwoorden. De sterkte van de verschillen tussen de twee enquêtemethoden is beoordeeld met Fisher's-exacttoetsen (bij 2x2-tabellen), chikwadraattoetsen (bij nominale kenmerken) en de Mann-Whitney-U-toets voor variabelen met meer dan twee waarden, rapportcijfers en samengestelde schaalvariabelen. Voor rapportcijfers en samengestelde variabelen is additioneel getoetst met covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses.

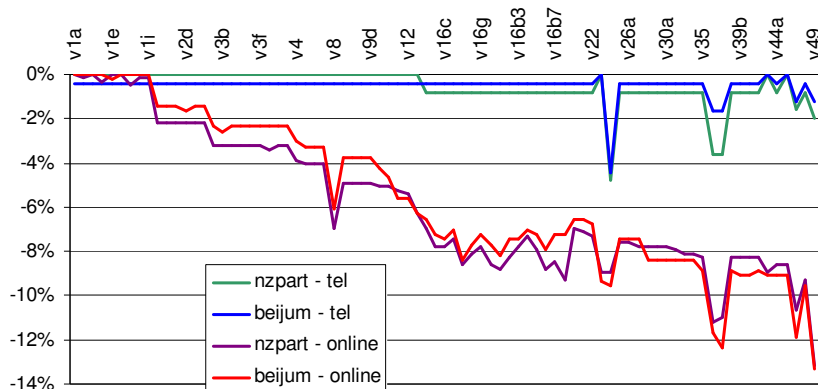
Voor gegevens op 'stads' niveau zijn de beide wijken binnen elk van de enquêtemethoden even zwaar meegewogen. Voor de vergelijking van de antwoorden is bovendien de landelijk voorgeschreven weging op leeftijd en geslacht binnen de wijken toegepast.

Respons

Benadering via brief en telefoon levert een aanmerkelijk hogere respons op dan via brief en internet; 67 tegen 20 procent. Krimpende respons als gevolg van veelvuldig bellen door direct-marketing bureaus (SCP, 2005 en van der Werf, 2004) doet zich bij de gemeente Groningen overigens niet voor. Al sinds 1996 werkt telkens ruim 60 procent van de telefonisch bereikte personen mee.

Via internet bedroeg de respons na een week 13 procent, na twee weken was dat 17 procent. Na een herinneringsbrief zijn er nog 175 respondenten bijgekomen, in drie weken tijd. De herinneringsbrief kende daarmee ook een respons van ongeveer 17 procent. Hierbij zijn personen aangeschreven uit groepen waarvan de respons in verhouding achterbleef. Met name internetrespondenten haken in de loop van de vragenlijst wel eens af; ruim 9 procent, tegen minder dan 1 procent van de telefonische respondenten. Dit geldt voor beide onderscheiden wijken in dezelfde mate (grafiek 1).

Grafiek 1 Non-respons per vraag, internet versus telefoon, naar wijk



De lagere respons en het hogere percentage afhakers zijn in de overweging van kostenbesparing verwaarloosbare factoren. Er moeten wel meer brieven worden verzonden voor de gewenste respons, maar dat is veel goedkoper dan het uitvoeren van telefonische enquêtes van 20 minuten. Van belang is te overwegen of er op deze manier voldoende respondenten komen uit gebieden met weinig inwoners en/of met moeilijk bereikbare inwoners (zoals allochtonen en 18-24-jarigen).

Respondentengroep

Tabel 1 laat zien in hoeverre de beide respondentengroepen verschillende kenmerken hebben, voor de wijken samen en voor elk afzonderlijk.

Tabel 1 Significantie verschillen kenmerken respondentengroepen

	Totaal	Nieuw-zuid particulier	Beijum
leeftijd (4 categorieën)	ns	ns	ns
geslacht	ns	ns	ns
etniciteit (3 categorieën)	**	ns	***
burgerlijke staat (4 categorieën)	*	ns	ns
hoogste diploma (7 categorieën)	***	**	***
hoofdbezigheid (6 categorieën)	***	***	***
huishoudenstype (3 categorieën)	ns	ns	ns
inkomen (3 categorieën)	ns	ns	ns
koop/huurwoning	ns	ns	ns

* 0,05 – 0,10

** 0,01- 0,05

*** < 0,01

ns niet significant

Vooraf bij opleidingsniveau en bezigheid zien we duidelijke verschillen, voor de wijken samen en afzonderlijk. Via internet zijn minder lager opgeleiden en gepensioneerden bereikt, en meer hoger opgeleiden en werkenden.

Opmerkelijk is ook dat er beduidend minder studenten zijn bereikt met de internetenquête dan via de telefoon. Voor Groningen, als studentenstad, vormen zij een belangrijk deel van de bevolking. Studenten zijn telefonisch lastig te bereiken en de verwachting was dat internet beter aansluit bij hun communicatiepatroon. Dit leidt dus niet zonder meer tot een representatieve respons onder deze groep. De goede score van de telefonische enquête is waarschijnlijk veroorzaakt door het intensief volgen van de telefonische respons, waarbij extra moeite is gedaan 18-24-jarigen te bereiken.

Ook de etnische samenstelling van de respondentengroepen blijkt te verschillen: via internet bereiken we minder niet-westerse allochtonen en meer autochtone Nederlanders dan per telefoon. Dit verschil is niet te zien in Nieuw-zuid particulier, waar slechts een klein percentage niet-westerse allochtonen woont. In Beijum is de significantie van het verschil groter dan gemiddeld en wonen meer personen van niet-westerse herkomst.

De significantie van het verschil in burgerlijke staat is klein. Op het meetniveau van de wijken is het geen punt van verschil tussen beide enquêtemethoden.

Op de kenmerken leeftijd, geslacht, huishoudenstype, inkomensniveau en koop- of huurwoning zien we dat de groepen die worden bereikt met een internetenquête niet wezenlijk afwijken van de groepen die telefonisch worden bereikt.

Opmerkelijk is verder dat de gegevens met veel categorieën significant verschillen. Bij samenvoeging van opleidingscategorieën blijven de verschillen echter bestaan. Bij bezigheid geldt dat voor studenten/scholieren, gepensioneerden en werkenden. Het is mogelijk dat respondenten in een internetenquête andere antwoorden geven over hun persoonlijke gegevens, of dat een specifieke groep geen antwoord op deze vragen heeft gegeven.

We vergeleken de significante verschillende kenmerken met de volwassen bevolking van de gemeente Groningen. Voor opleidingsniveau en bezigheid gebruikten we zogenaamde Mosaicgegevens², over hoofden van huishoudens. We concluderen dat telefonisch enquêteren een betere afspiegeling van de bevolking geeft; de telefonische enquête wint van de internetenquête. De verschillen in etnische achtergrond en opleidingsniveau liggen ten grondslag aan deze conclusie. Telefonisch enquêteren leidt tot meer respondenten met een niet-westerse etnische achtergrond, laagopgeleiden, studenten en (vervroegd) gepensioneerden. Internetenquêteren leidt tot betere (of over-) representatie van werkenden en hoogopgeleiden. Het bereiken van laagopgeleiden is bij beide methoden een punt van aandacht, al verdient telefonisch enquêteren vooralsnog de voorkeur.

Antwoorden

Tabel 2 geeft een overzicht van antwoorden op een aantal vragen uit de enquête, en de significantie van de verschillen tussen beide methoden. Verschillende meeteenheden worden door elkaar vermeld.

- Bij percentages gaat het om het percentage van de antwoorden dat achter de variabelennaam staat.
- Bij tevredenheid over straatverlichting bijvoorbeeld het percentage van de respondenten dat aangeeft hierover tevreden of zeer tevreden te zijn.
- Bij cijfers gaat het om rapportcijfers of samengestelde schaalvariabelen. Zij kunnen allen waarden tussen 0 en 10 aannemen. Hoe hoger de waarde hoe meer het in de variabelennaam genoemde volgens de respondenten voorkomt. Hoe hoger bijvoorbeeld de score voor overlast, hoe meer respondenten aangeven overlast te ervaren.

² Mosaic is de naam van een gegevensverzameling over consumenten(gedrag). De gegevens zijn afkomstig uit verschillende bronnen, waaronder een miljoen telefonische vraaggesprekken. Ze worden verzameld door Experian.

Tabel 2 Uitkomsten en significantie van verschillen

	telefoon	internet	significantie
tevredenheid over straatverlichting in buurt (%tevreden)	89%	83%	**
tevredenheid over onderhoud trottoirs (%tevreden)	64%	56%	***
cohesie/sociale samenhang	6,5	6,2	ns
vindt u de buurt waarin u woont prettig of onprettig? (%prettig)	97%	93%	**
overlastcijfer	2,3	3,2	***
kwaliteit buurt	7,8	8,0	***
rapporcijfer woonomgeving	7,6	7,3	***
voortgang buurt (%voortuit)	40%	18%	***
voortgang stad (%voortuit)	53%	29%	***
kwaliteit woning	7,7	7,9	***
rapporcijfer woning	7,9	7,8	ns
voelt u zich wel eens onveilig? (%ja)	20%	28%	***
voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt? (%ja)	13%	22%	***
hoe vaak voelt u zich onveilig? (%soms + vaak)	13%	20%	***
hoe vaak voelt u zich onveilig in uw eigen buurt? (%soms + vaak)	9%	17%	***
indicator vermogensdelicten (perceptie)	2,3	3,0	***
voorkomen inbraak in woningen (%soms + vaak)	41%	62%	***
slachtoffer autodelict (%ja)	20%	29%	***
slachtoffer autodelict in eigen buurt (%ja)	17%	28%	***
	*	0,05 – 0,10	
	**	0,01- 0,05	
	***	< 0,01	
	ns	niet significant	

In algemene zin valt in tabel 2 op dat negatieve antwoorden bij internetenquêteren vaker voorkomen dan bij telefonisch enquêteren, en dat vrijwel alle verschillen significant zijn. De kwaliteit van buurt en woning scores juist positiever bij internetrespondenten. De indicator voor sociale samenhang en het rapportcijfer voor de woning laten geen verschil zien voor de gebruikte enquêtemethode.

We zien veel grote verschillen, waarbij vooral het oordeel over voortgang van buurt en stad opvallen. Bij gevoelens van onveiligheid en de perceptie van inbraak in woningen is alleen het percentage dat 'soms' aangeeft hoger dan bij telefonisch enquêteren.

Er bestaan op wijkniveau minder significante verschillen dan op 'stads' niveau. Dit wekt geen verbazing, want er zijn per wijk minder respondenten en er wordt gewogen voor leeftijd en geslacht. Een kleiner aantal respondenten betekent dat de kans groter is dat verschillen op toeval berusten. Het effect van de weging is onduidelijk, doordat juist leeftijd en geslacht geen verschillen tussen beide enquêtemethoden te zien geven.

Stel dat we konden zorgen voor een exact gelijke samenstelling van de respondentengroepen voor beide enquêtemethoden, zouden de methoden dan nog verschillende uitkomsten opleveren? We hebben gecontroleerd voor de groepskenmerken die significant verschillen: etniciteit, opleidingsniveau en hoofdbezigheid. We constateerden dat de resultaten van beide enquêtemethoden voor veel antwoorden sterk blijven verschillen. Dit is in grote lijnen ook de uitkomst van covariantie-analyses en hiërarchische regressie-analyses.

Conclusie

De belangrijkste conclusie van dit onderzoek is dat via internet duidelijk andere antwoorden worden gegeven dan door de telefoon. Dit geldt ook als groepen met dezelfde demografische kenmerken met elkaar worden vergeleken (leeftijd, geslacht, etniciteit, opleidingsniveau en hoofdbezigheid).

In het algemeen is men via internet minder positief. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Het gevolg is dat er bij bestaande monitoren niet probleemloos kan worden overgeschakeld naar internetenquêteren, zonder de vergelijkbaarheid met de bestaande dataverzameling op het spel te zetten. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor overschakelen naar de enquêtemethode die bij de Veiligheidsmonitor zal worden gebruikt.

Niettemin neemt ook de betrouwbaarheid van het vergelijken op basis van louter telefonische enquêtes af. De personen die via vaste telefoons zijn te bereiken vormen steeds sterker een selectie van de bevolking, mogelijk met bepaalde levensstijl, attitude en positie. Het gros van de jeugd heeft bijvoorbeeld nauwelijks of geen vaste telefoon meer. Zo bepaalt de geringe groep jonge stadlers die nog wel de beschikking hebben over een vaste telefoonaansluiting steeds sterker de norm in de uitkomsten van de Enquête leefbaarheid en veiligheid. Doorgaan met alleen telefonisch enquêteren is dus ook geen acceptabele optie. Alvorens te besluiten of en zo ja hoe over te schakelen op internetenquêteren is het van belang te weten welke mogelijke aanpassingen te overwegen zijn, en te onderzoeken met welke gevolgen dan rekening moet worden gehouden.

Meer weten?

Zie publicatie *Leefbaarheid on line* (2008) op www.bureauonderzoek.nl.

Gebruikte literatuur

Nauta, Hans (2003), *Online onderzoek*, Universiteit van Utrecht, Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Utrecht, http://www.xoki.com/Online_Onderzoek.pdf.

SCP (2007), *Jaarboek ICT en samenleving: gewoon digitaal*, J. Steyaert en J de Haan, Uitgeverij Boom, Den Haag, <http://www.ag-rapportenservice.nl/jaarboek-ict-en-samenleving-2007.5681.lynkx?RapportPointer=9-1245-2736-121523>.

SCP (2005), *De jacht op de laatste respondent. Nonrespons in steekproefonderzoek*, I. Stoop, Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag, [http://www.scp.nl/boeken/9037702236/De%20jacht op de laatste respondent.pdf](http://www.scp.nl/boeken/9037702236/De%20jacht%20op%20de%20laatste%20respondent.pdf)

Werf (2004), C. van der , *Over de zin en onzin van het gebruik van internet-enquêtes*, Basis tijdschrift voor beleidsonderzoek, Panteia, Zoetermeer, <http://www.research.nl/index.cfm/27,2293,124,89,html>.