

Sammendrag:

Nasjonal reisevaneundersøkelse på telefon eller web?

TØI rapport 1426/2015

Forfattere: Petter Christiansen, Øystein Engebretsen og Randi Hjortbol

Oslo 2015 46 sider

I den nasjonale reisevaneundersøkelsen gir telefonintervju høyere grad av stedfesting enn bruk av digitalt spørreskjema på nett. Det er mulig å øke stedfestingsgraden på digitale spørreskjema ved å inkludere søkeinformasjon og gi mulighet til å markere på kart hvor reisen starter og slutter. Datainnsamlingsmetodene varierer i svarprosent. Den klart dårligste svarprosenten har utvalget der respondentene fikk brev i posten med en lenke som de måtte skrive inn. De som svarer på Internett oppgir færre reiser totalt og færre reiser til fots enn de som intervjues på telefon, samtidig er det færre som oppgir inntekt når de svarer på nett.

Denne rapporten dokumenterer resultater fra en metodetest, der telefonintervju (CATI) sammenliknes med to utvalg for et web-basert spørreopplegg (CAWI). Temaet er kartlegging av befolkningens reisevaner, og bakgrunnen er at svarprosenten er synkende ved tradisjonelle spørreopplegg på telefon.

CATI og CAWI

Hovedforskjellen på CATI- og CAWI-metoden er at den første har en intervjuer som hjelper respondenten gjennom spørsmålene, mens i den andre metoden er respondenten selv ansvarlig for å fylle ut spørreskjemaet, enten det er på papir eller på nett, som i dette tilfellet.

Et spørreopplegg med en intervjuer betyr at intervjueren kan veilede, oppmuntre, korrigere og stille oppklarende spørsmål underveis. Det betyr at urimelige svar (for høye verdier eller feil rekkefølge på aktiviteter) kan rettes opp i intervjusituasjonen. Samtidig vil en intervjuer også kunne fungere som en «bremse» på følsomme spørsmål, knyttet til verdier, holdninger og handlinger som kan oppleves som sensitivt private, og noen ganger vanskeligere å fortelle om til en intervjuer

Når respondenten selv har ansvar for å fylle ut skjemaet, er utfordringen først og fremst at introduksjonen til undersøkelsen samt instruksjonen om utfylling og formuleringen av spørsmålene er gode og klare. Det bør være en motiverende introduksjon og instruksjon(e) må være entydig og spørsmålene lette å forstå og svare på. Når det gjelder nett-undersøkelser gir de i tillegg mulighet til å styre gjennomføringen av undersøkelsen etter de svarene som respondenten gir. Det betyr at en nett-undersøkelse er mye mer fleksibel enn om den tilsvarende undersøkelsen skulle gjøres på papir.

En nett-undersøkelse kan «tvinge» en respondent til å svare på alle spørsmål ved å legge inn sperrer som hindrer vedkommende i å komme videre i skjemaet hvis et spørsmål ikke er besvart. Slike sperrer kan også bety at respondenten blir irritert og

går ut av undersøkelsen før den er avsluttet. En nett-undersøkelse med mange sperrer kan også bety at respondenten svarer noe tilfeldig for å komme videre. I og med at intervjueren er fraværende i en nett-situasjon, er denne kontrollinstansen borte. For respondenten kan det bety at hun lar være å svare på spørsmål hun kunne ha svart på i en intervjusituasjon (forutsetter at det er en «vet ikke-kategori»).

Forskjell i svarprosent

Det ble etablert tre utvalg til de to ulike datainnsamlingsmetodene:

- Utvalg i de aktuelle aldersgrupper og bosteder fra den nasjonale reisevaneundersøkelsen 2013/14 der telefonintervju er innsamlingsmetoden
- Utvalg hentet fra Folkeregisteret til Web-undersøkelse.
- Utvalg trukket fra TNS Gallups aksesspanel til Web-undersøkelse.

Disse tre måtene å trekke utvalg på gir svært forskjellig svarprosent; henholdsvis 15 %, 5% og 34%.

Den klart dårligste svarprosenten finnes i utvalget som er hentet fra Folkeregisteret, der de potensielle respondentene fikk brev i posten med en lenke som de måtte skrive inn og klikke på. Selv om de fikk påminning på SMS om å fylle ut dagen før, ble altså svarprosenten ikke mer enn 5 prosent.

Forskjell i grad av stedfesting

Det viser seg at graden av stedfesting av de daglige reisene er lavere for respondentene som har svart på Internett sammenliknet med de som har svart på telefon. Hovedforklaringen på forskjellene i stedfestingskvalitet er at den nasjonale RVU'en, i tillegg til adresser, har benyttet data fra andre registre som gir mulighet for å verifisere stedfestingen. Google Maps gir i prinsippet mulighet for tilsvarende søk (som i praksis kan være benyttet), men det er kun ved adressesøk at grunnlaget er rapportert. Det er således kun mulig å vurdere kvaliteten på stedfestingen der søket er basert på adresse.

Forskjell i antall reiser totalt og antall reiser til fots

Selv om utvalgene er relativt like med hensyn til alder og bosted, varierer de en del når det gjelder tilgang til bil og førerkort.

Dette har antakelig ikke så stor betydning for de forskjellene vi finner når det gjelder antall reiser, som er lavere blant web-respondentene enn blant de som har svart på telefon. Web-respondentene har færre reiser til fots, noe som kan tyde på at de har «glemt» en del av disse korte reisene, som lettere har blitt fanget opp i en intervjusituasjon. Forskjell på informasjon før undersøkelsen ble gjennomført kan også ha betydning. Respondentene fra hovedundersøkelsen (telefonutvalget) har fått tilsendt informasjonsmateriell på forhånd (inkludert en minidagbok for utfylling), mens de to andre utvalgene får et forenklet invitasjonsbrev.

Færre oppgir «sensitive» svar i CAWI

Vi har gått gjennom undersøkelsen med tanke på noen sensitive spørsmål blir besvart annerledes i en intervjusituasjon i forhold til å svare på nett. Spørsmål om inntekt er antakelig det som kan karakteriseres som mest sensitivt i reisevaneundersøkelsen. Vanligvis har det vært færre som har gitt svar på inntektsspørsmålene enn på andre spørsmål, både fordi man ikke har lyst til å oppgi egen inntekt eller at man har dårlig kunnskap om hele husholdningens inntekt. Tabell S.1 viser andeler som ikke vil oppgi inntekten i de tre utvalgsgruppene

Her er det klare forskjeller. Respondentene i CAWI-utvalgene vegrer seg i mye større grad mot å svare på inntektsspørsmålene enn CATI-utvalget gjør, og forskjellene er svært store. Det betyr at inntektsopplysninger i nettundersøkelsen er svært dårlige. Når halvparten av opplysningene om husholdningsinntekt faller bort, reduseres også analysemulighetene.

Tabell S.1 Andel som ikke vet/ikke vil gi opplysning om inntekten etter utvalg. Prosent.

Vet ikke/Vil ikke svare	CATI	Postal-CAWI	Panel-CAWI
Egen inntekt	5	21	23
Husholdningsinntekt	13	46	50

Tiltak og forbedringsmuligheter

Gi respondentene mulighet til å markere hvor reisen stoppet i kart

Respondentene ble bedt om å oppgi adresse for bosted og arbeidsplass, samt markere reisenes stoppadresse. Det er en kilde til misforståelse ved at det står «marker reisens stoppadresse/stoppested i kartet». Dette kan tolkes som at det skjer en automatisk adresseregistrering ved at man klikker i kartet, men respondenten må skrive inn adressen selv. Det var ikke mulig å markere i kartet hvor reisen stoppet selv om spørsmålsformuleringen altså gir inntrykk av det. I prinsippet har respondentene mulighet til å søke opp alle adresser og så skrive det inn i skjemaet. En slik fremgangsmåte er trolig mer tidkrevende sammenlignet med å markere i kartet hvor reisen sluttet. Det forutsetter at respondentene har tilstrekkelig kunnskap og erfaring med å bruke kart.

Bedre filtrene i webundersøkelsen

En generell gjennomgang av svarene i spørreskjemaet viser at i en del tilfeller er det oppgitt svar om antall som åpenbart er urimelige. Dette gjelder for eksempel antall biler, årsmodell på bil og antall personer i husholdningen. Dette kan unngås ved å sette tak for lovlige verdier.

I gjennomgangen av det elektroniske skjemaet ble det også oppdaget at det tillot en del ulogiske svar knyttet til gjennomgang av dagens reiser. Det er for eksempel mulig å oppgi starttid på en reise som kom før sluttidspunktet på den foregående reisen. Dette kan hindres ved å legge inn «logiske filtre».