

Kunnen telefonische surveys nog representatief zijn nu het aantal vaste telefoonlijnen bij de huishoudens blijft dalen?

Jan Pickery

Studiedienst van de Vlaamse Regering

D/2010/3241/182

Samenvatting

In dit artikel onderzoeken we de verspreiding van vaste telefoonlijnen onder de Vlamingen. Alleenstaanden, jongeren en lagergeschoolden hebben vaker geen vast telefoontoestel in huis. Deze selectiviteit maakt dat telefonische enquêtes, die vaak nog via de vaste lijn verlopen, een deel van de populatie missen. We beschrijven wat de gevolgen kunnen zijn voor enkele indicatoren die met behulp van surveys gemeten worden.

1. Inleiding

In 2005 publiceerde de toenmalige Administratie Planning en Statistiek (één van de voorlopers van de Studiedienst van de Vlaamse Regering) een nota waarin de verspreiding van vaste telefoonlijnen werd nagegaan (Pickery & Carton, 2005). De achterliggende vraag was hoe representatief een telefonische survey van Vlamingen kan zijn. Het antwoord op die achterliggende vraag wordt deels bepaald door het bezit van telefoontoestellen en deels door de aard van de nonresponsvertekening, die bij telefonische surveys een ander karakter kan hebben dan bij face-to-face-surveys (Ellis & Krosnick, 1999). De voormalige nota beperkte zich tot de eerste factor en dit artikel bouwt daarop voort. De SCV-survey van 2007 laat ons toe om de gegevens uit de nota van 2005 te actualiseren. Een volgende update met gegevens van 2010 zal in het voorjaar 2011 beschikbaar zijn.

De vraag naar de representativiteit van telefonische surveys blijft relevant. Veel surveyonderzoek gebeurt nog steeds telefonisch. In tijden van budgettaire schaarste kan de telefonische enquête als een relatief goedkoop alternatief ook aan aantrekkingskracht winnen. Een zoektocht naar besparingen deed het Centraal Bureau voor de Statistiek in Nederland alvast nagaan wat de implicaties zouden zijn van het vervangen van face-to-face-enquêtes door telefonische surveys (Cobben & Bethlehem, 2005).

Door de verspreiding van telefoontoestellen te onderzoeken, gaan we in dit artikel na wie per definitie niet bereikt kan worden met een telefonische survey en wat de implicaties daarvan (kunnen) zijn wanneer een telefonische survey gebruikt wordt om houdingen of gedragingen van Vlamingen te meten. We maken daarvoor gebruik van de SCV-survey van 2007. Het proces en de kwaliteitskenmerken van die survey zijn uitgebreid beschreven (Carton e.a., 2008).

2. Telefonische bereikbaarheid via vaste lijn (en gsm)

Zowel in 2003 als in 2007 werd in de SCV-surveys gepeild naar het bezit van vaste telefoontoestellen en gsm's. Deze toestellen werden opgenomen in een lijst van ICT-toestellen en de respondent werd gevraagd of hij/zij er al dan niet in huis over beschikte. Het was dus geen vraag naar persoonlijk bezit.

De verspreiding van vaste telefoontoestellen blijft afnemen. In 2007 had 1 op 5 (19,6%) van de 18- tot 85-jarige Vlamingen geen vast telefoontoestel in huis. In 2003 was dat slechts 15%. Het gsm-bezit blijft daarentegen stijgen. Anno 2007 had bijna 87% van de 18- tot 85-jarigen één of meerdere gsm's in huis. In 2003 was dat minder dan 82%. Uit Eurobarometer 72.2 zijn enkele recentere cijfers te halen, die echter niet perfect vergelijkbaar zijn. In 2009 zou volgens dat onderzoek 83% van de 18- tot 85-jarige inwoners van het Vlaamse Gewest beschikken over een vaste telefoonlijn in huis en 88% over een privé-gsm. De vraagstelling was niet identiek en de onderzoeksmethodologie evenmin, maar de cijfers liggen wel in de lijn van deze van de SCV-survey.

De meeste Vlamingen die een vaste lijn in huis hebben, maken er – volgens de SCV-survey – ook gebruik van. Sommigen doen dat wel zelden: 7% zegt dat vast toestel nooit of bijna nooit te gebruiken (tabel 1).

Tabel 1 Gebruik vast toestel in 2007 (gewogen percentages)

Frequentie	Percentage op totaal	Percentage op bezitters van vast toestel
nooit	1,3	1,7
bijna nooit	4,8	6,0
enkele keren per jaar	1,0	1,3
1 tot 3 keren per maand	6,0	7,4
1 tot 3 keren per week	30,6	38,0
bijna elke dag	36,7	45,6
geen vast toestel	19,6	

Vergelijken met 2003 is moeilijk omdat de vraagstelling over het gebruik van het toestel op de twee meetpunten verschilt. In 2003 werd uitsluitend gevraagd of de respondent het toestel persoonlijk al dan niet gebruikte, een eenvoudige ja/nee vraag dus.

Van de mensen die één of meerdere gsm's in huis hebben, gebruikt meer dan 65% zijn/haar gsm (bijna) elke dag (tabel 2).

Tabel 2 Gebruik gsm in 2007 (gewogen percentages)

Frequentie	Totale percentage	Percentage op gsm-bezitters
nooit	0,6	0,7
bijna nooit	3,6	4,2
enkele keren per jaar	2,0	2,3
1 tot 3 keren per maand	6,2	7,1
1 tot 3 keren per week	17,3	20,0
bijna elke dag	57,0	65,7
geen gsm	13,2	

Ook bij gsm-gebruik kunnen we geen gedetailleerde uitspraken doen over een evolutie in de tijd als gevolg van de andere vraagstelling in 2003. Wel opvallend is dat in 2003 meer dan 9% van de mensen met één of meer gsm's in huis toen antwoordde er zelf geen gebruik van te maken. Omdat de vraag naar het bezit niet het persoonlijk bezit betrof, kan ervan uitgegaan worden dat die mensen toen gsm-toestellen van andere familieleden

rapporteerden. Daarentegen bedroeg het niet-gebruik van een vast toestel in 2003 bij diegenen die er wel één in huis hadden, minder dan 1%. Vergelijken is moeilijk, maar het lijkt erop dat het niet-gebruik van een aanwezig toestel meer is toegenomen bij de vaste telefoontoestellen dan bij de gsm's.

Het verschil in niet-gebruik van een vast toestel versus een gsm "in huis" was in de publicatie van 2005 de aanleiding om **telefonische bereikbaarheid** te operationaliseren volgens *bezit van een vaste lijn* en *gebruik van een gsm*. Met de huidige data lijkt dat onderscheid minder aangewezen. De operationalisering in tabel 3 is tweemaal op *gebruik* gebaseerd. Wie een bepaald toestel nooit gebruikt, is niet bereikbaar via dat toestel, evenals de groep die niet over dat toestel beschikt¹. Op basis van die operationalisering komen we tot een indeling in 4 categorieën.

Tabel 3 Telefonische bereikbaarheid (gewogen percentages)²

	2003 percentage	2007 percentage
niet via vast toestel en niet via gsm	1,3	1,0
via gsm, maar niet via vast toestel	14,7	19,9
via vast toestel, maar niet via gsm	24,6	12,8
zowel via vast toestel als via gsm	59,5	66,3

De groep die telefonisch niet bereikbaar is, is ongeveer even groot gebleven en is zeer klein. De groep die uitsluitend via een vast toestel bereikbaar is, is sterk gedaald in omvang. De groep die uitsluitend via een gsm bereikbaar is, is groter geworden, net zoals de groep die zowel via een gsm als via een vast toestel bereikbaar is.

De telefonische bereikbaarheid verschilt volgens een aantal achtergrondkenmerken (tabel 4). Volgens leeftijd, huishoudtype, opleidingsniveau, herkomst en het al dan niet hebben van betaald werk zijn er significante verschillen. Ouderen zijn veel minder vaak bereikbaar met de gsm, terwijl die bij de jongste leeftijdsgroepen alomtegenwoordig is. Alleenstaanden zijn minder vaak bereikbaar via de vaste lijn. Mensen zonder een diploma of met ten hoogste een diploma lager onderwijs vinden we opvallend minder vaak bij de groep die via beide toestellen bereikbaar is. Vaste lijnen zijn minder ingeburgerd bij allochtonen en in zekere mate ook bij mensen met betaald werk.

De kans op het hebben van betaald werk hangt samen met de leeftijd. De verschillen in telefonische bereikbaarheid volgens het al dan niet hebben van betaald werk kunnen dus ook leeftijdseffecten zijn. Bovendien zijn er nog andere samenhangen tussen de achtergrondvariabelen. Bijgevolg is een ander analysemodel noodzakelijk (bijvoorbeeld een meervoudig regressiemodel) om een zicht te krijgen op de netto-effecten van de socio-demografische variabelen. Een multinomiaal regressiemodel met een afhankelijke variabele met vier categorieën (alleen vaste lijn, alleen gsm, gsm en vaste lijn en geen van beide) en als onafhankelijke variabelen alle variabelen die ook in de tabel opgenomen zijn, levert al snel een lange lijst parameters op, die niet allemaal vlot interpreteerbaar zijn. Vanuit de achterliggende vraag naar de representativiteit van telefonische surveys werd daarom geopteerd voor een eenvoudiger model: een binaire logistische regressie met al dan niet bereikbaar zijn via de vaste lijn als afhankelijke variabele. De overweging die daarbij gemaakt wordt, is dat telefonische surveys nog regelmatig uitsluitend gebruik maken van de vaste lijn. Het is wel zo dat er de laatste jaren ook vaak alternatieven werden uitgetest. We komen daar later op terug.

¹ In theorie zijn niet-gebruikers van toestellen die aanwezig zijn in huis natuurlijk wel bereikbaar via dat toestel. Maar omdat de vraag ruim peilde naar "gebruik" en niet naar het "zelf bellen" lijkt het geoorloofd om diegenen die "nooit" antwoorden bij niet-berekbaren onder te brengen.

² De cijfers voor 2003 in deze tabel verschillen een klein beetje van deze in de publicatie van 2005 omdat ook de operationalisering voor 2003 nu uitsluitend kijkt naar het gebruik.

Tabel 4 Telefonische bereikbaarheid volgens achtergrondkenmerken (gewogen percentages, ongewogen N in laatste kolom)

	Niet via vast toestel en niet via gsm	Via gsm, maar niet via vast toestel	Via vast toestel, maar niet via gsm	Via vast toestel en via gsm	N waarop % berekend is (ongewogen)
Geslacht ^{n.s.}					
man	1,1	20,8	11,9	66,2	731
vrouw	0,9	19,1	13,6	66,4	718
Leeftijd ^{***}					
18-24j	0,7	22,4	0,0	77,0	128
25-34j	0,9	43,4	2,2	53,5	104
35-44j	0,4	24,6	4,7	70,3	195
45-54j	0,0	18,5	8,5	73,1	218
55-64j	0,9	8,7	15,5	74,9	182
65-74j	1,7	7,3	29,6	61,5	111
75-85j	4,7	5,5	45,3	44,5	51
Huishoudtype ^{***}					
woont bij ouders	0,5	17,2	2,1	80,2	200
woont alleen	3,8	34,9	19,4	41,9	175
zonder partner, met kind(eren)	2,0	28,0	10,0	60,0	49
woont met partner	0,4	17,0	18,3	64,4	522
met partner en kind(eren)	0,4	17,6	8,3	73,7	488
overige	14,3	21,4	28,6	35,7	15
Opleidingsniveau ^{***}					
geen/lager	3,1	18,3	28,6	50,0	198
lager secundair	0,7	21,0	16,4	61,9	310
hoger secundair	0,4	22,2	7,9	69,5	489
hoger niet-universitair	0,4	17,5	5,2	76,9	337
universitair	0,0	17,3	1,9	80,8	115
Herkomst ^{**}					
autochtoon	1,1	18,9	13,1	66,8	1.346
allochtoon [°]	0,0	33,0	7,8	59,2	103
Betaald werk ^{***}					
nee	1,9	13,5	22,1	62,5	664
ja	0,3	25,5	4,7	69,5	785
Totaal	1,0	19,9	12,8	66,3	

n.s. niet significant

** p < 0,01

*** p < 0,001

[°] Benaderende operationalisering: ofwel had de respondent niet de Belgische nationaliteit bij zijn/haar geboorte, ofwel heeft zijn/haar vader en/of moeder niet de Belgische nationaliteit

Verschillende logistische regressiemodellen werden uitgetest. Uiteindelijk werd gekozen voor een relatief eenvoudig model met leeftijd als metrische onafhankelijke variabele en zonder kwadratische effecten of interactietermen. Complexere modellen bleken niet beter aan te sluiten bij de data en ook een categorisering van leeftijd (7 categorieën) leverde geen betere resultaten op. Het model bevat alleen de variabelen met significante effecten: leeftijd, huishoudtype en opleidingsniveau. Na controle daarvoor blijken geslacht, herkomst en het al dan niet hebben van betaald werk geen bijkomende effecten te hebben op het bereikbaar zijn via de vaste lijn. Huishoudtype en onderwijsniveau zijn effectgecodeerd. Dat impliceert dat het intercept de gemiddelde waarde geeft van de gemiddeldes binnen de onderscheiden onderwijsniveaus en huishoudtypes, en de parameters zelf het verschil geven ten overstaan van dat gemiddelde. Er is bijgevolg geen (arbitraire) referentiecategorie. Er zijn twee verschillende effectcoderingen gebruikt, zodat we de effecten kunnen geven van alle huishoudtypes en onderwijsniveaus. Tabel 5 beschrijft de resultaten van deze logistische regressie.

Tabel 5 Logistische regressie met bereikbaarheid via de vaste lijn als afhankelijke variabele, leeftijd als metrische onafhankelijke variabele en huishoudtype en opleidingsniveau effectgecodeerd

	b	Stand. fout	p-waarde	e ^b
Intercept	1,398	0,144	0,000	4,049
Leeftijd	0,087	0,007	0,000	1,091
Huishoudtype			0,000	
woont bij ouders	2,312	0,249	0,000	10,090
woont alleen	-1,345	0,205	0,000	0,261
woont zonder partner, met kind(eren)	-0,318	0,307	0,300	0,728
woont met partner	0,010	0,170	0,954	1,010
woont met partner en kind(eren)	0,691	0,167	0,000	1,995
overige	-1,350	0,526	0,010	0,259
Opleidingsniveau			0,000	
geen/lager onderwijs	-1,047	0,175	0,000	0,351
lager secundair	-0,331	0,153	0,031	0,718
hoger secundair	0,101	0,129	0,434	1,106
hoger niet-universitair	0,554	0,167	0,001	1,741
universitair	0,722	0,246	0,003	2,060

Tabel 5 toont dat de bereikbaarheid via de vaste lijn stijgt met de leeftijd. Verder blijkt uit de effecten voor huishoudtype dat vooral de respondenten die (nog) bij hun ouders wonen bereikbaar zijn via de vaste lijn. Maar ook bij koppels met kinderen is de kansverhouding bereikbaar/niet bereikbaar dubbel zo groot als gemiddeld ($e^b = 1,995$). Alleenstaanden zijn dan weer veel minder vaak bereikbaar via de vaste lijn. Tot slot stijgt de bereikbaarheid via de vaste telefoonlijn met het opleidingsniveau. Dit model heeft een pseudo- R^2 (Nagelkerke) van 0,27. De drie socio-demografische variabelen verklaren samen dus al een aanzienlijk deel van het bereikbaar zijn via de vaste lijn.

Deze analyse toont overduidelijk dat het bezit van een vaste lijn selectief is. Een survey die mensen die niet bereikbaar zijn via de vaste lijn uitsluit, zal sowieso minder jongeren, laaggeschoolden en alleenstaanden bereiken. In de volgende sectie proberen we een inschatting te krijgen van de mogelijke impact daarvan.

3. Een inschatting van de vertekening van enquêteresultaten als gevolg van het uitsluiten van de telefonisch niet-bereikbaren

Voor de volgende analyse hebben we ons laten inspireren door een onderzoeksopzet van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Cobben & Bethlehem, 2005). De vraag die voorligt, is: *“Stel dat we zouden werken met een telefonische survey via de vaste lijn, wat zou dan de impact zijn op de schatting van enkele inhoudelijke parameters van ons onderzoek?”*. Dat is natuurlijk een hypothetische vraagstelling, die eigenlijk niet te beantwoorden is. Een benaderend antwoord kan gegeven worden door een selectie te maken uit het SCV-bestand (face-to-face-onderzoek) die uitsluitend de respondenten bevat die bereikbaar zijn via de vaste lijn en na te gaan in welke mate hun antwoorden verschillen van deze van de totale steekproef. Het antwoord dat zo gegeven wordt op die onderzoeksvraag, is benaderend omdat het geen rekening houdt met alle moduseffecten. Een andere surveymodus (een telefonische survey in plaats van een face-to-face-enquête) kan op verschillende wijzen tot andere resultaten leiden (zie bijvoorbeeld Pickery, 2009). De bereikte respons kan verschillend zijn en het antwoordgedrag aan de telefoon kan ook anders zijn dan wanneer de interviewer voor de respondent zit. Die moduseffecten brengen we niet in rekening bij onze vergelijking.

Een bijkomende moeilijkheid is de weging. Voor de SCV-survey van 2007 zijn de gewichten het resultaat van een eenvoudige poststratificatie voor de variabelen leeftijd, geslacht en opleidingsniveau, waarbij de geschatte populatieverdeling afkomstig is van de Enquête naar de arbeidskrachten van de Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie. Om de vergelijking correcter te maken, passen we diezelfde poststratificatie ook toe op de telefonisch bereikbaren. Zo kunnen we eigenlijk vier resultaten met elkaar vergelijken: de totale SCV-steekproef ongewogen en gewogen en de telefonisch bereikbaren ongewogen en gewogen.

Volgende tabellen illustreren het effect van de weegprocedure voor de variabele opleidingsniveau.

Tabel 6 Opleidingsniveau voor de volledige SCV-steekproef

Hoogst behaalde diploma	Ongewogen frequentie	Ongewogen percentage	Gewogen percentage
geen/lager onderwijs	198	13,7	20,1
lager secundair onderwijs	310	21,4	19,4
hoger secundair onderwijs	489	33,7	34,9
hoger niet-universitair	337	23,3	18,5
universitair onderwijs	115	7,9	7,2
Totaal	1.449	100,0	100,0

Tabel 7 Opleidingsniveau voor diegenen die bereikbaar zijn via de vaste lijn

Hoogst behaalde diploma	Ongewogen frequentie	Ongewogen percentage	Gewogen percentage
geen/lager onderwijs	157	13,5	19,6
lager secundair onderwijs	241	20,7	19,5
hoger secundair onderwijs	384	33,0	35,1
hoger niet-universitair	286	24,5	18,6
universitair onderwijs	97	8,3	7,2
Totaal	1.165	100,0	100,0

Tabellen 6 en 7 maken duidelijk dat vooral de laagstopgeleiden een hoger gewicht krijgen. Ook blijkt uit de tabellen dat de gewogen verdeling voor opleidingsniveau niet exact dezelfde is. Dat komt omdat er bij telefonisch bereikbaren lege cellen zijn in de kruistabel geslacht/leeftijd/opleidingsniveau. Die lege cellen maken dat de gewichten niet op exact dezelfde wijze berekend kunnen worden. Niet zo verwonderlijk situeren die lege cellen zich uitsluitend bij het laagste opleidingsniveau. Het is dus ook daar dat de twee gewogen verdelingen het sterkst onderling verschillen. De verschillen in de andere cellen zijn gewoon uitlopers daarvan.

Na de berekening van deze gewichten gaan we de verdelingen na van een aantal indicatoren die uit de survey gehaald worden. We vergelijken dus vier verdelingen: de ongewogen verdeling voor de volledige SCV-survey, de ongewogen verdeling voor de telefonisch bereikbaren en de gewogen verdeling voor beide groepen.

We kijken in tabel 8 naar indicatoren voor acht verschillende thema's: deelname aan het verenigingsleven, cultuurparticipatie, leesgedrag, onbetaald vrijwilligerswerk, pc- en internetgebruik, levenslang leren, tevredenheid met het inkomen en tevredenheid met het beleid van verschillende bestuursniveaus.

Op basis van de ongewogen verdeling voor de volledige SCV-populatie zouden we besluiten dat 54,3% van de Vlamingen *actief lid is van een vereniging*, na weging schatten we dit op 52,6%. Bij de telefonisch bereikbaren liggen beide percentages wat hoger, ook al doet de weging ook voor die groep het geschatte percentage afnemen. De hoogste inschatting van *cultuurparticipatie* wordt verkregen als alleen gekeken wordt naar de telefonisch bereikbaren en niet gewogen wordt (een groter kernpubliek en meer belangstellende participanten). Weging doet het geschatte aandeel cultuurparticipanten afnemen, zowel bij de volledige steekproef als bij de telefonisch bereikbaren, maar het blijft groter bij die laatste groep. Een vergelijkbare vaststelling zien we bij het *leesgedrag*. Op basis van het volledige SCV-bestand besluiten we dat minder mensen het afgelopen jaar een boek hebben gelezen, dan wat blijkt als we uitsluitend de telefonisch bereikbaren beschouwen. Ook hier zorgt de weging voor een daling van het geschatte aandeel, maar blijft dat aandeel groter bij de telefonisch bereikbaren. Voor het regelmatig verrichten van *onbetaald vrijwilligerswerk* zijn de verschillen zeer klein tot vrijwel onbestaande. Voor *pc- en internetbezug* zijn de verschillen groter. Dat is waarschijnlijk niet zo toevallig gegeven de link met telefonie. Het aandeel mensen met een computer/internet in huis wordt hoger geschat als alleen gekeken wordt naar de telefonisch bereikbaren. Weging zorgt voor een daling van die aandelen, maar in grotere mate bij het volledige SCV-bestand dan bij de telefonisch bereikbaren. De verschillen tussen het volledig bestand en de telefonisch bereikbaren zijn dan ook groter voor de gewogen percentages dan voor de ongewogen percentages. De groep die nog nooit *internet gebruikt* heeft, wordt ongewogen iets kleiner ingeschat als gekeken wordt naar het volledige bestand. Na weging wordt dat echter omgekeerd en wordt het aandeel het kleinst geschat als alleen gekeken wordt naar de telefonisch bereikbaren. Het aandeel mensen dat het afgelopen jaar een *bijkomende opleiding* heeft gevolgd, volgt het patroon van de deelname aan het verenigingsleven, de cultuurparticipatie en het leesgedrag. Op basis van de volledige SCV-survey besluiten we tot een kleinere participatie, weging doet de geschatte participatie afnemen maar er blijft een verschil tussen SCV-volledig en de telefonisch bereikbaren. Als we ons zouden baseren op de subgroep van de telefonisch bereikbaren, zouden we het aandeel mensen dat zegt *moeilijk rond te komen met zijn inkomen* lager inschatten dan wanneer we kijken naar de volledige populatie. Dat verschil blijft na weging bestaan, voor beide groepen wordt het aandeel iets hoger geschat. Bij de tevredenheid met het beleid van de verschillende beleidsniveaus is er moeilijker een patroon te herkennen. Het resultaat is zeker niet hetzelfde voor alle niveaus.

Tabel 8 Schatting van enkele indicatoren met verschillende modellen

		SCV volledig – ongewogen verdeling	SCV volledig – gewogen verdeling	Telefonisch bereikbaren – ongewogen verdeling	Telefonisch bereikbaren – gewogen verdeling
Verenigingsleven					
	actief lid	54,3	52,6	56,3	54,2
Cultuurparticipatie					
	non-participant	15,5	17,7	15,4	16,7
	incidentele bezoeker	34,6	36,0	33,5	36,0
	belangstellend participant	42,3	39,6	43,1	40,1
	kernpubliek	7,7	6,7	8,1	7,2
Leesgedrag					
	afgelopen jaar boek gelezen	65,9	63,3	66,9	64,2
Onbetaald vrijwilligerswerk					
	regelmatig	21,1	19,4	21,7	19,3
ICT-bezit en gebruik					
	pc in huis	78,0	75,8	78,7	78,2
	internet in huis	71,0	68,7	72,4	71,8
	nog nooit internet gebruikt	29,5	32,4	30,6	31,4
Levenslang leren					
	bijkomende opleiding gevolgd in afgelopen jaar	26,4	25,0	26,8	26,0
Tevredenheid inkomen					
	(heel) moeilijk rondkomen met inkomen	14,5	15,5	12,6	13,3
Tevredenheid met beleid					
	(heel) tevreden over ...				
	gemeentebestuur	57,0	57,6	57,7	57,7
	Vlaamse Regering	45,4	44,7	46,2	44,4
	federale regering	30,8	31,6	31,1	31,8
	Europese Commissie	26,3	26,6	25,9	25,9

Niet alle resultaten uit tabel 8 zijn perfect vergelijkbaar, maar vaak zit er toch een patroon in. Lidmaatschap van verenigingen, cultuurparticipatie, leesgedrag, bezit van ICT en levenslang leren, worden alle bij de telefonisch bereikbaren hoger geschat dan bij de volledige populatie van de SCV-survey. Na weging daalt de geschatte participatie en het geschatte bezit bij beide groepen, maar zij blijven een beetje hoger bij de telefonisch bereikbaren. Internetgebruik volgt deze algemene trend niet.

Geen enkel percentage uit de tabel zal het correcte onvertekende percentage zijn. Wat de beste schatting is, weten we eigenlijk niet. Maar het vaak terugkerende patroon kan wel zinvol verklaard worden. Surveys, zoals ook de SCV-survey, zijn inherent selectief. Met dergelijke survey wordt overschat hoe vaak burgers aan cultuur doen, hoe vaak ze bijkomende opleidingen volgen, hoe vaak ze boeken lezen en in welke mate ze actief participeren aan het verenigingsleven. Wegen voor onder andere opleidingsniveau verlaagt deze schattingen en maakt ze waarschijnlijk correcter (maar zeker niet helemaal correct of onvertekend). Telefonische surveys zullen doorgaans resulteren in een iets hogere schatting van die activiteiten/bezittingen (een grotere overschatting dus). Weging zorgt ook hier voor een lagere schatting, maar die blijft hoger dan bij de gewogen verdeling van de face-to-face-enquête en dus waarschijnlijk te hoog.

Dit gezegd zijnde, moeten we toegeven dat de verschillen in tabel 8 nu ook weer niet zo groot zijn. Voor geen enkele indicator zijn de verschillen even flagrant als het voorbeeld

dat Billiet (2007, 17-18) aanhaalt over de meting van kerkpraktijk met een face-to-face-survey en een internetenquête. Waarschijnlijk is een internetenquête nog selectiever dan een telefonische survey. Bovendien was ons onderzoekszet ook maar benaderend omdat het geen rekening houdt met moduseffecten.

3. Besluit

In dit webartikel toonden we nogmaals aan dat telefonische surveys die uitsluitend gebruik maken van de vaste lijn, inherent selectief zijn. Zij bereiken bepaalde groepen (jongeren, laaggeschoolden en alleenstaanden) in te beperkte mate. Die selectiviteit zal tot een vertekening leiden bij de meting van indicatoren. De aard en de omvang van die vertekening is moeilijk te bepalen en zal ook variëren van indicator tot indicator. Maar uit onze beknopte analyse bleek dat bijvoorbeeld participatiecijfers (cultuur, verenigingsleven, levenslang leren...) waarschijnlijk te hoog geschat zullen worden bij telefonische enquêtes.

Deze bevindingen zijn niet nieuw. Zowel opdrachtgevers als marktonderzoekbureaus zijn zich terdege bewust van de beperkingen van telefonische surveys door de afname van het aantal vaste lijnen. Alternatieven of aanvullingen worden meer en meer onderzocht en ook toegepast. Toch worden telefonische surveys in België vaak nog uitsluitend via de vaste lijn uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld de laatste veiligheidsmonitor (Van den Bogaerde e.a., 2009). Ook de Flash-Eurobarometers die telefonisch worden uitgevoerd, maken in België geen gebruik van gsm's, dit in tegenstelling tot in Oostenrijk, Finland, Italië, Portugal en Spanje (The Gallup Organisation, 2010, 90). Er zijn ook tegenvoorbeelden. Zo maakt TNS/Dimarso voor zijn peilingen naar de kiesintenties wel gebruik van gsm-nummers, maar het put daarvoor uit een eigen bestand van exclusieve gsm-bezitters (Peeters, 2010). Hier speelt onvermijdelijk een mate van zelfselectie (alvast voor de opname in dat bestand), wat impliceert dat het onderzoek niet vertrekt van een volledige toevalssteekproef. Deze werkwijze illustreert de moeilijkheden om een steekproef te trekken van gsm-nummers. In theorie is dat mogelijk via toevalsgeneratie van telefoonnummers. Maar, voor zover wij weten, is het daarbij onmogelijk om uitsluitend Nederlandstaligen of inwoners van het Vlaamse Gewest te selecteren. Bovendien hebben surveys die zowel via de gsm als via de vaste lijn worden uitgevoerd eigenlijk een tweeledig steekproefkader. Zo'n "dual frame" heeft gevolgen voor de selectiekansen. Eigenlijk zijn er in de survey dan bijkomende vragen nodig naar telefoonbezit die gebruikt kunnen worden bij de weging (Brick e.a., 2006). Het schriftelijk Leefomgevingsonderzoek van 2008 probeerde hiermee rekening te houden door eerst de exclusieve gsm-bezitters te selecteren via toevalsgeneratie van telefoonnummers (Significant, 2008, 7). Als de respondent niet behoorde tot de doelpopulatie als gevolg van taal-, woonplaats- of leeftijdsvereisten, moest het gesprek beëindigd worden en dat was ook zo als hij/zij ook over een vaste lijn beschikte. Anders kon hij/zij wel geselecteerd worden. Deze groep werd aangevuld met een toevalssteekproef uit het bestand met vaste telefoonnummers. Maar de telefonische selectie voor dat onderzoek impliceerde enkel dat een schriftelijke vragenlijst zou opgestuurd worden, met de vraag om die ingevuld terug te sturen. Het betrof geen volledige telefonische survey, waarvoor zo'n procedure misschien inefficiënt is.

Duidelijk is alvast dat dé beste methodologie voor een telefonische survey in Vlaanderen niet bestaat. Als die al ooit gevonden wordt, is het in afwachting belangrijk om oog te hebben voor de beperkingen van telefonische surveys bij de interpretatie van de resultaten ervan.

Referenties

Billiet, J. (2007). Het belang van regelmatig onderzoek naar opinies en houdingen in de bevolking. In: Pickery, J. (red.). *Vlaanderen gepeild! SVR-Studie 2007/2*. Brussel: Vlaamse overheid / Studiedienst van de Vlaamse Regering, 7-36.

Brick, J. M., Dipko, S., Presser, S., Tucker, C. & Yuan, Y. (2006). Nonresponse Bias in a Dual Frame Sample of Cell and Landline Numbers. *Public Opinion Quarterly*, 70, 5, 780-793.

Carton, A., Vander Molen, T. & Pickery, J. (2008). *Sociaal-culturele verschuivingen in Vlaanderen 2007: Basisdocumentatie. SVR-Technisch Rapport 2008/3*. Brussel: Vlaamse overheid / Studiedienst van de Vlaamse Regering.

Cobben, F. & Bethlehem, J. (2005). *Adjusting undercoverage and nonresponse bias in telephone surveys*. Voorburg/Heerlen: Statistics Netherlands, Discussion paper 05006.

Ellis, C.H. & Krosnick, J.A. (1999). *Comparing Telephone and Face-to-Face Surveys in Terms of Sample Representativeness: A Meta-Analysis of Demographic Characteristics*. NES Technical Report Series, No. nes010871.

The Gallup Organisation (2010). *Flash Eurobarometer. Survey on the attitudes of Europeans towards tourism. Analytical report. Wave 2*. Brussel: Directoraat Generaal Communicatie.

Peeters, S. (2010). *Technisch Rapport Kiesintentieingen. 5/04/2010, TNS Media, VRT/De Standaard*. Brussel: Febelmar, afgehaald op 20/04/2010 van <http://www.febelmar.be/nl/kiesintentieingen-in-de-media/opinionrecent-316-371.aspx>

Pickery, J. (2009). De pen is scherper dan de stem aan de lijn. In: Bral, L. en Schelfaut, H. (red.). *De stad maakt het verschil! Analyses op de stadsmonitor 2008. SVR-Studie 2010/1*. Brussel: Vlaamse overheid / Studiedienst van de Vlaamse Regering, 17-39.

Pickery, J. & Carton, A. (2005). *Hoe representatief zijn telefonische surveys in Vlaanderen? APS-Not@s 4*. Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap / Administratie Planning en Statistiek.

Significant (2008). *Eindrapport: Uitvoeren van een schriftelijke enquête ter bepaling van het percentage gehinderden door geur, geluid en licht in Vlaanderen. SLO2-meting*. Brussel: Vlaamse overheid / Departement Leefmilieu, Natuur en Energie.

Van den Bogaerde, E. Van den Steen, I. en De Bie, A. (2009). *Handboek Veiligheidsmonitor. Veiligheidsmonitor 2008-2009*. Brussel: Federale Politie, Commissariaat Generaal.