

VAN DESKTOP NAAR SMARTPHONE: HET VERANDERENDE INVULGEDRAG VAN RESPONDENTEN

NPSO Innovatiedag 2017

22 november 2017



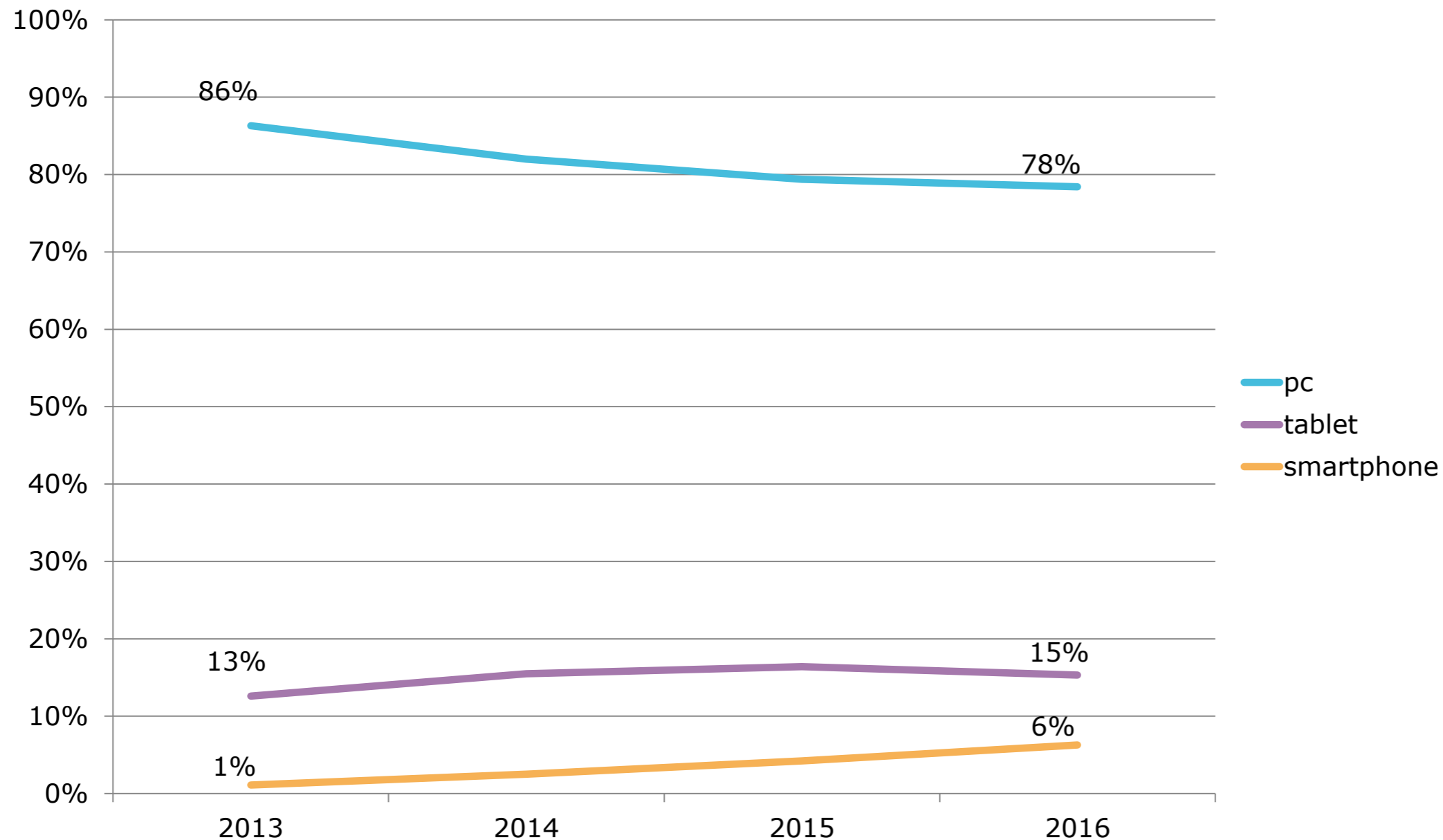
INTRODUCTIE

Van desktop naar smartphone: het veranderende invulgedrag van respondenten



APPARAATGEBRUIK VEILIGHEIDSMONITOR

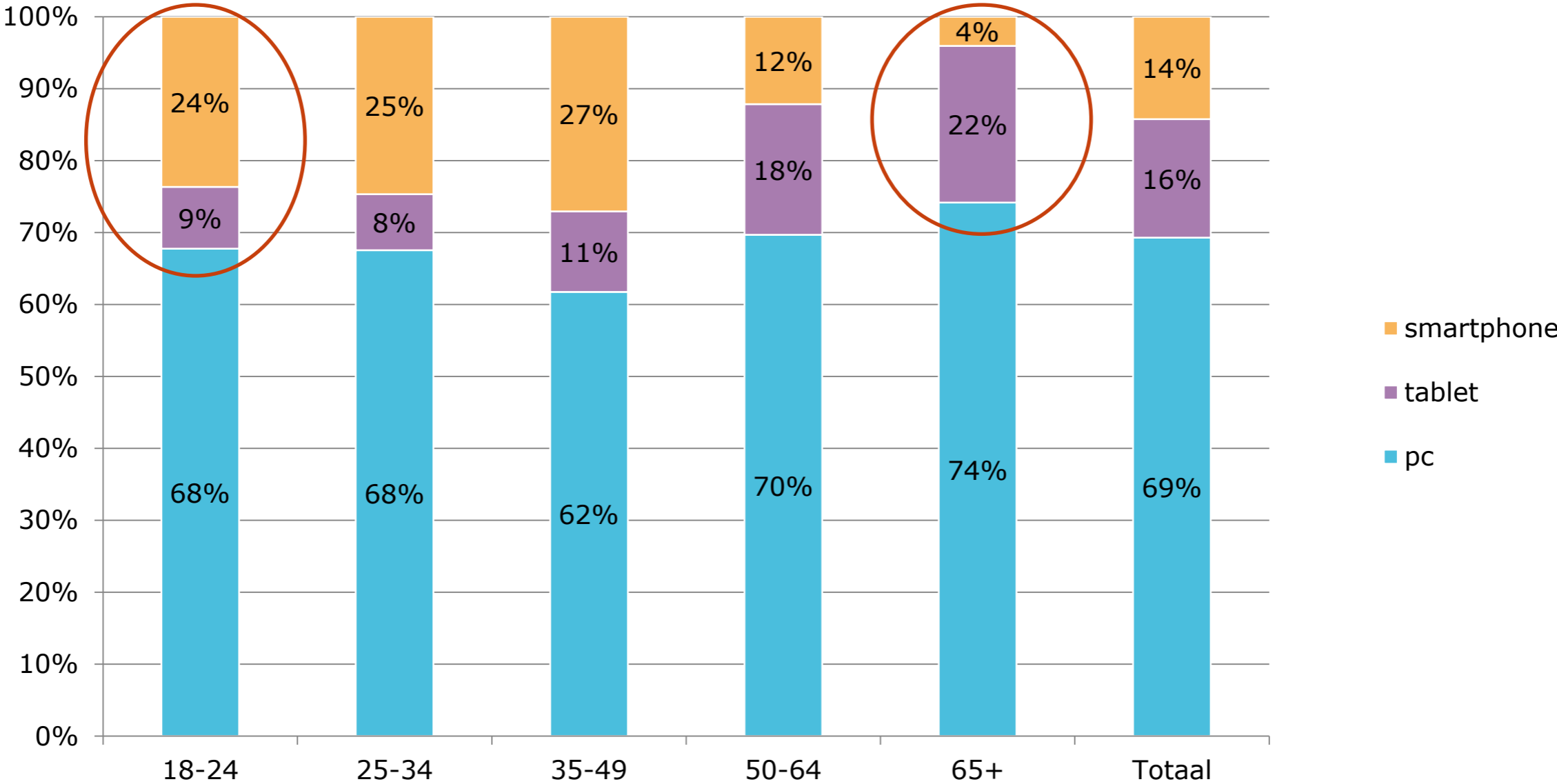
Aandeel pc-, tablet- en smartphonegebruikers in **online respons**
Veiligheidsmonitor 2013-2016 (%)



Veiligheidsmonitor: CBS, Ministerie van Veiligheid en Justitie, I&O Research

APPARAATGEBRUIK REGULIER ONLINE ONDERZOEK

Aandeel pc-, tablet- en smartphonegebruikers reguliere peiling, naar leeftijd (%)



Politieke peiling I&O Research, 6-9 oktober 2017, n=1.609

EXPERIMENT

Opzet experiment en onderzoeksvragen

OPZET EXPERIMENT (I)

Onderzoek **Maatschappelijke Trends in Nederland**

Steekproef

- Steekproefkader: Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)
- Selectiecriteria:
 - 5 provincies en 20 gemeenten met 50.000+ inwoners (werving voor panel)
 - adressen met een woonfunctie
- Vijf groepen, aselect 12.000 adressen per conditie. Totaal: 60.000 adressen.

Veldwerk

- Schriftelijke uitnodigingsbrief met inlogcode voor online vragenlijst.
- Geen rappel.
- Doorlooptijd: 31 augustus – 1 oktober 2017

Respons

- Respons van 6,1%.

OPZET EXPERIMENT (II)

Conditie	Briefvariant	Uitleg	Aantal (n)
A	A	online vragenlijst, niet <i>smartphoneproof</i>	746
B	A	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i>	707
C	B	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i>	737
D	A	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i> met autoforward	709
E	B	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i> met autoforward	754
Totaal			3.653

brief A: standaard brief

brief B: benoemen device

Brief A

<adrsnaam, Verdana 9>
<adres, Verdana 9>
<pcwoonpl, Verdana 9>

Uw mening telt!

Datum
30 augustus 2017

Contact
I&O Research
helpdesk@ioresearch.nl

Beste meneer, mevrouw,

I&O Research voert een onderzoek uit naar verschillende **ontwikkelingen in Nederland**. Denkt u bijvoorbeeld aan veiligheid, social media, gezondheid en vrijetijdsbesteding. Deze brief is een uitnodiging om aan dit onderzoek mee te doen. U doet mee door een vragenlijst in te vullen.

De resultaten van het onderzoek zijn belangrijk voor onze opdrachtgevers: gemeenten, provincies, ministeries en media. Door mee te doen helpt u hen aan belangrijke informatie.



Waarom vragen wij u?

We sturen een brief naar een willekeurige groep adressen in Nederland. Als er meer personen op dit adres wonen, hebben we het liefst dat de **jongste bewoner** (16 jaar of ouder) de vragenlijst invult.



Hoe doet u mee?

1. Ga naar de website www.startvragenlijst.nl/trends
(Intikken in de adresbalk boven in het scherm. Zoeken via Google werkt niet)
2. Vul daarna de volgende inlogcode in: **<Id, Verdana 9 bold>**
3. Vul de vragenlijst helemaal in.



U kunt tot zaterdag 30 september meedoen

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Alle antwoorden worden losgekoppeld van de adresgegevens. Uw antwoorden worden dus zonder uw naam en adres verwerkt.



Uw mening telt!

Daarom verloten we onder alle deelnemers aan het onderzoek 5 Bol.com-bonnen ter waarde van **100 euro** en 25 bonnen ter waarde van **20 euro**.

Heeft u een vraag?

Neem dan contact op met de helpdesk van I&O Research via: helpdesk@ioresearch.nl.

We hopen dat u meedoet aan ons onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Projectteam 'Ontwikkelingen in Nederland'
I&O Research

I&O Research

Zuiderval 70
Postbus 563, 7500 AN Enschede

Wij zijn ISO-gecertificeerd en aangesloten bij de keurmerkgroep van de MOA

E helpdesk@ioresearch.nl
K.v.K. nr. 08198802

> www.ioresearch.nl

Brief B

<adrsnaam, Verdana 9>
<adres, Verdana 9>
<pcwoonpl, Verdana 9>

Uw mening telt!

Datum
30 augustus 2017

Contact
I&O Research
helpdesk@ioresearch.nl

Beste meneer, mevrouw,

I&O Research voert een onderzoek uit naar verschillende **ontwikkelingen in Nederland**. Denkt u bijvoorbeeld aan veiligheid, social media, gezondheid en vrijetijdsbesteding. Deze brief is een uitnodiging om aan dit onderzoek mee te doen. U doet mee door een vragenlijst in te vullen.

De resultaten van het onderzoek zijn belangrijk voor onze opdrachtgevers: gemeenten, provincies, ministeries en media. Door mee te doen helpt u hen aan belangrijke informatie.



Waarom vragen wij u?

We sturen een brief naar een willekeurige groep adressen in Nederland. Als er meer personen op dit adres wonen, hebben we het liefst dat de **jongste bewoner** (16 jaar of ouder) de vragenlijst invult.



Hoe doet u mee?

1. Ga naar de website www.startvragenlijst.nl/trends
(Intikken in de adresbalk boven in het scherm. Zoeken via Google werkt niet)
2. Vul daarna de volgende inlogcode in: **<Id, Verdana 9 bold>**
3. Vul de vragenlijst helemaal in.
4. De vragenlijst kan eenvoudig worden ingevuld op uw smartphone, tablet, laptop of desktop.



U kunt tot zaterdag 30 september meedoen

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Alle antwoorden worden losgekoppeld van de adresgegevens. Uw antwoorden worden dus zonder uw naam en adres verwerkt.



Uw mening telt!

Daarom verloten we onder alle deelnemers aan het onderzoek 5 Bol.com-bonnen ter waarde van **100 euro** en 25 bonnen ter waarde van **20 euro**.

Heeft u een vraag?

Neem dan contact op met de helpdesk van I&O Research via: helpdesk@ioresearch.nl.

We hopen dat u meedoet aan ons onderzoek!

Met vriendelijke groet,

Projectteam 'Ontwikkelingen in Nederland'
I&O Research

I&O Research

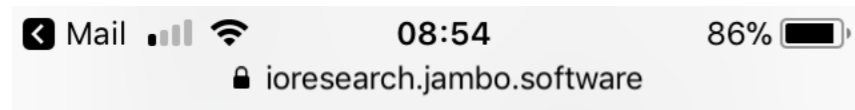
Zuiderval 70
Postbus 563, 7500 AN Enschede

Wij zijn ISO-gecertificeerd en aangesloten bij de keurmerkgroep van de MOA

E helpdesk@ioresearch.nl
K.v.K. nr. 08198802

> www.ioresearch.nl

Niet smartphoneproof



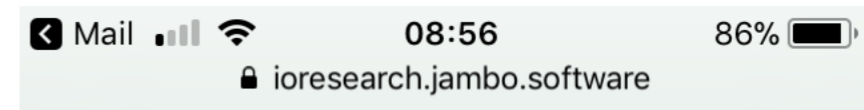
en
begrijpe
n is
lastig
voor mij.

Het
invullen
van
formulie
ren vind
ik lastig.

Belastin
gaangift
e doen
is lastig
voor mij.



Wel smartphoneproof



Voordat we met de vragen beginnen, leggen we u drie stellingen voor. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?

Informatie van de gemeente lezen en begrijpen is lastig voor mij.

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens en niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet

ONDERZOEKSVRAGEN

1. Wat is het effect van de briefvariant op:
 - ... de hoogte van de respons?
 - ... de samenstelling van de respons?
 - ... het apparaatgebruik van deelnemers?
 - ... de datum van invullen?
2. Wat is het effect van de autoforwardfunctie op de invultijd?
3. Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de tevredenheid van deelnemers over het invullen van de vragenlijst?

1.A RESPONSPERCENTAGE

Wat is het effect van de briefvariant op de hoogte van de respons?

Conditie	Brief-variant	Uitleg	Bruto	Netto	Respons
A	A	online vragenlijst, niet <i>smartphoneproof</i>	12.000	746	6,2%
B	A	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i>	12.000	707	5,9%
C	B	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i>	12.000	737	6,1%
D	A	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i> met autoforward	12.000	709	5,9%
E	B	online vragenlijst, wel <i>smartphoneproof</i> met autoforward	12.000	754	6,3%
Totaal			60.000	3.653	6,1%

brief A: standaard brief

brief B: benoemen device

Geen significante verschillen

1.B SAMENSTELLING RESPONS

Wat is het effect van de briefvariant op de samenstelling van de respons?

Geen significant verschil tussen condities naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, werksituatie en woonsituatie.

1.C APPARAATGEBRUIK

Wat is het effect van de briefvariant op het apparaatgebruik van deelnemers?

- 19% vult de vragenlijst op de smartphone in na ontvangst 'oude brief' (variant A)
- 23% bij nieuwe brief (variant B)

- Significant verschil, ook wanneer rekening wordt gehouden met achtergrondkenmerken.

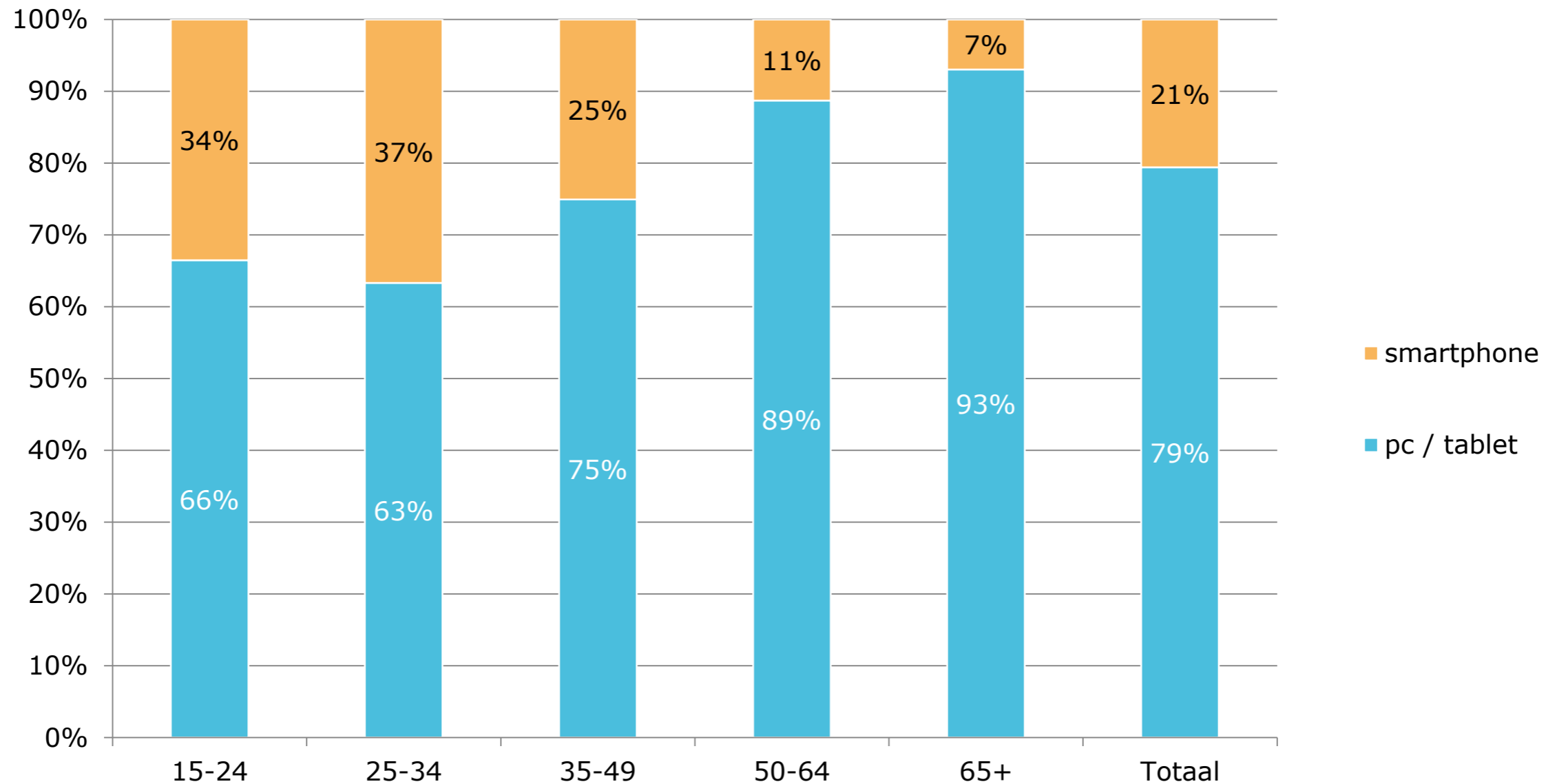
1.C APPARAATGEBRUIK

Effect van briefvariant en persoonskenmerken op smartphonegebruik (0=nee, 1=ja)
(logistische regressie)

Parameter	B	Sig.	95% C.I. Exp(B)
Variant B	0,304	<0,001	(1,14; 1,61)
Geslacht (ref=vrouw)			
Man	-0,432	<0,001	(0,54; 0,77)
Opleiding (ref=laag)			
Middelbaar opgeleid	-0,158	0,217	(0,66; 1,10)
Hoogopgeleid	-0,595	<0,001	(0,44; 0,70)
Leeftijd (ref=15-24)			
25-34	0,261	0,042	(1,01; 1,67)
35-49	-0,337	0,010	(0,55; 0,92)
50-64	-1,400	<0,001	(0,19; 0,33)
65+	-1,895	<0,001	(0,11; 0,21)
Constante	-0,328	0,021	
Nagelkerke R²	0,160		

1.C APPARAATGEBRUIK NAAR LEEFTIJD

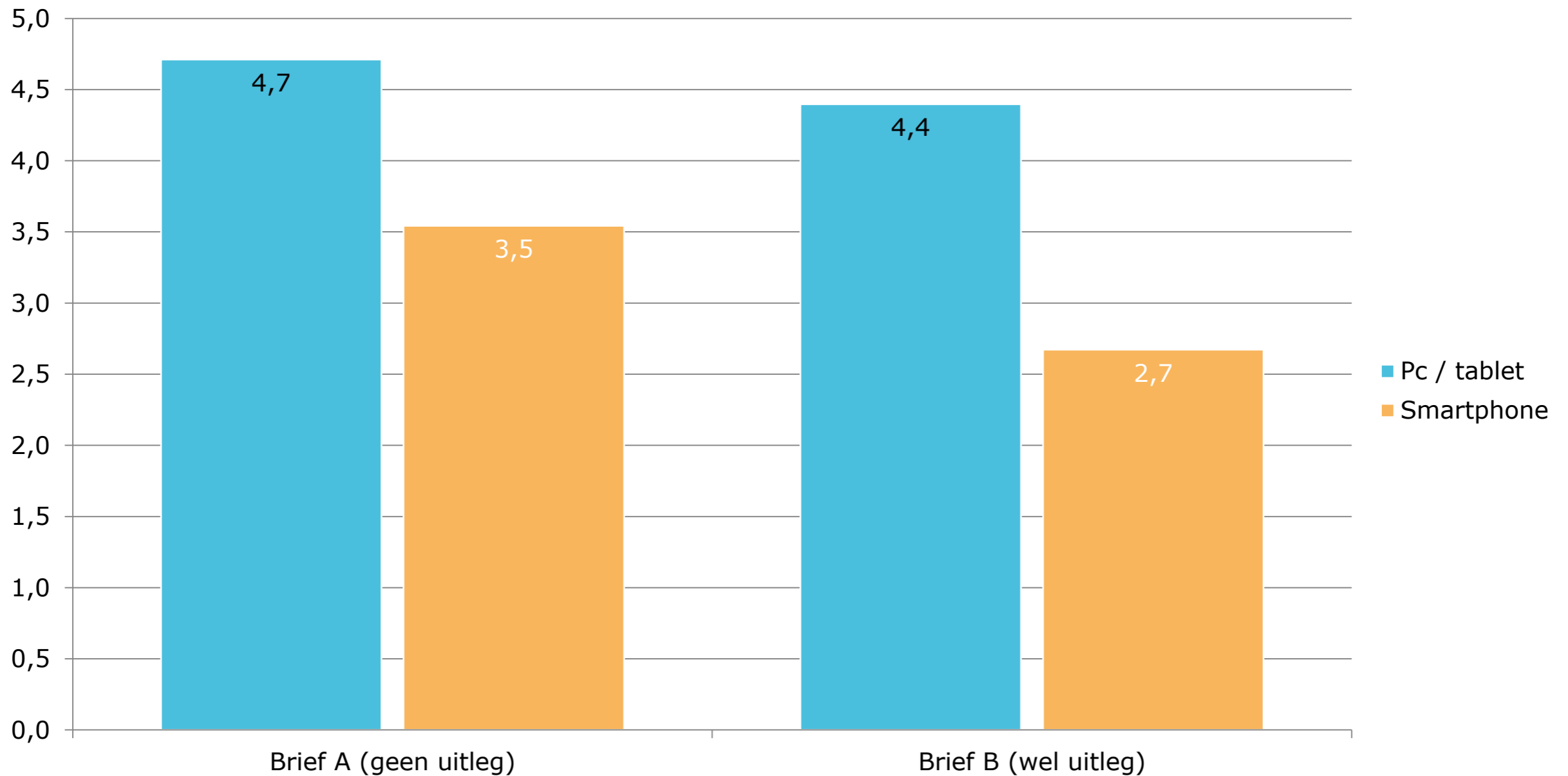
Aandeel pc-, tablet- en smartphonegebruikers, naar leeftijd (%)



I&O Research, Maatschappelijke Trends in Nederland, n=3.653

1.D INVULDATUM

Datum invullen vragenlijst, gemiddeld aantal dagen na versturen uitnodiging



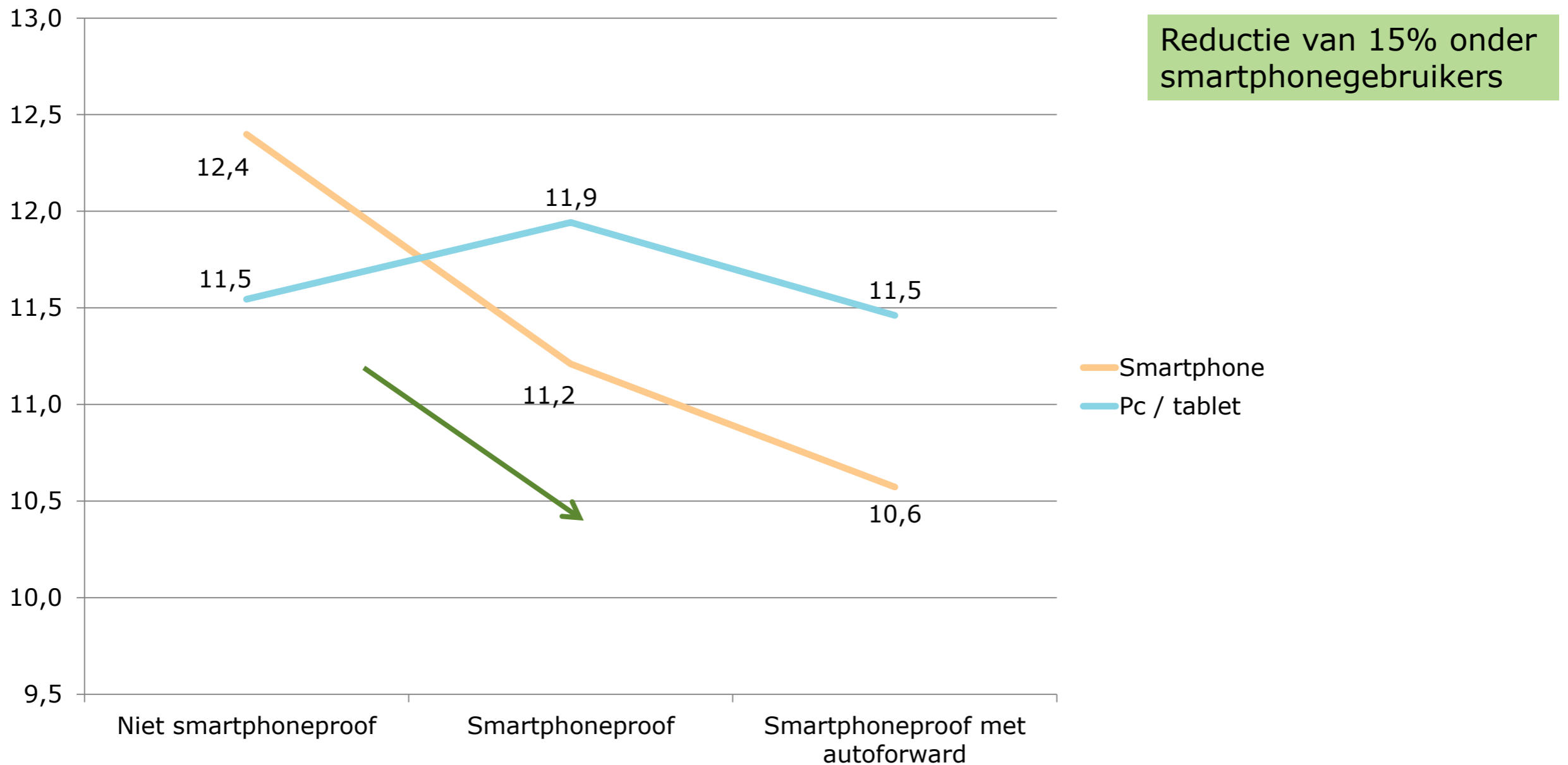
ONDERZOEKSVRAGEN

1. Wat is het effect van de briefvariant op:
 - ... de hoogte van de respons?
 - ... de samenstelling van de respons?
 - ... het apparaatgebruik van deelnemers?
 - ... het tijdstip van invullen?
2. Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de invultijd?
3. Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de tevredenheid van deelnemers over het invullen van de vragenlijst?

2. INVULDUUR

Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de invultijd?

Invulduur vragenlijst in minuten

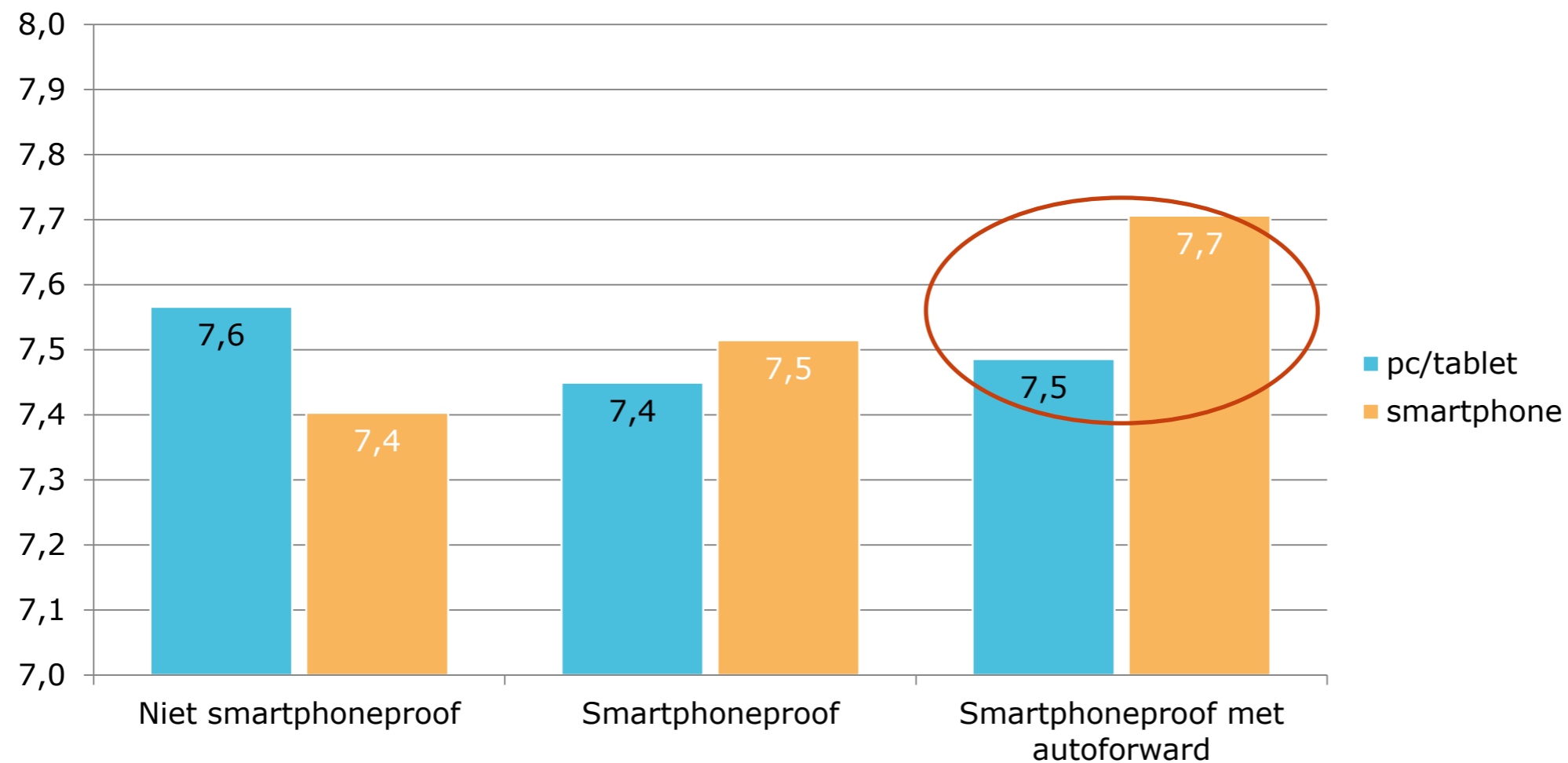


ONDERZOEKSVRAGEN

1. Wat is het effect van de briefvariant op:
 - ... de hoogte van de respons?
 - ... de samenstelling van de respons?
 - ... het apparaatgebruik van deelnemers?
 - ... het tijdstip van invullen?
2. Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de invultijd?
3. Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de tevredenheid van deelnemers over het invullen van de vragenlijst?

3. WAARDERING VRAGENLIJST

Hoe prettig vond u het om deze vragenlijst in te vullen?
Kunt u de vragenlijst beoordelen met een cijfer van 1 tot en met 10?

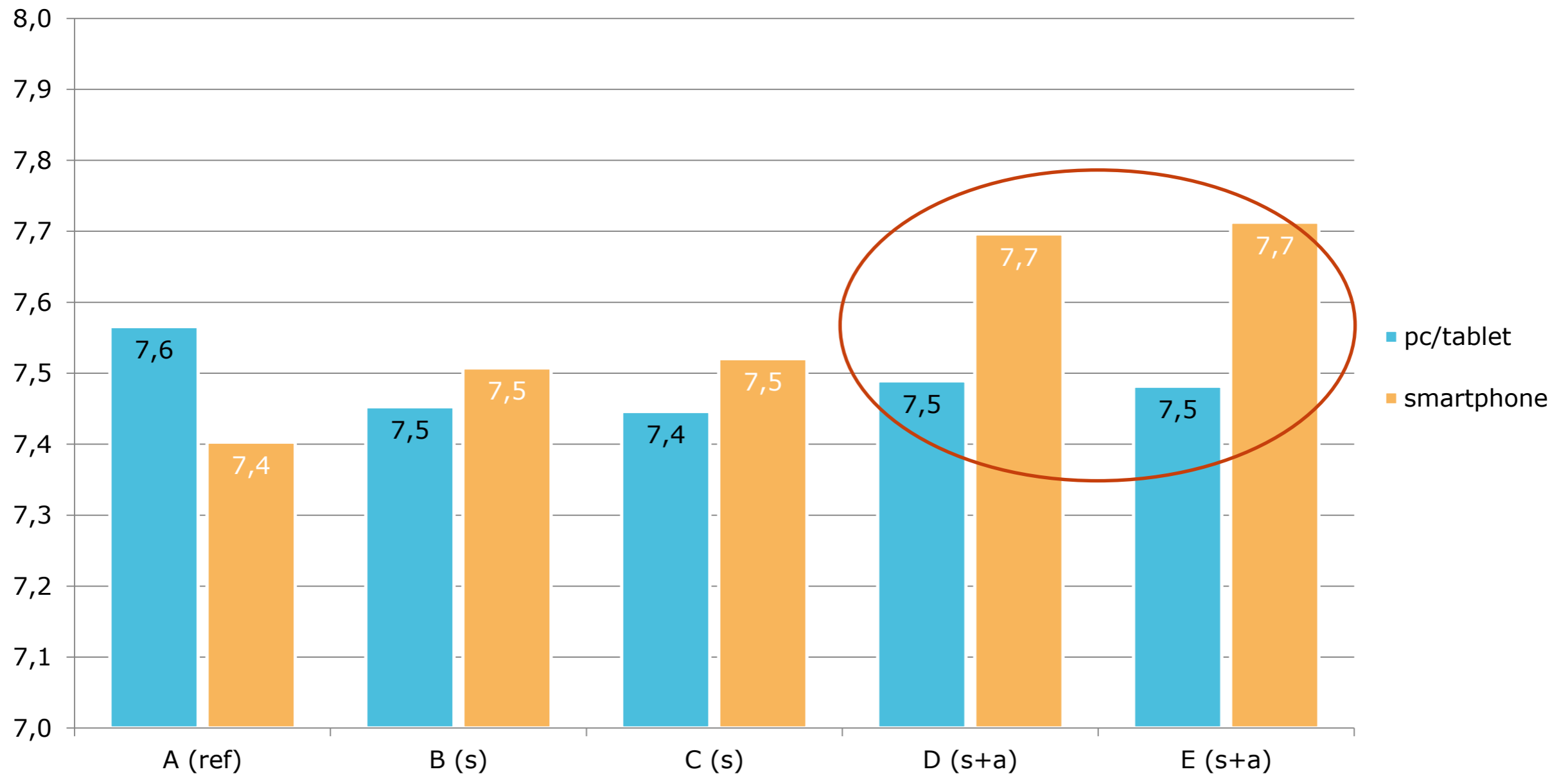


I&O Research, Maatschappelijke Trends in Nederland, n=3.653

3. WAARDERING VRAGENLIJST

Hoe prettig vond u het om deze vragenlijst in te vullen?
Kunt u de vragenlijst beoordelen met een cijfer van 1 tot en met 10?

s = smartphoneproof
a = met autoforward-functie



I&O Research, Maatschappelijke Trends in Nederland, n=3.653

3. WAARDERING VRAGENLIJST

Effect van smartphonevriendelijkheid en persoonskenmerken op tevredenheid vragenlijst
(meervoudige lineaire regressie)

	Model I		Model II		Model III	
	B	Sig.	B	Sig.	B	Sig.
Constante	7,685***		7,726***		7,970***	
Smartphonegebruiker (ref=nee)	0,076		-0,181		-0,275*	
Conditie (ref=controlegroep)						
Smartphoneproof	-0,082		-0,123		-0,123	
Smartphoneproof met autoforward	-0,003		-0,080		-0,077	
Invulduur	-0,013***		-0,013***		-0,011**	
Interactie-effecten						
Smartphonegebruiker*Smartphoneproof			0,228		0,237	
Smartphonegebruiker*Smartphoneproof met autoforward			0,392**		0,396**	
Geslacht (ref=vrouw)						
Man					0,027	
Leeftijd						
Opleidingsniveau (ref=laag)						
Middelbaar opgeleid					0,143*	
Hoogopgeleid					-0,031	
Adjusted R²	0,004		0,005		0,015	

CONCLUSIES

1. Wat is het effect van de briefvariant op:
 - ... de hoogte van de respons?
 - ... de samenstelling van de respons?
 - ... het apparaatgebruik van deelnemers?
 - ... het tijdstip van invullen?

De briefvariant heeft geen invloed op de hoogte en samenstelling van de respons. Het effect op het tijdstip van invullen is niet significant. Wel leidt het benoemen van de smartphonefunctie tot een hoger percentage smartphone-invullers (23% vs. 19%).

2. Wat is het effect van de autoforwardfunctie op de invultijd?

De autoforwardfunctie reduceert de invultijd met 15% onder smartphonegebruikers.

3. Wat is het effect van de smartphonevriendelijkheid en autoforwardfunctie op de tevredenheid van deelnemers over het invullen van de vragenlijst?

Alleen het smartphonevriendelijk maken mét autoforwardfunctie leidt tot een lichte verbetering van het rapportcijfer onder smartphonegebruikers (+0,2-punt). Dit is een manier om de beleving van de smartphonegebruikers te vergroten.

... EN VERDER

1. Praktische bruikbaarheid
2. Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

CONTACTGEGEVENS

- Laurens Klein Kranenburg
- l.kleinkranenburg@ioresearch.nl
- +31 (0)53 482 5025



LinkedIn:

<https://nl.linkedin.com/in/laurenskleinkranenburg>