Aandachtspunten voor online-vragenlijsten



Jelke Bethlehem

Centraal Bureau voor de Statistiek

Hayo Bethlehem

ANWB

Online-enquêtes

- De grote populariteit van online-enquêtes
  - Simpele toegang tot grote groep respondenten.
  - Een enquête kan snel worden opgezet.
  - Ook als je er geen verstand van hebt (SurveyMonkey).
  - Een enquête is goedkoop (geen enquêteurs, geen verzendkosten, geen drukkosten).
- Haken en ogen
  - Onderdekking (niet iedereen heeft/gebruikt Internet).
  - Zelfselectie (geen representatieve steekproef).
  - Meetfouten (geen interviewers, gebrek aan motivatie, technische aspecten).
  - Goede vragenlijst van cruciaal belang.

De online-vragenlijst is …

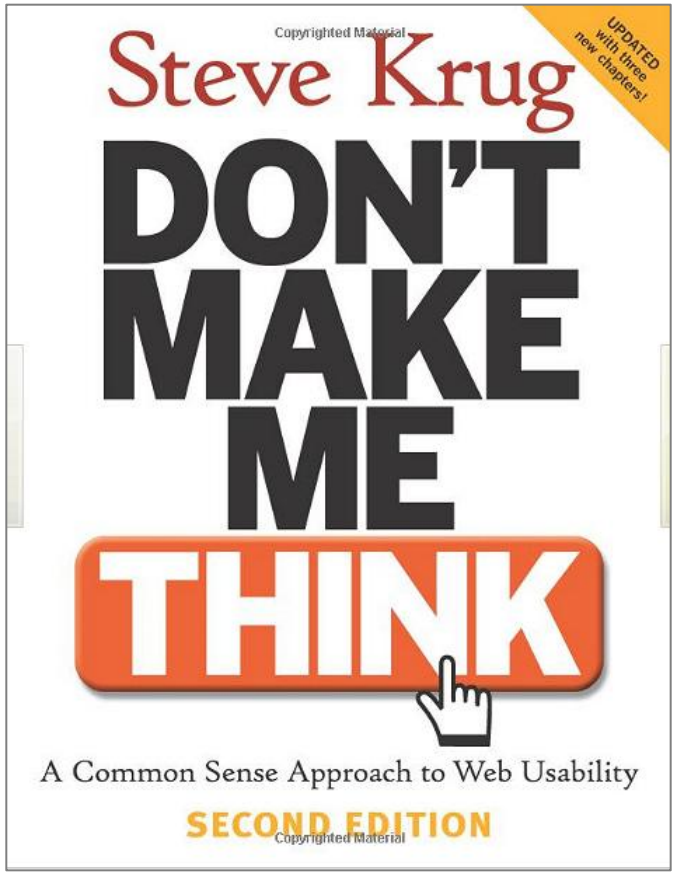
- Een website
  - Richtlijnen voor gebruiksvriendelijke websites.
  - Web-standaards
- Een papieren vragenlijst
  - Maar dan op het scherm.
  - Richtlijnen voor de opmaak van vragenlijsten.
- Een elektronische vragenlijst
  - Gebruiksvriendelijke interface
  - Routing
  - Controle/correctie

Respondenten

- Wat kun je verwachten?
  - Ze zijn niet echt geïnteresseerd in het onderzoek.
  - Meedoen is niet belangrijk voor hen.
  - Ze lezen de vragen niet nauwkeurig, maar scannen ze globaal.
  - Ze kiezen niet het beste antwoord, maar het eerste redelijke antwoord dat ze tegenkomen.
  - Ze weten dat er geen straf staf op verkeerde antwoorden.
  - Ze zoeken niet uit hoe de vragenlijst werkt, maar ploeteren voort tot ze het eind hebben bereikt.

Respondenten

- Voorkom dat ze moeten gaan nadenken:
  - Waar moet ik beginnen?
  - Waarom heet dit zo?
  - Wat betekent dit?
  - Kan ik daarop klikken?
  - Hoe ga ik naar de volgende vraag?
  - Waarom staat dit hier?
  - Waar ben ik?
- Daarom
  - Testen is belangrijk!



Browsers

- Vragenlijst moet in alle gangbare browsers werken

Browser	Bezoekers	Percentage
IE8	3 061 367	48,7%
Safari	1 100 674	17,5%
IE7	867 497	13,8%
Firefox	605 885	9,6%
Chrome	350 982	5,6%
IE6	240 379	3,8%
Opera	19 058	0,3%
IE9	7 743	0,1%
Overige	36 981	0,6%
Totaal	6 290 566	100,0%

Bezoekers ANWB-website in februari 2011

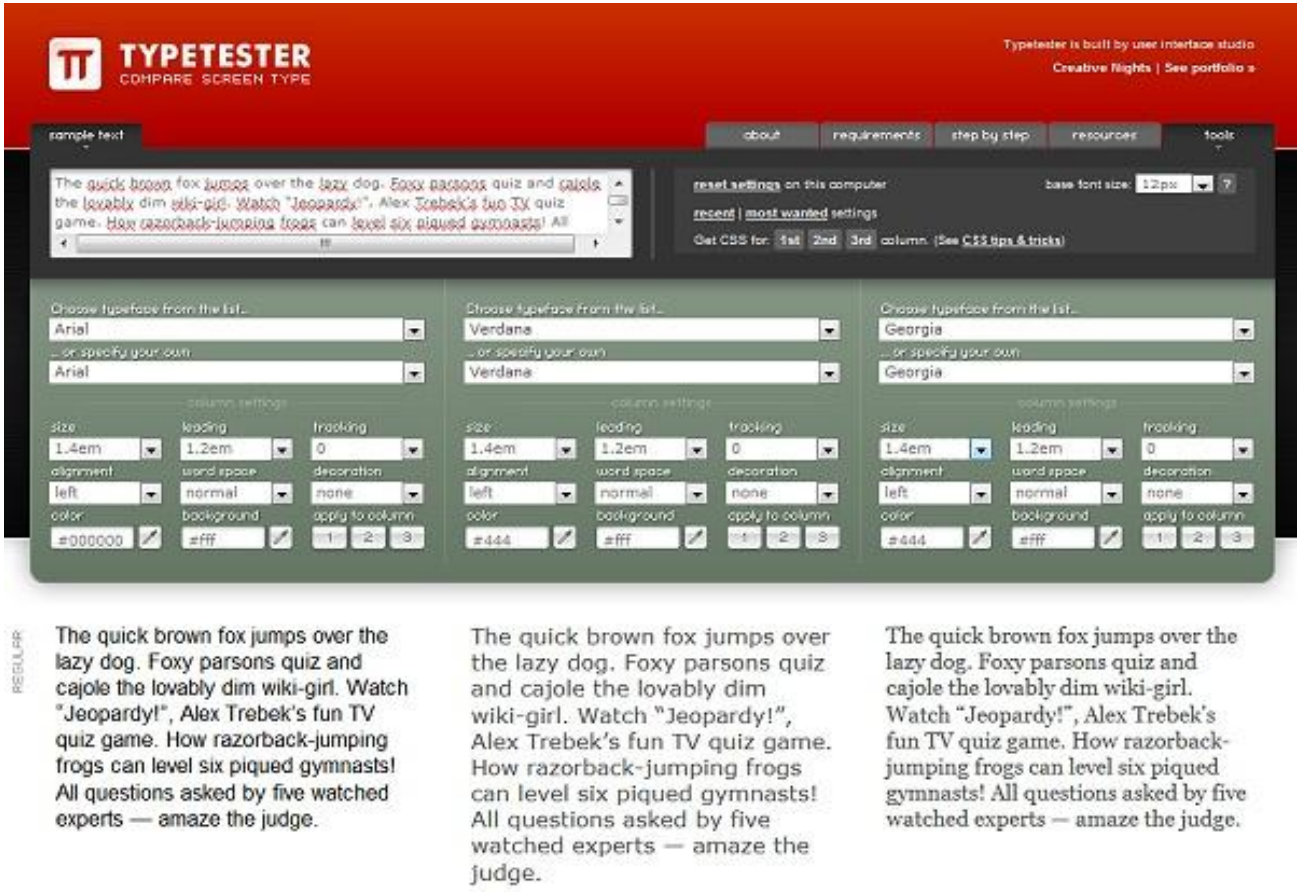
- Pas op met geavanceerde functies
  - Javascript, Flash, SVG hoeven niet te werken.

Opmaak

- Houdt rekening met verschillende schermresoluties
  - Brede schermen , maar browser in window (1024 x 768).
  - In bedrijfsleven vaak 1280 x 1024.
  - Netbooks en kleine laptops: 1366 x 768 of 1280 x 800.
  - Tablets: 1024 x 768
  - Mobieltjes.
- Fonts
  - Schreefloos, browser-ondersteuning: Arial, Verdana.
  - Geen Comic Sans als je serieus welt overkomen
  - Fontgrootte: 12 pixels, regelafstand 1.2em of 1.3em.
  - Tekstbreedte hooguit 500 pixels.

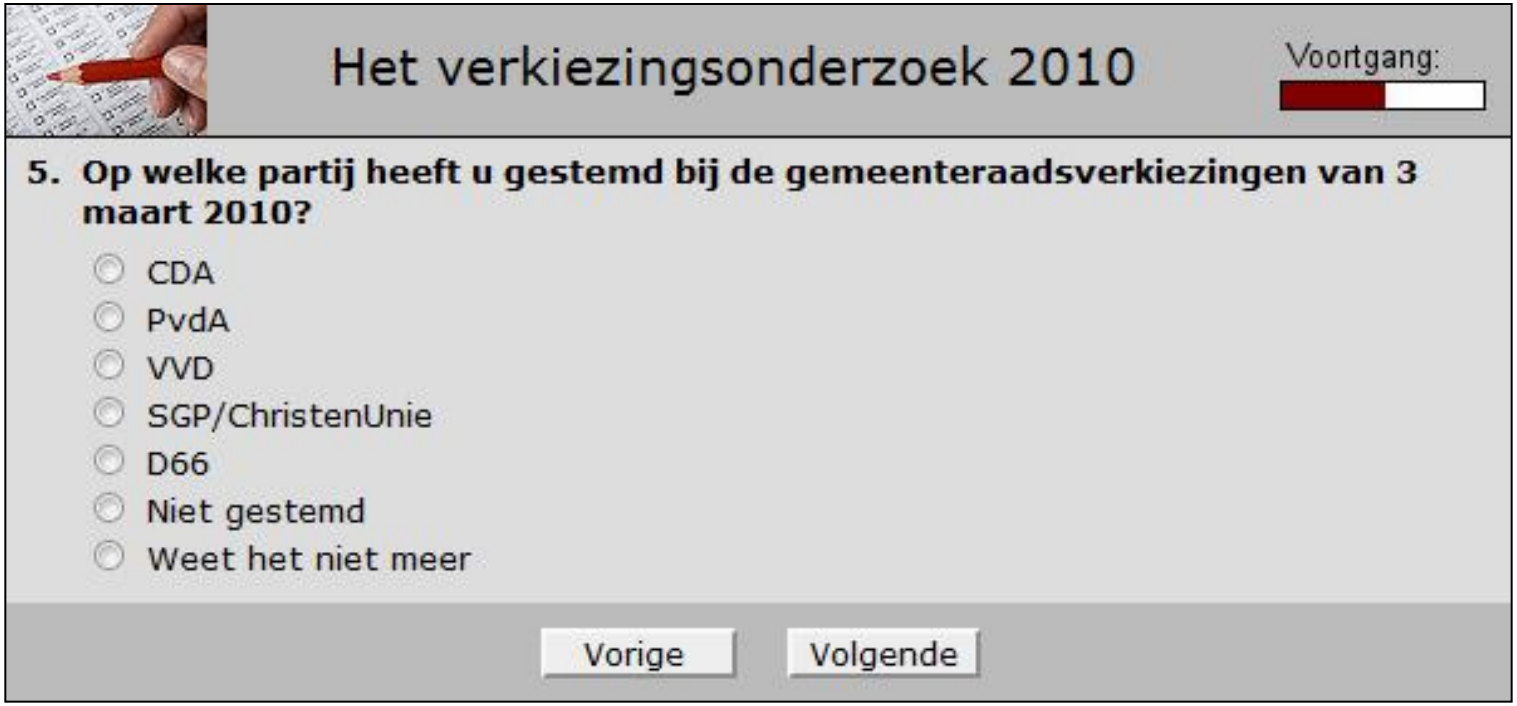
Opmaak

- Test uw fonts: www.typetester.org



Opmaak

- De elementen van een vragenlijstpagina



Vragen

- Gesloten vraag, één antwoord
  - Keuzerondjes (radio buttons)
  - Eén of meer kolommen





Vragen

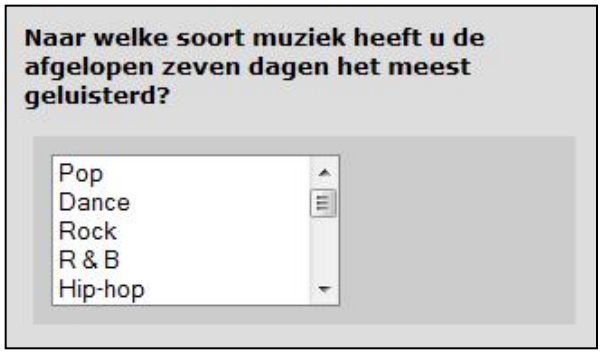
- Gesloten vraag, één antwoord
  - Keuzelijst
  - Meer werk
  - Primacy effect



Voor openklappen



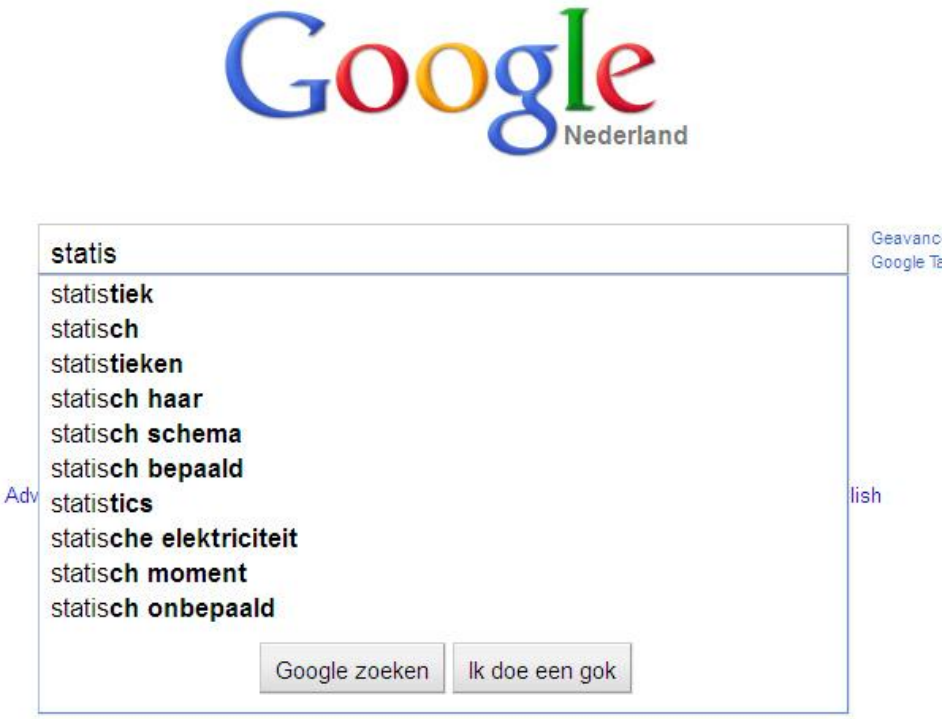
Na openklappen



Vaste hoogte

Vragen

- Gesloten vraag, één antwoord
  - Voorspellende tekstinvoer



Vragen

- Gesloten vraag, meer antwoorden
  - Aankruisvakjes (check boxes) : primacy effecten
  - Keuzerondjes (radio buttons): meer werk





Vragen

- Open vraag
  - Tekstveld (INPUT) of TEXTAREA
  - Opmaak bepaalt antwoord





Vragen

- Datumvraag
  - Zo specifiek mogelijk aangeven wat er wordt verwacht.

1. In welke maand van welk jaar bent u met uw studie aan de universiteit begonnen?

2. In welke maand van welk jaar bent u met uw studie aan de universiteit begonnen?

Maand Jaar

44% goed

3. In welke maand van welk jaar bent u met uw studie aan de universiteit begonnen? Geef de maand aan met twee cijfers en het jaar met 4 cijfers.

Maand Jaar

90% goed

Vragen

- Matrixvraag
  - Neemt minder ruimte in.
  - Overzichtelijk.
  - Maar mogelijk niet helemaal zichtbaar op het scherm.
  - Cognitief ingewikkeld.
  - Demotiverend, en dus risico van straight-lining.

	Uitstekend	Heel goed	Goed	Redelijk	Slecht
1. Wat vindt u in het algemeen van de kwaliteit van de omroep?	○	○	◉	○	○
2. Wat vindt u van de kwaliteit van de nieuwsprogramma's?	○	○	◉	○	○
3. Wat vindt u van de kwaliteit van de sportprogramma's?	○	○	◉	○	○
4. Wat vindt u van de kwaliteit van de muziekprogramma's?	○	○	◉	○	○
5. Wat vindt u van de kwaliteit van de culturele programma's?	○	○	◉	○	○
6. Wat vindt u van de kwaliteit van de kinderprogramma's?	○	○	◉	○	○

Weet niet

- Expliciet aanbieden
  - Alleen voor attitude- en opinievragen?
  - Satisficing (teveel ‘weet niet’)
- Expliciet aanbieden, maar minder duidelijk
  - Vager font, ergens anders op scherm
  - Teveel ‘weet niet’
- Impliciet aanbieden
  - Eerste keer niet aanbieden. Na skippen wel aanbieden
  - Minder ‘weet niet’.
- Niet aanbieden
  - Mag niet, leidt tot frustratie

Controles

- Wel of geen controles?
  - Wel bij CAPI en CATI.
  - Leidt tot betere antwoorden.
  - Als een inconsistentie wordt ontdekt, dan een melding en antwoord(en) moeten worden verbeterd.
  - Kan leiden tot irritatie en afbreken van het invullen.
  - Foutmeldingen moeten zo vriendelijke mogelijk zijn.

Route

- Wel of geen navigatie door de vragenlijst?
  - Vragenlijsten worden groter en complexer.
  - Respondent zo min mogelijk belasten.
  - Irrelevante vragen overslaan.
  - Daarom route-instructies.
  - GOTO of IF-THEN-ELSE.
  - Edsger Dijkstra (1968):
    Go To Statement Considered Harmful
  - Kun je dit soort vragenlijsten goed testen?
  - Kun je dit soort vragenlijst goed onderhouden?
  - Daarvoor zijn tools nodig.

Route

- Voorbeeld van GOTO

```
Start
Radio
IF Radio = Ja GOTO LokaleOmroep
NietRadio
GOTO Geslacht
LokaleOmroep
IF LokaleOmroep = Ja GOTO Uren
NietLokOmroep
GOTO Geslacht
Uren
Dag
Dagdeel
Geslacht
Leeftijd
Baan
IF Baan = Nee GOTO Einde
Opleiding
Einde
```

Route

- Voorbeeld van IF-THEN-ELSE

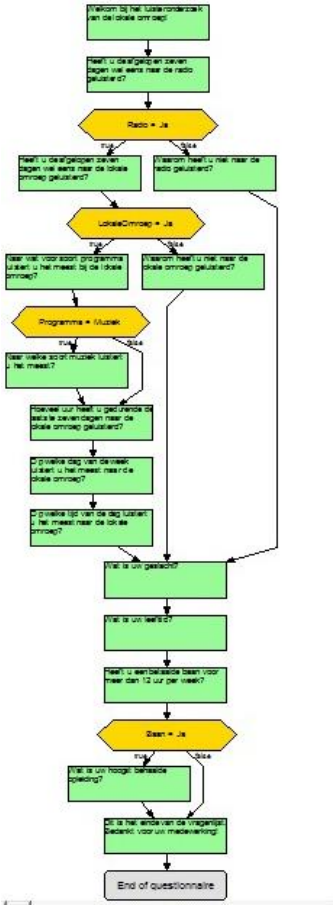
```
Start
Radio
IF Radio = Ja THEN
   LokaleOmroep
   IF LokaleOmroep = Ja THEN
      Programma
      IF Programma = Muziek THEN
         WelkeMuziek
      ENDIF
      Uren
      Dag
      Dagdeel
   ELSE
      NietLokOmroep
   ENDIF
ELSE
   NietRadio
ENDIF
Geslacht
Leeftijd
Baan
IF Baan = Ja THEN Opleiding ENDIF
Einde
```

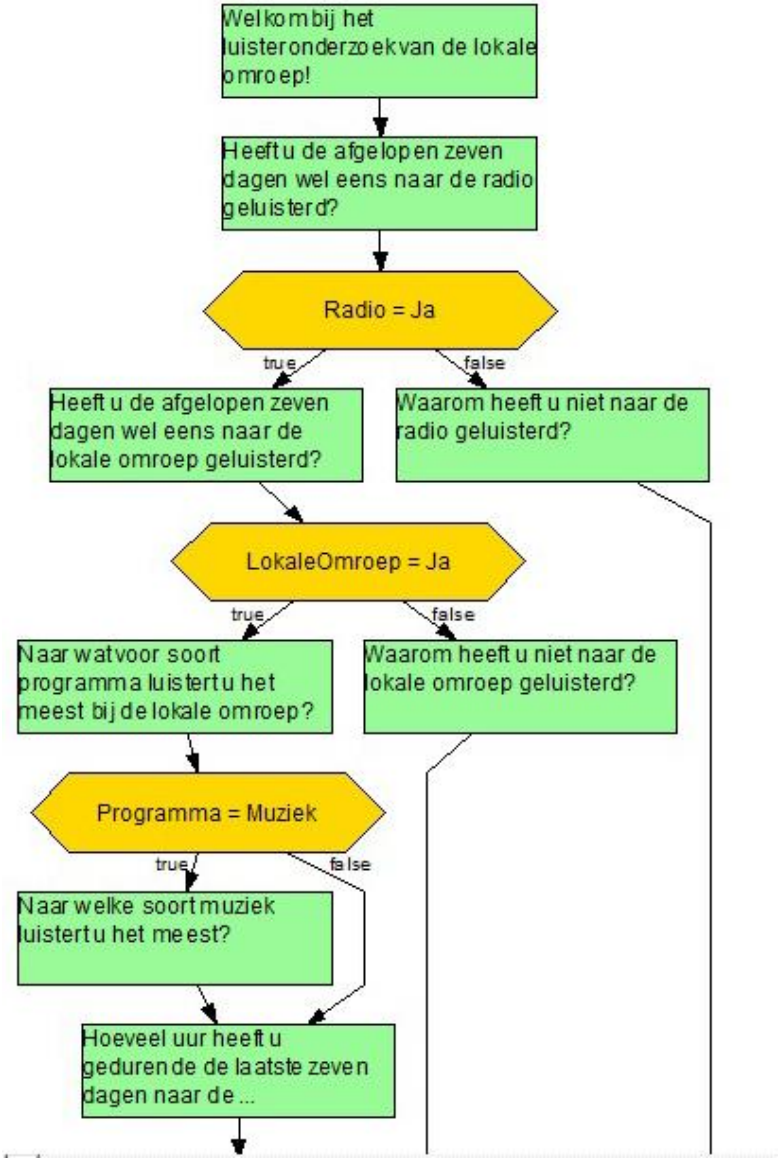
Route

- Tools
  - Grafisch weergeven van route
  - TADEQ: voor Blaise (IF-THEN-ELSE)
  - Europees project.
  - Produceert ook andere informatie:
    - aantal verschillende routes
    - lengte van routes
    - Vergelijken van vragenlijsten
  - Niet verder ontwikkelt.
  - Geen specifieke tools voor GOTO.
  - Misschien te maken met tools op graphviz.org.

Route

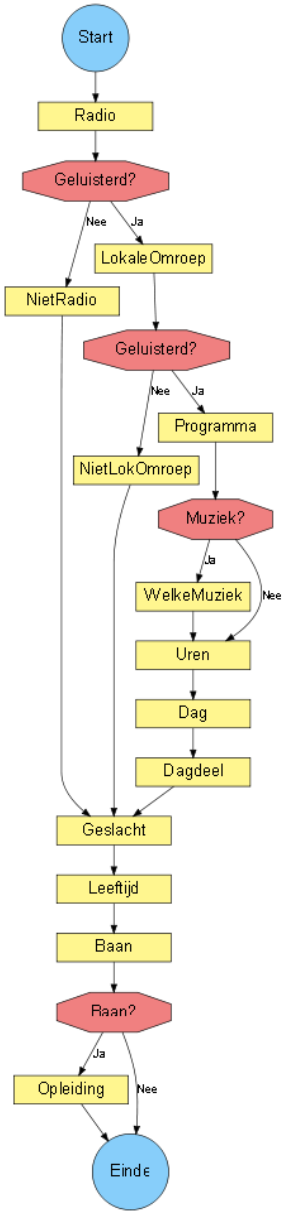
- Voorbeeld TADEQ





Route

- Voorbeeld Graphviz.org



Conclusie

- Checklist
  - Er zijn wel veel aandachtspunten, maar nog geen echte checklist. Het zou goed zijn als er een checklist was.
- Media
  - Er zijn steeds meer verschillende computers. Dat maakt het steeds lastiger om goede web-vragenlijsten te ontwikkelen.
- Testen
  - Testen wordt nog belangrijker. Zelf s simpel testen helpt.
- Route
  - Goede tools nodig, maar (nog) niet beschikbaar.