

Mikrozensus Verkehrsverhalten 2005

Bericht zu den Pretests 1 und 2
der IHA-GfK

Inhalt

Teil I: Pretest 1	1
Zusammenfassung.....	2
1 Auftrag	3
2 Verlauf des Pretests.....	3
3 Vorgehen bei der Begleitung	5
4 Ergebnisse.....	6
4.1 Umgang mit Problemen.....	6
4.2 Schulung.....	7
4.3 Fragebogen	9
4.4 Geokodierung	10
4.4.1 Technische Aspekte.....	10
4.4.2 Anwendungsaspekte.....	11
4.5 Datenbanken	12
4.6 Verhalten der Befragenden	12
4.7 Progress Report	13
4.8 Projektmanagement	13
4.9 Qualitätssicherung.....	14
4.9.1 Allgemeines	14
4.9.2 Schulung	14
4.9.3 Datenerfassung (CATI-Programmierung).....	14
4.9.4 Monitoring	14
4.9.5 ERFA-Sitzungen	15
4.9.6 Logbuch	16
4.9.7 Datenlieferung.....	16
4.9.8 Interne Audits.....	17

4.10	Datenschutz.....	17
4.11	Controlling	18
5	Folgerungen	18
	Teil II: Pretest 2	20
	Zusammenfassung.....	21
6	Auftrag	22
7	Verlauf des Pretests.....	22
8	Vorgehen bei der Begleitung	23
9	Ergebnisse.....	24
9.1	Umgang mit Problemen.....	24
9.2	Schulung.....	24
9.3	Fragebogen	24
9.4	Geokodierung	25
9.4.1	Technische Aspekte.....	25
9.4.2	Anwendungsaspekte.....	25
9.5	Datenbanken	26
9.6	Verhalten der Befragenden	27
9.7	Progress Report	27
9.8	Projektmanagement	28
9.9	Qualitätssicherung.....	29
9.9.1	Allgemeines	29
9.9.2	Schulung	29
9.9.3	Datenerfassung (CATI-Programmierung).....	29
9.9.4	Monitoring	29
9.9.5	ERFA-Sitzungen	30

9.9.6	Logbuch	30
9.9.7	Datenlieferung.....	30
9.9.8	Interne Audits.....	30
9.10	Datenschutz.....	30
9.11	Controlling	31
10	Folgerungen	31
	Anhang.....	32
A-1	Liste fehlerhafter Mundartanpassungen.....	32
A-2	Beispiele für wegzulassende Fragen	34
A-3	Beispiele für Informationsübernahmen	35
A-4	Beispiele für schwerverständliche Fragen	36
A-5	Bericht IHA-GfK zur ERFA-Sitzung nach Pretest I.....	41
A-6	S5-FO Interne Audits MZV Pretest I.....	46
A-7	S8-FO Controlling MZV.....	48
A-8	Details zur Überprüfung der geprüften Geokodierungen.....	49

Teil I: Pretest 1

Zusammenfassung

Unser Auftrag bestand in der Begleitung des Pretests beim Befragungsinstitut. Zu diesem Zweck wurden die verschiedenen Konzepte im Vorfeld geprüft und ihre Überarbeitung kontrolliert. Die Arbeit im Telefonlabor wurde vor Ort überprüft, Interviews mit Mitgliedern des Projektteams der IHA-GfK geführt und Dokumente der Qualitätssicherung analysiert.

Der Pretest des MZ05 konnte aufgrund der verschiedenen aufgetauchten Probleme nicht als Hauptprobe dienen. Ein zweiter Pretest ist unbedingt erforderlich. Angesichts der jetzt sichtbaren grossen Anstrengungen der IHA-GfK sollten die technischen, schulungs- und durchführungsbezogenen Probleme gelöst und der zweite Pretest mit der innovativen und qualitätssteigernden Online-Geokodierung realisiert werden können. Die Auftraggeber können mit der Optimierung des Fragebogens dazu beitragen.

Der Pretest zeigte im Wesentlichen die folgenden Schwächen:

1. Projektleitung und Projektmanagement waren den erwarteten und unerwarteten technischen Problemen kaum gewachsen.
2. Die Stabilität der Applikation zur Online-Geokodierung war nicht gesichert und ihre Qualität nicht optimal.
3. Die Praxistauglichkeit des Fragebogens und seine programmtechnische Umsetzung im CATI-Programm können verbessert werden.
4. Die Schulung vermochte den wegen der Online-Geokodierung sehr hohen Anforderungen des Pretests nur teilweise zu genügen.
5. Das Monitoring und die Supervision der Befragenden wie auch das Lernen aus deren Erfahrungen waren nicht genügend.
6. Die Arbeit der Befragenden kann insgesamt als gut bezeichnet werden.
7. Die Datenkontrolle war ungenügend.
8. Die gut konzipierte Qualitätssicherung griff zu wenig und wurde wenig aktiv wahrgenommen.
9. Der interne Datenschutz war gut.

Daraus ergibt sich, dass für den Pretest 2 die erwähnten Schwächen zu beheben sind.

1 Auftrag

Unser genereller Auftrag besteht gemäss Vertrag 08.07.2003 in der Unterstützung der Projektleitung und Koordination der externen Partner.

Im Rahmen dieses Mandats bestand eine Teilaufgabe in der Begleitung des Pretests beim Auftragnehmer II sowie der Dokumentation des Pretests. Der Bericht soll den Pretest-Bericht der IHA-GfK ergänzen.

Diese Teilaufgabe wurde im Rahmen der Arbeitsgemeinschaft INFRAS/**econcept** von **econcept** wahrgenommen, INFRAS hatte das Koreferat und steuerte Feststellungen bei. Die Beispiele im Anhang stammen teilweise von ARE und BFS. Sie wurden in Absprache mit den Auftraggebern hier eingefügt, damit die Informationen an einem Ort zusammenfliessen.

2 Verlauf des Pretests

Der Pretest konnte nicht so durchgeführt werden wie geplant. Der Start des Pretests musste bereits am 25.08.2004 um eine Woche auf den 15.09.2004 verschoben werden, da die Endoxon-Anwendung nicht befriedigend funktioniert und sich die definitive Bereinigung des Fragebogens verzögert hatte. Beim Start des Pretests war die Geschwindigkeit der Endoxon-Anwendung immer noch ungenügend, und es traten Probleme mit den Übersetzungen wegen nachträglicher Veränderungen am Fragebogen auf. Der Pretest wurde am 17.09.2004 abgebrochen und eine weitere Verschiebung auf den 22.09.2004 beschlossen.

Von Beginn des Pretests an zeigten sich grosse technische Probleme im Bereiche der Online-Geokodierung und des Adressmanagements:

- Bei der Online-Geokodierung war zum einen die Stabilität der Endoxon-Anwendung zu gering. Zum andern ergaben sich Probleme im Zusammenhang mit dem CATI-Programm (Löschen von Angaben bei Korrekturen im Interview). Zum dritten zeigte sich, dass die Anwendung durch unsachgemässes Bedienungsverhalten angesichts einer wenig benutzer-

freundlichen Oberfläche gestört wurde und zu Blockaden im Interview führte. Diese Sensibilität auf geringfügiges Fehlverhalten (Doppel-Click statt Einmal-Click) sollte i.S. der Erhöhung der Bedienungsfreundlichkeit ausgeschaltet werden, da das Interview sehr anspruchsvoll ist.

- Das Adressmanagement mittels der neu eingeführten Version des Sample Management System (SMS) führte zu falschem Anrufverhalten im Auto-Dialling und zu falscher Adressverwaltung. Die Übersicht über den Stand der Befragung war nicht mehr gegeben. Es wird hier nicht näher auf diese Probleme eingegangen, da sie wohl im Detail im Bericht der IHA-GfK dargestellt werden. Es sei lediglich darauf hingewiesen, dass ein Rückgriff auf die alte Version des SMS nicht möglich war. Aus technischen Gründen ist damit eine Internet-Anwendung wie die Endoxon-Applikation nicht möglich.

Ein weiteres Problem lag darin, dass durch SMS dem Labor Lausanne Adressen aus der Deutschschweiz zugewiesen wurden.

3 Vorgehen bei der Begleitung

Wir nahmen anfangs Juli zuhause der PL bei BFS/ARE ein erstes Mal zu den folgenden Grobkonzepten der IHA-GfK schriftlich Stellung und formulierten den Klärungsbedarf für die Detailkonzepte:

- Konzept Schulung des Befragungsteams
- Konzept interner Datenschutz
- Konzept Qualitätssicherung

Zu den anschliessend von IHA-GfK erarbeiteten Detailkonzepten gaben wir in Absprache mit der PL BFS/ARE mündlich eine Rückmeldung direkt an die PL IHA-GfK. Dabei wurden zusätzlich die folgenden Dokumente besprochen:

- Schulungsplan Testerhebung
- Schulungskonzept Einführung und Verhalten am Telefon – Modul 1
- Argumentarium
- Liste der FAQ

Die von uns kritisierten Ausführungen wurden von IHA-GfK korrigiert, die eingebrachten Vorschläge übernommen. Die überarbeiteten Dokumente wurden von uns nochmals durchgesehen.

Die Begleitung der Schulungs- und Laborarbeiten umfasste folgende Tätigkeiten:

- Test Geokodierung in Hergiswil (25.08.2004)
- Feedback-Gespräch mit PL IHA-GfK nach Schulung (16.09.2004)
- Remote Monitoring von Interviews (23./24.09.2004)
- Besuche im Telefonlabor Hergiswil (20.10.2004, 0800-1400 sowie 22.10.2004, 1500-2130)

Zur Evaluation des Pretests allgemein wurden Interviews mit verschiedenen Projektbeteiligten in Hergiswil geführt:

- Oberprojektleitung
- Projektleitung
- Verantwortlicher QS
- Verantwortlicher Statistik
- Verantwortlicher Produktion
- Verantwortliche Telefonlabor
- Supervision

4 Ergebnisse

4.1 Umgang mit Problemen

Es ist verständlich, dass der Pretest durch die ab Beginn in zwei, zugegebenermassen zentralen, Bereichen aufgetretenen technischen Probleme geprägt wurde. Weniger verständlich hingegen ist die Tatsache, dass die Probleme ausstrahlten und den Pretest dominierten. Pointiert könnte man sagen, dass das ganze Projekt – und teilweise auch das Ressort Ad hoc Research – durch die Ereignisse gelähmt wurde. Dabei zeigten sich aus unserer Sicht folgende Phänomene:

- Die Probleme wurden zu spät als "Krise" definiert und als solche behandelt. Die Probleme verursachten bei IHA-GfK zwar grosse Besorgtheit, Unruhe und Hektik, eine klare Reaktion scheint aber ausgeblieben zu sein. Ein Krisenmanagement wurde nicht sichtbar, geschweige denn den Auftraggebern kommuniziert. Es gab sehr viele bilaterale Kontakte, aber eine Straffung der Führung scheint ausgeblieben zu sein. Die Projektverantwortung wurde bei der ursprünglichen PL belassen, während sie unseres Erachtens von höherer Stelle hätte übernommen werden müssen. Die PL war unseres Erachtens durch die Ereignisse überfordert, was verständlich ist.
- Mittlerweile, gemäss Angaben der IHA-GfK (vom 8.10.2004) "seit ungefähr 10 Tagen", wurde die Projektorganisation angepasst: Sie bleibe so lange bestehen, bis der MZ05 reibungsfrei ist und die Zielsetzungen erfüllt sind. Diese Projektorganisation unterscheidet die folgenden Bereiche: Hardware und Software, Projektleitung, Programmierung, Daten-Qualität, Labor und TQM. Die Teams setzen sich aus Mitarbeitenden aller Bereiche der IHA-GfK zusammen. Die Projektleitung liegt nun bei W. Schwab.
- Es ist nicht klar, ob die technischen Probleme durch ein anderes Vorgehen in ihrem Ausmass hätten früher erkannt werden können. Ob es aus sachlichen Gründen oder vorgehensbedingt nicht möglich war, eine zutreffende Problemanalyse vorzunehmen, ist nicht klar. Auf jeden Fall lag bis am 22.10.2004 keine schriftliche Problemanalyse vor, und es herrschte noch nicht abschliessende Klarheit über die Fehlerquellen.
- Es ist nicht klar, wie sorgfältig die Abnahme des Produkts (SMS) bei der Lieferung war. Jedenfalls wurde vor dem MZ05 kein Projekt mit Random-Quota-Stichprobe durchgeführt. Bei der Abwicklung eines Projekts mit Quota-Stichprobe funktionierte das SMS problemlos. Es ist möglich, dass

die Probleme beim Projekt MZ05 letztlich auf eine mangelhafte Produktabnahme zurückzuführen sind.

- Die Information gegenüber den Auftraggebern war ungenügend, insbesondere war sie weder zeit- und sachgerecht, noch offen und umfassend. Teilweise muss sie als verschleiern beurteilt werden. Es ist durchaus möglich, dass im Falle von Informatik-Problemen die Fehlerquellen schlecht erkennbar sind. Dennoch hat es die Projektnehmerin unterlassen, sich genügend klar auszudrücken, und sich wenig bemüht, den Auftraggebern verständlich zu machen, wo sie die Fehlerquellen vermutet.

Auch die, sicherlich sehr unangenehme, Information über zusätzliche Fehler (fehlende Zeiterfassung) wurde bis zuletzt hinausgezögert.

- Die interne Information scheint ähnlich schlecht gewesen zu sein. Es scheint, dass vielfach die Informationswege wenig systematisch waren und die Informationen suboptimal übermittelt wurden. So wurde der Q-Leiter als Verantwortlicher für die Qualitätssicherung im Projekt MZ05 erst sehr spät und nicht systematisch informiert. Er kannte (bis 20.20.2004) die konkreten Probleme nur vom Hörensagen.
- Die aufgetretenen Probleme absorbierten so viel Aufmerksamkeit, dass andere Aspekte des Pretests, wie das Monitoring und andere Massnahmen im Bereiche der Qualitätssicherung vernachlässigt wurden.

Fazit: Insgesamt gesehen muss der Umgang mit den aufgetauchten Problemen als ungenügend beurteilt werden. Die Probleme wurden zu spät als Krise erkannt. Mittlerweile sind die Massnahmen getroffen, die ein Gelingen des in Aussicht genommenen zweiten Pretests annehmen lassen – sofern das Software-Problem im SMS rechtzeitig gelöst wird.

4.2 Schulung

Die Schulung für den Pretest wurde plangemäss abgewickelt. Die Schulung verlief programmgemäss und ohne besondere Probleme. Das Verständnis des **Etappenkonzepts** und der richtige und rasche Umgang mit der Endoxon-Anwendung zur **Geokodierung** erwiesen sich erwartungsgemäss als die schwierigsten Punkte. Die geplante Schulung war in diesen beiden Punkten nicht ausreichend.

Die Schulung in Hergiswil und Lausanne fand, anders als vorgesehen, am gleichen Tag statt. Die Projektverantwortliche im Telefonlabor in Lausanne nahm nicht wie geplant an der Schulung in Hergiswil teil. Sie wurde von der PL IHA-GfK instruiert und instruierte ihrerseits in Anwesenheit der PL IHA-GfK sowie einer Vertretung des BFS die Befragenden in Lausanne. Bei der zusätzlichen Schulung der Endoxon-Applikation (22.09.2004) erfolgte eine Unterstützung durch eine Informatikerin aus Hergiswil.

Die Arbeitsplatzunterlagen der Interviewer bestehen aus Fragebogen, Argumentarium und den Übungsblättern zur Schulung des Etappenkonzeptes und der Etappenzwecke. Allerdings verfügen die Befragenden nicht über die Lösungsblätter, so dass teilweise unkorrigierte oder falsche Lösungen in den Arbeitsplatzunterlagen zu finden waren. Ich habe bereits angeordnet, dass dies für die Haupterhebung zu ändern ist.

Aufgrund der Beobachtungen im Telefonlabor bin ich der Meinung, dass die Schulung in folgenden Punkten zu ergänzen und zu vertiefen ist:

- Schulung des Etappenkonzeptes
- Umgang mit der Endoxon-Anwendung (grundsätzliche Funktionsweise, Suchoptimierung, Umgang mit Problemen)
- Es ist für die Hauptbefragung sicherzustellen, dass alle verwendeten Begriffe verstanden werden. Der Begriff CarSharing-Organisation bspw. war nicht allen Befragenden bekannt. Teilweise wurde darunter auch privater "Auto-Teilet" verstanden.
- Bei der Kodierung besteht teilweise ein Ermessensspielraum, der auch von den Befragenden registriert wurde. Es ist in der Schulung und im Erfahrungsaustausch sicherzustellen, dass möglichst homogen kodiert wird.
- Eine straffere Interviewführung ist insbesondere bei den verkehrspolitischen Fragen anzustreben.

Die Zahl der für die Schulung vorgesehenen Befragenden ist zu erhöhen. Sie ist so hoch anzusetzen, dass Personen, die im Laufe der Schulung durch die besonderen Anforderungen der Befragung überfordert werden, bereits ersetzt werden können. Wer schon in der Schulungssituation Mühe bekundet, dürfte die noch anforderungsreicheren konkreten Befragungssituation kaum meistern können. Die Selektion in der Schulung muss hart sein. Ich schlage vor, die Schulung mit einer Zahl von Befragenden zu beginnen, die mindestens ein Drittel über dem Soll liegt.

4.3 Fragebogen

Der Fragebogen erwies sich in verschiedener Hinsicht als verbesserbar. Die wichtigsten Punkte lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die im Pflichtenheft gesetzte Bedingung, dass der Fragebogen "in gesprochenes Hochdeutsch (einfache Sprache, ohne Präteritum und Futur, mit Relativpronomen "wo" etc.)" zu übersetzen ist, wurde nicht vollständig umgesetzt (vgl. A-1).
- Es fehlen teilweise klare Vorgaben betr. Vorlesen bzw. Nichtvorlesen (z.B. f94). Grundsätzlich sollte bei allen Fragen festgelegt werden, ob sie vorzulesen sind oder nicht. Zudem bin ich der Meinung, dass es teilweise auch möglich sein sollte, situativ das eine oder andere zu tun, ohne Verzerrungen zu bewirken. Dadurch könnten rascher Antworten erzeugt werden. Die Befragenden sollten mit diesem Spielraum umgehen können.
- Die Vorgaben Vorlesen bzw. Nichtvorlesen wurden teilweise nicht eingehalten (z.B. f49), wobei dies meist aus der Befragungssituation heraus verständlich und problemlos war. Manche Fragen lassen sich durch angepasstes Vorgehen rascher abwickeln.
- Es ist, wo immer möglich nach Vereinfachungen zu suchen, indem nur die unbedingt zwingend nötige Information erhoben wird (vgl. A-2).
- Es ist auch nach Möglichkeiten vermehrter Übernahme bereits erhobener Informationen zu suchen (vgl. A-3).
- Die Verständlichkeit verschiedener Fragen lässt zu wünschen übrig, was sowohl die Validität der Antworten einschränkt als auch die Raschheit der Beantwortung beeinträchtigt (vgl. A-4).
- Die Frage nach der Verkehrsmittelwahl ist sowohl grundsätzlich, als auch bezüglich der Häufigkeit zu überdenken. Sie führt häufig zu absurden Fragesituationen (z.B. im Falle des Spaziergangs mit dem Hund) oder Antworten, die nicht aufgefangen werden können (z.B. beim Weg zur Bushaltestelle). Der Filter ist zu überprüfen.
- Die Fenster für Listen sind zu klein. Ausser bei kurzen Listen machen sie immer ein Blättern (mit der aufwändigen Eingabe von +), allenfalls hin und zurück, nötig. Dies wurde auch von Befragenden als unkomfortabel bezeichnet.

- Die Fragedarstellung ist optimierbar. Bei Fragebatterien (z.B. f9.2) wird unnötig viel Text wiederholt, der für das Interview nicht nötig ist, aber den Screen "belastet".

Fazit: Der Fragebogen ist sowohl inhaltlich als auch programmtechnisch zu straffen und die Bedienungsfreundlichkeit der Screens zu verbessern. Auch soll die mundartliche Anpassung verbessert werden. Die Filtersteuerung muss systematisch nochmals geprüft werden.

4.4 Geokodierung

4.4.1 Technische Aspekte

Hier eine Zusammenfassung der wichtigsten technischen Punkte:

- Suchalgorithmen: Vor allem bei der Haltestellen- und der Firmensuche funktioniert die Volltextsuche noch ungenügend, d.h. die Auswahllisten sind bei Teileingaben nicht vollständig. Besonders störend ist dabei, dass entsprechende Hinweise bereits anlässlich des Besuches vom 25. August gemacht, für den Pretest aber nicht umgesetzt wurden.
- Es kommt vor, dass gewisse Hausnummern nicht gefunden werden. Das Vorgehen in diesen Fällen ist für die Befragenden zu klären. Vergebliche Suche kostet Zeit!
- Firmendaten: Die Integration von BUR und Endoxon-Firmendaten wurde zu Projektbeginn versprochen, ist jedoch bis heute noch nicht realisiert (bei Doppelauswahl = Priorität BUR eingeben können).
- Stabilität: Entgegen fortwährender Aussagen seitens Endoxon, wonach die Stabilität gewährleistet sei, traten bis zuletzt (z.B. Samstag, 23. Oktober in Lausanne) Störungen auf, welche das gesamte System blockierten.
- Geschwindigkeit: Die Suchzeiten haben sich gegenüber dem Beginn verbessert. Viel Zeit beansprucht noch die Speicherung der Daten, was zu unliebsamen Verzögerungen bei der Fortsetzung des Interviews führt.
- Teilweise erscheint nur ein roter Kreis, auch wenn der Ort korrekt erfasst wird. Dies irritiert die Befragenden teilweise.

Fazit: Insgesamt ist die Geokodierung auf Zielkurs. Insbesondere die Geschwindigkeiten einzelner Abfragen konnten deutlich gesteigert werden. Die Optimierungen in der Textsuche erscheinen machbar. Absolute Priorität hat die Sicherstellung der Stabilität. Auf eine In-House Installation des Endoxon-Servers bei IHA-GfK kann erst bei überzeugendem Stabilitätsnachweis verzichtet werden.

4.4.2 Anwendungsaspekte

Im Zusammenhang mit dem Umgang der Befragenden sind folgende Punkte anzumerken:

- Die Befragenden sind nicht alle darüber im Bilde, dass die Applikation nicht Gross- und Kleinschreibung voraussetzt. Vielfach wurden falsche Eingaben (Wortbeginn klein) unnötigerweise korrigiert, was Zeit kostet und die Fehlermöglichkeiten erhöht.
- Die Schreibfertigkeit der Befragenden ist nicht optimal. Es wurden viele Tippfehler beobachtet, die zum einen zu Korrekturen, zum andern zu erfolglosen Suchen führten, falls sie nicht auf Anhieb bemerkt wurden.
- Eine Fehlerquelle besteht darin, dass Ortsangaben der Befragten, teilweise wegen mangelnder Ortskenntnisse, falsch verstanden werden (z.B. Niedererlensbach statt Niedererlinsbach). Das bedeutendere Problem besteht jedoch in den Unterschieden zwischen mundartlicher Aussprache und schriftsprachlicher Schreibweise ("Hörhusen" statt Hörhausen, "Konoufingen" statt Konolfingen). Dieses Problem kann noch durch besondere regionale Bezeichnungen verstärkt werden ("Schüpfen" statt Schüpfheim, "Tradingen" statt Trasadingen) und zu Fehleinträgen führen. Es kann nicht erwartet werden, dass die Befragenden umfassende Ortskenntnisse haben, insbesondere nicht auf der Ebene von Haltestellen des ÖV. Der Umgang mit diesen Problemen ist besser zu schulen.

Schwierigkeiten mit fremdsprachigen Ortsnamen im Zusammenhang mit Reisen lassen wohl nur durch buchstabieren klären, vorausgesetzt, die Befragten kennen die Schreibweise genau.

Die Befragenden brauchen klare Richtlinien, unter welchen Umständen sie auf Geosuche verzichten und stattdessen eine manuelle Eingabe vornehmen sollen.

- Ähnliches gilt für die Namen von Betrieben (Eingabe "Storrenfabrik" statt Storenfabrik) oder mundartliche Restaurantnamen.

Fazit: Durch eine vermehrte Schulung der Anwendungsprobleme kann die Geokodierung sowohl verbessert als auch beschleunigt werden.

4.5 Datenbanken

Aufgrund der Beobachtungen im Telefonlabor und von Kommentaren der Befragenden kommen wir zum Schluss, dass die eingesetzten Datenbanken optimiert werden sollten.

Die Berufsdatenbank funktioniert zwar reibungslos, dennoch geht bei der Suche teilweise unnötig viel Zeit verloren. Die aufgeführten Berufe bzw. die verwendeten Differenzierungen sind für die Befragenden nicht immer nachvollziehbar und entsprechen auch nur teilweise den von den Befragten genannten Begriffen, z.B. die verschiedenen Arten von "Manager".

Zentral ist meiner Meinung nach zu fragen und zu klären, wie detailliert die Berufe überhaupt zu erfassen sind. Es soll nur erhoben werden, was für die Auswertung unbedingt nötig ist.

Die Datenbank mit den Fluggesellschaften scheint auch optimierbar, wenn eine Eingabe wie "Ali" nicht eine Auswahl generiert, in der Alitalia auftaucht. Ebenfalls wurde mit der Eingabe "Sun" die Gesellschaft Sun Express nicht gefunden. Grundsätzlich sollten die Datenbankeingaben in Kleinschreibung möglich sein.

Fazit: Die Schulung im Umgang mit den optimierten Datenbanken ist zu verbessern. Es sollte nicht vorkommen, dass Befragende die Suche mittels Eingabe des Anfangsbuchstabens nicht kennen, sondern in der Länderliste scrollen.

4.6 Verhalten der Befragenden

Die technischen Probleme verursachten insbesondere auch für die Befragenden sehr viel Stress. Dennoch waren sie am Telefon freundlich und reagierten bei kritischen Situationen auch sachgerecht. Sie konnten auch mit der manchmal aufkommenden Ungeduld bei langen Interviews gut umgehen.

Insgesamt gesehen beurteile ich das Verhalten der Befragenden als gut bis sehr gut. Der Einsatz und das Bemühen, eine gute Arbeit zu leisten, waren vorhanden. Die Befragenden sind in ihrer schwierigen Aufgaben durch eine vermehrte Schulung und Begleitung zu unterstützen.

4.7 Progress Report

Im Konzept Progress Report (Beilage zur Offerte) wurde ein Reporting vorgestellt, das den Anforderungen des Pflichtenheftes genügte. Das Reporting im Pretest entsprach weder in der Form noch im Inhalt dem seinerzeitigen Konzept. Insbesondere fehlte die getrennte "Buchführung" auf Haushalt- und Personenebene.

Auch wenn das SMS unzuverlässige oder fehlerhafte Angaben lieferte, wäre eine Darstellung gemäss Konzept möglich gewesen.

4.8 Projektmanagement

Es ist festzustellen, dass die auftretenden Probleme teilweise wenig sachgerecht behandelt und nur schlecht gehandhabt wurden. Das Projektmanagement war mangelhaft, das Projekt wurde nicht bewältigt.

So wurden auch in Bereichen, die von den erwarteten kritischen Punkten (z.B. Online-Geokodierung und Datenbanken) unabhängig waren, die Ziele nicht erreicht. Zu nennen sind etwa: Monitoring, Reporting und Datenlieferung.

Es ist nicht klar, in welchem Ausmass verschiedene mögliche Faktoren dafür verantwortlich waren:

- Ungenügend geplante bzw. aktuell verfügbare Ressourcen der PL angesichts der erwarteten (Online-Geokodierung) und unerwarteten Probleme (SMS).
- Unvollständige Wahrnehmung der Prozessverantwortung in Teilprozessen
- Gleichsam mentale "Lähmung" und Fixierung auf die technischen Probleme unter Vernachlässigung anderer Prozesse.

4.9 Qualitätssicherung

4.9.1 Allgemeines

Der Q-Verantwortliche des Projektes legte gemäss eigenen Aussagen für den Pretest das Schwergewicht auf die Befragenden durch eine Überprüfung der Qualifikation (vgl. 4.9.4). Der Q-Verantwortliche wurde von mir aufgefordert, für den Pretest-Bericht der IHA-GfK Vorstellungen zu entwickeln.

In den folgenden Abschnitten wird auf die entsprechenden Instrumente gemäss Konzept Bezug genommen. Die Dokumente wurden am 25.10.2004 von mir eingefordert und führten offenbar zu beträchtlichen Arbeiten. Sie trafen am 27.10.2004 um 1200 Uhr bei mir ein.

4.9.2 Schulung

Das ausgefüllte Formular "W2.6-FO Schulung TelefonbefragterInnen MZV" gibt zu keinen Bemerkungen Anlass.

4.9.3 Datenerfassung (CATI-Programmierung)

Vom Formular "W2.4-FO Kontrollblatt Datenerfassungsprogramm" liegt lediglich Seite 1 ausgefüllt vor.

Das Programm wurde am 20.09.2004 von der PL abgenommen. Angesichts der vorgegebenen Kontrollpunkte zur Endoxon-Applikation fragt sich, wie detailliert die Tests waren, da die späteren Schwächen nicht entdeckt wurden. Oder ob sie überhaupt durch die vorgegebenen Kontrollpunkte erkannt werden konnten.

Die Genauigkeit der Geokodierung (W2.4-FO Genauigkeit Geokodierung MZV) wird aufgrund einer Absprache von ARE und IHA-GfK durch das ARE überprüft. Diese Überprüfung ist zurzeit im Gange.

Fazit: Es scheint, dass angesichts der widrigen Umstände die Ressourcen nicht immer ausreichen, um eine optimale Abwicklung sicherzustellen.

4.9.4 Monitoring

Die Aussagen stützen sich auf die Formulare "W2.6-FO Monitoring MZV Labor" und "W2.6-FO Quali-Blatt MZV Labor".

Die Analyse zeigt folgendes:

- Es haben nur wenige Monitorings stattgefunden. Im Durchschnitt wurden je befragende Person 1.5 Interviews mitgehört.

Anzahl Monitorings	Anzahl Befragende		Notendurchschnitte	
	H'wil	L'sanne	H'wil	L'sanne
1	2	7	4.7 / 5.5	4.0 / 4.6 / 4.7 / 5.0 / 5.4 / 5.5 / 5.6
2	4	2	5.4 / 5.5 / 5.8 / 5.5	5.1 / 5.3
3	1	0	5.4	–

- Insbesondere wurden in der Schlussphase (Zusatzadressen) keine Interviews mitgehört, obwohl gerade in dieser Zeit die Anwendungen am besten funktionierten und die Interviewzahl pro Zeiteinheit gross war. Dies wird von der Supervision in Hergiswil damit begründet, dass sie keine Zeit gefunden hätten. Sie hätten das Funktionieren des Systems überwacht, seien hinter den Befragenden gestanden und hätten beobachtet. Teilweise wurden von der Supervision selber Interviews durchgeführt.
- Es wurden nur Angaben zur Qualität auf dem Formular eingetragen, jedoch keine zur Quantität (z.B. Verweigerungsquote).
- Es wurden auf den Blättern keine Massnahmen notiert, auch bei Noten unter 5.
- Die weiteren Merkmale auf dem Formular wie Einsatz, Pünktlichkeit etc. wurden nicht beurteilt.

Der QL-Verantwortliche reagierte zu Beginn des Pretests auf die Tatsache, dass nicht jede befragende Person mind. einmal ein Monitoring erfuhr. Zusätzliche Kontrollen wurden nicht gefordert.

Fazit: Das Monitoring der Befragenden im Pretest ist trotz der offensichtlichen technischen Probleme als ungenügend zu beurteilen. Es scheint, als ob die Supervision mit dieser Aufgabe überfordert gewesen wäre.

4.9.5 ERFA-Sitzungen

Auf meine Intervention bei der Konzeptbesprechung hin wurde am Ende des ersten Befragungstages eine erste ERFA-Sitzung durchgeführt.

Eine ERFA-Sitzung am Ende des Pretests kam m.E. ebenfalls aufgrund einer Aufforderung meinerseits zustande. Sie war scheinbar nicht geplant. Diese Vermutung begründet sich durch die Tatsache, dass drei von sieben Befragenden sowie zwei Supervisorinnen an der ERFA-Sitzung in Hergiswil nicht dabei waren. In Lausanne nahmen acht von zehn Befragenden teil (Quelle: W2.6_FO Schulung TelefonbefragerInnen).

Der Bericht der ERFA-Sitzung, der die ungefilterten Anmerkungen der Befragenden enthält, ist angesichts der Beobachtungen und aufgrund der eigenen Gespräche mit Befragenden als nicht sehr ergiebig zu beurteilen. Es sei denn, alle bereits bekannten Probleme seien bewusst nicht mehr notiert worden.

4.9.6 Logbuch

Das Logbuch wird in den Formularen "W2.4-FO Besondere Ereignisse MZV" und "W2.6 Logbuch MZV/Aktuelle Pendenzen/Verbesserungen" geregelt. Es ist gemäss Aussagen der PL nicht sehr aussagekräftig, da aufgrund der grossen technischen Probleme die Meldungen aus den Telefonlabors meist unmittelbar zu Rückfragen oder Massnahmen führten und nur in aggregierter Form ins Logbuch eingetragen wurden.

Eine Auswertung der vor allem von den Befragenden ausgefüllten Formulare "W2.4-FO Besondere Ereignisse MZV" ist nicht vorgesehen, da nach Meinung der PL keine weiteren Erkenntnisse gewonnen werden.

Die Pendenzen wurden nur beschränkt im Logbuch geführt, die Einträge brechen zudem am 05.10.2004 ab.

Fazit: Die Ereignisse im Pretest haben die Führung des Logbuches offenbar beeinträchtigt.

4.9.7 Datenlieferung

Die im Pflichtenheft (S. 16) aufgezeichnete Datenstruktur wurde bei der ersten Datenlieferung nicht eingehalten. Sie wurde mit Verweis auf eine Bemerkung im Pflichtenheft (S. 16) begründet: *"Die monatlichen Datenlieferungen (inkl. Geokodierung) sollten entweder diese Struktur aufweisen, oder eine Struktur, die in die oben abgebildete überführt werden kann."*

Gemäss Auskunft von ARE und BFS war diese Überführung wegen fehlender Datenqualität beim ersten Teil-Datensatz aber nicht möglich. Zudem enthielt der

Datensatz falsche (z.B. grössere Zahl von Zielpersonen als Haushalte) und unerklärliche (z.B. unterschiedliche Variablenzahl für Zp 1 und Zp 2) Daten.

Die Qualitätssicherung hat in diesem Punkt versagt. Es ist unklar, ob die Tatsache, dass der SPSS-Spezialist, der die Datensätze erstellt, im Kontrollblatt "W2.4-FO Kontrollblatt Datenlieferung" nicht erwähnt wird, sondern dass die Kontrolle für die Lieferung gemäss Vorgaben bei den Verantwortlichen für die CATI-Programmierung liegt.

Die Datenstruktur der 2. Lieferung ist gemäss Angaben des BFS in Ordnung.

Fazit: Der Prozess Rohdatenlieferung ist zu überprüfen, die Qualitätssicherung für die Datenlieferungen ist sicherzustellen.

4.9.8 Interne Audits

Aus dem Formular "S5-FO Interne Audits MZV" geht hervor, welche Prozesse überprüft wurden (vgl. A-6). In zwei Fällen (Ausfüllen der Datenschutzblätter und Monitoring) wurde vom Q-Verantwortlichen des Projekts interveniert. Auch wurde die fehlende Ausschöpfungskontrolle beanstandet.

Für den vorgesehenen Pretest 2 liegt ein Entwurf des Audit- Plans vor.

4.10 Datenschutz

Das Konzept des internen Datenschutzes sieht vor, dass die Personen, die mit dem MZ05 in Berührung kommen, eine Datenschutzerklärung ausfüllen. Insgesamt wurden 60 Erklärungen ausgefüllt (vgl. unten). Intern wurde die Datenschutzerklärung sehr breit eingefordert, auch bei Personen, die lediglich im Zusammenhang mit SAP, Controlling und Buchhaltung mit dem Projekt Kontakt haben. Demgegenüber wurde nicht systematisch von allen Personen, die eine Erklärung im Zusammenhang mit Monitoring/Remote-Monitoring unterschrieben, auch eine Erklärung beim Besuch vor Ort verlangt. Ich erachte dies auch als nicht nötig, vielmehr schlage ich vor, eine kombinierte Erklärung zu entwickeln.

Personengruppe	Anzahl Erklärungen
BesucherInnen	10
MitarbeiterInnen IHA-GfK	48 (davon 16 Telefonlabor, 32 übrige)
MitarbeiterInnen anderer Unternehmungen	2
Monitoring und Remote-Monitoring	10

Fazit: Der interne Datenschutz ist als gut zu bezeichnen.

4.11 Controlling

Das Formular "S8-FO Controlling MZV" (vgl. A-7) weist bis Ende August 2004 einen Kostenstand von Fr. 123'000 aus. Im September beliefen sich der Aufwand auf Fr. 154'000.

5 Folgerungen

Auch wenn der Pretest viele ungelöste Probleme aufgezeigt hat, ist darauf hinzuweisen, dass mit der Online-Geokodierung eine innovative Lösung gefunden wurde, die den Mikrozensus Verkehrsverhalten einen grossen Schritt weiter bringt. Zudem ist ein hoher Einsatzwille vorhanden, die Probleme zu beheben.

Insgesamt gesehen muss der Umgang mit den aufgetauchten Problemen als ungenügend beurteilt werden. Die Probleme wurden zu spät als Krise erkannt. Mittlerweile sind die Massnahmen getroffen, die ein Gelingen des in Aussicht genommenen zweiten Pretests annehmen lassen – sofern das Software-Problem im SMS rechtzeitig gelöst wird.

Konkret sind für den vorgesehenen zweiten Pretest die folgenden Massnahmen zu ergreifen:

1. Der Pretest des MZ05 konnte aufgrund der verschiedenen aufgetauchten Probleme nicht als Hauptprobe dienen. Ein zweiter Pretest ist unbedingt erforderlich.
2. Das Projektmanagement ist zu verbessern und die benötigten Ressourcen gerade auch für unvorhergesehene Situationen bereitzustellen.
3. Die Zahl der zu schulenden Befragenden ist höher anzusetzen als die Zahl der benötigten Befragenden. Die Schulung ist zu verlängern und zu vertiefen. Insbesondere gilt dies für die Geokodierung und den Umgang mit den optimierten Datenbanken.
4. Der Fragebogen ist sowohl inhaltlich als auch programmtechnisch zu straffen und die Bedienungsfreundlichkeit der Screens zu verbessern. Auch soll die mundartliche Anpassung verbessert werden. Die Filtersteuerung muss systematisch nochmals geprüft werden.
5. In Bezug auf die Endoxon-Anwendung ist prioritär die Stabilität sicherzustellen. Die in Aussicht gestellten Optimierungen, z.B. in der Textsuche erscheinen machbar und sind vorzunehmen. Die Bedienungsfreundlichkeit ist zu erhöhen (Schriftgrösse!). Durch eine vermehrte Schulung der Anwendungsprobleme kann die Geokodierung sowohl verbessert als auch beschleunigt werden.
6. Das Verhalten der Befragenden ist gut. Die Befragungsarbeit und damit die Qualität der Befragung ist durch technische und Schulungsmassnahmen zu verbessern.
7. Das Monitoring, die Supervision und der ERFA-Austausch sind zu verstärken und zu verbessern. Die Supervisorinnen sind besser. Es scheint, als ob die Supervision mit dieser Aufgabe überfordert gewesen wäre.
8. Das Logbuch ist konsequent zu führen und als Quelle des Lernens aktiver einzusetzen und zu nutzen.
9. Die Kontrolle der Daten ist zu verbessern.
10. Die gut konzipierte Qualitätssicherung muss besser greifen und im Projekt aktiver wahrgenommen werden.

Teil II: Pretest 2

Zusammenfassung

Unser Auftrag bestand in der Begleitung des Pretests beim Befragungsinstitut. Dabei wurde neben der technischen Funktionsweise insbesondere die Arbeit der Befragenden geprüft. Ihre Arbeit im Telefonlabor wurde vor Ort und Ergebnisse der Etappenerfassung anhand der Daten überprüft.

Der Pretest erbrachte folgende Ergebnisse:

1. Adressmanagement und Sprachwechsel funktionieren, soweit ich das vor Ort überprüfen konnte. Nur in Lausanne traten in den ersten Tagen Probleme auf.
2. Die Stabilität der Applikation zur Online-Geokodierung scheint in Hergiswil gesichert, in Lausanne zeigten sich geringe Anfangsschwierigkeiten.
3. Die Schulung für den Pretest 2 der bereits erfahrenen Befragenden erwies sich als unabdingbar.
4. Die Erfassung der Etappen bei der Tagesmobilität und der Orte bei den Reisen war recht gut. Bestehende Mängel können wohl durch die vorgesehene bessere Unterstützung durch direkte Übernahme der Geokodes der Etappen-Zielorte als neue Etappen-Startorte weitgehend behoben werden.
5. Die Arbeit der Befragenden kann insgesamt als gut bezeichnet werden.

Daraus ergibt sich in Bezug auf die von mir geprüften Punkte, dass die Voraussetzungen für das Gelingen der Haupterhebung gegeben sind.

6 Auftrag

Da der Pretest 1 wegen technischer Probleme nicht regulär durchgeführt werden konnte, wurde ein zweiter Pretest nötig. Dieser hatte das Ziel, die Funktionalität zu testen. Dabei standen folgende Punkte im Vordergrund (vgl. Protokoll der PT - Sitzung vom 21.10.2004):

- Adressmanagement
- Sprachwechsel
- Neuer Geo-Server
- Endoxon-System

Unser Auftrag war es, diesen Test zu überwachen und wiederum darüber Bericht zu erstatten, in Ergänzung zum Bericht der IHA-GfK zum Pretest 2.

Da es sich rasch zeigte, dass die im Pretest 1 vorhandenen Probleme gelöst worden waren, widmeten wir uns zusätzlich inhaltlichen Fragestellungen:

- Gesprächseröffnung
- Etappenerfassung und Geokodierung

Der Auftrag wurde im Rahmen der Arbeitsgemeinschaft INFRAS/econcept von **e c o n c e p t** wahrgenommen.

7 Verlauf des Pretests

Der Pretest konnte programmgemäss durchgeführt werden, auch wenn der Start am ersten Befragungstag (18.11.2004) erst am Nachmittag, statt am Vormittag erfolgte. Der Q-Verantwortliche gab richtigerweise das System erst frei, als letzte Probleme bereinigt waren.

Auf meine Veranlassung wurde die dadurch für die Befragenden freiwerdende Zeit zur Optimierung von Suchroutinen (Bahnhöfe, Flughäfen etc.) verwendet. Schwer zu lösende Suchprobleme wurden von IHA-GfK an Endoxon zur Bearbeitung weitergeleitet.

Am Abend wurde von der Laborleitung eine Feedback-Runde durchgeführt und die Ergebnisse protokolliert.

Die Beobachtung vor Ort in Hergiswil am 18. November zeigte keine technischen Probleme. Telefonische Rückfragen am 19., 20. und 23. November bestätigten das Funktionieren des Systems.

Anders in Lausanne: Beim Besuch vor Ort wurden Probleme mit dem Adressmanagement sowie der Endoxon-Applikation bekannt, von denen auch das BFS Kenntnis nehmen konnte. Gemäss telefonischer Rückfrage vom 20. und 23. November verlief der Betrieb anschliessend störungsfrei.

Ich gehe davon aus, dass die Anlaufprobleme im Bericht der IHA-GfK dokumentiert sind, wie ich das gewünscht habe. Ich habe im Weiteren angeregt, dass IHA-GfK in einer tageweisen Übersicht das technische Funktionieren des Systems dokumentiert.

8 Vorgehen bei der Begleitung

Die Begleitung der Schulungs- und Laborarbeiten umfasste folgende Tätigkeiten:

- Teilnahme an der Schulung vom 17.11.2004 in Hergiswil
- Besuch im Telefonlabor Hergiswil (18.11.2004, 0800-2130)
- Besuch im Telefonlabor Lausanne (19.11.2004, 1400-2000)
- Verschiedene telefonische Rückfragen in den beiden Telefonlabors

Anlässlich des Besuchs in Hergiswil wurde zudem wie folgt Einfluss genommen:

- Entwicklung einer neuen, kürzeren und direkteren Gesprächseröffnung, die sich in nachfolgenden Kontakten, auch in Lausanne, als erfolgreich erwies.
- Entwicklung optimaler Suchroutinen für bestimmte Orte (Bahnhöfe, Flughäfen etc.) in Hergiswil und Lausanne und deren Dokumentation.
- Verzicht auf Anrufe über Mittag.
- Übersetzungskontrolle und teilweise Übersetzung der von Hergiswil nach Lausanne übermittelten schriftlichen Erfahrungen und Anweisungen.

9 Ergebnisse

9.1 Umgang mit Problemen

Der Umgang mit den Problemen im Pretest 2 war gut. Auf meine Anregung hin wurde am ersten Befragungstag eine zentrale Meldestelle (Leiter Produktion) definiert, die den Überblick über die Gesamtlage hatte.

Ich gehe davon aus, dass der Bericht der IHA-GfK die im Pretest 1 vermisste Problemliste enthalten wird.

9.2 Schulung

Die Schulung für den Pretest 2 wurde plangemäss abgewickelt und verlief ohne besondere Probleme.

Nachdem die technischen Probleme behoben waren, zeigte sich im Pretest 2, dass insbesondere das Etappenkonzept und die praktische Geokodierung weiterhin Schwerpunkte der Schulung sein müssen.

Ich habe an einem Beispiel festgestellt, dass die Übermittlung der Erfahrungen von Hergiswil nach Lausanne nicht optimal verläuft (vgl. 8). Dieser Schnittstelle ist in der Haupterhebung stärkeres Gewicht beizumessen. Die Anweisungen und Instruktionen an Lausanne müssen m.E. in Hergiswil übersetzt und, nach einer inhaltlichen Kontrolle der Übersetzung, nach Lausanne übermittel werden.

Im Übrigen gelten die Empfehlungen aus Pretest 1 (vgl. Seite 8).

9.3 Fragebogen

Da der Fragebogen im Pretest 2 im Wesentlichen unverändert war, ergeben sich dazu keine wesentlichen neuen Erkenntnisse. Festgestellte Details wurden laufend an die Auftraggeber übermittelt.

9.4 Adressmanagement und Sprachwechsel

Die in Lausanne zu Beginn beobachteten Probleme wurden offenbar rasch erkannt und behoben.

Inwieweit die Terminverwaltung und Stichtagsverschiebung funktionierte, konnte ich vor Ort nicht überprüfen. Ich habe IHA-GfK empfohlen, bei einer Stichprobe von Fällen einen Abgleich der Adress-Stati gemäss Notizen der Befragenden und gemäss System vorzunehmen und über das Ergebnis zu berichten.

9.5 Geokodierung

9.5.1 Technische Aspekte

Ich konnte eine starke Verbesserung feststellen. In Hergiswil war anlässlich des Besuchs und gemäss Auskunft der Supervision der Betrieb stabil. In Lausanne scheint es zu Beginn teilweise Störungen gegeben zu haben. Ich gehe davon aus, dass der Bericht der IHA-GfK dazu Angaben macht.

Dennoch gibt es Verbesserungsmöglichkeiten, die wohl vor allem mit Hilfen und mit Schulung realisiert werden können.

Hier eine Zusammenfassung der wichtigsten Punkte:

- Die Suche nach Orten in jeweils anderen Sprachregionen ist besonders zu schulen; der Kurztextsuche kommt hier besondere Bedeutung zu (z.B. "Schaf" für Schaffhausen oder "Recon" für Reconvilier).
- Für die Suche nach Bahnhöfen und Flughäfen ist eine gesamtschweizerisch gültige Liste von Suchtipps zu erstellen. Es gibt gemäss den Beobachtungen vor Ort und aufgrund der Recherchen der Befragenden (vgl. 7) nicht für alle ähnlichen Orte identische Suchroutinen.

9.5.2 Anwendungsaspekte

Da die Geokodierung funktionierte, konnte im Gegensatz zum Pretest 1 auch das Ergebnis der Arbeit der Befragenden überprüft werden. Dies geschah, indem bei mitverfolgten Interviews die Wege notiert und dann mit den eingegebenen Daten verglichen wurden. Die Ergebnisse dieser Prüfung, die umgehend den Auftrag-

gebern und der PL IHA-GfK mitgeteilt wurden, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

In Hergiswil und Lausanne wurden 13 Fälle von Tagesmobilität überprüft (die Details dazu finden sich in Anhang A-8):

- 5 einfache Fälle waren richtig erfasst.
- In 2 einfachen Fällen fehlte ein Zwischenhalt (Einkauf) auf dem Weg nach Hause. In zwei weiteren Fällen war eine Etappe falsch bzw. fehlend.
- Von 4 komplexen Fällen war der eine unbrauchbar erfasst, beim zweiten fehlte eine Etappe und eine war falsch. Bei den beiden andern Fällen wurde alles richtig erfasst. Allerdings führten in einem Fall die gesetzten Punkte aber zu kleineren oder grösseren Abweichungen in den Koordinaten. Im andern Fall konnte ein Zielort nicht geokodiert werden.

Ein Grossteil der Probleme hatte meines Erachtens damit zu tun, dass die Zielpunkte der einen Etappe zwar als Startpunkte der andern auf dem Schirm auftauchten, aber nochmals bestätigt werden mussten. Die von mir angeregte vollständige Übernahme der Koordinaten, ohne nochmalige Bestätigung, ist gemäss Aussage von IHA-GfK für die Haupterhebung sichergestellt. Damit sollte die Quote der richtigen Erfassungen stark steigen.

Zudem konnte 1 Fall mit 2 Tagesreisen geprüft werden: beide waren richtig.

3 Reisen mit Übernachtungen wurden geprüft. Alle drei wurden richtig erfasst, in zwei Fällen konnten aber nicht alle Orte geokodiert werden, sondern wären nachträglich zu kodieren gewesen.

Reisen scheinen also relativ problemlos zu erfassen zu sein.

9.6 Datenbanken

Da die Datenbanken für den Pretest 2 nur beschränkt modifiziert wurden, kann über die Optimierungen nichts gesagt werden.

9.7 Verhalten der Befragenden

Auch nach der Behebung der technischen Probleme ist die Arbeit der Befragenden anspruchsvoll, da der (Zeit)druck aufgrund vieler und sehr detaillierter Fragen hoch ist.

Die Befragenden haben ihre Aufgabe meist gut gemeistert. Sie waren freundlich und reagierten bei kritischen Situationen auch sachgerecht. Sie konnten auch mit der manchmal aufkommenden Ungeduld bei langen Interviews gut umgehen. Ich habe die Arbeit zuhause der Supervision benotet; alle befragenden Personen erhielten die Note 5, eine die Note 4.

9.8 Progress Report

Der Progress Report wurde im Verlaufe des Pretests 2 den Anforderungen der Auftraggeber angepasst und gibt nun die gewünschte Information über den Stand der Befragung.

Inhaltlich ergeben sich aus dem Pretest folgende Feststellungen:

- Die gewünschte Zahl von 140 Zielpersoneninterviews wurde mit 96 Interviews deutlich verfehlt. Bei der Beurteilung ist allerdings zu berücksichtigen, dass die Befragungszeit nicht der realen Situation entsprach. Der Stichtag konnte nur um eine Woche verschoben werden, und die freigegebenen Termine konnten nur innerhalb weniger Tage kontaktiert werden.

Die Ausschöpfung berechnet ohne Berücksichtigung der "Adressen in Bearbeitung"¹ beträgt 64%. Auf der Ebene der Haushalte beträgt dieser Wert 67%. Rechnet man diese Ausschöpfung auf die Menge der "Adressen in Bearbeitung" um, so ergeben sich hypothetisch 125 realisierte Interviews. Bezogen auf die Zahl der Ausgangsadressen macht das 63% aus.

- Auffallend bei der Ausschöpfung auf Haushalt- und Zielpersonenebene ist der grosse Unterschied zwischen den Sprachregionen, wobei vor allem

¹ Anzahl Interviews geteilt durch die Summe von Anzahl der realisierten und der verweigerten Interviews.

der Unterschied zwischen der lateinischen und der deutschen Schweiz auffällt.

Ebene	Total	Dt. Schweiz	Fr. Schweiz	It. Schweiz
Haushalt	67%	80%	56%	48%
Zielperson	64%	76%	54%	46%

Tabelle 1: Ausschöpfung nach Sprachregionen

Was die Gründe der unterschiedlichen Ausschöpfung und wie sehr sie Folge unterschiedlicher Mentalitäten oder Einstellungen sind, bleibt offen. Beeinflussbar sind einzig die Art der Kontaktnahme und die Argumentation der Befragenden in Lausanne, der in der Schulung grösste Bedeutung zukommt.

- Die Kategorie "Anderer Grund" gehört zu den Kategorien mit den häufigsten Antworten. Dies deutet daraufhin, dass entweder die anderen Kategorien zu wenig alltagsgerecht sind oder die Befragenden die Gründe zu wenig sachgerecht eintragen.
- Die Kategorie "Keine Antwort" wird ebenfalls vergleichsweise häufig benutzt. Im engen Sinn des Wortes bedeutet dies, dass die Personen das Telefon wortlos abbrechen. Ich bezweifle, ob dies tatsächlich so zahlreich (16% bzw. 17%) der Fall war. Eher ist eine wenig sachgerechte Verkodung der Befragtenreaktion anzunehmen. Dieser Punkt ist zu klären.

9.9 Projektmanagement

Das Projektmanagement kann aus meiner Sicht als gut beurteilt werden. Die im Pretest 1 bemängelten Schwächen wurden korrigiert.

9.10 Qualitätssicherung

9.10.1 Allgemeines

Ich habe die Arbeiten im Rahmen der Qualitätssicherung nur am Rande beobachtet, da mein Schwerpunkt bei der Beobachtung vor Ort lag. Zudem konnten die von IHA-GfK vorgelegten Unterlagen nicht beurteilt werden, da im Gegensatz zum Pretest 1 der vorliegende Bericht parallel zu demjenigen der IHA-GfK erstellt wurde.

Allgemein kann das aktive Verhalten des Q-Verantwortlichen als erfreulich bezeichnet werden.

9.10.2 Schulung

Keine Bemerkungen zur kurzen Schulung für den Pretest 2.

Im Hinblick auf die Schulung für die Haupterhebung habe ich mit dem externen Trainer die aus meiner Sicht wichtigen Punkte für die Gesprächseröffnung und Argumentation besprochen.

9.10.3 Datenerfassung (CATI-Programmierung)

Keine Bemerkungen, da aufgrund des engen Zeitplans die Programmierung in Absprache mit den Auftraggebern nur minimal korrigiert wurde.

9.10.4 Monitoring

Die ausgefüllten Formulare "W2.6-FO Monitoring MZV Labor" und "W2.6-FO Quali-Blatt MZV Labor" lagen mir zum Zeitpunkt der Berichterstattung nicht vor.

Die von mir beurteilten Befragenden arbeiteten gut (vgl. 9.7).

Ich habe beim Q-Verantwortlichen angeregt, dass für die Haupterhebung die Zahl der beim Monitoring geprüften Punkte reduziert wird und stattdessen im Laufe der Zeit der Schwerpunkt jeweils anders gelegt wird. Zudem habe ich vorgeschlagen, dass die Überprüfung der Suchzeiten aus dem Monitoring herausgelöst und getrennt gemessen wird.

Beide Vorschläge begründen sich aus der Schwierigkeit, eine grössere Anzahl von Punkten gleichzeitig zu verfolgen und zu protokollieren, um nachher den Befragenden eine qualifizierte Rückmeldung geben zu können.

9.10.5 ERFA-Sitzungen

ERFA-Sitzungen wurden, soweit ich das beobachten konnte, zu Beginn sachgemäss eingesetzt. Ich gehe davon aus, dass der Pretestbericht der IHA-GfK die Ergebnisse der ERFA-Besprechungen bei Feldschluss enthält.

9.10.6 Logbuch

Keine Bemerkungen. Ich nehme an, dass der Pretestbericht der IHA-GfK Aussagen dazu enthält, hatte ich ja gewünscht, dass die Probleme in einer tageweisen Übersicht dargestellt werden (vgl. 7).

9.10.7 Datenlieferung

Keine Bemerkungen, da ich diesen Punkt nicht überprüft habe.

9.10.8 Interne Audits

Keine Bemerkungen. Ich gehe jedoch davon aus, dass der von mir im Anschluss an den Pretest 1 angeregte Audit-Plan für den Pretest 2 realisiert wurde und die Ergebnisse im Bericht der IHA-GfK zum Pretest 2 dargestellt werden.

9.11 Datenschutz

Den internen Datenschutz habe ich bereits im Bericht zum Pretest 1 als gut bezeichnet. Deshalb wurde dieser Punkt nicht nochmals überprüft.

9.12 Controlling

Das Formular "S8-FO Controlling MZV" wurde von mir für den Pretest 2 nicht eingefordert.

10 Folgerungen

Insgesamt kann der Pretest 2 als erfolgreich beurteilt werden. Allfällige Mängel im Bereich der Erfassung der Etappen werden sich aufgrund der für die Haupterhebung realisierten Erleichterungen für die Befragenden stark reduzieren.

Für die Haupterhebung sind deshalb, über die Empfehlungen im Bericht zum Pretest 1 hinaus, folgende Punkte zu beachten:

1. Die Schulung der Befragenden ist zentral.
2. Der Refresh am ersten Befragungstag ist wichtig, da seit Abschluss der Schulung doch wiederum 14 Tage vergangen sein werden.
3. Eine enge Begleitung aller Befragenden durch Supervision und PL IHA-GfK am ersten Befragungstag ist wichtig. Deshalb soll die Zahl der Befragenden auch langsam hochgefahren werden und nicht schon mit dem Vollbestand gearbeitet werden, auch wenn das bedeutet, dass vielleicht nicht das Maximum von Interviews am Befragungstag 1 realisiert werden kann.
4. Es muss besonders darauf geachtet werden, dass die örtliche Trennung der Telefonlabors und die damit verbundene Sprachbarriere zu keinen Informations- und Verhaltensunterschieden führt.

Anhang

A-1 Liste fehlerhafter Mundartanpassungen

Es ist eine Eigenart von Mundart, dass sie viele Färbungen hat. Die Vorschläge beruhen auf einer wenig ausgeprägten, "abgeflachten" Mundart zürcherischer Prägung. Die Anmerkungen sind ausdrücklich als Vorschläge und nicht als Anweisungen zu verstehen.

- f13 „Wie viele Telefonnummern, wo im Telefonbuch eingetragen sind, hat Ihr Haushalt? Dazu gehören auch Zweitwohnsitze, aber keine Geschäftsnummern.“
- f16 nicht „gibt es in...“ → „hat Ihre Wohnung“
- f17 falsche Wortfolge → „ein grösserer begrünter Balkon, wo Sie sich erholen können“
- f19a Wort fehlt → „haben Sie oder hat jemand anderes...“
jemand = „öper“
- f110 kein Genitiv: → „...oder am Zweitwohnsitz von Ihrem Haushalt...“
- f111 Wortfolge → „Zu welchen Zwecken den Zweitwohnsitz hauptsächlich/vor allem?“
- f113a nicht „liegt“ → „ist“ oder „befindet sich“
Artikel einfügen → „das Land und den Ort“
- f21 nicht „lässt sich“ → „kann man“
- f23 nicht „beginnen“ → „fangen Sie bitte ...an“
nicht „angeben“ → „sagen Sie mir bitte...“
- f31 nicht „zur Verfügung stehende“ → „... Autos, wo immer zur Verfügung stehen“
- f33 kein Genitiv → „Zylinderinhalt vom Motor“
- f39 Zuhause = daheim
- f314 kein Imperfekt → „sind ... worden“
- f316 Artikel fehlt → „mit einem gelben Nummernschild“
- f319 Wortfolge → „Wir meinen damit...“
- f321 nicht „Einkaufen“ → „wo Sie zum Posten...“
- f43 nicht „zuletzt“ → „als letztes“

- f44 nicht „hiermit“ → „damit“
- f44a/45 nicht „arbeiten“ → „schaffen“
- f413 „nach hause“ → „hei“
- f55-58 nicht „verlassen“ → „sind Sie aus dem Haus gegangen“
- x52 Wortfolge → „von Ihrem Hauptwohnsitz, Ihrem Zweitwohnsitz oder von einem anderen Ort gestartet“
- x516 nicht „unternommen“ → „gemacht“, „nach Hause“ → „nach Daheim“
- x517 kein Imperfekt → „haben Sie zahlen müssen“
- f523 nach Hause = „hei“ oder „nach Daheim“
- f64 nicht „durchgeführt“ → „unternommen“ oder „gemacht“
- f65 nicht „aufgesucht“ und „ausgeführt“ → „oder sind Sie noch an einem anderen Ort gewesen, wo Sie etwas gemacht/unternommen haben“
- (f613 nicht passiv → „Wie viele Personen haben Sie ... begleitet?“)
- f716 nicht „gekommen“ → „an den Bahnhof etc. gegangen“
- f88 „Mit welchem Verkehrsmittel od Verkehrsmittelkombination gehen Sie normalerweise zur Arbeit oder in die Schule?“
- f89 im Allgemeinen = normalerweise
- ip1 Radfahren = Velofahren
kein Imperfekt → „ausgeführt haben“
- ip4 atmen = schnaufen
- ip7 Gehen = Laufen
nicht „gelangen“ und „,, die“ → „Laufen zum von einem Ort zum anderen zu kommen und auch das Laufen, wo Sie vielleicht...“
- f19 kein Genitiv → „Erhöhung vom Benzinpreis“
- f99 innehaben = „übernehmen“ oder „haben“
- f101a „Was haben Sie für eine Nationalität?“
- f102 falsche Wortfolge → „müssen anrufen/anläuten“

A-2 Beispiele für wegzulassende Fragen

- Falls nur ein Auto im Haushalt vorhanden ist, macht die Frage nach der Marke keinen Sinn. Sie kann deshalb immer weggelassen werden.
- Falls nur eine Person im Haushalt den Führerausweis besitzt, ist die Frage, wer mit dem Auto am meisten fährt (f35_1), hinfällig.
- Falls eine Person keinen Führerausweis besitzt, kann die Frage 4.2b (selbständige Benutzung des Autos) weggelassen werden. Falls damit auch das blosse Mitfahren gemeint sollte, trifft das nicht zu –dann aber ist die Frage klarer zu formulieren.

A-3 Beispiele für Informationsübernahmen

- Bei identischen Wegen kann die Distanzfrage beim Rückweg übernommen werden.
- Bei einfachen Wegen von Zuhause an den Arbeitsplatz und zurück bei gleichem Verkehrsmittel (könnte bspw. ja direkt so gefragt werden, da es ein häufiges Muster darstellt) können die Distanzen übernommen werden. Zudem ist zu prüfen, ob die Übernahme der Geokodes ausserhalb der Endoxon-Anwednung vorgenommen werden kann ("Variablenübernahme").
- Ebenso können m.E. die Zeiten für identische Etappen übernommen werden, wenn es Bahnetappen sind. Andernfalls könnte zuerst abgeklärt werden, ob die Fahrdauer gleich war oder nicht. Im zutreffenden Fall können die Fahrzeiten übernommen werden. Es wären dann jeweils nur die Abgangszeiten zu erheben.

A-4 Beispiele für schwerverständliche Fragen

- f4.15 Die "Verfügbarkeit über Verkehrsmittel" ist schwierig zu verstehen. Teilweise scheint der Sachverhalt auch den Befragenden nicht ganz klar gewesen zu sein.
- f42a-c Die Frage ist für die Befragten in den meisten Fällen irritierend. Eine Befragerin löste das Problem mit der folgenden Einführung: *"Es kommt jetzt eine etwas komische Frage, aber wir kennen Sie ja nicht. ..."*

Die Frageformulierung ist zu überdenken. Es wäre eine vorangestellte Filterfrage denkbar in etwa wie folgt: *"Sind Sie in irgendeiner Weise in Ihrer Bewegungsfähigkeit eingeschränkt oder nicht?"* Wenn nur 70% der Fälle so geklärt werden könnten, wäre das ein beträchtlicher Vorteil.

Ist f42b für Kinder sinnvoll? Sie ist wegzulassen, falls die Person keinen Fahrausweis besitzt, oder ist auch Mitfahren gemeint? Falls ja, müsste die Frage verdeutlicht werden.
- f524 Verkehrsmittelwahl: Die Antwortkategorien entsprechen nur beschränkt den Antworten der Befragten, die Einordnung ist dann schwierig. Die Frage ist zu überarbeiten. Gilt auch für f711.

Für Kinder (bei Proxy-Interviews) ist als Grund zu ergänzen: *"Gefährlichkeit des Weges, Sicherheit"*.
- x523 Die Frage nach dem Preis ist für Befragte mit Abonnements schwierig zu beantworten.
- f61 Ist die Rückreise aus den Ferien als Tagesreise zu werten?
- f97 Befragte, die nie den ÖV benutzen, haben bei dieser Frage Mühe, eine Antwort zu geben. Sie brauchen für die Beantwortung eher viel Zeit.

Die vorgegebenen Antwortkategorien entsprechen nur beschränkt den Antworten der Befragten. Die Einordnung ist für die Befragenden dann schwierig. Antwort 7 (Schutz vor Belästigungen, Anwesenheit von Fahrpersonen) meint offenbar Aspekte der Sicherheit, dies sollte klar gemacht werden, d.h. Ergänzung der Kategorie mit dem Stichwort "Sicherheit, aber nicht Verkehrssicherheit")
- IPAQ Machen diese Fragen für Schulkinder angesichts des Turnunterrichts in der Schule einen Sinn?

- f98 Es ist fraglich, ob der gewünschte Bezug zu den „Verkehrsmitteln in der Region“ von den Befragten immer gemacht wird.
- Verkehrspolitische Einstellungen: Diese Fragen beansprucht viel Zeit, teilweise ist die Interviewführung zu wenig straff. Die Befragten kommen oft "ins Plaudern".
- f44 Filter für die Frage nach der beruflichen Situation einbauen.

Auf den folgenden Seiten finden sich die **Bemerkungen des BFS** (teilweise kommentiert vom ARE) zum Fragebogen, die aufgrund der Beobachtungen im Telefonlabor formuliert wurden:

Supervision : Remarques proposition d'amélioration du questionnaire :**Général :**

- La longueur de l'interview et le temps d'attente (en particulier géocodage) ont tendance à lasser les personnes interrogées.
- Aucune question ne semble être source particulière de refus.
- Le problème des langues (mélange français/allemand, italien/allemand) génère une perte de temps ainsi qu'une perte de qualité des questions/réponses.
- La possibilité d'utiliser des tableaux matriciels pour la récolte des données des personnes du ménage (F23-F26) ainsi que des informations sur les voitures/motos (F32-F38, F311-F315) est jugée par les interviewers comme positive (gain de temps, diminution du risque d'énerver les personnes ; par contre on ne se concentre plus sur une personne à la fois)
- Etapes : un résumé des étapes précédentes serait le bienvenu. Actuellement, les interviewers écrivent sur leur papier le résumé des différentes étapes (d'où perte de temps).
- Les questions F42a-F42c concernant les éventuels handicaps physiques des personnes doivent être repensées. La compréhension n'est actuellement pas optimale, par exemple une personne sans aucun handicap physique ne possédant pas de permis de conduire indiquera qu'il ne peut pas utiliser la voiture sans l'aide d'une tierce personne.
- Module 1B : il semble que la programmation ne soit pas correcte. Si les personnes déclarent un seul voyage, les questions apparaissent tout de même trois fois à l'écran. (A vérifier. Je n'ai malheureusement pas eu l'occasion de suivre ce module !!).
- Questions IPAQ : poser les questions prend du temps et les personnes interrogées ont de la peine à faire la distinction entre les activités physiques intenses/modérées. Ce sont en général les interviewers qui décident (Note : ils ont déjà posé ces questions dans le cadre d'une autre enquête).
- Géocodage : les remarques que nous avons déjà formulées m'ont été confirmées par les interviewer (stabilité, rapidité, facilité d'utilisation (par ex. ne pas devoir rentrer à plusieurs reprises les données, système de recherche), et formation du team).

En détails :

F12	Ne pas demander où habitent les personnes, mais demander uniquement une confirmation ; Géocodage réalisé avant l'interview. Si l'adresse ne correspond pas alors géocodage en ligne.
F17	Unterscheidung zwischen Garten, Terrasse und Balkon
F19f	Viel Aufwand für sehr wenig Output, nur 8% haben eine Zweitwohnung – auf jeden Fall kürzen.
F22	Questionnaire CATI : à vérifier si on pose bien la question pour toutes les personnes du ménage ou seulement pour celle de plus de 6 ans. Kommentar ARE: Ich bin für alle Personen, allerdings müssen dann die Filter stimmen (keine Frage nach ÖV-Tickets).

F28	Filtre : seulement si F24=OUI
F32	Supprimer la banque de données "Autodatenbank". Les indications sont entrées manuellement de manière simplifiée (ex : 1. voiture : Honda, 2. voiture : Jaguar).
F32a	Simplifier : Essence/Diesel/Autre
F35	Le choix des personnes doit se faire suivant la liste des personnes du ménage ayant un permis de conduire
F320-F322	Vérifier les filtres : ne poser la questions que si F319>0
F82	La remarque pour les interviewers indique "difficilement accessible" alors que les réponses possibles ne contiennent que "facilement accessible"
F44a – F45	Plausibilisation entre elles
F46	Quelle est vraiment la différence entre la réponse 3 "un nombre d'heures de travail fixe par semaine ou par mois" et la réponse 4 "des horaires de travail totalement flexibles". Les personnes interrogées ne font pas bien la différence.
F47a	Plausibiliser avec la question f44a
F48	La recherche dans la banque de données de profession prend beaucoup de temps. Réfléchir, en fonction des exploitations réalisées en 2000 (à ma connaissance aucune), si cette question est vraiment nécessaire. Kommentar ARE: streichen
F411	Filtre : si la ménage possède une/plusieurs voitures et si la personne cible a un permis de conduire
F412	Moto : Idem avant ; Vélo si le ménage possède un/plusieurs vélos
F414	Prévoir la réponse "Lundi à vendredi". Ceci permet de gagner du temps, au lieu de devoir rentrer les réponse 1 2 3 4 et 5. Kommentar ARE: Zwei Drittel arbeiten von Montag bis Freitag jeden Tag.
F415	Filtrer en fonction de la possession des moyens de transports et de l'éventuel permis de conduire.
F51	Le jour de référence pour la mobilité journalière est souvent erroné (ex : Samedi 23.10.2004, la question indiquait le 20.10.04).
F53	Muss ganz neu formuliert werden, damit sie auch für Nichterwerbstätige Personen Gültigkeit.
F55	La formulation induit en erreur les interviewers. NE PAS utiliser "de chez soi" ; parler du "lieu où l'on a dormi". Exemple vécu : une personnes a pris l'avion à Taiwan hier matin et n'est rentrée qu'aujourd'hui chez elle. L'interviewer a indiqué "Non", ce qui a mis un terme à la partie mobilité journalière, alors qu'il aurait du prendre en compte le voyage en avion au moins.
F56 – F58 F54	Cf. F55
F511	Véhicules du ménages : Jusqu'à présent, les interviewers recodent les véhicules du ménage utilisés à partir de la banque de données "Autodatenbank". Simplifier par exemple : 1=Honda, 2=Jaguar).

F518	Frage muss umformuliert werden, da öffentlicher Raum falsch verstanden wird.
F520	Wir sollten die Kategorien bei den Freizeitaktivitäten nochmals überdenken. Ein möglicher Vorschlag wäre: Gruppen- und Vereinsaktivität, Vereinssport, Aktivität in Zentren (z.B. Schwimmbad, Skigebiet), nicht IS-gebundene Aktivitäten, Kultur-, Sportveranstaltung, Besuche, Gastronomie, unbezahlte Arbeit
F524	Ist derzeit falsch programmiert – sollte sich auf den Ausgang und nicht auf die letzte Etappe beziehen. Kommentar ARE: Anzahl der Warum-Fragen sind zu überprüfen.
F711	Warumfrage für den Rückweg scheint sinnlos. Hier muss auch ein Fehler vorliegen.
F86	Il est difficile de poser la question pour chaque étape. Poser la question sur une boucle me paraît plus adéquat. Kommentar ARE: Gilt auch für f84a und f85a.
F87	Les personnes interrogées ne font pas la distinction entre cette question et la question F512. La risque est d'énerver les personnes interrogées. Vérifier que la réponse ne coïncide pas systématiquement avec celle de la question F512.
F85a	Filtre : Ne pas poser la question, si la personne s'est déplacée à pied !!
F516	Formulation : les personnes interrogées ont tendance à croire que l'on veut savoir en détail ce qu'ils ont fait. Certains ne veulent en conséquence pas y répondre.
F517, F519	Ne poser la question que s'il ne s'agit pas de places de parc privées.
F92	2 ^{ème} question : "avant tout pour des améliorations dans le domaine du trafic routier". Il faut être plus précis, car sinon les personnes posent systématiquement des questions (perte de temps)
F93	La distinction entre "trafic interurbain" et "transport régional, RER" pose quelques problèmes
F94	Formulation à revoir : les personnes ont de la peine à comprendre secteurs du trafic routier (il pensent certaine fois aux trafic de marchandises (camions).
F95	4 ^{ème} question : Les réponses possibles (journalièrement...une fois par mois) n'ont que peu de sens.
F97	Muss auf jeden Fall vereinfacht werden. Die Interviewenden finden sich nicht zu recht.
F98	Car postal et tram : la fréquence d'utilisation de ces moyens de transports semble trop faible pour que les personnes puissent y répondre.
F101	Emplacement à revoir (on annonce la fin du questionnaire, puis on pose finalement cette question...)

A-5 Bericht IHA-GfK zur ERFA-Sitzung nach Pretest I



Mikrozensus Verkehrsverhalten 2005

ERFA-Sitzung nach Pretest I

Angefertigt für:



Vorgelegt durch: IHA-GfK AG in Hergiswil

Ihr Kontakt:

Gisela Meisen

Fachleitung Sozialforschung

Fon: +41 (0) 41- 632 94 64;

Fax: +41 (0) 41- 632 91 24,

e-Mail: gisela.meisen@ihagfk.ch

Michaela Fedier-Blättler

Projektleitung Sozialforschung

Fon: +41 (0) 41- 632 94 80;

Fax: +41 (0) 41- 632 24 80,

e-Mail: michaela.fedier@ihagfk.ch

INHALTSVERZEICHNIS

1	<u>AUSGANGSLAGE</u>	43
2	<u>ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE</u>	43
2.1	<u>Fragebogen</u>	43
2.1.1	<u>Ablauf, Steuerung</u>	43
2.1.2	<u>Fragen</u>	43
2.1.3	<u>Unklarheiten</u>	43
2.1.4	<u>Geokodierung</u>	44
2.1.5	<u>Diverses</u>	44
2.2	<u>Datenbanken</u>	44
2.3	<u>Verweigerungs- /Abbruchsgründe</u>	44
2.4	<u>Diverses</u>	45
3	<u>GESAMTSTIMMUNG</u>	45
3.1	<u>Positiv</u>	45
3.2	<u>Negativ</u>	45
4	<u>PRETEST II</u>	45

1 AUSGANGSLAGE

Das Abschluss ERFA-Meeting wurde in Lausanne am 25.10 und in Hergiswil am 26.10. durchgeführt. Geleitet wurden das Meeting in Lausanne durch Frau Marilyn Cunier (Leitung Laboraus-stelle) und in Hergiswil durch Frau Doris Baumgartner (Leitung Telefon Labor) mit Unter-stützung von Peter Loser (TQM).

2 ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE

2.1 Fragebogen

2.1.1 Ablauf, Steuerung

- Frage 42c ist umständlich. Automarken müssen in jeder Etappe neu eingegeben wer-den, sollten automatisch übernommen werden können.
- Die Einkommensfrage sollte vor der Verabschiedung gestellt werden
- Wenn jemand alleine unterwegs war, kommt immer wieder die Frage nach der Beglei-tung und der Anzahl Personen. Wenn sich die Zusammensetzung der „Reisegruppe“ nicht ändert, so sollten die Antworten auf diese Frage übernommen werden können.

2.1.2 Fragen

- Nicht technisch versierte Zielpersonen verstehen den Begriff „Hubraum“ nicht. Hier wä-ren Beispiel wie 1600ccm oder 1.6 Liter hilfreich. DK sollte möglich sein.
- Wenn nicht mit dem Auto oder Motorrad zur Arbeit gekommen sollte bei den Kosten des Parkplatzes DK möglich sein.
- Die „IPAQ“-Fragen sind viel zu lange und unverständlich formuliert.
- Logischere Antwortauswahl bei der Begründung der Transportmittelauswahl

2.1.3 Unklarheiten

- Unklarheit bei der Frage 31 Benützung des Geschäftswagens
- Unklarheit bei der Formulierung der Parkplätze

- Etappendefinitionen bei Sonderfällen wie Lokomotivführer, AD-Mitarbeiter, Bauer, selbstständig Erwerbender an der Wohnadresse. (Teilweise unterschiedliche Anweisung des Kunden in LS und HW)
- Bei den IPAQ-Fragen ist die Handhabung bei Fällen wie Wanderwoche, Skiurlaub, Golfwochenende usw. nicht klar. Z.B. Thema Schwitzen (wie stark und wie lange)
- Gilt das Heimreisen von einem Urlaub als Tagesreise?
- Definition CarSharing

2.1.4 Geokodierung

- Heimadresse muss übernommen werden können
- Thema Reisen. Wenn das Datum nicht mehr genannt werden kann, sollte man mit DK oder z.B. mit einer Wochen- oder Monatsangabe weiter befragt werden können.
- Orte wie Flughafen-Zürich oder Bahnhof-Zürich sind schwer auffindbar, teilweise nicht gefunden.

2.1.5 Diverses

- Die Interviewdauer schwankt je nach der Mobilität der Zielperson.
- Einführungssatz am Start des Interviews muss optimiert werden
- Im FB fehlt das Ereignis „Spazieren“ (trifft auch alle Hundehalter zu) mit der entsprechenden nachfolgenden Filterführung. Die jetzt gestellte Anschlussfrage: „Warum sind sie zu Fuss gegangen?“ stösst bei den Zielpersonen auf Unverständnis und löst dadurch den Rückschluss auf einen unprofessionellen FB aus.

2.2 Datenbanken

- Die Suche in den Datenbanken ist erschwert durch die Gross- Kleinschreibweise
- Fluggesellschaften sind schwer zu finden

2.3 Verweigerungs- /Abbruchsgründe

- Überdurchschnittlich hoch an Sonntag (kein Verständnis der Zielpersonen)
- Hörer aufgelegt nach der Begrüssung
- Der Auftraggeber „Bund“ hat ein schlechtes Image (machen sowieso was sie wollen, Geldverschwendung usw.)

- Zu persönliche Fragen wie: Adresse des Arbeitgebers, im welchem Restaurant besucht
- Angst betreffend Datenschutz führt zur Verweigerung der eigenen Adresse
- Zielpersonen sehen keine Zusammenhang mit dem Thema Verkehrsverhalten bei Fragen wie: Grösse der Wohnung, Balkon oder Grünfläche, Marke und Modell des Autos usw.

2.4 Diverses

- Argumentarium und Standard-Sätze für die Einwandbehandlung

3 GESAMTSTIMMUNG

3.1 Positiv

Alle LabormitarbeiterInnen arbeiten sehr gerne an dieser Studie. Die Studie wird als sehr interessant und abwechslungsreich empfunden.

3.2 Negativ

Als negativ werden die technischen Probleme genannt.

4 PRETEST II

Um den Pretest II optimal beginnen zu können sind folgende Punkte im Vorfeld zu erledigen

- Klären aller oben beschriebenen Unklarheiten
- Ergänzen der Argumentariumsliste
- ½ Tag Nachschulung bei allen LabormitarbeiterInnen mit den Schwergewichten
 - Argumentarien Standard-Sätze; Vorgehen zur Vermeidung von Verweigerungen
 - Training der Handhabung der Datenbanken
 - Training Endoxonanwendung
 - Klären von Unklarheiten

A-6 S5-FO Interne Audits MZV Pretest I

NR	Bereich/Was	Prozess	Prozesseigner	Da- tum	Resultat	Massnahmen	erledigt
1	Eintrag Schulungs- übersicht	Labor	D. Baumgartner	17.09	Alles nachgeführt	keine	17.09
2	Eintrag Datener- fassung	Programmierung	C. Clavout	17.09	Nicht alles nachgeführt	Nachholen 19.09 Nachholen	20.9.
3	Eintrag Rohdaten- lieferung	Programmierung	C. Clavout	17.09	Nicht alles nachgeführt	Nachholen 10.10 Nachholen	25.10
4	Kontrolle Daten- schutzblätter MA, Besucher	alle	alle	15.09.	Noch diverse offen	Neuer Termin 22.09	23.9.
5	Kontrolle Daten- schutz Remote- Monitoring	Kundenbetreu- ung	G. Meisen	lau- fend	Per 30.9 ok	Im Auge behalten	laufend
	Kontrolle Daten- schutzblätter MA, Besucher	alle	alle	22.09	J. Kasper noch offen	Nachholen	17.10
6	Eintrag Monitoring d	Labor	D. Baumgartner	22.09	Jeder MA wurde min. 1x abgehört	keine	22.09
	Eintrag Monitoring f	Labor	D. Baumgartner	23.09	Nicht jeder MA wurde min. 1x abgehört	Nachholen	05.10.

NR	Bereich/Was	Prozess	Prozesseigner	Da- tum	Resultat	Massnahmen	erledigt
	Eintrag Monitoring i	Labor	D. Baumgartner	23.09	Jeder MA wurde min. 1x abgehört	keine	23.09
7	Kontrolle Ausschöpfung	Labor Systeme	D. Baumgartner S. Soffner	23.09	Exakte Ausschöpfung auf MA-Stufe kann aus technischen Problemen nicht Ermittelt werden	Tech. Probleme lösen, Stefan Soffner	offen
8	Eintrag Logbuch	Labor	D. Baumgartner	24.09	Einträge vorhanden	keine	laufend
10	Handhabung besondere Ereignisse	Labor	D. Baumgartner	24.09	Intensive Nutzung und Weiterleitung an Projekt- leitung	Keine in der Handhabung	laufend
12	Teilnahme .ERFA Sitzungen	Labor	D. Baumgartner	26.10	OK. Aufnahme diverser Anregungen	Siehe Bericht	26.10
13							
14							
18							
19							

A-7 S8-FO Controlling MZV

Gemäss bereinigter Offerte rechnete IHA-GfK für Vorbereitung und Pretest mit einem Aufwand von Fr. 299'000. Der Kostenstand Ende September beträgt Fr. 277'000. Unter Berücksichtigung der mutmasslich im Oktober aufgelaufenen Kosten dürfte das Budget stark überschritten worden sein.

Kostenübersicht MZV Stand 30.9.2004

Funktion	Bestand bis 31.8.2004		Berichtsmonat 09.2004		Gesamt bis 31.09.2004	
	Stunden	Kosten	Stunden	Kosten	Stunden	Kosten
Projektoberleitung	49.00	7'840.00	78.00	12'480.00	127.00	20'320.00
Projektleitung	372.75	55'912.50	182.75	27'412.50	555.50	83'325.00
TQM	56.75	8'512.50	28.50	4'275.00	85.25	12'787.50
Projektassistenz	7.25	507.50	53.75	3'762.50	61.00	4'270.00
Statistiker	5.00	750.00	-	-	5.00	750.00
Programmierung/ Auswertung	188.50	18'850.00	296.75	29'675.00	485.25	48'525.00
Informatiker	160.75	24'112.50	184.00	27'600.00	344.75	51'712.50
Adressmanagement	11.00	990.00	3.50	315.00	14.50	1'305.00
Feldleitung (Telefonlabor)	40.75	3'667.50	104.50	9'405.00	145.25	13'072.50
Supervision	-	-	22.50	1'192.50	22.50	1'192.50
Interviewer inkl. Bonus	-	-	782.24	36'765.28	782.24	36'765.28
Codierung	-	-	1.00	48.00	1.00	48.00
Datenerfassung	-	-	2.00	90.00	2.00	90.00
S						
Total	891.75	122'796.19	1'739.49	154'294.43	2'631.24	277'090.62

A-8 Details zur Überprüfung der geprüften Geokodierungen

Die Überprüfung von 5 in Hergiswil verfolgten Fällen hat meiner Analyse nach folgendes Ergebnis erbracht:

- Tagesmobilität:
4 einfache Fälle: richtig
1 einfacher Fall: 1 Etappe (Zwischenhalt mit Einkauf) fehlt
1 komplexer Fall (mit Nachtrag): falsche Wege kodiert, keine vollständigen Wege, ein Teil des Rückwegs erfasst, aber nicht gespeichert, d.h. nicht geokodiert
1 komplexer Fall: Mehr-Etappen-Hin- und -Rückwege korrekt, am "Zielort" eine falsche und eine fehlende Etappe
- Tagesreisen:
1 Fall mit 2 einfachen Reisen: beide richtig
- Reisen mit Übernachtung:
1 Fall mit 2 Reisen: eine richtig, eine an sich richtig erfasst, aber 3 der 5 Punkte nicht gespeichert, d.h. nicht geokodiert

In Lausanne habe ich 5 Interviews verfolgt, bei einem Fall nur das mit der einen der beiden Zielpersonen. Das andere (Fall 5) habe ich rekonstruiert anhand der gespeicherten Daten.

(nicht geokodiert = Angabe vorhanden, aber kein Geocode)

Tagesmobilität:

- Fall 1:
Etappen Zuhause→ Migros und zurück: richtig, Migros nicht geokodiert
2 Spaziergänge (wurden nicht als Rundweg eingegeben, sondern mit Zwischenziel und somit je 2 Etappen): In den Daten finden sich zwar 4 Etappen, aber teilweise falsch: 3 Etappen Zuhause→Zielort (nicht geokodiert), sowie eine Etappe Startort (nicht geokodiert) → Zuhause.
(die bei Interview beobachtete Unstimmigkeit hat sich bestätigt)
- Fall 2:
Etappen Zuhause→ Einkaufszentrum und zurück: Hin-Etappe richtig, statt Rücketappe: Rundweg von Zuhause aus.
- Fall 3:
Zuhause→ Punkt in Sion→ Arbeitsort→Punkt Sion (Essen) und dann das gleiche retour: alles richtig, aber die Geokodes der Punkte, die jeweils neu gesetzt wurden führen zu grösseren oder kleineren Differenzen in den Geokodes.
- Fall 4:
Zuhause→Arbeitsort→ Lausanne und retour: alles richtig, nur Etappe Lausanne retour an Arbeitsort fehlt.
- Fall 5:
Zuhause→Coiffeuse und retour: alles richtig

- Fall 6 (Zp 2 von Fall 4):
Zuhause→Zielort1→Arbeitsort→ Zielort1→Arbeitsort→ Zielort1→Zuhause→Arbeitsort→Zuhause→Zielort2→Zuhause: alles richtig, Arbeitsort 2 nicht geokodiert

Reisen mit Übernachtung:

- Fall 1:
Ferienreise nach Ravenna: richtig erfasst, aber Zielort und Übernachtungsort nicht geokodiert.