

Причины неответов (dropouts) респондентов в мобильных опросах

Авторы:

Абоев М. А. aboevm@mail.ru; Гучок Ю. В. jgu4ok@gmail.com; Ильинская М. В. milinskaya@gmail.com;

Прудников М. В. mvprudnikov@edu.hse.ru; Черкасская Е. А. lischerkasskaya@gmail.com

Введение

Компанией OMI был проведен опрос на мобильных устройствах респондентов он-лайн панели. Нашей основной задачей было выявление причин неответов среди респондентов этого опроса.

Главный вопрос исследования:

«Почему респонденты не смогли или не захотели завершить участие в анкетировании на своем мобильном устройстве?»

Метод исследования и данные

Метод исследования - компьютерный веб-опрос

Объект исследования - респонденты, не завершившие свое участие в мобильном опросе

Полевой этап проводился с 21.02.13 по 24.02.13 на основе он-лайн панели OMI

Промежуточная информация о данных исследования представлена в таблице ниже

Данные исследования	Результаты (N)
Количество приглашений	652
Завершившие участие в опросе	500
Отсеянные	140
Не завершившие опрос	12
Итого число анкет	500

Гипотезы исследования

- Респонденты выбыли из опроса по причине того, что столкнулись с определенными техническими неполадками при заполнении анкеты
- На причины выбытия из опроса внешние факторы имеют небольшое значение по сравнению с возможными техническими проблемами
- Участие в мобильном веб-опросе при помощи смартфона с сенсорным экраном уменьшает вероятное количество проблем при прохождении анкетирования
- Заполнение анкеты с обычного мобильного телефона (не смартфона) с доступом в Интернет снижает вероятность прохождения всего опроса ввиду технических характеристик (малый объем оперативной памяти и так далее)

Результаты исследования и выводы

- Основная причина незавершения заполнения анкеты – некликабельный элемент управления вопросом, то есть невозможность выбора подходящего варианта ответа 39% респондентов указали именно на эту причину
- Четверть респондентов не дождалась загрузки анкеты, то есть анкета не загружалась или загружалась частично и медленно
- Среди значимых причин неответа, респондентами также были выделены: неудобство заполнения с мобильного устройства (20%), низкая скорость Интернет-соединения (16%) и некликабельность ссылки в приглашении (16%)

На рис. 1 и 2 можно видеть более детальное распределение причин неответов по двум основным категориям: тип мобильного устройства и тип подключения к Интернету

- Основными причинами неответов в рассматриваемом случае, безусловно, являются некликабельность ссылок и некликабельность элементов управления вопросами. Что может свидетельствовать о технической несовместимости возможностей используемых аппаратов и формата мобильного опроса
- Внешние факторы оказались незначительными с точки зрения причинности досрочного завершения участия в опросе

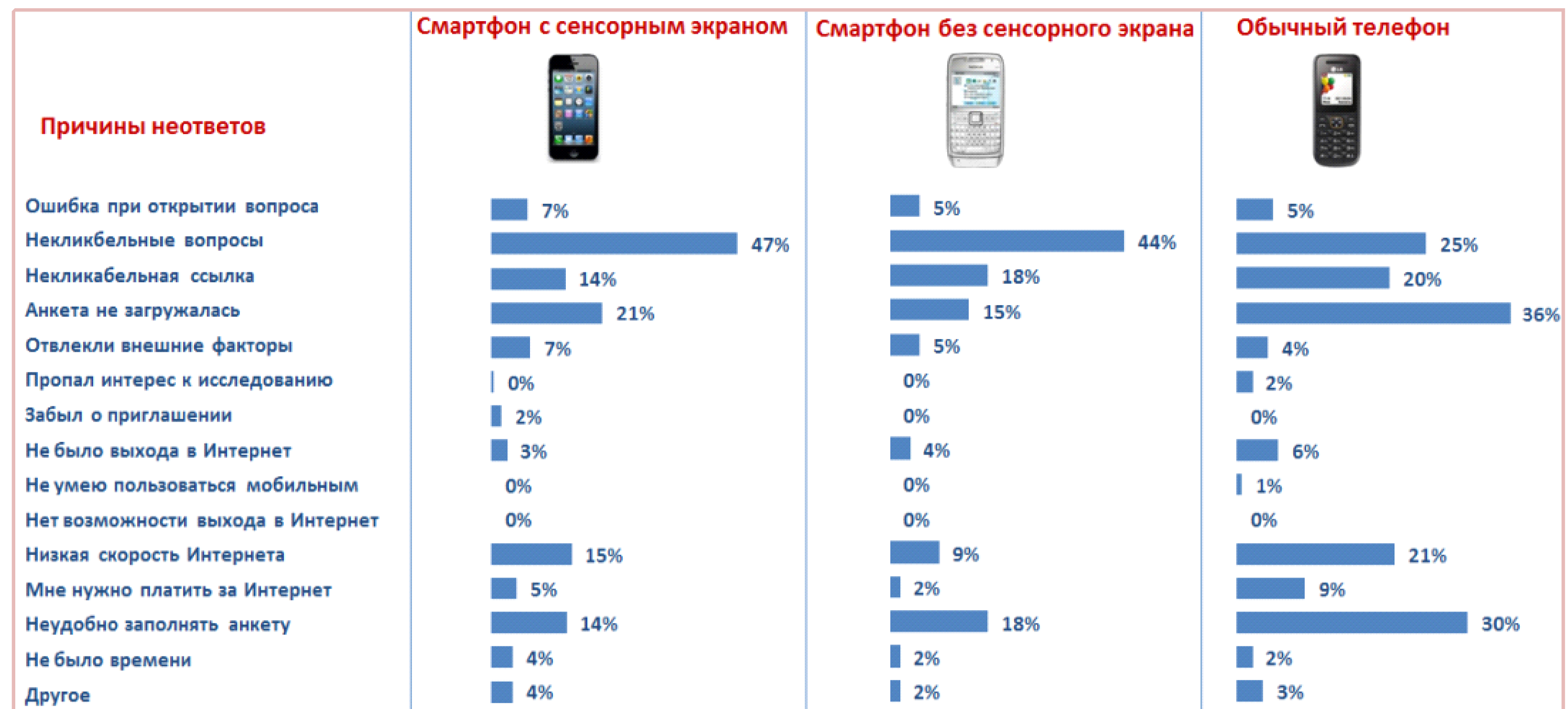


Рис. 1 Распределение причин неответов по типу мобильного устройства

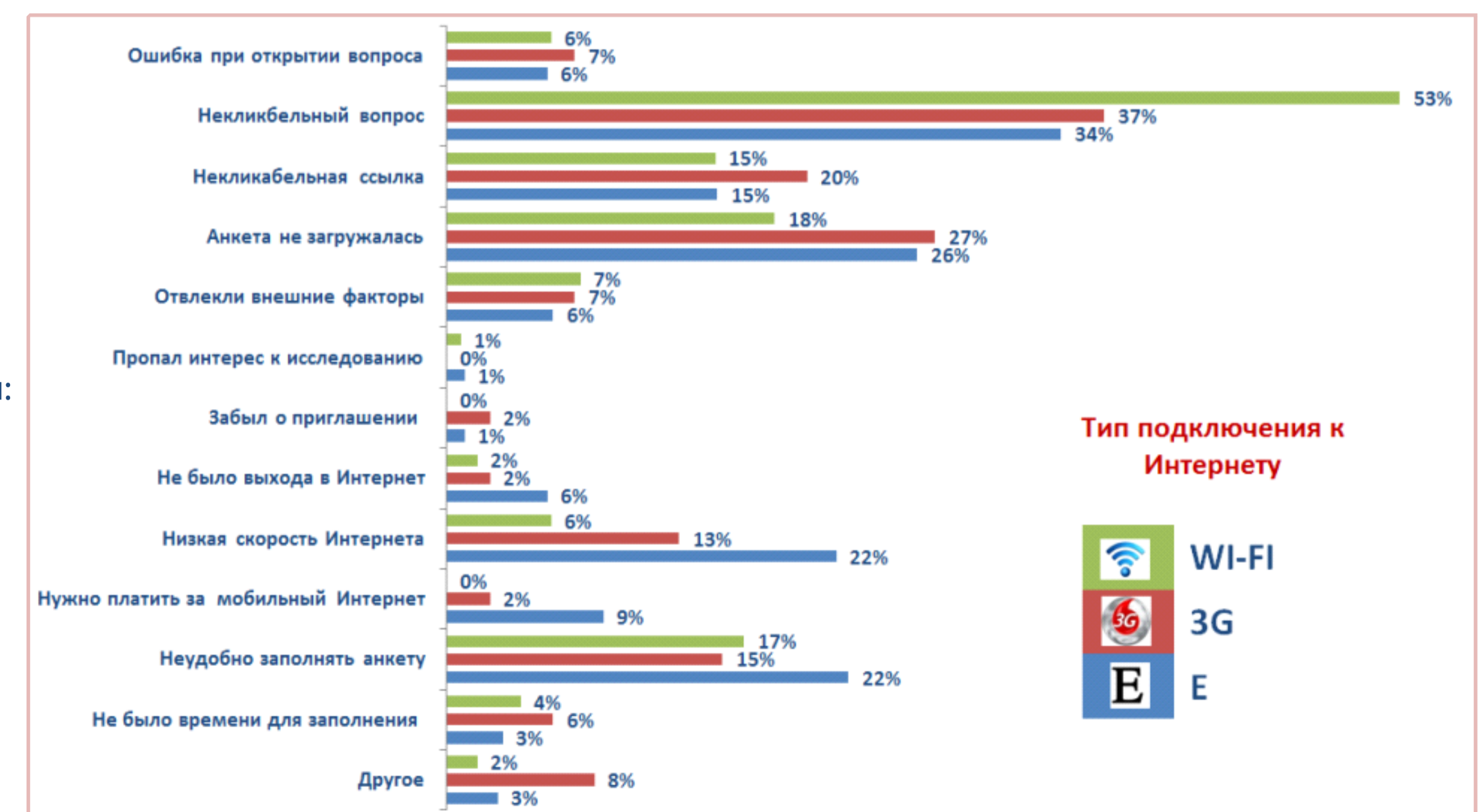


Рис. 2 Распределение причин неответов по типу подключения к Интернету

- Значительная часть пользователей обычных телефонов, участвовавших в опросе, столкнулась с проблемой «неудобности» заполнения анкеты на телефоне, также среди таких респондентов был высок процент неответов по причине низкой скорости интернета. Возможно, это следствие технических ограничений и возможностей аппаратов.