

# Методы повышения заполнения открытых вопросов



Алексеев Т.Д.  
Армеева А.В.  
Ильин В.М.

## Введение

Анкетирование остается очень распространенным методом сбора данных как в онлайн-, так и в офлайн-социологических исследованиях. Одна из проблем, которая преследует анкетирование – заполнение открытых вопросов. Они страдают от уходов от ответов, очень общих или несодержательных ответов.

Как стимулировать респондента более полно отвечать на открытый вопрос без потери качественного содержания?

Эмде и Фукс предложили счетчик слов как инструмент, стимулирующий заполнение открытого вопроса. И он показал свою состоятельность. Нами был предложен другой инструмент – таймер, ограничивающий возможность перехода к следующему вопросу.

## Метод

Метод сбора информации в исследовании – онлайн-эксперимент.

Выборка была случайным образом разделена на три группы:

- Контрольная группа [N = 45]
- Группа тестирования счетчика слов (от семидесяти до ста восьмидесяти слов к заполнению с правом перехода) [N = 41]
- Группа тестирования таймера (от двух до пяти минут на заполнение без права перехода) [N = 41]

Общий объем выборки на момент презентации составляет 149 респондентов, выборка формировалась стихийно. Из них отобрано 127 с хотя бы одним заполненным открытым вопросом.

Исследуемые параметры:

- Среднее количество слов в ответе
- Доля несодержательных ответов и иррелевантных фраз
- Доля уходов от ответа
- Тип вопроса
- Социально-демографические характеристики

## Гипотеза

Введение таймера при открытом вопросе, не позволяющего перейти на следующий вопрос до истечения заявленного времени, положительно влияет на объем заполнения вопроса без ущерба для его содержания.

## Процедура

Респондентам предлагалось поучаствовать в опросе на актуальные урбанистические темы – пользование общественным транспортом и транспортные проблемы в городах.

Предлагавшиеся открытые вопросы:

Тема	Развернутый, длинный	Наводящие подсказки в формулировке
Оценка мер по борьбе с городскими проблемами	Да	Да
Маршрут буднего дня	Да	Нет
Маршрут выходного дня	Да	Нет
Проблемы в пользовании общественным транспортом	Да	Да
Лучший вид транспорта	Нет	Нет

В экспериментальных группах под формой заполнения располагался таймер или счетчик знаков (хотя предлагалось написать соответствующее счетчику число слов), необходимое число слов или минут уточнялось в вопросе.

Муниципальные власти применяют разные способы борьбы с заторами на дорогах подведом Москва, который признано больше всего страдает от пробок, были приняты следующие меры: увеличена доля платных парковок, в центре города, проводится реконструкция старых шоссе, система перехватывающих парковок у удаленных станций метрополитена. Как Вы считаете - автодорог эффективны в целом? А применительно к Вашему городу? Обоснуйте свой ответ.

Вам дается минимум 3 мин. 30 сек.

Введите Ваш ответ здесь

Я отвечаю в этом вопросе полное, потому что таймер - отличный инструмент.

00:00:42

Применение таймера не предполагало возможности перехода на следующую страницу до истечения времени.

При подсчете слов в ответе не учитывались фразы, не имеющие отношения к существу вопроса.

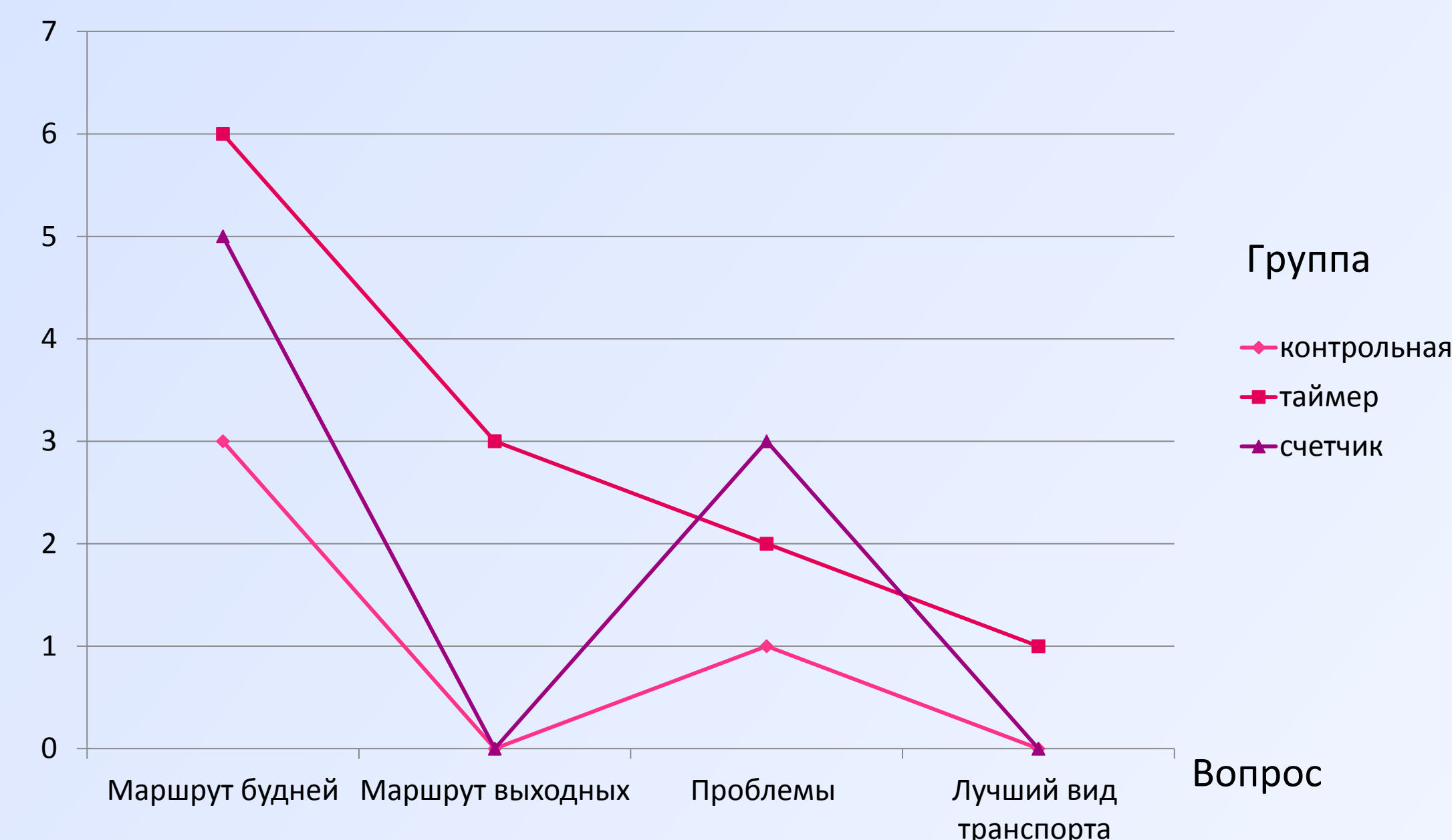
Полностью иррелевантные ответы учитывались как **содержащие 0 слов**.

## Результаты

Тема вопроса	Среднее число слов – контрольная группа	Среднее число слов – экспериментальная группа (таймер)	Уровень значимости t-теста.
Оценка мер по борьбе с городскими проблемами	35	40	0,464
Маршрут буднего дня	39	74	0,013
Маршрут выходного дня	20	27	0,116
Проблемы в пользовании общественным транспортом	28	54	0,020
Лучший вид транспорта	17	20	0,468

## Результаты (продолжение)

Число прекративших заполнение на данном вопросе



Вариант t-теста на равенство средних количеств слов в группах с таймером и без таймера.	Уровень значимости t-теста
С учётом только заполненных ответов	0,056
С учётом незаполненных как содержащих 0 слов	0,126

## Выводы

1. Влияние на заполняемость жесткие ограничительные меры (таймер) имеют в вопросах, связанных с актуальными практиками и заинтересованностью.
2. Различий в числе уходов от ответов или неотчетов между контрольно и экспериментальными группами нет.
3. Главная проблема по оценкам респондентов – развёрнутые длинные вопросы, касающиеся тем, которые не интересны и обладают низким ассоциативным потенциалом, а не запрет на переход на другую страницу анкеты.
4. Таймер может быть полезен только для экзотических исследований, в которых по каким-то причинам сложно провести интервью, но исследователь соблюдает компромисс между массовостью и подробным вниманием к мыслям респондентов на интересные им темы.
5. Увеличение объема содержательного ответа на усреднённый открытый вопрос за счет таймера компенсируется потерями в числе вопросов, на которые даны ответы.
6. Стимулирование без рестрикций (счетчик с возможностью перейти на другую страницу) не даёт значительных различий в объеме текста, но плотнее группирует количества слов в ответе вокруг среднего значения.

## Литература

Emde M., Fuchs M. Using interactive feedback to enhance response quality in Web surveys: The case of open-ended questions. Proceedings from GOR'13: General Online Research Conference, Mannheim, 2013, March.

