

Частота отказов от заполнения анкеты: f2f и мобильные опросы

ВВЕДЕНИЕ

Выбор темы исследования обусловлен:

- переходом от классических методов исследования к онлайн методам;
- возрастающей тенденцией использования мобильных устройств для выхода в интернет;
- появлением новых методик проведения опросов на мобильных устройствах;
- различным восприятием респондентами заполнения анкет на мобильных устройствах

Вопрос: Влияет ли способ заполнения анкеты (бумажная анкета vs мобильное устройство) на частоту отказов от заполнения?

Цель исследования: сравнение особенностей отказов от заполнения анкеты на мобильных устройствах и f2f.

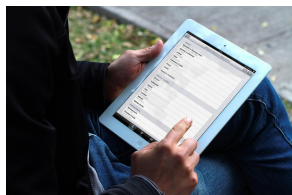
МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ, ПОЛЕВОЙ ЭТАП

Анкетирование в местах массового скопления людей:

- крупные торговые центры
- заполнение бумажных анкет
- заполнение анкет на мобильных устройствах

Проведение поля:

- соблюдение одинакового оформления анкет
- равный охват людей для заполнения бумажных анкет и анкет на мобильных устройствах
- фиксирование причин отказа (дневник наблюдения)
- будние дни, вечернее время
- торговый центр «Метрополис»



ЭКСПЕРИМЕНТ

Тема опроса: «Отношение к курению в общественных местах»

- Заполнение бумажных анкет было предложено 70 людям;
- Заполнение анкет на мобильных устройствах было предложено 71 человеку;

В дневнике наблюдений фиксировались:

- Пол и возрастная категория респондентов
- Причины отказа от заполнения

КАЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ДАННЫХ

Бумажная анкета: особенности отказов от заполнения

- 37% согласились, 63% отказались
- влияние темы на согласие заполнять анкету («Я не курю, мне подойдет этот опрос?»); «Вам нужны именно курящие люди?»)
- люди в паре или в компании чаще отказывались
- сидящие на скамейке/ за столиком чаще соглашались

Причины отказов:

Прямой отказ

«Не хочу»; «Мне все равно»;
«Нет, извините»

Отговорка/ человек занят

«Я стесняюсь»; «Мой друг только что заполнил, нам пора идти»;
«Я устала, извините»; «Я с ребенком»; «Я тороплюсь»;
«У меня встреча»; «Мне некогда»;
«Я сейчас доделаю пост в инстаграмме и уберу»

Отказ из-за темы

«Можете сразу везде поставить “нет”, я не курю»;
«Я не курю, отношение отрицательное»;
«У меня положительное отношение к курению, так везде и отметьте»

Мобильное устройство: особенности отказов от заполнения

- 14% согласились, 86% отказались
- не объясняли причину
- чаще интересовались целью опроса
- отказ от ответов на открытый вопрос
- 54 отказавшихся из 60 никак не озвучили свой отказ
- Остальные 6 человек озвучили прямой отказ без объяснения причины: «Нет», «Не хочу», «Тороплюсь»

КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ДАННЫХ

	Анкета	Планшет
Мужчины	52%	42%
Женщины	48%	58%

	Согласие/отказ
Пол	Связи нет
Способ заполнения	Связь есть

ВЫВОДЫ

- между способом заполнения анкеты и количеством отказов есть связь: респондентам удобнее и привычнее заполнять анкеты на бумаге
- многие респонденты испытывают дискомфорт при заполнении анкеты на планшетном компьютере или отказываются от заполнения (нераспространенная практика; небольшой опыт использования устройств с сенсорным экраном)
- высокий уровень отказов может быть связан не только со способом заполнения (влияние темы и места проведения опроса)