

São diferentes as respostas que obtemos entre os participantes de pesquisa online que usam PC e os que usam smartphone/tablet?

Nos últimos anos, a aparição de novos aparelhos móveis como os tablets e os smartphones revolucionou o mundo da Internet, bem como o uso que as pessoas fazem da rede. No mundo da pesquisa online, a aparição destes aparelhos móveis implica uma mudança que ainda não foi suficientemente considerado. De fato, estes aparelhos móveis se diferenciam dos computadores a muitos níveis (tamanho da tela, tipo de teclado, possibilidade de baixar aplicações para tarefas específicas, etc.) que podem afetar a maneira em que os indivíduos respondem a uma pesquisa.

Com finalidade de discutir sobre este problema, Schmidt and Wenzel (2013) utilizaram os dados de 52.883 respondentes da pesquisa SKOPOS do 2012 para comparar os que respondem a pesquisa por computador e os que respondem por smartphone ou tablet, em relação a diferente aspectos:

- 1) Drop-out: observa-se uma percentagem mais alta de abandono nos usuários respondendo via um aparelho móvel do que nos que respondem em um computador. Pode ser porque é mais difícil responder desde um aparelho móvel e, portanto, mais provável do que os usuários se cansem mais facilmente. Se a pesquisa não está adaptada aos aparelhos móveis (uso de Flash, baterias muito longas...), o respondente pode defrontar com uma pesquisa que não consegue responder bem e, portanto, abandona.
- 2) Duração da pesquisa: os dados mostram uma duração de 18% mais longa em média para os que respondem utilizando um aparelho móvel em comparação com quem respondeu pelo computador. Pode ser porque é mais difícil responder desde um aparelho móvel, sobretudo se a enquete não foi pensada para estes aparelhos, o que ainda costuma passar hoje em dia. Se isso é assim, os respondentes perdem mais tempo (tendo que fazer um zoom, que ir baixando e subindo na tela, se escolhem por erro uma resposta que não queriam escolher e têm que mudar...). Os problemas de conectividade – banda larga – é outro fator que poderia condicionar este dado.
- 3) Composição sócio-demográfica em termos de gênero e idade:
 - a. Há mais homens que acedem as pesquisas via um aparelho móvel do que mulheres, mas a diferença é de 8% com respeito aos que respondem via computador.
 - b. A probabilidade de completar a enquete com um aparelho móvel diminui quando a idade do respondente cresce. No entanto, há ainda um 22% dos que respondem com um aparelho móvel que têm entre 41 e 50 anos e um mais 21% de 50 anos.
- 4) Qualidade em termos de “straightliners” – pessoas que respondem as matrizes com a mesma opção em todas as filas - e número de caracteres em perguntas abertas:

- a. Há menos straightliners entre os que respondem com um aparelho móvel do que entre os que respondem por um computador (2.6% contra 6.5%), o que sugere uma melhor qualidade de resposta. Não obstante, também poderia ser devido a que numa tela muito pequena e tátil, não é mais fácil nem mais rápido responder sempre o mesmo com respeito a responder aleatoriamente.
- b. O número de caracteres para perguntas abertas narrativas é similar nos que respondem com aparelho móvel e os que respondem com computador. Este resultado é um pouco diferente ao observado em outros estudos nos que se encontra que respondendo com aparelhos móveis, os respondentes costumam escrever menos caracteres mas utilizam mais abreviações, o que faz que ao final, a nível do conteúdo, não há muitas diferenças (Maxl and Baumgartner, 2013).

Em conclusão, há diferenças a vários níveis entre os que respondem com aparelhos móveis e os que respondem com computadores a pesquisa online. Estas diferenças deveriam ser tomadas em conta de maneira mais sistemática e mais séria tanto a nível da preparação da pesquisa (propor pesquisa mais adaptadas aos diferentes aparelhos) como a nível de análise. De fato, diferenças observadas entre diferentes grupos de idades, por exemplo, podem ser o resultado de um uso diferente dos smartphones e tablets a diferentes idades, e não diferenças substantivas: se é o caso, os resultados não podem ser comparados diretamente senão que há que ter em conta o efeito do aparelho utilizado para responder a pesquisa. É crucial então detectá-lo e corrigir este fator.

Referências bibliográficas:

Schmidt and Wenzel (2013). "Mobile Research Performance. How Mobile Respondents Differ From PC Users Concerning Interview Quality, Drop-Out-Rates And Sample Structure". Presentación GOR conferencia 2013 (Mannheim):

http://conftool.gor.de/conftool13/index.php?page=browseSessions&presentations=show&form_session=30

Maxl and Baumgartner (2013). "Influence of mobile devices in online surveys". Poster GOR conferencia 2013 (Mannheim):

http://conftool.gor.de/conftool13/index.php?page=browseSessions&presentations=show&form_session=23