EDITH DE LEEUW

Terug Bij Af? Surveys en schermresoluties

Online vragenlijsten hebben zeker in Nederland een grote vlucht genomen. Het is bijna niet voor te stellen dat aan het begin van de 21ste eeuw een websurvey nog radicaal en nieuw was, en dat slechts een minderheid van de vragenlijsten via internet werd afgenomen. In die begintijd hielden survey designers zich vooral bezig met de vraag hoe de vragenlijst er op het scherm uit zou zien. Er was een variëteit aan browsers, zoals Netscape, Explorer en Opera, die niet allemaal even compatibel waren. Ook verschilden de toen gebruikte monitoren sterk in grootte en resolutie. Bij het ontwerpen van een vragenlijst hield men daar rekening mee en kwaliteitsbureaus testen een conceptversie van de vragenlijst altijd op verschillende browsers.

Gelukkig stond de techniek niet stil en browsers en schermresoluties werden steeds meer compatibel. Voor een online survey kon men uitgaan van een standaard setting en ontwerpers gingen zich bezighouden met nieuwe uitdagingen. Men hoefde niet langer een papieren vragenlijst zo goed mogelijk op het scherm te brengen, maar kon gebruikmaken van de flexibiliteit en interactiviteit van het nieuwe medium om leukere en betere vragenlijsten te bouwen.

Helaas staat de techniek nog steeds niet stil. Desktop computers worden hoe langer hoe meer vervangen door laptops en de kleinere netbooks. Apple zorgde voor een revolutie met zijn iPad, en veel fabrikanten brengen nu concurrerende tablets op de markt. Daarnaast bieden mobiele telefoons nu de mogelijkheid om naar internet te gaan. Iets wat steeds vaker gebeurt als ik zo in bus en trein om me heen kijk. Alleen zijn we weer terug bij af. Opnieuw weten we niet meer wat de resolutie en schermgrootte is waaronder onze zo zorgvuldig opgestelde vragenlijst bekeken wordt, met alle gevolgen van dien. Geen wonder dat de break-off rates bij online onderzoek op mobieltjes hoog zijn.

Wat nu nodig is, is goede informatie over mobiele telefoons in online onderzoek. Eigenlijk zou bij ieder online onderzoek standaard paradata verzameld moeten worden zoals schermresolutie, browser space en 'user agent string'. Zo leren we meer over de mobiele internet-gebruiker en dat is een eerste stap in de richting van het ontwerpen van robuuste online vragenlijsten. Voor voorbeelden en suggesties, zie Callegaro (2010): 'Do you know which device your respondent has used to take your online survey?'; http://surveypractice.org/2010/12/08/device-respondent-has-used «

EDITH DE LEEUW IS MOA-HOOGLERAAR AAN DE UNIVERSITEIT VAN UTRECHT