

VIII Congreso Latinoamericano de Opinión Pública

Colonia del Sacramento, Uruguay
17, 18 y 19 de octubre, 2018



Cognitive interviewing: una herramienta indispensable. De la teoría a la práctica

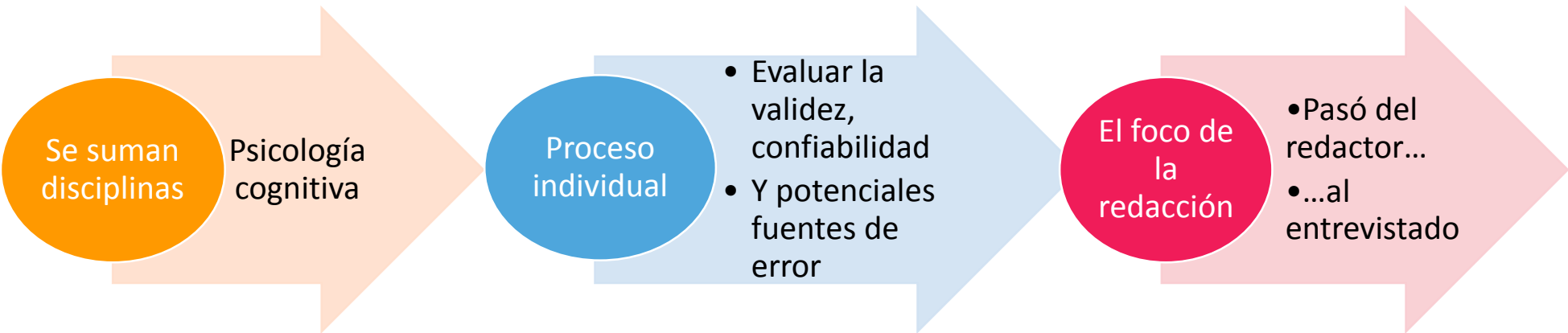
Presentado por: Noelia Carioli

Octubre, 2018



Hasta aquí

Década del 80

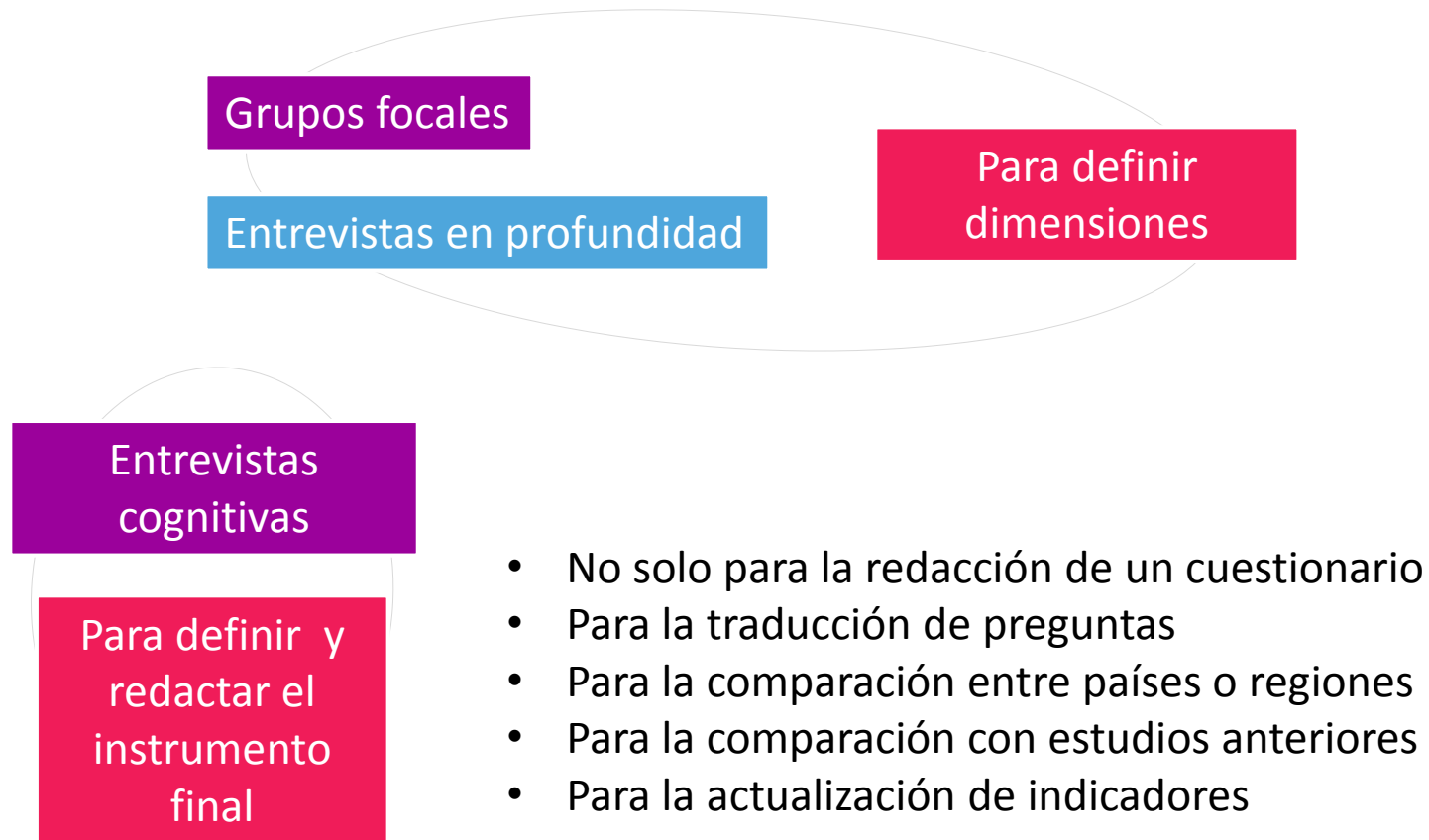


Cognitive Interviewing

Últimos 20 años

Procesos tradicionales y entrevistas cognitivas

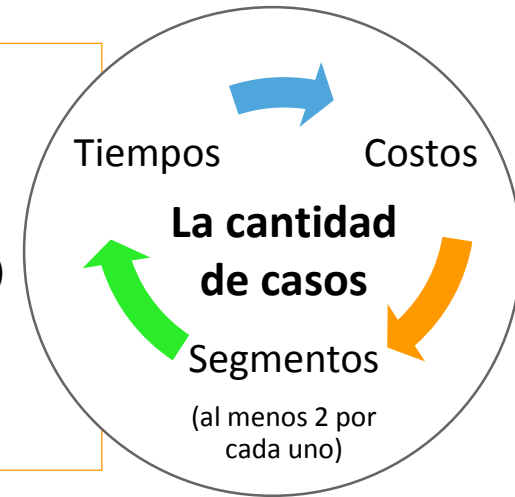
El diseño del cuestionario requiere de una comprensión profunda de la problemática a testear y de los objetivos de la investigación. Esta etapa es de crucial acuerdo entre nosotros y el consumidor final de la información





No se busca inferencia estadística

- Muestra pequeña
- Intencionada, no probabilística
- Que cubra los todos los segmentos (fumadores/ no fumadores)



Cognitive Interviewing



Quienes pueden revelar los problemas

- Personas con menor nivel de educación formal
- De diferentes generaciones respecto del investigador: por ejemplo, personas muy jóvenes o adultos mayores, población rural
- De diferentes países o regiones

La selección de los entrevistados:

- Personas ajenas a la investigación en general.
- No habituadas a contestar encuestas
- No participantes de paneles
- Retribuir su participación con un incentivo

Oct 2018

Pág. 4

La entrevista

- En laboratorio
- Registrar en audio y/o video

- Hace la encuesta tal y como está redactada

Encuestador

Todos los entrevistados deben recibir la pregunta siempre de la misma manera

Analista

- Toma nota de las respuestas
- Durante la entrevista o al final, vuelve sobre las respuestas

El analista toma el rol de un investigador cualitativo
Administra el protocolo lo más sistemáticamente posible

- Responde explicando el proceso de selección de la respuesta
- Compara, evalúa, propone.

Entrevistado

Es un “story-teller”
un contador de historias personales

La aplicación de la entrevista

Procedimientos:



Think-aloud

- Verbalización concurrente. El entrevistado verbaliza mientras construye la respuesta.



Verbal Probing

- Verbalización Retrospectiva. El entrevistado explica cómo llegó a esa respuesta.
- ↓
- Estas preguntas deben diseñarse a priori (protocolo)



Paraphrasing

- Parafraseo de la respuesta. Refranea la pregunta con sus propias palabras.



Consistency

- Verificación, el entrevistado responde sobre sus estrategia de selección de la respuesta.

Qué escuchamos I

MORI1. En términos generales, ¿diría Ud. que está satisfecho con su vida? ¿Diría Ud. que está...? (LEA ALTERNATIVAS Y MARQUE UNA SOLA)

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	No muy satisfecho	Para nada satisfecho	NO LEER Ns/Nc
1	2	3	4	5

Razones refiriéndose a lo que pueden comprar o hacer

Personas de menos de 30 años

“Estoy haciéndome mi casa y cuesta un montón, tengo trabajo, pero no es iguau, qué trabajo!”

Razones refiriéndose a cuestiones emocionales

Personas de más de 60 años

“Tengo salud, tengo trabajo, tengo una familia y tengo hijos, nietos todavía no, están medio vagos mis hijos”

Qué escuchamos II

Barrios informales

Un entrevistado mencionó que tenía una conexión irregular a la red pública de energía eléctrica, pero agregó el consumo de energía a los gastos mensuales en otro momento de la entrevista. El analista chequeó la consistencia interna:

“En el barrio se paga una cuota por mes por la luz. No, no es con factura, no te llega la factura de EDESUR. Cuando te mudás le pagás a una cuadrilla del barrio que cuelga de la red oficial y después les pagás a ellos”.

Escuelas

Sobre un listado de posibles mejoras en la educación pública (acceso a internet, computadoras, capacitación docente, menos huelgas docentes etc.) la entrevistada mencionó que Nada mejoraría la educación pública.

“Acá llueve y los chicos no pueden ir a la escuela porque las calles se inundan y es todo un barrial, van a mejorar la escuela y los chicos igual no van a poder llegar”.

Empleo público

La pregunta indagaba sobre el trabajo del entrevistado, por país “Funcionario” se interpreta de maneras distintas.

“Funcionario es el que tiene un cargo político, el que responde al Ministro, yo soy empleado estatal y de planta, si el gobierno cambia, yo quedo”.

ARGENTINA

“No se le llama ‘Funcionario’ a mi cargo, soy contratista del Estado, tengo un contrato por un año”.

COLOMBIA

Qué escuchamos III

¿Cuál es su opinión sobre María Eugenia Vidal? **LEER OPCIONES**

				NO LEER	
Muy favorable	Algo favorable	Algo desfavorable	Muy desfavorable	No sabe	NO responde
1	2	3	4	8	9

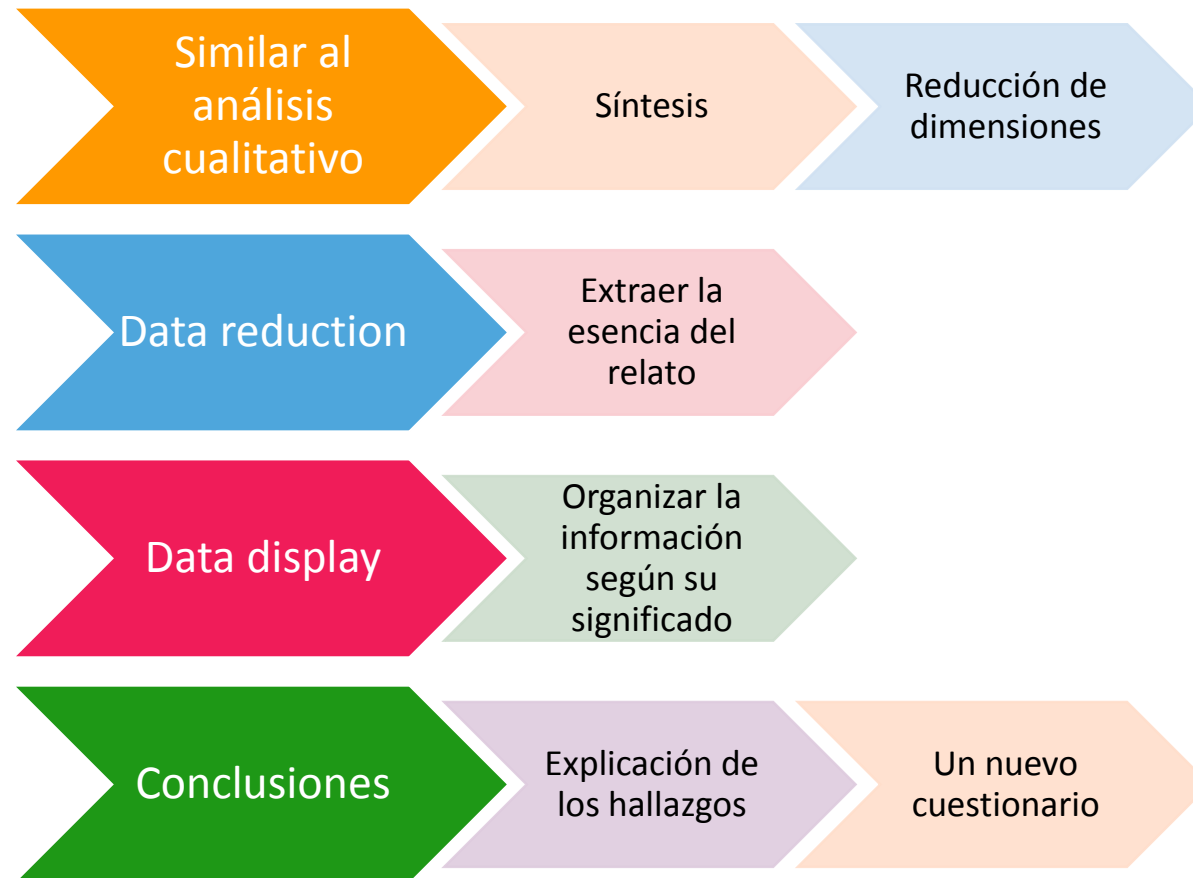
La pregunta fue comprendidas sin dificultad. Sin embargo, la escala de respuesta supuso dos trabas en la fluidez, los entrevistados demandaron un valor intermedio (“ni favorable ni desfavorable”) y la no mención a la palabra “Algo” al elegir los códigos 2 o 3. Sin embargo, comprobamos que forzar a una opinión funciona y los entrevistados eligen una respuesta o favorable o desfavorable.

¿Cuál es su opinión sobre María Eugenia Vidal? **LEER OPCIONES**
ENCUESTADOR: SI EL ENTREVISTADO DEMANDA UN CÓDIGO INTERMEDIO, REPREGUNTAR: ¿Pero sería más hacia lo favorable o lo desfavorable?

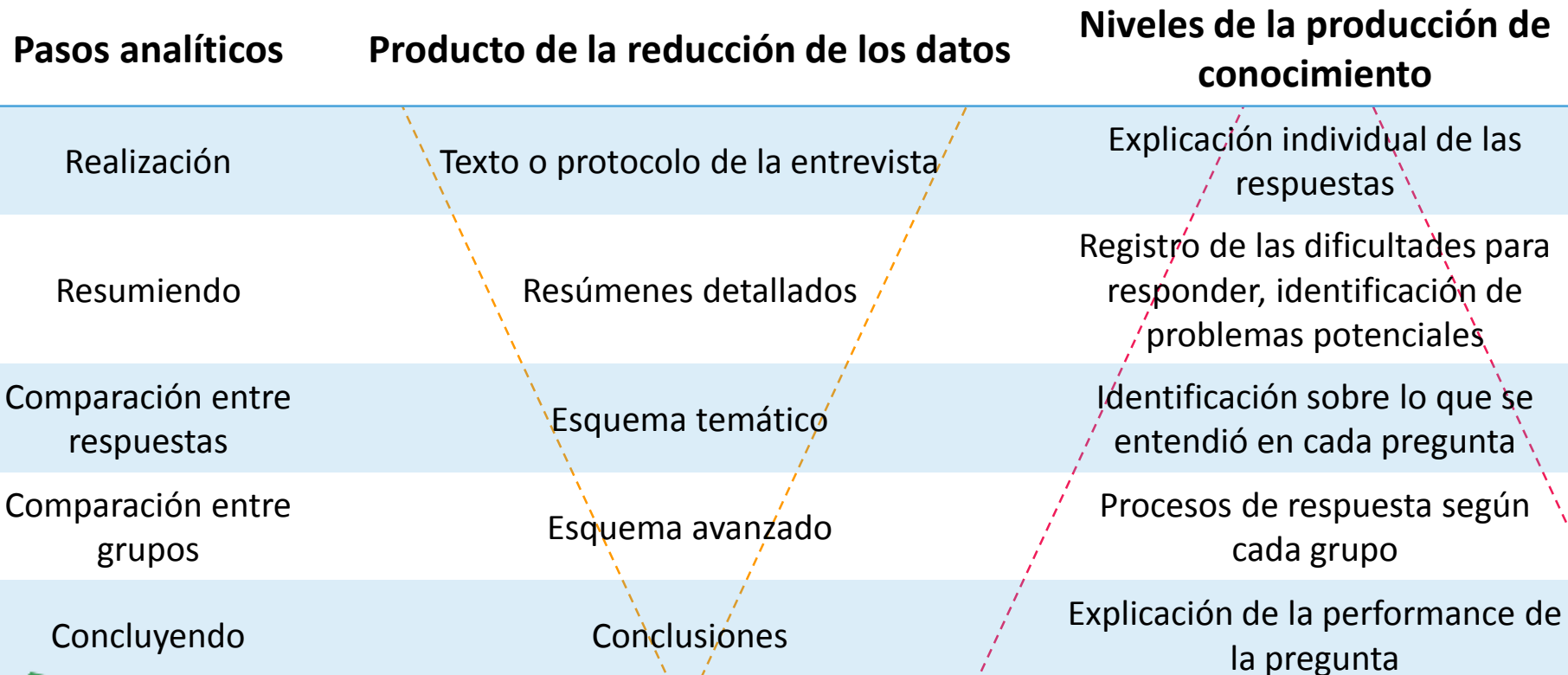
				NO LEER	
Muy favorable	Favorable	Desfavorable	Muy desfavorable	No sabe	NO responde
1	2	3	4	8	9

Las palabras “Algo” y “Bastante” suelen resultar confusas en Argentina para este tipo de escalas

Debe ser sistemático y transparente



El análisis II



Cognitive Interviewing

Oct 2018

Pág. 11

El informe



Para orientar al lector en la interpretación del estudio
Detalle de los objetivos

Introducción



Resalta los principales ítems encontrados durante el análisis
El esquema temático se puede incluir

Resumen de hallazgos



La selección de los entrevistados
La descripción de la muestra
La forma y lugar de entrevistas
El registro
El protocolo Aplicado

Metodología



Detalla el desempeño y los problemas potenciales de cada una de las preguntas
El output debe ser el cuestionario final
propuesto

Repaso por pregunta



El protocolo aplicado
Screeners de selección de los participantes
La base de datos La tabulación de respuestas
La agenda y locación de las entrevistas
Raw data, videos, audios, transcripciones textuales

Apéndice

La aplicación de cognitivas para distintas metodologías

Encuestas cara a cara

- Son las entrevistas cognitivas tradicionales tal y como se describen en este documento

Encuestas telefónicas

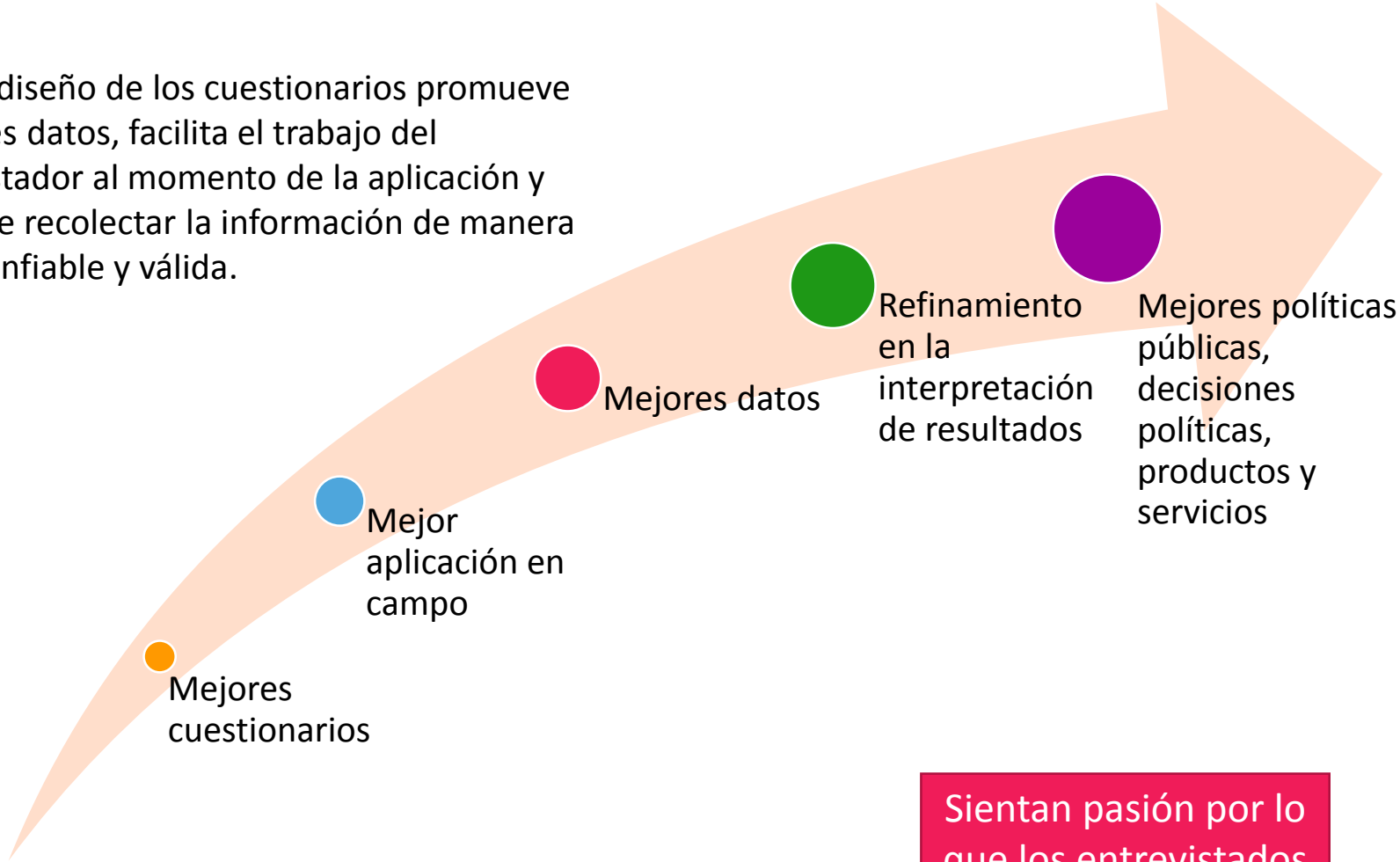
- Se realizan por el encuestador y el analista por teléfono.
- Se presta especial atención a “lo no dicho con palabras”, (silencios, suspiros) para indagar sobre posibles dudas o problemas potenciales

Encuestas on line

- En el caso de entrevistas autoaplicadas se realizan de forma on line compartiendo la pantalla con el entrevistado.
- No es necesario el rol del encuestador.
- El analista indaga sobre cuestiones como el formato, la presentación de las preguntas, la identificación de problemas generados por el diseño o interface de la aplicación

Cuestionarios, la gran preocupación

Mejor diseño de los cuestionarios promueve mejores datos, facilita el trabajo del encuestador al momento de la aplicación y permite recolectar la información de manera más confiable y válida.



Sientan pasión por lo que los entrevistados tienen para contar

VIII Congreso Latinoamericano de Opinión Pública

Colonia del Sacramento, Uruguay
17, 18 y 19 de octubre, 2018



¡Muchas gracias!

