



TSCATI - Características del sistema

Resumen:

TSCATI es un sistema informático de CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*: sistema para realizar encuestas telefónicas asistido mediante computadoras) desarrollado por TeleSurvey SRL durante los años 2005/6.

TSCATI es un sistema orientado a la web, es decir funciona en una intranet, aunque también puede funcionar en la red pública (Internet). Cada puesto de trabajo deberá contar —además de una línea telefónica— con una PC que tenga instalado cualquier versión de Windows (98 o posterior) e Internet Explorer (5 o posterior); se trata entonces de una configuración habitual de computador de oficina. Una PC privilegiada se destina a server (aunque se también se la puede usar simultáneamente para realizar otras tareas, como por ejemplo para hacer encuestas).

Los cuestionarios se escriben como archivos texto (con Bloc de Notas, Word o el procesador de texto que prefiera) siguiendo normas sencillas. Posteriormente un programa verifica la coherencia del cuestionario y graba los archivos necesarios para generar las pantallas (las que serán administrados por *Internet Information Server*, que forma parte del sistema operativo MS Windows). También genera archivos para facilitar la recuperación de los resultados y su exportación a SPSS o Excel.

Las facilidades de **TSCATI** cubren todas las necesidades normales de las entrevistas telefónicas (control de secuencia, pases, etc.), las que detallan más adelante.

Un módulo aparte asiste a las tareas de codificación de las preguntas abiertas y semi abiertas. Otro módulo aplica al análisis de la *performance* de los encuestadores.

Tipos de preguntas que maneja:

- Abierta. El encuestador tipea literalmente la respuesta (o resumida, según las instrucciones que recibe del jefe de campo), sin límite de longitud
- Cerrada, con categorías predefinidas. Múltiples respuestas o excluyente.
- Cerrada, con categorías predefinidas más una respuesta abierta. Múltiples respuestas o excluyente.
- Texto de longitud fija
- Numérica
- Nula. Emite un mensaje al encuestador, no espera respuesta

El sistema graba por separado las respuestas abiertas de las restantes. En el proceso de codificación el sistema condensa en un único archivo todos los resultados (cerradas, abiertas codificadas, texto y numéricos), que estará listo para exportar al formato que se desee.

Características del cuestionario:

- En el cuestionario se puede forzar un pase, de acuerdo al/los código/s ingresados en una pregunta cerrada
- Una pregunta puede estar condicionada por la respuesta de una pregunta anterior (no necesariamente la inmediata anterior)
- Control de no repetición de códigos en cerradas múltiples
- Determinado/s código/s se pueden declarar incompatibles con otros en cerradas múltiples (caso típico del *no sabe*)

Características de la operación (campo):

- Los resultados de la encuesta se graban en dos tipos de archivos.
 - Uno de ellos contiene las respuestas de las preguntas abiertas (*Open.txt*)
 - Otro archivo (*Close.txt*) contiene las respuestas de las preguntas de los restantes tipos (cerradas, texto y numéricas). Además se graban los siguientes datos: número de entrevista, número completo de teléfono, duración de la entrevista (en segundos), fecha y hora, identificador del encuestador; todos éstos estarán disponibles para su procesamiento como una pregunta más del cuestionario.
- Paralelamente el sistema graba un archivo de contactos, que contiene detalle de todos los eventos producidos durante el trabajo: llamadas realizadas o intentadas, resultado de la misma, número completo de teléfono, fecha y hora, encuestador, etc.
- Los números de teléfonos se deben proporcionar al sistema en una base de datos Access. Además de los números podrá contener datos de identificación (nombre, dirección, etc.) y/o una identificación de cuota (por ejemplo: “COMERCIO”). Estos datos son opcionales, si se proporcionan serán informados al encuestador al iniciar la entrevista. La cuota queda también disponible para el procesamiento, como una pregunta más del cuestionario.
- Cuando el encuestador no pudo concretar la entrevista debe ingresar el motivo. Las causas posibles están precodificadas en una tabla, que se puede modificar a voluntad; actualmente están predeterminados los siguientes ítems:
 - Número inexistente
 - Número momentáneamente inaccesible
 - Tono de teléfono ocupado
 - Tono de no contestan el llamado
 - Contestador automático
 - Tono de fax/computadora
 - Rehusa contestar/cortó

- Número de empresa/comercio
 - No da cuota
 - No hay nadie que concuerde con la consigna
 - Ya fue entrevistado
 - No se encuentra la persona solicitada
- La tabla mencionada en el punto anterior contiene instrucciones al sistema sobre qué debe hacer con el número de teléfono. Básicamente hay dos posibilidades: desecharlo o ponerlo nuevamente en producción pasado un lapso determinado (dependiente de cada causa en particular). Por ejemplo, podrá establecer que cuando el teléfono está ocupado se debe reiterar el llamado pasada una hora. De todos modos hay un máximo de llamadas posibles sobre el mismo número; normalmente 3, la llamada inicial más 2 rellamados adicionales.
 - Una característica opcional es que el encuestador tenga la posibilidad de llamar a un número de teléfono que no esté en la guía. De esa manera puede rellamar a la hora concertada previamente.

Características de la operación finalizado el campo:

- Un programa asiste al codificador en tarea. Los códigos se guardan en una base de datos Access que permite recuperarlos (total o parcialmente) de una encuesta anterior con preguntas similares.
- El sistema genera los archivos necesarios para exportar los datos a SPSS (o Excel). Se trata de archivos texto que se pueden modificar fácilmente, si se desea.
- Un programa asiste al análisis de la *performance* de los encuestadores, recuperando la estadística de eventos asociados a cada uno de ellos (llamadas, horarios, causas de rechazo, encuestas efectivas, etc).

Monitor:

Una página permite al supervisor informarse del estado del trabajo, por ejemplo cantidad de encuestas realizadas en total y discriminado según encuestador y cuotas. (si se establecieron cuotas) También quiénes están conectados al sistema —ingresando encuestas— en ese momento.

Limitaciones del sistema:

- Cantidad máxima de preguntas: hasta 9.999 por cuestionario
- Cantidad máxima de entrevistas: 100 millones
- Cantidad máxima de teléfonos en archivo respectivo: 100 millones
- Cantidad máxima de dígitos de los números de teléfonos: 12, más 8 para el código de área
- Cantidad máxima de respuestas en múltiple: 20
- Cantidad máxima de códigos en cerradas: 98 más “otras respuestas”
- Longitud máxima del texto de la pregunta: sin límite
- Longitud máxima del texto de las categorías (en cerradas): 60 caracteres

- Cantidad máxima de fonts que se pueden usar en el cuestionario: 100
- Cantidad máxima de entrevistadores: sin límite

Aclaración: estos valores son los máximos admitidos por el diseño del sistema, pero en la práctica algunos de ellos pueden ser inferiores debido a consideraciones de hardware (capacidad del disco rígido, memoria RAM, red, etc.) o de *performance*.

Requerimientos:

- En los puestos de trabajo: PC con Windows 98 o posterior, Internet Explorer 5 o posterior. El hardware mínimo debe ser el necesario para esto, de acuerdo a las instrucciones de Microsoft. (depende de la versión de Windows)
- Usando la modalidad intranet se debe contar como server una PC con Windows que soporte *Internet Information Server*: Windows 2000 ó XP. Todas las máquinas (server y puestos de trabajos) deben estar conectadas en una red local.
- Si se opta por trabajar en Internet (sin server local): los puestos de trabajo deben tener acceso a la web mediante una conexión de banda ancha. No requiere conexión entre los puestos, que incluso pueden estar físicamente distantes.