

CONSUMO DE CHAMPU EN GRUPOS DE BAJOS INGRESOS PROTOCOLO DE LA VISITA¹

Introducción

- . Presentación de los miembros del equipo investigador
- . Repaso de las reglas del juego de la visita con el consumidor observado
 - . Objetivo
 - . Síntesis de lo que va a ocurrir
 - . Confidencialidad y aprobación por parte del entrevistado
- . Charla informal inicial con la familia para establecer *rapport*: número de personas que componen la familia, ocupaciones, aficiones, formas como pasan el tiempo, etc.
- . Charla sobre actitudes generales y motivaciones respecto al uso del champú y de los implementos necesarios para el aseo personal.

El contexto

- . Ubicación y descripción de la casa.
 - Tamaño
 - Número de habitaciones
 - Número de baños. Ubicación de los baños.
 - Propia o arrendada.
 - Tiempo que la familia ha vivido allí.
 - Reformas y ampliaciones.
- . Descripción del barrio y la calle.
 - Edad
 - Pavimento
 - Condición general de las casas
 - Tipo de habitantes
 - Tiendas – supermercados cercanos (especificar distancia)

Características de los participantes

- . Edad y género
- . Ocupaciones
- . Estado general de salud
- . Presentación personal
- . Roles en el hogar (Jefe de hogar, estudiante, cuida los niños, soporte para hacer el mercado, etc)
- . Roles respecto a la decisión de compra de implementos de aseo personal y a la actividad misma de comprarlos.

Estilo de vida

¹ Ejemplo elaborado con base en Hy Mariamposki, “Ethnography for Marketers”.

- . Ocupaciones principales
- . Vacaciones
- . Tiempo libre y hobbies
- . Modos de transporte
- . Uso de medios de comunicación
- . Tipo de ropa, marcas de ropa
- . Actitudes generales hacia el aseo y la presentación personal. ¿Cómo se reflejan en otras actividades?

Temas relacionados con el uso del champú

- . El aseo personal
 - . Prácticas generales de los diferentes miembros de la familia.
 - . Frecuencia.
 - . Tiempo que dedican a estas actividades.
 - . Hora del día.
 - . Actividades que normalmente se realizan antes y después del baño.
 - . Secuencia de actividades que se realizan dentro de la rutina de aseo personal de cada individuo.
 - . Rituales.
 - . Orden en el cual los distintos miembros de la familia acuden al baño a realizar estas actividades.

- . Implementos de aseo personal
 - . ¿Cuáles implementos de aseo personal utiliza la familia? (Marcas y especificaciones)
 - . ¿Cuáles características consideran ellos que son importantes en estos implementos?
 - . ¿Cuáles implementos son compartidos y cuáles son utilizados por una sola persona?
 - . ¿Cuál es la frecuencia de uso?
 - . ¿Estos implementos son utilizados para otros objetivos aparte del aseo personal?

- . El uso del champú
 - . Implementos utilizados específicamente en la actividad de lavarse el pelo.
 - . ¿Son todos productos que se venden para este propósito, o se utilizan otras soluciones?
 - . ¿Los consumidores mezclan productos diferentes?
 - . Cantidades.
 - . Marcas.
 - . Tiempo dedicado a esta actividad.
 - . ¿Cómo decide cada persona que ha llegado el momento de lavarse el pelo? ¿Todos estos eventos son iguales, o hay oportunidades que tienen un significado diferente?
 - . Rituales.
 - . Secuencia de actividades realizadas para lavarse el pelo por los diferentes miembros de la familia. ¿Qué busca cada persona en cada

una de estas actividades? ¿Cómo decide que ha culminado cada una de ellas exitosamente?

. ¿Cómo se siente la persona antes de lavarse el pelo? ¿Cómo se siente durante la actividad? ¿Cómo se siente después?

. Problemas en el uso.

. Belleza y apariencia

. ¿Cómo decide cada persona que ha cumplido su objetivo al lavarse el pelo? ¿Qué debe hacer, mirar, tocar, oler, para llegar a esa conclusión?

. ¿Cuáles resultados le permiten llegar a esa conclusión?

. ¿Cómo se siente cuando logra el resultado? ¿Cómo se siente cuando no lo logra?

. Salud

. ¿La familia ha experimentado problemas de salud relacionados con el pelo? (caspa, piojos, otros) ¿Cómo los ha solucionado?

. ¿Cómo se ha dado cuenta de que los tiene? ¿Cómo se dan cuenta de que otras personas tienen estos problemas?

. ¿Qué tipo de sentimientos despiertan estos problemas de salud? ¿Qué tipo de reacciones?

. Almacenamiento

. ¿En cuál lugar de la casa permanecen los implementos de aseo personal? ¿Dónde permanece el champú? Descripción de las condiciones de ese lugar (disponibilidad de espacio, orden, humedad, temperatura, etc)

. ¿Por qué razón están ahí?

. ¿Los implementos de aseo personal comparten el espacio con otros objetos?

. Temas relacionados con el cuidado del pelo – aparte del uso del champú

. El pelo en la conversación

. ¿Con quiénes hablan de esos temas? ¿En cuales circunstancias? ¿Dónde?

. ¿Qué tipo de conversaciones pueden tener lugar sobre este tema?

. ¿Cuando le harían a otra persona un comentario sobre la forma como lleva el pelo? ¿Cuándo no lo harían? ¿Cuándo hablarían de este tema con alguien más, sin que esta persona pudiera oírlos?

. ¿En cuáles circunstancias puede ser importante tener un pelo bien cuidado?

. Personales

. Días y momentos especiales

. Sociales

. En el trabajo - estudio

. Eventos

. Peluquería

. Otros...

. La moda

- . ¿Cuándo fue la última vez que cambió su estilo de corte y peinado? ¿Cómo tomó esa decisión? ¿Cómo reaccionaron los demás en la familia, en el trabajo, en el colegio?
- . ¿Con qué frecuencia cambia de estilo? ¿Es fácil hacerlo? ¿Es difícil? ¿Por qué? (precio, calidad, dificultad para decidir entre múltiples posibilidades, tiempo, etc. ...)
- . ¿Tiene algo que ver la moda en la ropa con el cuidado del pelo? ¿Puede pensar en algún ejemplo sobre esto?
- . ¿Cuándo fue la fotografía más reciente que le tomaron? ¿Se acuerda de cómo llevaba el pelo en ese momento? ¿Qué impresión le produce ese recuerdo?

. La compra

- . Frecuencia de compra
- . ¿Dónde se realiza?
- . Normalmente, ¿la compra de los implementos para el cuidado del cabello hace parte de una compra más grande (mercado, etc)? ¿Hay algunos implementos que se compran en momentos-sitios especiales?
- . ¿La compra de unos implementos depende de la compra de otros?
- . ¿Qué busca en un champú y en los implementos para el cuidado del pelo?
- . Marcas. ¿Compra siempre la misma o suele variar? ¿Cuáles prefiere? ¿Por cuáles motivos? ¿Cómo decide cual comprar? ¿Cuáles sentimientos le inspiran las distintas marcas?
- . Precios
- . ¿Quién o quiénes hacen la compra usualmente? ¿Toman la decisión en conjunto, o la toma una sola persona? ¿Hablan sobre este tema mientras hacen la compra?

. Empaques

- . Descripción de los empaques de los productos de cuidado del pelo que la familia usa
 - . Tamaños
 - . Materiales
 - . Colores - Transparencia
 - . Información en las etiquetas.
 - . ¿Cuál se suministra?
 - . ¿Cuál es útil?
 - . ¿Cuál falta?
 - . Información que se obtiene a partir del diseño: nivel del contenido, color, textura. ¿Qué tipo de efecto desata esta información? ¿Cuándo hace falta esta información?
 - . Aspectos funcionales del diseño: flexibilidad, mecanismos de cierre, dispensadores, etc.
 - . ¿Cuáles llaman la atención?
- . Problemas que presentan los distintos empaques
- . Ventajas especiales que pueden presentar algunos empaques.
- . ¿Los empaques se reutilizan en otras funciones?

- . La solución ideal para el cuidado del pelo
 - . ¿En qué consistiría? ¿Cuáles elementos la compondrían?
 - . ¿Cuáles funciones debería cumplir?
 - . ¿Cómo sería en su forma material y su apariencia?
 - . Consejos finales para los fabricantes de estos productos.