

Turismo

Emoción Contenida

"Ven al lugar donde la emoción es Paramount*" es el eslogan con el que Paramount Parks atrae a los turistas. Los investigadores, por su parte, prefieren evitar la emoción de lo inesperado cuando dirigen un proyecto de investigación. Un proceso controlable, en el que se sepa lo que pasa en todo momento, es lo que importa. Dana Winkler es la Directora Adjunta en Marketing, Investigación y Desarrollo del Wonderland de Canadá. Cuando Dana tuvo la oportunidad de cambiar el sistema de encuestas mediante lápiz y papel por uno nuevo, su meta era reducir el subidón de adrenalina provocado por:

- a) la necesidad de crear, probar, modificar y poner en práctica encuestas semanalmente durante la temporada alta del parque;
- b) depender de personal temporal para realizar eficientemente las entrevistas;
- c) disponer inmediatamente de datos de calidad para su análisis, de modo que las decisiones de la dirección puedan tomarse a tiempo.

Compraron la entrada para el sistema Entryware. Durante la temporada 2001, se realizaron 20 estudios con unas 300-400 entrevistas cada uno, a menudo con dos o tres proyectos confluyendo a la vez. La dirección del parque estaba encantada con el nuevo sistema. "Ha sido muy fácil formar a los entrevistadores para que utilicen el sistema, y les permitió representar al parque de forma más profesional; ¡les encantó!", dijo Dana. El impacto sobre Recursos Humanos fue considerable. La rotación de entrevistadores fue inferior a lo normal, y la gente quería volver al año siguiente.

La calidad de la entrevista mejoró al utilizar el nuevo sistema. "Se eliminaron errores como realizar preguntas adicionales superfluas, algo que se producía mucho con los formularios de papel", recalcó Dana. Los comentarios de los visitantes indicaron que tenían curiosidad y reaccionaban positivamente ante la tecnología, y la encontraban menos intimidatoria que una pila de papeles sobre una tablilla con un clip.

Uno de los beneficios más impresionantes para el parque fue el tiempo ahorrado. "Mi secretaria solía pasar gran parte de su tiempo introduciendo y limpiando datos", explicó Dana. "La introducción manual de la información no es necesaria con Entryware, de modo que mi secretaria quedó libre para realizar otras tareas. La eliminación de la etapa de introducción de datos, y la capacidad de crear inmediatamente un conjunto de datos SPSS listo para usar ahorró un tiempo considerable. Con lo corta que es nuestra temporada, trabajamos contrarreloj en nuestros proyectos de investigación. La velocidad y calidad que proporciona el sistema Entryware realmente mejoró nuestra eficacia".

Dave Phillips, Director de Marketing, recalcó que el tiempo necesario para proporcionar resultados se recortó de dos semanas a dos o tres días. "La investigación debe permitir una respuesta rápida para que merezca la pena. Ahora disponemos de un sistema fiable y eficiente que nos facilita cambiar positivamente la gestión del parque". Esto sí que emociona a un investigador.

Ficha del ejemplo

Detalles del proyecto

Cliente: El Wonderland de Canadá es gestionado por Paramount Parks, un líder en creación y gestión de parques temáticos mundiales y atracciones locales que proporcionan diversión a más de 13 millones de visitantes cada año. La compañía actualmente posee y gestiona cinco de los parques temáticos más famosos de América del Norte. www.paramountparks.com

Herramientas: Sistema Entryware; ordenadores de mano Palm OS; software SPSS Base.

El Sistema Entryware de Techneos

Techneos Systems Incorporated nació en 1995 de la unión de personas experimentadas en las áreas de creación de encuestas y su análisis, trabajo de campo, y desarrollo y soporte técnico de programas para encuestas. Nuestro objetivo es proporcionar las mejores herramientas para MCAP (Mobile Computer-Assisted Personal Interviewing, Entrevista Personal Asistida por Ordenador Móvil).

El sistema Entryware integra sin fisuras productos de diseño de encuestas y de recolección de datos que reemplazan tanto el papel y el lápiz como los ordenadores portátiles a la hora de la recolección de información "in situ". Ahora usted dispone de la potencia de de la Entrevista Asistida por Ordenador en cualquier parte.

Podrá encontrar más información, herramientas de ayuda a la decisión, y una versión de evaluación totalmente funcional durante 30 días en nuestra página web: <http://entryware.trevenque.es/>

* Paramount significa "lo que más". Se trata de un juego de palabras intraducible con el nombre de la compañía cinematográfica y de entretenimiento.