

Sector Turístico

En las fronteras de la investigación.

Eugene Thomlinson, Especialista en Investigación de Clientes de Parks Canada (la empresa que gestiona los parques naturales del país) en Vancouver (Columbia Británica), tenía un problema. La agencia quería saber más sobre los visitantes en autobús a diferentes emplazamientos de una región determinada. Se necesitaba información precisa tanto a nivel individual como de grupo. Debido a los apretados horarios de los viajes en autobús, había que recoger esa información rápidamente. Y otro problema era que todos los emplazamientos se encontraban en el territorio del Yukon, a más de 2.700 Km de la oficina de Eugene. Dado que visitar las zonas de investigación llevaba días, la recolección de datos que se hiciera debía necesitar mínima formación para los entrevistadores, ser fiable, y permitir el envío electrónico de información.

Techneos ya había trabajado para Parks Canada, de modo que la agencia nos pidió una solución. La que finalmente se escogió era lo último en tecnología de recolección de datos móvil, y combinaba el programa Mobile Interviewer de Techneos para dispositivos móviles con formularios en papel diseñados para lectura óptica de marcas (optical mark reading, OMR).

Cuando llegaba un autobús a una de las plazas, se entrevistaba al conductor, y se grababa la información referente al grupo utilizando el PDA. Según volvían los pasajeros al autobús tras finalizar su visita, el entrevistador utilizaba el dispositivo de mano para leer un código de barras impreso en cada formulario según los entregaba a los pasajeros. Esos formularios eran tarjetas con franqueo pagado con preguntas sobre lo que cada persona pensaba del emplazamiento.

Los datos de los formularios devueltos se leían con un escáner OMR, que también leía el código de barras, de modo que se podía relacionar de forma efectiva la información individual con la de cada grupo.

Este procedimiento permitía recoger información precisa de los grupos minimizando los inconvenientes para los entrevistados. Los entrevistadores no retrasaban la marcha de los grupos. El director del proyecto aprobó la forma en que la tecnología afectó a su trabajo. Eugene dijo que los dispositivos móviles y los programas eran tan sencillos de utilizar que un entrevistador podía formar a otro. Actualizar los cuestionarios en los dispositivos móviles era muy sencillo, y la posibilidad de recibir rápidamente los datos en formato electrónico facilitaba el seguimiento del número de entrevistas intentadas y completadas. Eugene añade: "A los entrevistadores les encantaba utilizar los PDA. Era la mejor parte del trabajo, la esperaban con ganas. ¡Parece que investigar en la frontera no tiene que ser tan difícil!"

Ficha del ejemplo

Detalles del proyecto

Cliente: Parks Canada es una agencia federal responsable de los Parques Nacionales, Lugares Históricos de Interés Nacional, y otras áreas de importancia nacional. Bajo su tutela hay cientos de lugares de renombre mundial, situados en cada región del país, desde el Pacífico al Atlántico, pasando por el Ártico. <http://parkscanada.pch.gc.ca/>

Compañía de Investigación: Techneos creó los cuestionarios para los ordenadores de mano. Alteos Data Limited creó y procesó los formularios OMR. amp@alteos.com

Herramientas: Programas Entryware Designer e Interviewer; ordenadores de mano Symbol(r) SPT 1500 con lector de código de barras integrado; escáner OMR.

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 MCAPI (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 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/>