



Departament de Biblioteconomia i Documentació

Programa de doctorat:

Informació i Documentació en l'era digital

Bienni 2003-2005

**Els estudis d'usuaris en els serveis personalitzats
als mitjans de comunicació a Internet**

Tesi doctoral que presenta Amparo Frías Castillo per optar al títol de
doctora en Documentació de la Universitat de Barcelona

Directora: Dra. Carina Rey Martín

Barcelona, juny 2007

Cas pràctic: estudi d'usuaris als col·legiats del Col·legi d'Economistes de Catalunya

CAPÍTOL 7

Cas pràctic: estudi d'usuaris als col·legiats del Col·legi d'Economistes de Catalunya

La realització d'un estudi, des del punt de vista d'un usuari real del servei, però no necessàriament subscriptor d'aquest, resultava essencial per constatar de primera mà, el coneixement de l'existència dels SP i la utilitat d'aquests per a un col·lectiu específic.

La possibilitat d'obtenir dades referents a un col·lectiu susceptible de subscriure's al servei, però sense la vinculació directa a un mitjà de comunicació, ha permès conèixer el grau d'utilització i l'acceptació dels SP d'un grup professional objectiu d'aquests serveis.

La proposta es va dur a terme a partir de la consideració d'una secció periodística que fos present a qualsevol tipologia de mitjà de comunicació, i que a la vegada, aglutinés l'interès de la major part dels usuaris d'aquests mitjans. Aquestes variables van enfocar la consulta cap al col·lectiu d'economistes per mitjà del Col·legi d'Economistes de Catalunya (<http://www.coleconomistes.com/>), ja que es tracta d'una temàtica del seu interès professional i també personal, com a ciutadans i contribuents a un sistema econòmic determinat.

Les gestions realitzades per la doctoranda fins a l'obtenció de l'autorització per a la realització de l'estudi es van dilatar en el temps durant uns sis mesos. Tot i això es considera que la possibilitat de dur a terme un treball d'aquestes característiques, ha permès un coneixement del col·lectiu i experiència interessants en aquest tipus d'estudis. En aquest sentit, resulta imprescindible agrair la col·laboració del Sr. Lluís Santaló, que en tot moment va prestar els seus coneixements en favor de l'èxit del treball.

7.1 La metodologia de l'estudi

La primera pressa de contacte amb el Col·legi d'Economistes de Catalunya es va realitzar de forma telefònica amb el secretari tècnic, Sr. Lluís Santaló (llsantalo@coleconomistes.com). Posteriorment i seguint les seves instruccions es va dirigir una carta (annex V) al degà del Col·legi per sol·licitar l'autorització corresponent per a dur a terme l'estudi que segons les seves informacions requeria l'aprovació de la junta de govern. Un cop obtinguda aquesta es va realitzar la signatura d'un acord d'accés a informació col·legial en el que s'explicitava específicament la cessió de l'ús per l'autoritzada (autora de la investigació) de les dades de caràcter personal del col·legiats amb adreça de correu electrònic únicament i exclusiva amb la finalitat d'utilitzar-les per a la realització de la tesi doctoral. Les dades referides es van rebre en un arxiu *excel* que va ser retornat al col·legi a la finalització de l'enquesta, juntament amb un informe del procés i les conclusions obtingudes.

El model d'enquesta enviat per correu electrònic als col·legiats (annex V) va ser dissenyat exclusivament per aquest col·lectiu, donades les característiques específiques del context informatiu econòmic i les dels propis enquestats. El qüestionari es va traduir a l'espanyol, per tal de satisfer les necessitats idiomàtiques de tots els col·legiats.

L'enquesta va ser enviada per correu electrònic, formant part del propi missatge, per facilitar la resposta de l'enquestat, tot i que en diversos casos el programa de correu electrònic del receptor no permetia la introducció de caràcters per procedir a respondre directament. En aquests casos es va optar per l'enviament d'un fitxer *word* amb el text de l'enquesta, amb l'inconvenient que comporta per l'usuari l'enregistrament de l'arxiu en la memòria del seu ordinador, omplir el qüestionari, guardar-lo i adjuntar-lo a la resposta.

7.2 L'objectiu de l'estudi

L'estudi realitzat als col·legiats del Col·legi d'Economistes de Catalunya va tenir per objectiu conèixer el grau d'utilització dels SP d'informació d'actualitat a la xarxa, ja fos com a usuari real i/o potencial. Els SP, en aquest context, fan referència a continguts

puntuals (notícies d'economia, política, entre d'altres) i són rebuts per mitjà dels dispositius mòbils, agenda electrònica o telèfon mòbil, i també per l'aplicació de correu electrònic.

Existeixen altres aspectes considerats en el moment de dissenyar l'enquesta, però no inclosos, com els mitjans de comunicació, generals o especialitzats, de consulta majoritària entre els economistes, la tipologia de serveis més valorada segons els models classificats per l'autora (A, B, C o D), o els dispositius de recepció. Aquesta decisió es va prendre perquè l'objectiu de l'enquesta era demostrar que amb el manteniment d'un diàleg amb l'usuari potencial i/o real del servei era factible determinar les necessitats informatives, i concretament la utilitat dels SP per a la finalitat professional del col·lectiu. Tanmateix, es desconeixia el grau d'utilització de la xarxa del col·lectiu, motiu que va empènyer a la realització d'una sèrie de preguntes prèvies, encaminades a conèixer la presència d'Internet en l'activitat diària.

7.3 Els resultats obtinguts

Les dades generals de l'estudi realitzat es presenten per mostrar el paràmetres i mesures que s'han treballat en el qüestionari passat als col·legiats.

Taula 17. Dades generals de l'estudi d'usuaris dels col·legiats del Col·legi d'Economistes de Catalunya

Àmbit	Catalunya
Univers	Membres del Col·legi d'Economistes de Catalunya ambdós sexes
Mida de la mostra	1875
Ponderació	No procedeix
Punts de mostreig	Col·legiats
Error mostral	Nivell de confiança del 95,5% on l'error real és de $\pm 2,0\%$ pel conjunt de la mostra.

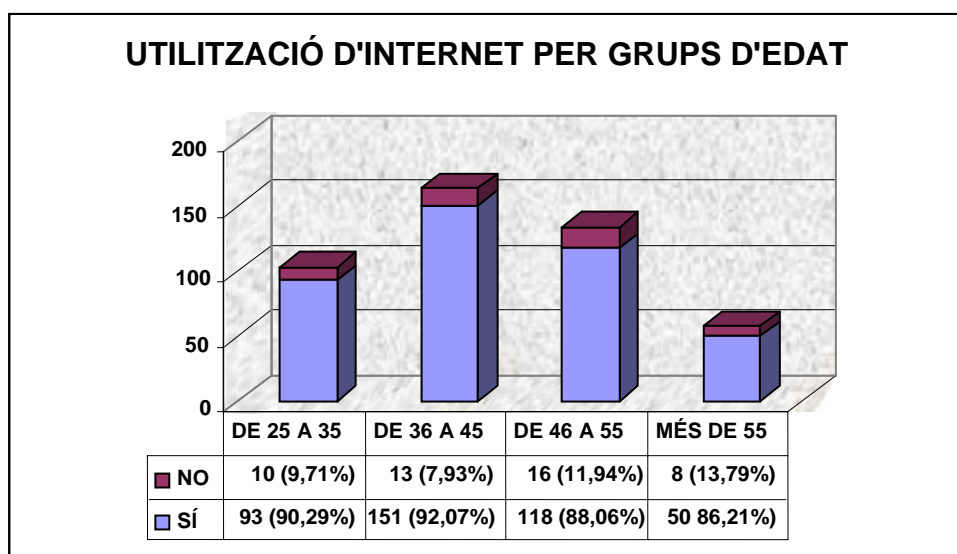
Elaboració pròpia

El total de col·legiats en el moment de realitzar l'enquesta (octubre-novembre 2005) era de 6.100, dels quals sols havien comunicat al Col·legi la disposició d'una adreça de correu electrònic 1875 membres, un 30,74%.

La taxa de resposta aconseguida ha estat de 459 respostes vàlides, que representa un 24,48% del total, ja que s'han desestimat sis enquestes per mostrar irregularitats en les seves respostes. L'enviament de l'enquesta s'ha realitzat en tres ocasions amb un interval de set dies entre cadascun d'ells.

7.3.1 Utilització de la xarxa

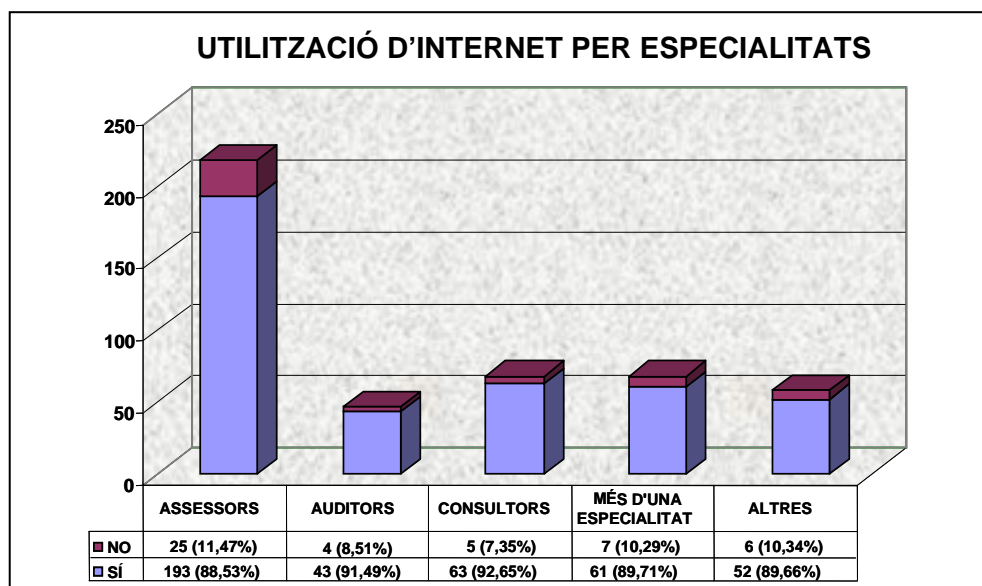
Gràfic 28. Utilització d'Internet per grups d'edat



Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

La utilització de la xarxa presenta unes dades similars en tots els grups d'edat, ja que en tots els casos l'ús està per sobre del 85%. Aquesta dada indica que la utilització de la xarxa en l'àmbit dels economistes, en general, és força alta, fins i tot en els trams d'edat més elevats, considerats com un grup d'adaptació més difícil a les innovacions tecnològiques.

Gràfic 29. Utilització d'Internet per especialitats

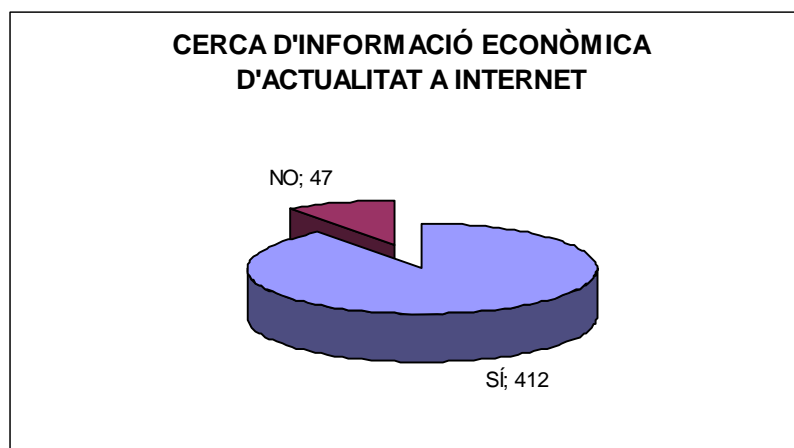


Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

El gràfic precedent mostra la utilització de la xarxa per especialitats professionals on destaquen els consultors amb un 92,65% (63 individus), tot i que la resta de grups presenten uns resultats amb mínimes diferències. Els assessors són l'especialitat amb un major nombre de representants (218) dels que l'11,47% (25) manifesten no usar Internet, en canvi el 88,53% (193) sí l'utilitzen en la seva activitat professional.

7.3.2 Utilització de la xarxa per a les activitats professionals

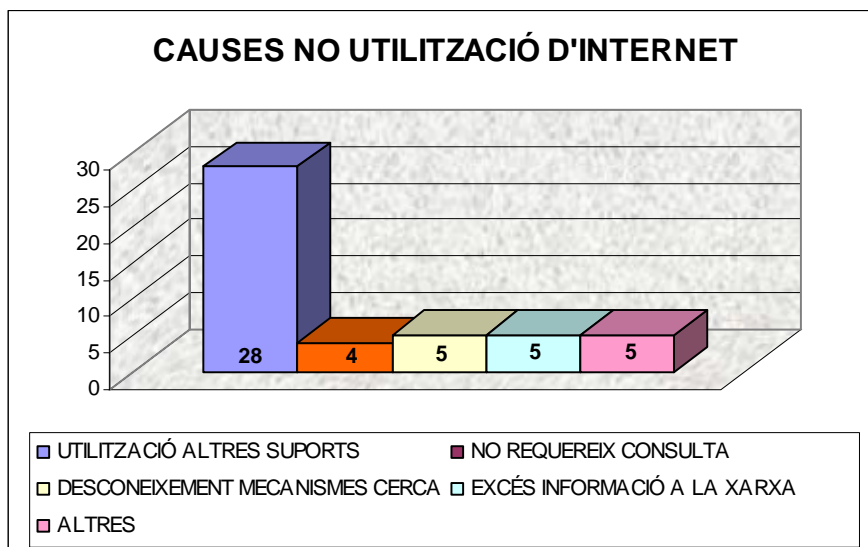
Gràfic 30. Cerca d'informació econòmica d'actualitat



Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

La utilització de la xarxa per a la cerca d'informació econòmica d'actualitat presenta unes dades força elevades, ja que el 89,76% dels enquestats (412) responen afirmativament.

Gràfic 31. Causes de la no utilització d'Internet

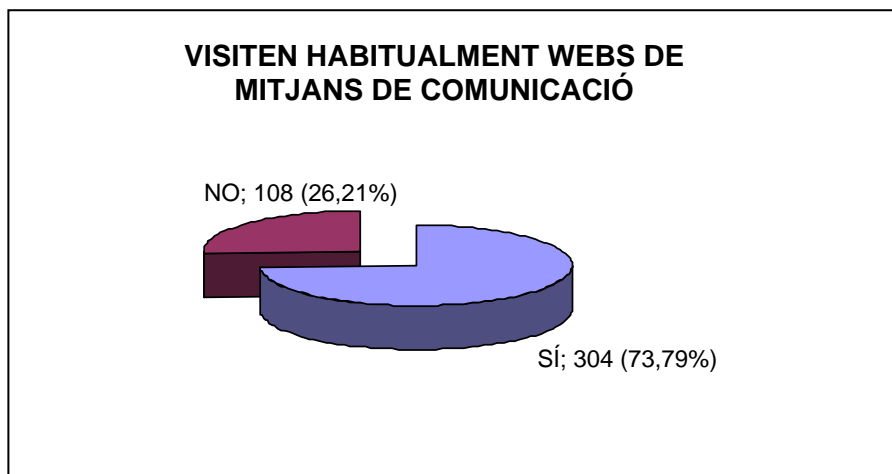


Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Els 47 individus que han respost negativament a la utilització de la xarxa, 28 (59,57%) opten per la utilització d'altres suports informatius com diaris, publicacions especialitzades, etc. Aquesta dada indica una manca d'adaptabilitat als nous suports informatius que inclouen la mateixa informació que els tradicionals i, sovint, faciliten la cerca d'informació per mitjà de cercadors.

El 10,64% (cinc individus) responen desconèixer la utilització dels mecanismes de cerca, i el mateix percentatge contesta que l'excés d'informació a la xarxa li provoca incertesa, sobre la font d'informació més adient per a la consulta. Aquestes respostes indiquen la necessitat de formació en les estratègies de cerca i en el coneixement de les eines adequades per a la consulta i recerca d'informació en cadascuna de les especialitzats.

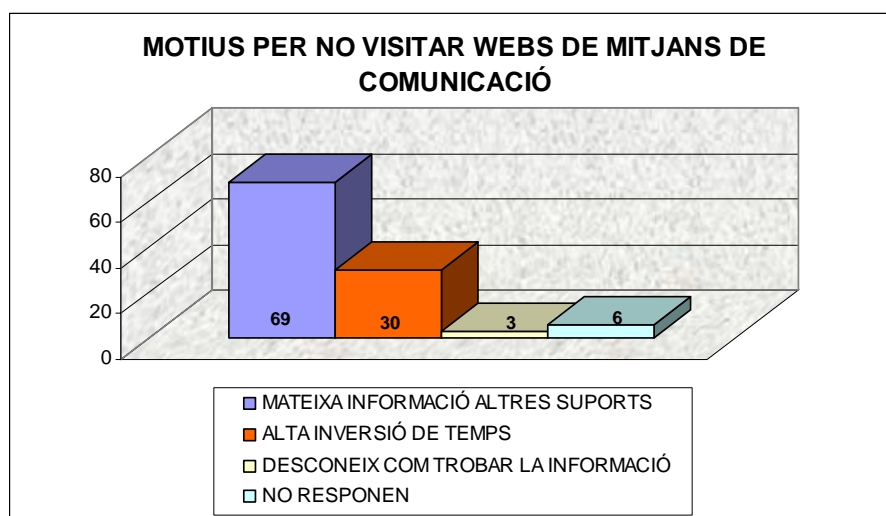
Gràfic 32. Visiten habitualment les webs dels mitjans de comunicació



Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

El 73,79% (304) dels individus de la mostra recollida visiten de forma habitual les webs dels mitjans de comunicació a la xarxa.

Gràfic 33. Motius per no visitar les webs dels mitjans de comunicació



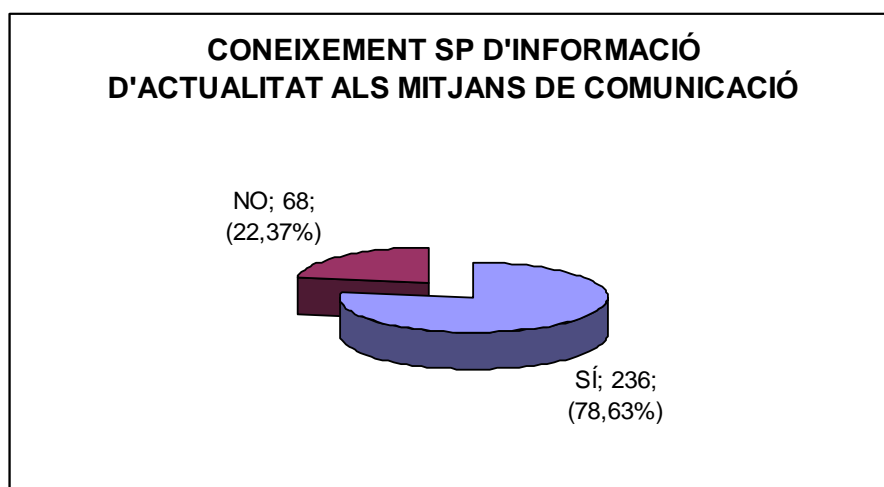
Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Dels 108 individus que han respost negativament en la visita a les webs dels mitjans de comunicació, 69 (63,88%) manifesten que troben la mateixa informació a altres suports informatius; el 27,77% (30) indiquen que necessiten una alta inversió de temps per trobar la informació que precisen i el 2,78% afirma desconèixer com trobar la informació a la xarxa. Aquests indicadors posen de manifest la necessitat d'adquirir

coneixements en la cerca d'informació a la xarxa, per tal de no desestimar la utilització d'una font d'informació dinàmica, que facilita la recerca directa de temes d'interès per l'usuari/col·legiat.

7.3.3 Coneixement dels SP

Gràfic 34. Coneixement dels SP d'informació d'actualitat als mitjans de comunicació

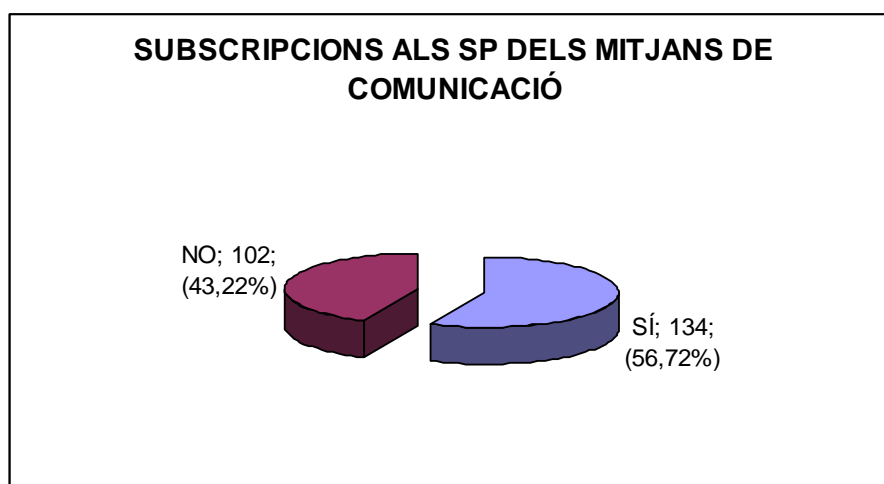


Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Dels 304 col·legiats que afirmen visitar habitualment les webs dels mitjans de comunicació, el 77,63% (236) afirmen conèixer els SP d'informació d'actualitat.

Els 68 (22,37%) enquestats que responen negativament, possiblement consulten habitualment la web d'un mitjà de comunicació, però des de l'adreça URL a l'opció favorits de la barra d'eines del navegador. Aquesta preferència obvia la resta d'informació de la web, per aquest motiu alguns col·legiats que visiten webs de mitjans de comunicació no tinguin coneixement del servei.

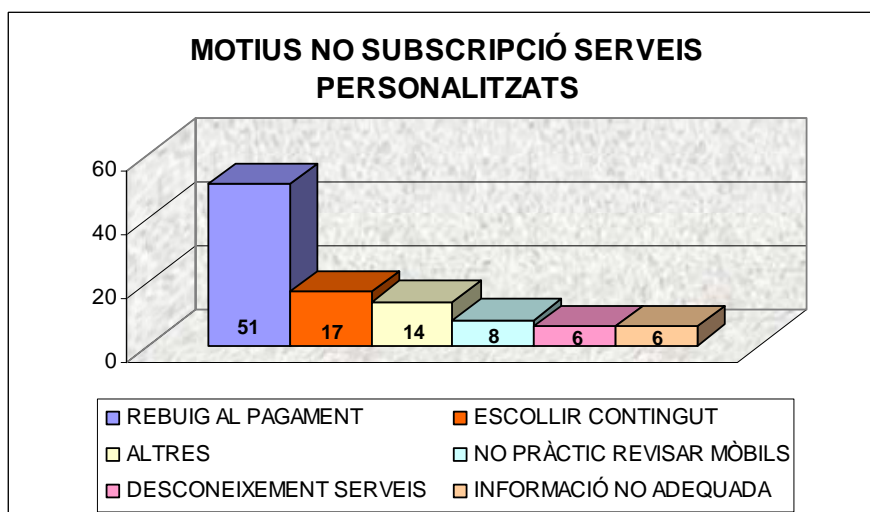
Gràfic 35. Subscripcions als SP dels mitjans de comunicació



Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Dels 236 col·legiats que coneixen els SP d'informació d'actualitat dels mitjans de comunicació només 134 (56,78%) són subscriptors.

Gràfic 36. Motius de no subscripció als SP



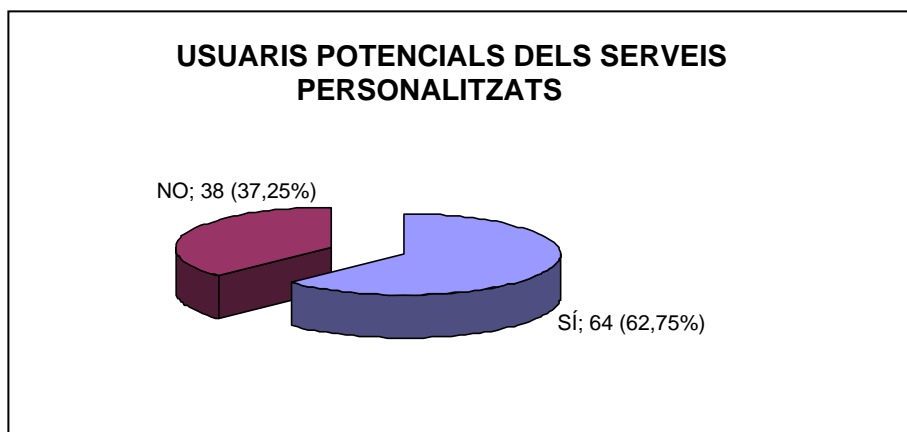
Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Dels 102 col·legiats no subscrits als SP d'informació d'actualitat, 51 (50%) afirmen que no desitgen pagar per una informació que poden obtenir de forma gratuïta. Cal dir en aquest sentit, que majoritàriament els SP dels mitjans de comunicació espanyols que ofereixen informació d'actualitat mitjançant el correu electrònic són de caràcter gratuït.

El 16,67% (17) els agradaria escollir el contingut informatiu dels SP, possibilitat no contemplada actualment pels mitjans de comunicació espanyols.

El 13,72% (14) responen tenir altres motius, entre els quals destaquen estar subscriptes a serveis especialitzats d'informació, no disposar de temps per llegir-los o la consideració de què no els necessiten.

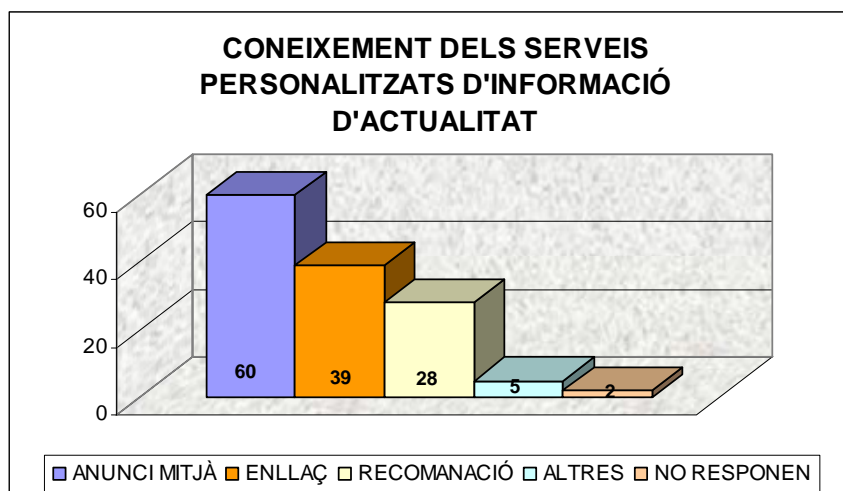
Gràfic 37. Usuaris potencials dels SP



Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Els 102 col·legiats no subscriptors dels SP d'informació d'actualitat responen que es consideren futurs usuaris del servei en un 62,75% (64). D'aquesta dada es pot inferir que consideren útil la informació que contenen. El 37,25% (38) responen negativament, a causa possiblement del desconeixement del contingut informatiu del servei.

Gràfic 38. Coneixement dels SP d'informació d'actualitat

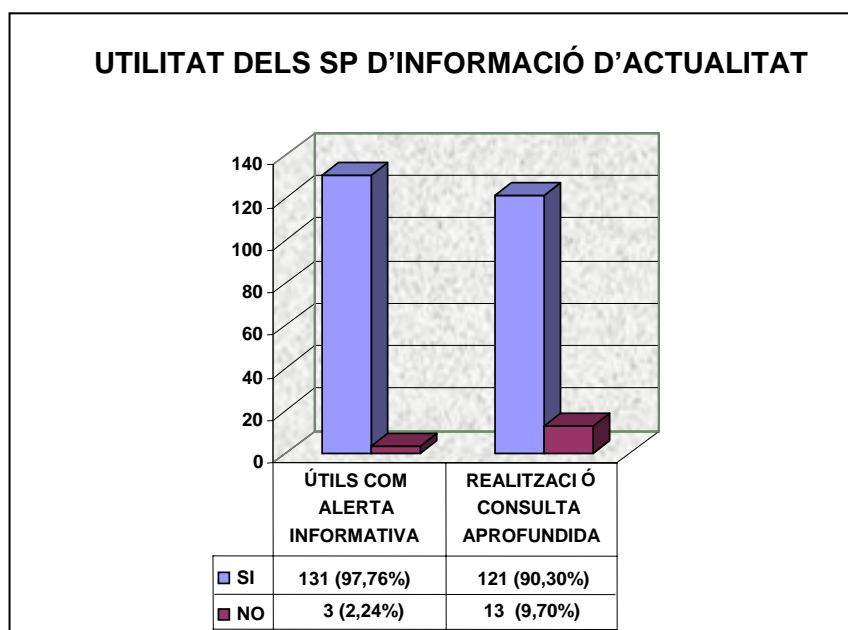


Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Dels 134 individus enquestats que responen ser subscriptors dels SP d'informació d'actualitat el 44,76% (60), afirmen haver tingut coneixement del servei per mitjà de la pròpia pàgina web del mitjà de comunicació, en aquest sentit la publicitat al mitjà d'un nou servei sembla tenir un efecte encoratjador cap al coneixement i subscripció del servei.

El 29,10% (39) ha tingut coneixement per un enllaç que l'ha conduït a la web del mitjà de comunicació; i el 20,90% (28) mitjançant la recomanació d'un amic o col·lega.

Gràfic 39. Utilitat dels SP d'informació d'actualitat



Font: Col·legi d'Economistes de Catalunya

Respecte a la utilitat com alerta informativa dels SP d'informació d'actualitat els enquestats han respost afirmativament en un 97,76% (131). A la vegada el 90,30% (121) contesten que els motiva a obtenir informació més aprofundida de la notícia a la mateixa font d'informació. Aquestes dades revelen la utilitat dels SP d'informació d'actualitat com a eina informativa genèrica i puntual per a un col·lectiu interessat, en general, en notícies econòmiques diverses.

Les conclusions de l'estudi d'usuaris indueix a inferir una utilització acceptable dels SP, i la necessitat d'una formació en l'ús i aprofitament de les possibilitats de la xarxa per al desenvolupament professional dels economistes.

