



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

Annexos

Annex I

Protocol de control de característiques dels SP

Contingut informatiu

1. Les notícies contingudes a l'SP han estat elaborades per la pròpia distribuïdora d'informació d'actualitat?
2. L'SP inclou el buidatge d'altres publicacions?
3. Inclou fitxers d'àudio per copsar, per exemple, l'èmfasi d'una declaració o d'una entrevista?
4. Incorpora gràfics en temps real, per exemple de les cotitzacions en borsa?
5. Inclou vídeo per a descriure, per exemple, un gol o gràfics en 3D per mostrar la trajectòria de la pilota?

Gestió del servei

1. El correu de recepció de l'SP permet gestionar la baixa mitjançant un enllaç directe?
2. El subscriptor rep, en algun moment, un qüestionari per avaluar la satisfacció del contingut informatiu i de la recepció del servei?
3. El sistema demana a l'usuari que identifiqui el motiu de la baixa amb termes lliures o existeix una classificació prèvia confeccionada pel propi mitjà?
4. Existeix la possibilitat de realitzar un suggeriment, per mitjà d'un enllaç, des de la pròpia pantalla de l'SP?
5. El subscriptor pot opinar sobre la notícia perquè altres lectors la puguin llegir?
6. Contempla l'opció d'escollir els dies de recepció del missatge?
7. Permet cancel·lar temporalment la recepció del servei?
8. Un únic registre ofereix l'accés a tots els serveis d'una mateixa distribuïdora d'informació d'actualitat?

Navegabilitat des de la web

1. L'SP ofereix l'enllaç al text complet de la notícia?
2. Permet l'enviament directe de la notícia a un amic?
3. Possibilita l'enviament de comentaris al redactor de la notícia des d'un enllaç directe?
4. Disposa d'enllaços a notícies relacionades amb el tema de l'article?
5. Els enllaços es presenten integrats en el text de la notícia o a peu de pàgina?
6. Els enllaços remetent a seus web o a articles residents a l'arxiu de la distribuïdora d'informació actualitzada?
7. La seu web inclou enllaços externs?

Personalització

1. El missatge de recepció es personalitza amb el nom de l'usuari?
2. La recepció del servei és puntual?
3. L'SP és un servei estandarditzat de notícies?
4. El subscriptor del servei selecciona els àmbits informatius segons les seves necessitats (cultura, esports, política, economia, etc.)?
5. El subscriptor crea les seves pròpies estratègies de cerca d'informació d'actualitat?
6. El subscriptor disposa d'un espai d'informació personal per elegir i distribuir la informació d'actualitat segons el seu criteri?

Annex II

Contingut:

Carta d'acompanyament i enquesta realització estudis d'usuaris als mitjans de comunicació. Versions en català, espanyol, francès i anglès.

Carta d'acompanyament i enquesta sobre els resultats de la realització d'estudis d'usuaris als mitjans de comunicació. Versions en català, espanyol, francès i anglès.

Enquesta realització estudis d'usuaris. Versió en català

Amparo Frías

Doctoranda de la Universitat de Barcelona

Departament de Biblioteconomia i Documentació

Melcior de Palau, 140

08014 Barcelona

frias.amparo@gmail.com

Senyors,

Em permeto posar-me en contacte amb vostès com llicenciada en Informació i Documentació i actualment en procés de realització del doctorat d'Informació i documentació en l'era digital per la Universitat de Barcelona.

En aquests moments estic desenvolupant la tesis doctoral sobre el tema: **Els SP d'informació d'actualitat que ofereixen els mitjans de comunicació a Internet.**

Després de revisar la pàgina web del seu mitjà i observar l'existència d'un servei personalitzat de butlletins informatius per als seus lectors virtuals, els adjunto una enquesta de tan sols quatre preguntes per conèixer si han realitzat un estudi d'usuaris, així com si tenen prevista la incorporació de qüestionaris de satisfacció dels usuaris en algun moment, des de la seva inscripció en el servei; o la inclusió d'una enquesta per conèixer els motius de la baixa d'aquests, ja que he constatat que en aquests moments no es realitza.

Els adjunto un sobre franquejat juntament amb l'enquesta que els convido a respondre, ja que no els portarà més de cinc minuts i les respostes obtingudes resulten imprescindibles per l'estudi. Les dades facilitades seran tractades amb la màxima discreció i només utilitzades a efectes acadèmics.

Els agraeixo a l'avançada el temps emprat.

Cordialment.

Amparo Frías

Qüestionari sobre estudis d'usuaris

L'objectiu del qüestionari és conèixer la realització d'estudis d'usuaris, previs al llançament dels SP que posa a disposició dels lectors virtuals del seu mitjà a la xarxa.

1. Ha realitzat un estudi de les necessitats informatives dels lectors del seu mitjà abans del llançament del servei de notícies per mitjà d'Internet?

SI NO

(Si la resposta és afirmativa, segueixi amb la pregunta 2. Si pel contrari és negativa ha finalitzat la seva intervenció. Moltes gràcies per la seva col·laboració.)

2. Quin nombre de lectors han estat consultats sobre les seves necessitats informatives? I quin percentatge representa del total de lectors del seu mitjà virtual?

.....

3. Es va contemplar la possibilitat d'oferir un servei personalitzat mitjançant la introducció de paraules clau per obtenir sols els articles o notícies d'informació rellevant pel lector?

.....

4. No s'ha detectat l'existència d'una enquesta de satisfacció del servei, ni tampoc la possibilitat de realitzar suggeriments en el moment de realitzar la baixa en el servei. Podrien exposar els motius.

.....

COMENTARIS:

.....

Moltes gràcies per la seva col·laboració i el temps dedicat.

Enquesta realització estudis d'usuaris. Versió en espanyol

Amparo Frías
Doctoranda de la Universitat de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melcior de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Señores,

Me dirijo a Vds. como licenciada en Información y Documentación y actualmente realizando el doctorado de *Informació i documentació en l'era digital* por la *Universitat de Barcelona*. En estos momentos estoy desarrollando mi tesis doctoral sobre el tema: Los servicios personalizados de información de actualidad que ofrecen los medios de comunicación en Internet.

Después de revisar la página web de su medio y observar la existencia de un servicio personalizado de boletines informativos para sus lectores virtuales, me pongo en contacto con Vds. con el objetivo de adjuntarles una encuesta de tan sólo cuatro preguntas, para conocer si han realizado estudios de usuarios, así como si tienen prevista la incorporación de cuestionarios de satisfacción de los usuarios en algún momento, desde la suscripción del servicio, o la inclusión de una encuesta para conocer los motivos de la baja del mismo, ya que he constatado que en este momento no se efectúa.

Les adjunto un sobre franqueado junto con la encuesta que les invito a responder, ya que no les ocupará más de cinco minutos. Los datos facilitados por Vds. serán tratados con la máxima discreción y únicamente a efectos académicos.

Les agradezco mucho el tiempo empleado y disculpen las molestias causadas.

Cordialmente.

Amparo Frías

Cuestionario sobre estudios de usuarios.

El objetivo del presente cuestionario es conocer la realización de un estudio de usuarios, previo a la puesta en marcha de los servicios personalizados que pone a disposición de los lectores virtuales de su medio en la red.

- 1. ¿Han realizado un estudio de las necesidades informativas de los lectores de su medio antes de lanzar el servicio de noticias en Internet?

SI NO

(Si la respuesta es afirmativa, continúe con la pregunta 2. Si por el contrario es negativa ha finalizado su intervención. Muchas gracias por su colaboración.)

- 2. ¿Qué número de lectores han sido consultados sobre sus necesidades informativas? ¿Y qué porcentaje representa del total de lectores de su medio virtual?

.....
.....
.....
.....

- 3. ¿Contemplaron la posibilidad de ofrecer un servicio personalizado mediante la introducción de palabras clave para obtener sólo los artículos o noticias de información relevante para el lector?

.....
.....
.....
.....

- 4. Se ha detectado la inexistencia de una encuesta de satisfacción del servicio en el momento de realizar la baja del mismo. Podrían exponer los motivos.

.....
.....
.....

COMENTARIOS:

.....
.....
.....
.....

Muchas gracias por su colaboración y tiempo empleado.

Enquesta realització estudis d'usuaris. Versió en francès

Amparo Frías
Doctoranda de la Universitat de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melchor de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Monsieurs,

Je suis licenciée en Sciences de l'Information et de la Documentation et actuellement, je fais les études de doctorat "Informació i Documentació en l'era digital" (Information et Documentation à l'Ère Digitale) à l'Université de Barcelone.

En ce moment, je suis en train de développer la thèse de doctorat sur le sujet: **Les services personnalisés d'information actuelle offert par les mass media à travers le réseau.**

Après réviser la web de votre lieu web j'ai pu remarquer que vous avez un service personnalisé d'information pour vos lecteurs virtuelles. Je prends contact avec vous pour vous demander, s'il vous plaît, de remplir une enquête avec seulement 4 questions. L'objectif est connaître si vous avez réalisé une **étude des usagers** avant d'introduire le service dans la web. En même temps, je voudrais savoir si vous avez prévu l'incorporation ou inclusion d'une autre enquête à fin de connaître la **satisfaction du service des usagers**. D'autre côté, c'est possible que vous avez pensez à l'inclusion d'un questionnaire au moment d'arrêter l'abonnement ou service pour savoir les raisons des usagers.

Je vous envoie ci-joint une enveloppe timbrée pour envoyer cette enquête directement à mon adresse. Je vous demande sa réponse et je vous assure que les données fournis seront traités avec réserve. Ces données revient indispensables pour la réalisation de mon étude.

Je vous remercie à l'avance pour le temps consacré et pour prendre la peine de répondre.

Mes salutations distinguées.

Amparo Frías

Enquête d'études des usagers

L'objectif de ce questionnaire est connaître la réalisation d'un étude des usagers avant paraître dans la section des services personnalisés que met à la disposition des lecteurs virtuels.

1. Avez-vous réalisé un étude de les besoins d'informations des lecteurs de votre lieu web, avant lancer le service de nouvelles à la réseau?

OUI NON

(Si la réponse est affirmative vous devez continuer avec la question 2. Si vous avez répondu non, vous avez fini. Merci bien de votre collaboration.)

2. Quel nombre de lecteurs ont été consultés quant à ses besoins d'informations? Et quel pourcentage représente de la totalité des lecteurs de votre lieu web?

.....
.....
.....
.....

3. Avez-vous pensé à la possibilité d'offrir un service personnalisé par l'introduction des mots clé, pour obtenir seulement les articles ou nouvelles d'information remarquable pour les lecteurs?

.....
.....
.....
.....

4. On n'a trouvé pas l'existence d'une enquête de satisfaction de le service en quelque moment de la suscription. Pouvez-vous exposer les raisons?

.....
.....
.....
.....

COMMENTAIRES:

.....
.....
.....
.....
.....

Merci beaucoup pour votre collaboration et pour le temps consacré.

Enquesta realització estudis d'usuaris. Versió en anglès

Amparo Frías
PhD de la Universitat de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melchor de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Dear Sirs,

I have graduated in Library and Information Studies and at this moment I am a PhD student on Informació i documentació en l'era digital (Information and documentation in the Digital Age) at the University of Barcelona. At present I am developing the thesis project on the subject: **Personalized current news services presented by the mass media through the net.**

After revising the web page of your media, I could observe the existence of a personalized news service for your virtual readers. I have decided to contact you in order to ask you for complete the survey underneath, which only includes 4 questions. I would like to know if you have done any **user's study**. In the same way, I also need to know if you have thought any moment about the possibility of including a **users' satisfaction survey**, starting from the suscription's service, or even a questionnaire in order to know the reasons of the service cancellation.

I attach the survey underneath as well as the post envelope, which can be sent to me directly. I invite you to answer this survey since this will not take more than 5 minutes to be completed. This information is very important for my study and the data processing will be only used for this subject.

I appreciate indeed the time invested and I do apologize for any inconvenience caused.

Your sincerely.

Amparo Frías

User's studies

The objective of this survey is to know if you make any user's studies before starting all personalized services that publishes on net for the virtual readers.

- 1. Did you make any study in order to know the information needs of your readers before starting the news service on the web site?

YES NO

(If your answer is YES, please continue with the question 2. If the answer is NO, you have finished this survey. Thank you very much for your collaboration.)

- 2. How many readers were consulted about their information needs? And which percentage does it represent of the total readers of your web site?

.....
.....
.....
.....

- 3. Did you think about the possibility of offering any personalized service, which can be acceded by means of keywords in order to obtain only those articles or informations that are important for the reader?

.....
.....
.....

- 4. We could not find any customer satisfaction survey at disposal of the readers while visiting the subscription service on net. Please explain the reasons.

.....
.....
.....
.....

COMMENTS:

.....
.....
.....
.....
.....

Thank you very much for your collaboration. I do apologize in advance for any inconvenience caused.

Enquesta sobre els resultats de la realització d'estudis d'usuaris. Versió en català

Amparo Frías
Doctoranda de la Universidad de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melchor de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Senyors,

Em poso en contacte novament amb vostès, ja que he tingut notícia de la realització d'estudis d'usuaris, dels serveis que ofereixen a la seva pàgina web.

L'objectiu de la meva tesi pretén demostrar si la realització d'un estudi d'usuaris incrementa el nombre de subscriptors dels SP, a partir del coneixement de les necessitats informatives dels usuaris d'aquests serveis.

Passat un any des del primer contacte, he considerat la possibilitat de conèixer les dades corresponents a l'increment detectat en el nombre d'usuaris dels serveis de la web. L'obtenció d'aquests resulta molt important a fi de demostrar la utilitat i necessitat de la realització d'estudis d'usuaris.

Els agrairia fossin tan amables de respondre el qüestionari adjunt de quatre preguntes, amb la finalitat de poder reafirmar la hipòtesis plantejada a la meva tesis doctoral, en la que es considera que el coneixement de les inquietuds informatives dels usuaris d'un servei personalitzat, aporta informació imprescindible per al desenvolupament d'aquests serveis, i la vinculació al mitjà que els ofereix.

Adjunto un sobre franquejat, a retornar amb l'enquesta, i els agraeixo la col·laboració prestada, ja que sense el seu ajut seria impossible dur a terme aquest estudi.

Cordialment.

Amparo Frías

Qüestionari dels resultats de l'estudi d'usuaris

L'objectiu de la present enquesta és conèixer el **resultat de la realització d'estudis d'usuaris** o de necessitats informatives dels subscriptors dels SP (SP) que té a la seva pàgina web

1. Considera **útil i efectiva** la realització d'estudis d'usuaris per obtenir un major coneixement del *target* al que es dirigeix la informació del seu mitjà de comunicació?

SÍ NO

Altra (especifiqui la seva resposta, si us plau)

.....
.....
.....

2. Quin **increment** d'usuaris ha detectat a partir del coneixement de les necessitats informatives dels seus lectors i l'aplicació en el servei personalitzat?

.....%

(si no ha obtingut un percentatge satisfactori, respongui a la pregunta 4)

3. Ha constatat un **menor nombre de baixes en el servei** a partir de l'aplicació dels resultats de l'estudi d'usuaris?

SÍ NO

Altra (especifiqui la seva resposta, si us plau)

.....
.....
.....

4. Quin tipus d'**accions** ha previst realitzar per obtenir un major nombre d'usuaris/subscriptors als SP que ofereix en la seva pàgina web?

.....
.....
.....

COMENTARIS:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Moltes gràcies per la seva col·laboració i el temps dedicat.

Enquesta sobre els resultats de la realització d'estudis d'usuaris. Versió en espanyol

Amparo Frías
Doctoranda de la Universitat de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melcior de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Señores:

Por la presente, me pongo en contacto nuevamente con Vds., habiendo tenido noticia de la realización por su parte de estudios de usuarios, de los servicios que ofrecen en su página web.

El objetivo de mi tesis doctoral pretende demostrar si la realización de un estudio de usuarios incrementa el número de suscriptores de los servicios personalizados, a partir del conocimiento de las necesidades informativas de los usuarios de la web.

Pasado un año desde el primer contacto, he considerado la posibilidad de conocer los datos correspondientes al incremento detectado en el número de usuarios de los servicios web. La obtención de éstos resulta muy importante a fin de demostrar la utilidad y necesidad de la realización de estudios de usuarios.

Les agradecería fueran tan amables de responder el cuestionario adjunto de cuatro preguntas, con el fin de poder reafirmar la hipótesis planteada en mi tesis doctoral, en la que se considera que el conocimiento de las inquietudes informativas de los usuarios de un servicio personalizado, aporta información imprescindible para el desarrollo de dichos servicios, y la vinculación de los usuarios al medio que lo presta.

Les adjunto un sobre franqueado, a devolver con la encuesta, agradeciéndoles la colaboración prestada, ya que sin su ayuda sería imposible llevar a cabo este estudio.

Cordialmente,

Amparo Frías

Cuestionario del resultado del estudio de usuarios

El objetivo del presente cuestionario es conocer el **resultado de la realización de estudios de usuarios** o de necesidades informativas de los suscriptores de los servicios personalizados (SP) que tiene en su página web.

1. ¿Considera **útil y efectiva** la realización de estudios de usuarios para obtener un mayor conocimiento del *target* al que se dirige la información de su medio de comunicación?

SÍ NO

Otra (especifique su respuesta, por favor)

.....
.....
.....

2. ¿Qué **incremento** de usuarios ha detectado a partir del conocimiento de las necesidades informativas de sus lectores y su aplicación en el servicio personalizado?

.....%

(Si no ha obtenido un porcentaje satisfactorio, responda a la pregunta 4)

3. ¿Ha constatado un **menor número de bajas en el servicio** a partir de la aplicación de los resultados del estudio de usuarios?

SÍ NO

Otra (especifique su respuesta, por favor)

.....
.....
.....

4. ¿Qué tipo de **acciones** ha previsto realizar para obtener un mayor número de usuarios/suscriptores a los servicios personalizados que ofrece en su página web?

.....
.....
.....

COMENTARIOS:

.....
.....
.....

Muchas gracias por su colaboración y tiempo dedicado.

Enquesta sobre els resultats de la realització d'estudis d'usuaris. Versió en francès

Amparo Frías
Doctoranda de la Universitat de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melchor de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Monsieurs,

Je prends contact à nouveau avec vous, après avoir obtenu l'information referente à la réalisation d'études des usagers, pour constater les besoins d'information des subscribers des services que vous offerez dans la page web.

L'objectif de ma thèse doctoral est de prouver si la réalisation des études des usagers augmente le nombre d'abonnés des services personnalisés à partir de la connaissance des besoins informatives des usagers de la web de votre media.

J'ai bien considéré la possibilité de connaître les données relatives au développement dans le nombre des usagers des services web. L'obtention de ces données fera possible trouver l'expérience de l'utilité et le besoin de la réalisation d'études des intérêts d'information des usagers.

Je vous en prie de répondre les quatre questions de l'enquête ci-jointe afin de réaffirmer l'hypothèse posée dans ma thèse. La connaissance des intérêts d'information des usagers d'un service personnalisé, est une information très importante pour le développement du service et le lien des usagers avec le media.

Je vous envoie un enveloppe timbrée pour envoyer cette enquête directement à mon adresse. Je vous remercie votre collaboration, parce que sans votre aide il n'aurait pas été possible la réalisation de mon étude.

Mes salutations distinguées.

Amparo Frías

Questionnaire sur le résultats d'études des usagers

L'objectif de ce questionnaire est connaître le **résultat des études** des usagers des subscribers des services personnalisés de vous page web.

1. Vous considéré **util et efectif** la réalisation d'études des usagers pour obtenir un plus grand conaissance du *target* au lequel vous dirigé l'information de vos media?

OUI NON

Autre (especificqué, si'l vous plaît)

.....
.....
.....

2. Quel pourcentage d'**increment des usagers** vous avez detecté à partir du conaissance des besoins informatives de vos lecteurs?

.....%

(si vous n'avez pas de réponse, passé à la question 4)

3. Avez-vous detecté un **plus petit numéro de desubscriptions** dans le service des que vous avez apliqué le resultats de l'étude des usagers?

OUI NON

Autre (especificqué, si'l vous plaît)

.....
.....
.....

4. Quel est le type d'**accions** que vous avez pensé pour obtenir un plus grand nombre des usagers et subscribers des services personnalisés que vous oferez dans vous page web?

.....
.....
.....

COMMENTAIRES:

.....
.....
.....

Merci beaucoup de votre collaboration.

Enquesta sobre els resultats de la realització d'estudis d'usuaris. Versió en anglès

Amparo Frías
PhD de la Universitat de Barcelona
Departament de Biblioteconomia i Documentació
Melchor de Palau, 140
08014 Barcelona
frias.amparo@gmail.com

Dear Sirs,

I contact you after detecting a web survey about user's studies of the services offered in your web page, at the moment when I did the subscription.

The objective of my doctoral thesis is to prove that making user's studies increase the number of subscriptions of personalized services, since there is a knowledge of information needs.

After our last contact, I decide to write you now in order to ask you about information of some increment detected in the number of users of web services. This information is very important to prove the usefulness and effectiveness of user's studies.

I attach the survey below as well as the post envelope, which can be sent to me directly.

I agree your collaboration because without your help, it could not be possible to do this study.

Your sincerely

Amparo Frías

Survey about the results of user's studies

The objective of this survey is to know the **result of the user's studies** made between the subscribers of personalized services on your web page.

- 1. Do you think is **useful and effective** to do user's studies to know the target of your web site?

YES NO

Another (please, explain your answer)

.....
.....
.....
.....

- 2. What **rise** of user's have you detected since the application in your services the results of your user's studies?

.....%

(if you do not et a satisfactory percentage, please continue with the question 4)

- 3. Have you detected **less number of desubscriptions** from the application of results of the user's studies?

YES NO

Another (please, explain your answer)

.....
.....
.....
.....

- 4. What kind of **actions** will you implant to increase the number of users of the personalized services?

.....
.....
.....
.....

COMMENTS:

.....
.....
.....
.....
.....

Thank you very much for your collaboration.

Annex III

Contingut:

- Model de qüestionari de satisfacció pels usuaris dels SP
- Model de qüestionari sobre les causes de la baixa de l'SP

Model de qüestionari de satisfacció pels usuaris dels SP

Enquest@ de s@tisfacció dels serveis personalitzats (SP)



Benvolgut client/usuari, el convidem a omplir el qüestionari de satisfacció de l'SP (NOM SERVEI) al qual està subscrit. L'objectiu d'aquest és conèixer quins són els seus interessos informatius, així com les expectatives que ha dipositat en el servei. Només ha de marcar amb una creu la seva opció. La seva aportació ens ajudarà a millorar-lo i desitgem continuar gaudint de la seva confiança.

El temps estimat i comprovat per omplir l'enquesta és de 5 minuts. Es prega als usuaris la resposta de totes les preguntes per obtenir un resultat homogeni i uniforme.

Li agraïm la col·laboració i el temps dedicat per ajudar-nos a millorar. Moltes gràcies.

Interessos informatius generals

1. Com va tenir **coneixement** dels serveis personalitzats (SP) oferts pel mitjà? (Marqui una sola opció).

Soc usuari habitual de la pàgina web.

Recomanació d'un amic.

Mitjançant un cercador.

A través d'un enllaç.

Altres, especifiqui si us plau.....

2. Quines de les següents informacions creu que haurien d'**incloure** els SP? (Pot marcar més d'una opció).

Titular de la notícia sensible al ratolí per enllaçar amb la seu web del mitjà.

Titular i breu resum de la notícia.

Secció i subsecció a la que pertany la notícia.

Autor de l'article.

Data i hora d'actualització de la notícia.

Totalitat de la notícia.

Altres, especifiqui si us plau.....

Enquest@ de s@tisfacció dels serveis personalitzats (SP)



3. Quina és la **utilització** del SP?

- Professional
 Personal
 Ambdues

4. En quin grau ha **inlluït** la recepció de l'SP en l'interès per les notícies d'actualitat?

- Molt Bastant
 Poc Molt poc (si ha marcat aquesta opció passi a la pregunta 6)

5. Com s'ha manifestat aquest interès? (Marqui una sola opció).

- Dedicar més temps a la lectura de notícies.
 S'ha subscrit a d'altres serveis de notícies que oferim.
 S'ha interessat per obtenir notícies de diferents mitjans (si ha escollit aquesta opció, indiqui quins).....

6. Quines àrees informatives li **interessen** més? (El 7 és l'elecció més interessant i l'1 la que té menys interès per a vostè).

	-	1	2	3	4	5	6	7+
<input type="checkbox"/> Economia.....	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
<input type="checkbox"/> Internacional.....	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
<input type="checkbox"/> Nacional.....	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
<input type="checkbox"/> Cultura.....	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
<input type="checkbox"/> Esports.....	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
<input type="checkbox"/> Societat.....	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

2

Enquest@ de s@tisfacció dels serveis personalitzats (SP)



7. Considera adequat crear **subtemes** dins les àrees informatives tradicionals. Per exemple: ESPORTS amb un subtema específic per AUTOMOVILISME.

- Sí
 No

8. L'interessaria rebre informació **d'altres serveis** que es dissenyin en el futur?

- Sí
 No

9. Ha **recomanat** el nostre SP?

- Sí
 No (si ha escollit aquesta opció, especifiqui les seves raons, si us plau).....
.....
.....

3

Enquest@ de s@tisfacció dels serveis personalitzats (SP)



Satisfacció en el servei (Marcar una sola resposta per a cadascuna de les preguntes)

10. En relació al **funcionament** del servei, com valoraria les seves expectatives?

- Per sobre del que esperava.
- Per sota del que esperava.
- En un mateix nivell.

11. Referent al **contingut informatiu** del servei, l'estimació de les seves expectatives es situa?

- Per sobre del que esperava.
- Per sota del que esperava.
- En un mateix nivell.

12. En comparació a les seves **expectatives**, en quina mesura l'SP ha satisfet les seves necessitats d'informació?

- Els resultats han excedit les meves expectatives.
- Els resultats han resolt les meves expectatives.
- Els resultats són una mica decebedors.
- Els resultats són molt decebedors.

4

Enquest@ de s@tisfacció dels serveis personalitzats (SP)




13. Quin és el seu **nivell de satisfacció** del servei rebut? (L'1 indica insatisfacció i el 7 la màxima satisfacció)

	-	1	2	3	4	5	6	7+
1. Contingut informatiu (informació divulgativa, específica).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Presentació de la informació (clara i entenedora).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Navegabilitat per la informació (enllaços, àudio, vídeo).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Gestió del servei (escollir dies de recepció, cancel·lació temporal, alta, baixa, modificació dades).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Grau de personalització del servei (nom del receptor, data i hora de l'actualització de les dades).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Tipus de serveis personalitzats (titulars, butlletins, alertes).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Els serveis addicionals com recepció de notícies de darrera hora (RSS), i d'altres.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Quina **valoració global** fa de l'SP respecte a la seva satisfacció?

- Satisfacció mínima, el convidem a que ens expliqui els seus motius a l'apartat de suggeriments.
- Satisfacció baixa, útil només per necessitats informatives puntuals.
- Satisfacció relativa, vull comprovar durant unes setmanes la utilitat i funcionament del servei.
- Satisfacció màxima, el servei complau les meves necessitats amb escreix.

5

Enquest@ de s@tisfacció dels serveis personalitzats (SP) 

15. Suggestiments:

Per finalitzar li agrairíem que ens facilités algunes dades socio demogràfiques a efectes estadístics.

País de residència.	<input type="text"/>
Província de residència, si el país és Espanya.	<input type="text"/>
Sexe.	<input type="checkbox"/> Home <input type="checkbox"/> Dona
Edat.	<input type="text"/>
Nivell d'estudis	<input type="text"/>
Activitat principal.	<input type="text"/>

Si te qualsevol dubte pot dirigir-nos les seves preguntes a l'adreça de correu electrònic: enquestadesatisfaccio@eldiari.es **6**

Model de qüestionari sobre les causes de la baixa de l'SP

Enquest@ causes baixa subscripció SP



Benvolgut client/usuari,
El convidem a omplir el qüestionari que tot seguit li presentem amb l'objectiu de conèixer les causes de la seva baixa en el servei. La seva aportació ens ajudarà a millorar-lo i desitgem tornar-lo a tenir com a subscriptor en un futur proper.
Li agraïm la col·laboració i el temps dedicat per ajudar-nos a avançar.
Moltes gràcies.

Motius de la baixa

1. Quin és el motiu de la baixa en la subscripció?

Els continguts informatius ja no s'ajusten a les seves necessitats. (Marqui una sola opció.)

Contingut massa divulgatiu.

Contingut massa especialitzat.

Ha deixat d'interessar-me la línia editorial del diari/ràdio/TV.

La subscripció va ser puntual per un tema concret.

Necessita un altre tipus d'accés a la selecció de continguts. (Marqui una sola opció).

Un SP on els titulars siguin escollits pel mitjà de comunicació.

Un SP amb la possibilitat d'elegir entre les seccions temàtiques del mitjà.

Un SP que permeti rebre només els temes del meu interès amb la introducció de termes específics o paraules clau.

Un SP que accepti la disposició d'un espai d'informació personal per distribuir les notícies i seleccionar els continguts informatius d'interès per l'usuari/subscriptor.

La possibilitat d'incloure les notícies seleccionades a la meua pàgina web amb RSS.

Enquest@ causes baixa subscripció SP



2. Considera que rep un volum **excessiu** d'informació respecte les seves necessitats?

Sí

No

Altres (especifiqui si us plau).....

Noves necessitats informatives

3. Quines d'aquestes opcions considera més adequades? (Marqui una sola opció).

Informació especialitzada.

Informació sobre un tema específic.

Varien un funció de la meva activitat professional.

Altres (especifiqui si us plau).....

Suport tecnològic

4. Ha patit alguna **incidència** en la recepció habitual del servei?

No ha rebut l'SP puntualment.

Quan ha gestionat la baixa ha continuat rebent el servei.

Altres (especifiqui si us plau).....

5. Suggestiments:

--	--

Si te qualsevol dubte pot adreçar-nos les seves preguntes a l'adreça: enqueslabaixa@eldiari.es

2

Annex IV

Model de carta de serveis

Carta dels serveis que presta un mitjà de comunicació als usuaris dels productes i serveis informatius:

- Portal institucional amb informació sobre l'entitat, funcions, organigrama, etc.
- Informació general d'actualitat i específicament de l'àmbit espanyol, català, etc. depenent de la cobertura territorial del mitjà de comunicació.
- Informació destacada sobre esdeveniments rellevants d'última hora.
- Informació sobre altres serveis, no específicament del mitjà de comunicació, però als quals es pot accedir per mitjà de la seu web d'aquest.
- Informació i accés a l'hemeroteca o arxiu del mitjà de comunicació i condicions d'accés.

Especificacions d'ús dels serveis i productes informatius a la xarxa:

- Versions de hardware i software necessàries per a una correcta utilització (visualització, audició i impressió d'imatges i textos) del contingut informatiu de la seu.

Compromisos de la qualitat informativa dels productes i serveis de l'organització:

- Informació disponible les 24 hores, tots els dies de l'any.
- Actualització constant de les informacions referents a notícies nacionals, internacionals o locals, depenent de l'àmbit territorial del mitjà.
- Disposició i funcionament dels SP i de valor afegit oferts, amb indicació específica de les condicions d'accés i preu, si és el cas.
- Informació referent a la utilització dels drets d'accés a les dades de caràcter personal dels usuaris registrats.
- Informació accessible per a usuaris amb deficiències visuals, auditives i motrius, segons les directrius del World Wide Web Consortium (<http://www.w3.org/>).

Annex V

Contingut:

Carta al Degà del Col·legi d'Economistes de Catalunya

Enquesta col·lectiu d'economistes

DEGÀ DEL COL·LEGI D'ECONOMISTES DE CATALUNYA
Sr. JORDI CONEJOS
Av. Diagonal, 512 pral.
08006 BARCELONA

Barcelona, 21 de Juliol de 2005

Senyor,

Em dirigeixo a vostè, d'acord amb les indicacions rebudes per part del Sr. Lluís Santaló, com a doctoranda de la tesi que portarà per títol: **Els estudis d'usuaris en els SP de distribució d'informació d'actualitat per mitjà d'Internet**. Els SP d'informació, 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, telèfon mòbil i correu electrònic).

El motiu de la meua carta és conèixer si existeix la possibilitat de disposar de les dades personals (nom i cognoms i adreça de correu electrònic) d'una mostra d'uns 1.000 col·legiats, limitada als àmbits dels assessors, auditors i/o consultors que requereixen informació econòmica puntual.

D'entre tots els col·lectius de referència he escollit el d'economistes pel tipus d'informació que precisen algunes especialitats, ja que es tracta de continguts distribuïts pels grans mitjans de comunicació, on la secció d'economia sempre disposa d'una especial rellevància, per la importància i incidència d'aquesta en tots els sectors de la societat.

El coneixement del col·lectiu d'usuaris dels SP aportarà dades significatives de les necessitats informatives, des de la perspectiva de la satisfacció o no dels usuaris en el cas que siguin subscriptors, o del coneixement d'inquietuds d'informació, en el cas dels no receptors, i que permetran afavorir el desenvolupament d'uns serveis adreçats específicament a les necessitats d'un usuari concret.

Les dades facilitades del col·lectiu d'economistes, serien utilitzades únicament i exclusiva per a la fi especificada i el resultat de la tabulació d'aquestes generaria unes conclusions, els drets d'explotació de les quals serien del Col·legi d'Economistes de Catalunya.

Agraeixo l'atenció prestada a la sol·licitud realitzada en aquesta carta, i resto a l'espera de les seves notícies per poder iniciar el treball de camp, que requereix el desenvolupament de la meva tesi doctoral.

Rebin una cordial salutació.

Amparo Frías

Enquesta dels usuaris/no usuaris del col·lectiu d'economistes

Benvolgut col·legiat, el convidem a omplir el qüestionari que trobarà tot seguit i que formarà part d'una recerca centrada en els estudis d'usuaris, dins el programa de Doctorat d'Informació i Documentació en l'era digital, de la Universitat de Barcelona.

L'objectiu de l'estudi és obtenir informació referent a la utilització del SP d'informació d'actualitat per mitjà d'Internet per part d'usuaris reals i/o potencials.

Els **SP** oferts pels mitjans de comunicació, tan gratuïts com de pagament, incorporen continguts puntuals d'informació d'actualitat sobre notícies econòmiques, política, cultura, etc. i són rebuts pels subscriptors per mitjà dels dispositius mòbils (agenda electrònica, telèfon mòbil i correu electrònic). Les seues webs dels mitjans de comunicació inclouen els SP a l'apartat de **serveis**, sota una àmplia varietat de títols: subscripció a notícies, enviament de titulars, *newsletters*, titulars, alertes, notícia directa o butlletins informatius, entre d'altres.

El temps estimat i comprovat per omplir l'enquesta és de 4 minuts. Es prega als col·legiats la resposta a totes les preguntes que reflecteixin la seua situació per a obtenir un resultat homogeni i uniforme que permeti aconseguir unes conclusions fonamentades en la realitat actual. Així mateix es sol·licita l'enviament de les respostes en un breu termini.

Agraïm la col·laboració.

Marqui amb una creu la resposta en el lloc destinat a l'efecte [X].

DADES GENERALS

1. Indiqui l'estrat d'**edat** corresponent.

De 25 a 35

De 36 a 45

De 46 a 55

Més de 55

2. Assenyali la seva **especialitat** professional.

Assessor fiscal.

Auditor.

Consultor.

Altra, especifiqui:

.....

UTILITZACIÓ DE LA XARXA

3. Utilitza Internet, personalment o per mitjà dels seus col·laboradors, per a la **cerca** d'informació econòmica d'actualitat?

SÍ (continui a la pregunta 5)

NO

4. Especifiqui les raons per les quals **no utilitza** la xarxa? Marqui una sola opció.

Utilitzo altres suports informatius com diaris, publicacions especialitzades, etc.

La meua tasca professional no requereix la consulta de la xarxa.

La informació de la xarxa em mereix poca fiabilitat.

Desconec els mecanismes per obtenir la informació que preciso.

L'excés d'informació em provoca incertesa sobre la font d'informació més adient.

Altres:

.....

Si ha contestat la **pregunta 4** ha finalitzat la seva participació a l'estudi. Moltes gràcies per la col·laboració i el temps dedicat. Disposa d'un espai per a realitzar els suggeriments o comentaris referents a la **no utilització d'Internet**.

.....
.....
.....
.....

5. Visita habitualment les pàgines web dels mitjans de comunicació per **obtenir** informació actualitzada?

SÍ (continui a la pregunta 7).

NO

6. Quina de les següents **afirmacions** descriu la seva situació. Respondre només si la resposta ha estat negativa.

Necessito invertir molt de temps per trobar la informació que necessito.

Em perdo i no se com trobar la informació.

La mateixa informació que m'ofereixen la trobo en altres suports.

CONEIXEMENT DEL SERVEI

7. Coneix els SP d'informació d'actualitat que **ofereixen** els mitjans de comunicació per mitjà d'Internet?

SÍ (continui a la pregunta 8).

NO

Si la resposta ha estat negativa ha finalitzat la seva participació a l'estudi. Moltes gràcies per la col·laboració i el temps dedicat. Disposa d'un espai per a realitzar els suggeriments o comentaris referents als **SP a la xarxa**.

.....

.....

.....

.....

8. És **subscriber** dels SP d'informació d'actualitat?

SÍ (continui a la pregunta 11)

NO

9. Quines són les raons per les quals **no s'ha subscrit** als SP?

Desconeixia la seva existència.

La informació que inclouen no s'ajusta a les meves necessitats.

M'agradaria escollir el contingut del servei.

No em resulta pràctic, ja que m'obliga a revisar els dispositius mòbils.

No vull pagar per una informació que puc obtenir de forma gratuïta.

Altres, especifiqui:

.....

10. Es considera usuari **potencial** (futur) dels SP?

SÍ

NO

11. Com va tenir **coneixement** del servei?

Per un anunci a la web del mitjà de comunicació.

Recomanació d'un amic/col·lega.

Per mitjà d'un enllaç.

Altres, especifiqui:

.....

12.Considera que els SP són **útils** com alerta informativa de l'actualitat econòmica general?

SÍ

NO

13.Aquesta forma de tenir notícia d'una dada puntual del seu interès el **motiva** a realitzar una consulta més aprofundida a la mateixa font d'informació?

SÍ

NO

Moltes gràcies per la col·laboració i el temps dedicat. Disposa d'aquest espai per a realitzar suggeriments o comentaris referents als SP **d'informació d'actualitat**.

.....

.....

.....

.....

Annex VI

Contingut:

Relació mitjans de comunicació amb SP a Espanya, França, Regne Unit i els estats de Califòrnia, Florida, Nova York i Texas (EUA)

Relació de mitjans de comunicació i models d'SP a Espanya

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Agencia Canaria de Noticias	http://www.acnpress.com/	Agència premsa	B
Zenit	http://www.zenit.org/spanish/	Agència premsa	A
20 minutos.es	http://www.20minutos.es/	Diari	A
ABC.es	http://www.abc.es/	Diari	B
Agrodigital.com	http://www.agrodigital.com/	Diari	A
Agroinformación.com	http://www.agroinformacion.com/	Diari	A
Andalucia24horas Diario Digital de Andalucía	http://www.andalucia24horas.com/	Diari	B
Aragondigital.es	http://www.aragondigital.es/	Diari	B
As.com	http://www.as.com/	Diari	B
Avui+	http://www.avui.cat/avui/diari/docs/	Diari	B
CincoDias.com	http://www.cincodias.com/	Diari	A
Crónica del Estrecho	http://www.ceuta.com/	Diari	A
Diario de León Ed. León	http://www.diariodeleon.es/inicio/	Diari	B
Diario de Mallorca	http://www.diariodemallorca.es/	Diari	A
DiarioMedico	http://www.diariomedico.com/entrada/	Diari	A
Diariodeleon.es Ed. Bierzo	http://www.diariodeleon.es/se_bierzo/	Diari	B
diarioDirecto	http://www.diariodirecto.com/	Diari	A
DiarioTi.com	http://diarioti.com/gate/p.php	Diari	A
El Comercio Digital	http://www.elcomerciodigital.com/	Diari	B
El Confidencial	http://www.elconfidencial.com/	Diari	A
El Confidencial Digital	http://www.elconfidencialdigital.com/	Diari	A
El Correo Digital	http://www.elcorreodigital.com/	Diari	B
El Diario Montañés	http://www.eldiariomontanes.es/	Diari	B
El Faro Aguilas	http://www.elfaroguilas.com/	Diari	A
El Faro Castagena	http://www.elfarodecartagena.com/	Diari	A
El Faro Región de Murcia	http://www.elfarodemurcia.info/	Diari	A
El Norte de Castilla	http://www.nortecastilla.es/	Diari	B
El semanal digital.com	http://www.elsemanaldigital.com/	Diari	A
El Telegrama Melill@	http://www.eltelegrama.com/	Diari	A
Elmundo.es	http://www.elmundo.es/	Diari	B, D
Elmundo-eldia.com	http://www.elmundo-eldia.com/	Diari	B
Elmundo-lacronica.com	http://www.elmundo-lacronica.com/	Diari	B
Es Diari	http://www.esdiari.com/	Diari	A
Expansion.com	http://www.expansion.com/	Diari	A
Hoy Digital	http://www.hoy.es/portada.html	Diari	B
La gaceta de los negocios	http://www.negocios.com/gaceta/	Diari	A
La Nueva España	http://www.lanuevaespana.es/	Diari	B
La Rioja.com	http://www.larioja.com/	Diari	B
LaMalla	http://www.lamalla.net	Diari	A,D

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Lanzarotdigital.com	http://www.lanzarotdigital.com/	Diari	A
Las provincias Digital	http://www.lasprovincias.es/valencia/	Diari	B
Lavanguardia.es	http://www.lavanguardia.es	Diari	B
Laverdad.es Diario de Albacete	http://www.laverdad.es/albacete/	Diari	B
Laverdad.es Diario de Murcia	http://www.laverdad.es/murcia/	Diari	B
Libertaddigital	http://www.libertaddigital.com/	Diari	A,C
Panorama-actual.es	http://www.panorama-actual.es/	Diari	A,B,C, D
Regióndigital.com	http://www.regiondigital.com/	Diari	A
Sur digital	http://www.diariosur.es/	Diari	B
Xornal.com	http://www.xornal.com/	Diari	A
Intereconomiapuntocom	http://www.intereconomia.com/	Ràdio	A
Ràdio Sant Cugat	http://www.radiosantcugat.com/	Ràdio	A
Ràdio Televisió Vilafranca	http://www.rtvvilafranca.com/	Ràdio	A
Informativos Telecinco.com	http://www.informativos.telecinco.es/	TV	B
Radio y Televisión de Andalucía	http://www.canalsur.es/	TV	A
Telecinco	http://www.telecinco.es/	TV	B

Relació de mitjans de comunicació i models d'SP a França

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
01 Informatique	http://www.01net.com/	Diari	A
Aquí Europa	http://www.aquieuropa.com/	Diari	A
Aquitaine Presse	http://www.aquitainepresse.com/	Diari	A
Avesnois	http://www.avesnois.com/	Diari	A
Courrier de Mantes	http://www.courrierdemantes.com/	Diari	A
Expatica	http://www.expatica.com/	Diari	A
Investir	http://www.investir.fr/	Diari	A
Jeune Afrique	http://www.jeunefrique.com/	Diari	A
Journal du Medoc	http://www.journaldumedoc.com/	Diari	A
La Croix	http://www.la-croix.com/index.jsp	Diari	A
La Depeche du Midi	http://www.ladepeche.com/	Diari	A
La Nouvelle Republique	http://www.nrco.com/	Diari	A
La Republique de Seine et Marne	http://www.larepublique.com/	Diari	A
La Terre de Chez Nous	http://www.laterredecheznous.com/	Diari	A
La Tribune	http://www.latribune.fr	Diari	A
La Voix du Nord	http://www.lavoixdunord.fr/	Diari	A
Nouvel Observatoire	http://permanent.nouvelobs.com/	Diari	B
Le Monde	http://www.lemonde.fr	Diari	A
Le Monde Diplomatique	http://www.monde-diplomatique.fr/	Diari	A
Le Point	http://www.lepoint.fr/mailling/	Diari	A
Le Revenu Francais	http://www.lerevenu.com/	Diari	A
L'Echo	http://www.lecho.be/	Diari	A
Les Echos	http://www.lesechos.fr/	Diari	A
L'Expansion	http://www.lexpansion.com/	Diari	A
L'Express	http://www.lexpress.presse.fr/info/	Diari	A
Liberation	http://www.liberation.fr	Diari	A
L'Informateur	http://www.linformateur.com/	Diari	A
Ouest France	http://www.ouest-france.fr/	Diari	A
Public Senat	http://www.publicsenat.fr/	Diari	A
Sud ouest (Aquitaine)	http://www.sudouest.com/	Diari	B
Valeurs Actuelles	http://www.valeursactuelles.com/	Diari	A
Delta Media	http://www.delta-media.net/	Ràdio	A
Maurice Radio libre	http://www.mauriceradiolibre.com/	Ràdio	A
Nostalgie	http://www.nostalgie.fr/	Ràdio	A
NRJ Paris	http://www.nrj.fr/	Ràdio	A
Radio France International	http://www.rfi.fr/	Ràdio	B
Radio NTI	http://www.radionti.com/	Ràdio	A
Radio Pulsar	http://www.radio-pulsar.org/	Ràdio	A
Radio RZ	http://www.reaktiv-zone.org/	Ràdio	A
RTL Paris	http://www.rtl.fr/services/	Ràdio	A

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Vivre	http://www.vivrefm.com/	Ràdio	A
13ème Rue	http://www.13emerue.fr/	TV	A
Canal Satellite	http://www.canalsat.fr/	TV	A
Chaîne Parlementaire - Assemblée Nationale	http://www.assemblee-nationale.fr/	TV	A
Ciné Info	http://www.cinecinema.fr/	TV	A
Cuisine TV	http://www.cuisine.tv/	TV	A
Euromusique	http://www.mcm.net/	TV	A
France 2	http://www.france2.fr/	TV	A
France 3	http://www.france3.fr/	TV	A
Fun TV	http://funtv.m6.fr/	TV	A
I Television	http://www.itelevision.fr/	TV	A
Jimmy (Canal +)	http://www.jimmy.fr	TV	A
La cinquième	http://www.lacinquieme.fr/	TV	A
M6 Metropole	http://www.m6.fr/	TV	A
TV5 France	http://www.tv5.org/TV5Site/	TV	A

Relació de mitjans de comunicació i models d'SP al Regne Unit

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Barnet Times	http://www.barnettimes.co.uk/	Diari	B
Bath Chronicle	http://www.thisisbath.com/	Diari	A
Borehamwood Times	http://www.borehamwoodtimes.co.uk/	Diari	B
Bucks Free Pres	http://www.thisisbucks.co.uk/	Diari	B
Computer Business Review	http://www.commentwire.com/	Diari	A
Cornwall	http://www.thisiscornwall.co.uk/	Diari	A
Courier	http://www.courier.co.uk/	Diari	A
Croydon Guardian	http://www.croydonguardian.co.uk/	Diari	B
Daily Mail	http://www.dailymail.co.uk/	Diari	A
Ealing Times	http://www.ealingtimes.co.uk/	Diari	B
East London and Wessex	http://www.eppingforestguardian.co.uk/	Diari	B
Eastern Daily Press	http://new.edp24.co.uk/default.aspx	Diari	A
Economist, The	http://www.economist.com/	Diari	A
Edgware Times	http://www.edgwaretimes.co.uk/	Diari	B
Enfield Independent	http://www.enfieldindependent.co.uk/	Diari	B
Epsom Guardian	http://www.epsomguardian.co.uk/	Diari	B
Evening Times	http://www.eveningtimes.co.uk/	Diari	A
Gazette Herald	http://www.gazetteherald.co.uk/	Diari	A
Grimsby Telegraph	http://www.thisisgrimsby.co.uk/	Diari	A
Guardian, The	http://www.guardian.co.uk/	Diari	A
Harrow Times	http://www.harrowtimes.co.uk	Diari	B
Hendon Times	http://www.hendontimes.co.uk/	Diari	B
Hillingdon Times	http://www.hillingdontimes.co.uk/	Diari	B
Hounslow Guardian	http://www.hounslowguardian.co.uk/	Diari	B
Independent, The	http://www.independent.co.uk/	Diari	A
International Herald Tribune Business	http://www.iht.com/	Diari	B
Kingston Guardian	http://www.kingstonguardian.co.uk/	Diari	B
Lancashire Evening Post (Preston Today)	http://www.lep.co.uk/	Diari	A
Lincolnshire Echo	http://www.thisislincolnshire.co.uk/	Diari	A
New Statement	http://www.newstatesman.co.uk/	Diari	A
News and Star	http://www.newsandstar.co.uk/	Diari	A
News Shopper	http://www.newsshopper.co.uk/	Diari	B
North Devon Journal	http://www.northdevonjournal.co.uk/	Diari	A
Nottingham Evening Post	http://www.thisisnottingham.co.uk/	Diari	A
Redhill and Reigate Life	http://www.redhillandreigatelife.co.uk/	Diari	B
Register, The	http://www.theregister.co.uk/	Diari	A
Richmond and Twickenham Times	http://www.richmondandtwickenham.uk/	Diari	B
Saint Albans Observer	http://www.stalbansobserver.co.uk/	Diari	B
Salisbury Journal	http://www.salisburyjournal.co.uk/	Diari	B

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Scunthorpe Evening Telegraph	http://www.thisisscunthorpe.co.uk/	Diari	A
Socialist Worker	http://www.socialistworker.co.uk/	Diari	A
South Wales Evening Post	http://www.carmarthenjournal.co.uk/	Diari	A
Staines Guardian	http://www.stainesguardian.co.uk/	Diari	B
Streatham Guardian	http://www.streathamguardian.co.uk/	Diari	B
Sutton Guardian	http://www.suttonguardian.co.uk	Diari	B
Tablet, The	http://www.thetablet.co.uk/	Diari	A
The Herald	http://www.theherald.co.uk/	Diari	A
This is Kent	http://www.thisiskent.co.uk/	Diari	A
This is local London	http://www.thisislocallondon.co.uk/	Diari	B
This is London Evening Standard	http://www.thisislondon.co.uk/	Diari	A
Times online and The Sunday Times	http://www.timesonline.co.uk/	Diari	B
Wandsworth Guardian	http://www.wandsworthguardian.co.uk/	Diari	B
Watford Observer	http://www.watfordobserver.co.uk/	Diari	B
West Country Cornwall (Falmouth Packet)	http://www.thisisthewestcountry.co.uk/	Diari	A
West Country Somerset	http://www.thisisthewestcountry.co.uk/	Diari	A
Western Gazette	http://www.westgaz.co.uk/	Diari	A
Western Morning News	http://www.westernmorningnews.co.uk/	Diari	A
Westmorland Gazette	http://www.thewestmorlandgazette.co.uk/	Diari	B
Westmorland Gazette (Lake District)	http://www.thisisthelakedistrict.co.uk/	Diari	B
Wimbledon Guardian	http://www.wimbledonguardian.co.uk/	Diari	B
York (Evening Press)	http://www.thisisyork.co.uk/york/news/	Diari	A
Audio Book Radio	http://www.audiobookradio.net/	Ràdio	A
BBC 6 Music	http://www.bbc.co.uk/6music/	Ràdio	A
BBC 7	http://www.bbc.co.uk/bbc7/	Ràdio	A
BBC Radio 3	http://www.bbc.co.uk/radio3/	Ràdio	A
BBC Radio 4 FM	http://www.bbc.co.uk/radio4/	Ràdio	A
BBC Radio Scotland	http://www.bbc.co.uk/scotland/	Ràdio	A
BBC Somerset Sound	http://www.bbc.co.uk/somerset/	Ràdio	A
Cool FM	http://www.coolfm.co.uk/	Ràdio	A
Cross Rhythms	http://www.crossrhythms.co.uk/	Ràdio	A
Ether Beat	http://www.etherbeat.com/	Ràdio	A
Forth 1 97.3	http://www.forth1.com/	Ràdio	A
Forth 2	http://www.forth2.com/els/	Ràdio	A
Kerrang	http://www.kerrang.com/	Ràdio	A
Kiss 100	http://www.kiss100.com/	Ràdio	A
Lincs FM	http://www.lincsfm.co.uk/	Ràdio	A
London Turkish Radio	http://www.londonturkishradio.org/	Ràdio	A
Magic 105.4	http://www.magic1054.co.uk/	Ràdio	A

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Moray Forth Radio	http://www.mfr.co.uk/	Ràdio	A
Ocean FM	http://www.oceanfm.com/	Ràdio	A
Power FM	http://www.powerfm.com/	Ràdio	A
Q Radio	http://www.q4music.com/	Ràdio	A
Q96	http://www.q96.net/	Ràdio	A
Radio Caroline	http://www.radiocaroline.co.uk/	Ràdio	A
Signal 1	http://www.signal1.co.uk/	Ràdio	A
Signal 2	http://www.signal2.co.uk/	Ràdio	A
Swansea Sound	http://www.swanseasound.co.uk/	Ràdio	A
Talk Sport	http://www.talksport.net	Ràdio	A
Tay AM	http://www.tayam.co.uk/	Ràdio	A
The Wave 96.5	http://www.thewave.co.uk/	Ràdio	A
The Wolf 107.7	http://www.thewolf.co.uk/	Ràdio	A
Total Rock	http://www.totalrock.com/	Ràdio	A
Tower FM	http://www.towerfm.co.uk/	Ràdio	A
Vibe 101	http://www.vibe101.co.uk/	Ràdio	A
Vibe 105	http://www.vibe105.co.uk/	Ràdio	A
Virgin Radio	http://www.virginradio.co.uk/	Ràdio	A
Virgin Radio Xtreme	http://www.virginradioxtreme.co.uk/	Ràdio	A
Wave 102	http://www.wave102.co.uk/	Ràdio	A
Wave 105	http://www.wave105.com/	Ràdio	A
West FM	http://www.westfm.co.uk/	Ràdio	A
Wire FM	http://www.wirefm.com/	Ràdio	A
Wish FM	http://www.wishfm.net/	Ràdio	A
World Radio Network	http://www.wrn.org.uk/	Ràdio	A
BBC Mundo	http://news.bbc.co.uk/	TV	A
BBC Mundo	http://news.bbc.co.uk/	TV	B
BBC Northern Ireland	http://news.bbc.co.uk/	TV	A
BBC Northern Ireland	http://news.bbc.co.uk/	TV	B
BBC Parliament	http://news.bbc.co.uk/	TV	A
BBC Parliament	http://news.bbc.co.uk/	TV	B
BBC Prime	http://www.bbcprime.com/	TV	A
BBC Prime	http://www.bbcprime.com/	TV	B
BBC Three	http://www.bbc.co.uk/bbcthree/	TV	A
BBC Wales	http://www.bbc.co.uk/wales/	TV	A
BBC World	http://www.bbeworld.com/	TV	A
MTV UK	http://www.mtv.co.uk/	TV	A

Relació de mitjans de comunicació i models d'SP a l'estat de Califòrnia (EUA)

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Bakersfield.com	http://www.bakersfield.com/	Diari	A
ContraCostaTimes.com	http://www.contracostatimes.com/	Diari	B
Dailynews.com	http://www.dailynews.com/	Diari	B
MercuryNews.com	http://www.mercurynews.com/	Diari	B
Nctimes.com	http://www.nctimes.com/	Diari	A
Pe.com	http://www.pe.com/	Diari	B
Recordnet.com	http://www.recordnet.com/	Diari	B
Redlandsdailyfacts.com	http://www.redlandsdailyfacts.com/	Diari	B
San Francisco Chronicle	http://www.sfgate.com/chronicle/	Diari	A
Sbsun.com	http://www.sbsun.com/	Diari	B
Sgvtribune.com	http://www.sgvtribune.com/	Diari	B
SingOnSanDiago.com	http://www.signonsandiego.com/	Diari	B
Tahoedailytribune.com	http://www.tahoedailytribune.com/	Diari	A
The Press Democrat	http://www.pressdemocrat.com/	Diari	B
Theunion.com	http://www.theunion.com/	Diari	A
KBAC	http://www.kabc.com/home.asp	Ràdio	A
KBAY	http://www.kbay.com/home.php	Ràdio	A
KDON	http://www.kdon.com/main.html	Ràdio	A
KFAX	http://www.kfax.com/	Ràdio	A
KFMB	http://www.760kfmb.com/	Ràdio	B
KGO AM 810	http://www.kgo.com/	Ràdio	A
KGOT	http://www.kgoam810.com/home.asp	Ràdio	A
KHKK	http://www.104thehawk.com/	Ràdio	A
KHOP	http://www.khop.com/	Ràdio	A
KJFX	http://www.957thefox.com/	Ràdio	A
KKFS	http://www.kksf.com/main.html	Ràdio	A
KKIQ	http://www.kkiq.com/	Ràdio	A
KKTB	http://www.thebeatla.com/Home.asp	Ràdio	A
KQED	http://www.kqed.org/radio/	Ràdio	B
KSFO	http://www.ksfo560.com/	Ràdio	A
KSON	http://www.kson.com/home/index.cfm	Ràdio	A
KTOM	http://www.ktom.com/main.html	Ràdio	A
KTWV	http://www.947wave.com/	Ràdio	A
KTYD	http://www.ktyd.com/main.html	Ràdio	A
KUSC	http://www.kusc.org/	Ràdio	A
KXTA	http://www.xtrasportsradio.com/	Ràdio	A
KYXY	http://www.kyxy.com/	Ràdio	A
WRCH	http://www.wrch.com	Ràdio	A
10 NEWS	http://www.10news.com/index.html	TV	B
ABC7 NEWS KGO	http://abclocal.go.com/kgo/	TV	A
KERO 23 ABC	http://www.turnto23.com/index.html	TV	B

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

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
NBC 11	http://www.nbc11.com/index.html	TV	B
NEWS 10 ABC.NET	http://www.kxtv10.com/	TV	A

Relació de mitjans de comunicació i models d'SP a l'estat de Florida (EUA)

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Broward - Palm Beach New Times	http://www.newtimesbpb.com/	Diari	B
City Link	http://www.southflorida.com/citylink/	Diari	A
Financial News Daily Record	http://www.jaxdailyrecord.com/	Diari	A
Jacksonville The Business Journal	http://jacksonville.bizjournals.com/	Diari	B
Miami New Times	http://www.miaminewtimes.com/	Diari	A
MiamiHerald.com	http://www.miami.com/mld/miamiherald/	Diari	B
News-journalonline.com	http://www.news-journalonline.com/	Diari	A
Orlando Business Journal	http://orlando.bizjournals.com/orlando/	Diari	B
Orlando Sentinel	http://www.orlandosentinel.com/	Diari	B
South Florida The Business Journal	http://southflorida.bizjournals.com/	Diari	B
Southflorida.com	http://www.southflorida.com	Diari	A
Sun-Sentinel.com	http://www.sun-sentinel.com/	Diari	B
Tampa Bay Business Journal	http://tampabay.bizjournals.com/	Diari	B
The avion online	http://www.avionnewspaper.com/home/	Diari	A
Town-Crier Online	http://www.gotowncrier.com/	Diari	A
KISS 95.1	http://www.951thebeat.com	Ràdio	A
WAPE	http://wape951.com/	Ràdio	A
WBVM	http://www.spiritfm905.com/	Ràdio	A
WDAE	http://www.620wdae.com/	Ràdio	A
WDRR	http://www.wdr.com/main.html	Ràdio	A
WEAT	http://www.sunny1043.com/	Ràdio	A
WFIT	http://www.wfit.org/index.html	Ràdio	A
WFLA	http://www.970wfla.com/	Ràdio	A
WFYV	http://rock105i.com/	Ràdio	A
WKEY	http://www.key935.com/main.html	Ràdio	A
WKGR	http://www.gater.com/main.html	Ràdio	A
WKIS	http://www.wkis.com/	Ràdio	A
WLDI	http://www.wild955.com/main.html	Ràdio	A
WMGC	http://www.magic107.com/main.html	Ràdio	A
WMMB	http://www.wmbam.com/main.html	Ràdio	A
WMMO	http://wmmo.com/	Ràdio	A
WMTX	http://www.wmtx.com/main.html	Ràdio	A
WMXJ	http://www.wmxj.com/	Ràdio	A
WOLZ	http://www.wolz.com/main.html	Ràdio	A
WPCV	http://www.wpcv.com/	Ràdio	A
WQIK	http://www.wqik.com/main.html	Ràdio	A
WQYK	http://www.wqyk.com/	Ràdio	A
WROO	http://www.roostercountry107.com/	Ràdio	A
WSJT	http://www.wsjt.com/	Ràdio	A

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
WSRZ	http://www.wsrz.com/main.html	Ràdio	A
WSSR	http://www.957thebeat.com/main.html	Ràdio	A
WTD	http://www.windfm.com/	Ràdio	A
WTNT	http://www.wtntfm.com/main.html	Ràdio	A
WWG	http://www.gatorcountry1019.com/	Ràdio	A
WXBM	http://www.wxbm.com/	Ràdio	A
WXSX	http://www.x1015.com/main.html	Ràdio	A
WXXL	http://www.wxxl.com/main.html	Ràdio	A
WFTV NEWS 9	http://www.wftv.com/index.html	TV	B
WPBF NEWS	http://www.wpbfnnews.com/index.html	TV	B
WZVN (ABC-7)	http://www.abc-7.com/	TV	B

Relació mitjans de comunicació i model d'SP a l'estat de Nova York (EUA)

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Buffalo Business First	http://buffalo.bizjournals.com/buffalo/	Diari	B
Business Courier	http://cincinnati.bizjournals.com/	Diari	B
Columbia Spectator	http://www.columbiaspectator.com/	Diari	A
Denver Business Journal	http://www.bizjournals.com/denver	Diari	B
Gotham Gazette	http://www.gothamgazette.com/	Diari	B
Mpnow.com	http://www.mpnewspapers.com/	Diari	B
Nashville Business Journal	http://nashville.bizjournals.com	Diari	B
New York Post	http://www.nypost.com/	Diari	B
PressRepublican.com	http://www.pressrepublican.com/	Diari	A
Recordonline.com	http://www.th-record.com/	Diari	B
Sacramento Business Journal	http://www.bizjournals.com/sacramento/	Diari	B
Saratogian.com	http://www.saratogian.com/	Diari	A
Siliconvalley.com	http://www.siliconvalley.com	Diari	B
Silive.com	http://www.silive.com/	Diari	B
Syracuse.com	http://www.syracuse.com/	Diari	A
The Business Review	http://albany.bizjournals.com/albany/	Diari	B
The Daily Star	http://www.thedailystar.com/	Diari	A
The Jewish Week	http://www.thejewishweek.com/	Diari	A
The New York Times	http://www.nytimes.com/	Diari	B
The Post-Journal	http://www.post-journal.com/	Diari	A
The Village Voice	http://www.villagevoice.com/	Diari	B
Washington Square News	http://www.nyunews.com/	Diari	A
1033 Edge	http://www.wedg.com/main.html	Ràdio	A
77 WABC	http://www.wabcradio.com/	Ràdio	A
93 Q	http://www.93q.com/home.asp	Ràdio	A
95 x Rock Radio	http://www.waqx.com/	Ràdio	A
95.5 WPLJ	http://www.wpljfm.com/	Ràdio	A
96.9 WOUR	http://www.wour.com/main.html	Ràdio	A
97 Rock	http://www.97rock.com/	Ràdio	A
B95	http://www.b95.com/	Ràdio	A
Fox 96.7	http://www.foxradio.net	Ràdio	A
KTU	http://www.ktu.com/main.html	Ràdio	A
Lite 98.7	http://www.lite987.com/	Ràdio	A
Mix 104.1	http://whtt.com/whtt/main.html	Ràdio	A
PYX 106	http://www.pyx106.com/main.html	Ràdio	A
Spn Radio 1260	http://www.wnews.com/	Ràdio	A
WBAB 102.3	http://wbab.com/	Ràdio	A
WBEN 930	http://www.wben.com/	Ràdio	A
WCKR	http://www.wckr.com/	Ràdio	A
WDST	http://www.wdst.com/	Ràdio	A
WFUV	http://www.wfuv.org/	Ràdio	A

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
WGR 550	http://www.wgr550.com/	Ràdio	A
WNYC	http://www.wnyc.org/	Ràdio	A
WPIG	http://www.wpig.com/	Ràdio	A
WTRY	http://www.wtry.com/main.html	Ràdio	A
Nerve 951	http://www.nerve951.com	Ràdio	A
WABC	http://abclocal.go.com/wabc/	TV	B
WENY	http://www.weny.com/	TV	A
WKBW	http://www.wkbw.com/	TV	A

Relació mitjans de comunicació i model d'SP a l'estat de Texas (EUA)

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
Austin Business Journal	http://austin.bizjournals.com/	Diari	B
Caller.com	http://www.caller.com/	Diari	A
Dallas Business Journal	http://dallas.bizjournals.com/	Diari	B
Dallas Observer	http://www.dallasobserver.com/	Diari	A
Dallasnews.com	http://www.dallasnews.com/	Diari	B
Go San Angelo	http://www.sanangelostandardtimes.com/	Diari	A
Houston Business Journal	http://houston.bizjournals.com/	Diari	B
Houston Press	http://www.houston-press.com/	Diari	A
Mysa.com	http://www.mysanantonio.com/	Diari	B
Reporter-news.com	http://www.reporternews.com/	Diari	A
San Antonio Business Journal	http://sanantonio.bizjournals.com/	Diari	B
Star Telegram	http://www.dfw.com/mld/dfw/	Diari	B
Statesman.com	http://www.statesman.com/	Diari	B
The Baytown sun	http://www.baytownsun.com/	Diari	A
The Brownsville Herald	http://www.brownsvilleherald.com/	Diari	A
The Galveston County Daily News	http://galvestondailynews.com/	Diari	A
The Shorthorn	http://www.theshorthorn.com/	Diari	A
The UTD Mercury	http://www.utdmercury.com/	Diari	A
Thefacts.com	http://www.thefacts.com/	Diari	A
100.3 KILT	http://www.kilt.com/	Ràdio	A
89.3 KSBJ	http://www.ksbj.org/	Ràdio	A
90.1 KPFT	http://houston.kpft.org/	Ràdio	A
96.3 KSCS	http://www.kscs.com/	Ràdio	A
96.7 KISS	http://www.khfi.com/	Ràdio	A
98.7 KLUV	http://www.kluv.com/	Ràdio	A
99.5 KISS	http://kissrocks.com/	Ràdio	A
KASE 101	http://www.kase101.com/	Ràdio	A
Kicker 95.1	http://www.kykr.com/	Ràdio	A
KSJL 810	http://www.ksjl.com/	Ràdio	A
KWTX	http://www.kwtx.com/	Ràdio	B
Power 106.7	http://z1067fm.com/	Ràdio	A
Texas Public Radio	http://www.tpr.org/	Ràdio	A
The New 93q	http://kkbq.com/	Ràdio	A
WBAP	http://www.wbap.com/	Ràdio	A
z95	http://www.hotz95.com/	Ràdio	A
KLTV	http://www.kltv.com/	TV	A
KTRE	http://www.ktre.com/	TV	A
KTRK	http://abclocal.go.com/ktrk/	TV	B
KVIA/ABC 7	http://www.kvia.com/	TV	B
KVUE	http://www.kvue.com/	TV	B

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

Nom mitjà	Adreça web	Tipus mitjà	Model d'SP
WFAA	http://www.wfaa.com/	TV	B

Annex VII

Contingut:

Índexs

Índex d'acrònims

AJAX: *Asynchronous JavaScript And XML*, 93

API: *Application Programming Interface*, 93, 95

CGI: *Common gateway interface*, 85, 87

CSS: *Cascading style sheets* o fulles d'estil en cascada, 77

DSI: Difusió selectiva de la informació, 51, 127

DTD: *Document Type Definition*, 83

HTML: *Hyper Text Markup Language*, 82, 84, 86, 87, 108, 116, 214

DBMS: *Database management system*, 85

IP: *Internet protocol*, 220

JML: *Journalism Mark-Up Language*, 83, 84, 86

RSS: *Really Simple Syndication*, 44, 45, 65, 89, 90, 91, 93, 112, 113, 114, 131, 209, 253

SGML: *Standard Generalized Markup Language*, 83

SP : SP, no s'especifiquen les pàgines al tractar-se d'un terme d'aparició reiterada al llarg de la tesi.

SVA: Servei de valor afegit, 51, 52

TCP/IP: *Transmission control protocol/Internet protocol*, 114

URL: *Uniform resource locator* i *universal resource locator*, 108, 208, 234

WAP: *Wireles Application Protocol*, 47, 214

XML: *Extensible Markup Language*, 44, 82, 83, 84, 86, 93, 112

Índex de captures de pantalla

1. Consum de mitjans de comunicació social als EUA, 37
2. Servei de banca a distància del *BancSabadellAtlántico.com*, 47
3. Personalització del servei d'atenció al client de *CajaMadrid.es*, 48
4. Carpeta del ciutadà de l'Ajuntament de Barcelona, 49
5. Servei d'atenció personalitzada de la Generalitat de Catalunya per a consultes lingüístiques, 50
6. Exemple de document JML, 84
7. Arquitectura del servidor de notícies, 86
8. Mapa del Web 2.0, 90
9. Representació geogràfica dels crims sexuals a la ciutat de Chicago, 94
10. Representació geogràfica de les notícies *Avui.cat*, 94
11. Personalització de notícies a *Netvibes.com*, 96
12. Creixement del mercat d'*Information and Communications Technology* per segments, període 2005-2007, 102
13. Creixement del mercat d'*Information and Communications Technology* per països, període 2006-2007, 103
14. Creixement del mercat d'*Information Technology* per països, període 2006-2007, 104
15. Creixement del mercat de *Telecommunications* per països, període 2006-2007, 104
16. Subscripció *E-Mail News*, emissora de televisió *10.News.com*, 120
17. Informació addicional referent a la recepció dels serveis per telèfon, 121
18. Resultat de la subscripció d'*E-Mail News*, 121
19. Gestió de les subscripcions de *10.News.com*, 122
20. SP de *10.News Technology.com*, 123
21. SP d'*Interecomonia.com*, exemple del model A, 125
22. SP de *LaTribune.fr*, exemple de model A, (França), 126
23. SP de *93Q.com*, exemple de model A, Califòrnia (EUA), 126
24. Opcions de selecció d'SP de *Lavanguardia.es*, exemple model B, 127
25. SP de *Sudouest.com*, exemple de model B, (França), 128

26. SP de *Timesonline.co.uk*, exemple de model B, (Regne Unit), 129
27. Alertes informatives de *Libertaddigital.com*, exemple del model C, 130
28. Espai d'informació personal d'*Elmundo.es*, exemple del model D, 132
29. Enquesta de baixa en l'SP de la *Lettre d'infos*, 143

Índex de gràfics

1. Serveis d'informació i comunicació per Internet utilitzats pels usuaris europeus, 69
2. Personalització del diari electrònic *Periotrónico*, 77
3. Representació dels models d'intervenció de l'usuari pel filtratge d'informació, p. 81
4. Nombre de mitjans de comunicació i d'SP a Espanya, França i Regne Unit, 111
5. Nombre de mitjans de comunicació i d'SP a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 113
6. Nombre d'SP per país d'Europa i tipus de mitjà de comunicació, 115
7. Nombre d'SP per estats dels EUA i tipus de mitjà de comunicació, 116
8. Classificació dels models d'SP d'informació d'actualitat en funció del sistema de recepció, 135
9. Tipologia d'SP i dispositius de recepció a Espanya, França i Regne Unit, 137
10. Tipologia d'SP i dispositius de recepció a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 138
11. El contingut informatiu dels SP a Espanya, França i Regne Unit, 140
12. El contingut informatiu dels SP a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 141
13. La gestió dels SP a Espanya, França i Regne Unit, 142
14. La gestió dels SP a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 144
15. La navegabilitat a la web dels SP a Espanya, França i Regne Unit, 146
16. La navegabilitat a la web dels SP a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 148
17. La personalització dels SP a Espanya, França i Regne Unit, 150
18. La personalització dels SP a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 150
19. Nombre d'SP i RSS a Espanya, França i Regne Unit, 152
20. Nombre d'SP i RSS a Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 153
21. *External Provider-Customer/User Relationship*, 173
22. Representació gràfica dels processos des de la necessitat d'informació fins a l'ús d'aquesta, 180
23. *Emotional Satisfaction Model – Multiple Path*, 183
24. Nivells de satisfacció, 187

25. Dimensions de qualitat identificades a l'instrument dissenyat per Bailey, James E. i Pearson, Sammy el 1983, 191
26. Mitjans de comunicació que realitzen estudis d'usuaris a Espanya, França i Regne Unit, 201
27. Mitjans de comunicació que realitzen estudis d'usuaris als estats de Califòrnia, Florida, Nova York i Texas, 203
28. Utilització d'Internet per grups d'edats, 230
29. Utilització d'Internet per especialitats, 231
30. Cerca d'informació econòmica d'actualitat, 231
31. Causes de la no utilització d'Internet, 232
32. Visiten habitualment les webs dels mitjans de comunicació, 233
33. Motius per no visitar les webs dels mitjans de comunicació, 233
34. Coneixement dels SP d'informació d'actualitat als mitjans de comunicació, 234
35. Subscripcions als SP dels mitjans de comunicació, 235
36. Motius de no subscripció als SP, 235
37. Usuaris potencials dels SP, 236
38. Coneixement dels SP d'informació d'actualitat, 236
39. Utilitat dels SP d'informació d'actualitat, 237

Índex de taules

1. Conceptes analitzats en els SP i en les pàgines web que els allotgen, 23
2. Percentatges d'utilització dels dispositius mòbils pels joves europeus de 16 a 24 anys, per països, 36
3. Estadístiques mundials de població amb accés a la xarxa, 38
4. Diferències entre el Web 1.0 i el Web 2.0, 88
5. Grandària de la mostra dels SP subscrits, 139
6. Mitjans de comunicació d'Espanya que inclouen les característiques del contingut informatiu, 141
7. Mitjans de comunicació d'Espanya que inclouen totes les característiques de navegabilitat, 147
8. Mitjà de comunicació de Texas que inclou totes les característiques de navegabilitat, 149
9. Nombre d'enquestes trameses i rebudes per països (1a. enquesta), 199
10. Nombre d'enquestes trameses i rebudes per estats (1a. enquesta), 200
11. Relació de mitjans de comunicació que realitzen estudis d'usuaris a Espanya, França i Regne Unit, 200
12. Relació de mitjans de comunicació que realitzen estudis d'usuaris als estats de Califòrnia, Florida, Nova York i Texas (EUA), 200
13. Mitjans de comunicació del Regne Unit que han adreçat una enquesta de necessitats i/o satisfacció a l'autora com a subscriptora de l'SP, 202
14. Mitjans de comunicació dels EUA que han adreçat una enquesta de necessitats i/o satisfacció a l'autora com a subscriptora de l'SP, 204
15. Mitjans de comunicació que han respost amb el resultat de l'estudi d'usuaris realitzat (2a. enquesta), 206
16. Relació dels mitjans de comunicació contactats per a la realització d'un estudi d'usuaris, 211
17. Dades generals de l'estudi d'usuaris dels col·legiats del Col·legi d'Economistes de Catalunya, 229