

PAC 2: Avaluació i tria de tècniques de recollida de dades

Fanta Cisse Diallo
Anàlisi de les Necessitats d'Informació
Grup M1
Cristóbal Urbano

Contenido

Exercici 1. Tècnica d'enquesta.....	3
Exercici 2. Tècnica de grup de discussió.....	5
Exercici 3. Avaluació i tria de tècniques	6

Exercici 1. Tècnica d'enquesta

Estudi on s'utilitza la tècnica de l'enquesta:

- Cabrera Morales, A., Boton Muñoz, M. P. M., Peña Macías, A., Murillo Fernández, R., & García Morte, F. (2009). Encuesta de evaluación de la usabilidad de la sede web de la Biblioteca Universitaria de Córdoba. [PDF]. *XV JORNADAS BIBLIOTECARIAS DE ANDALUCÍA*. [Consulta: 02 de gener 2020].

El concepte d'aquest estudi tracta sobre la usabilitat de la pàgina web de la Biblioteca Universitaria de Córdoba, de com els estudiants tenen poca facilitat d'utilitzar la pàgina web. La usabilitat amb termes generals és la facilitat amb què una persona pot usar una eina o qualsevol altre cosa relacionada per aconseguir un objectiu en concret.

S'ha dut a terme realitzant una enquesta d'avaluació entre dos grups d'alumnes/usuaris, amb dues edicions anteriors de la pàgina web, i un tercer grup d'usuaris/experts, amb la última edició. Els resultats mostren diferències pel que fa a la forma d'interactuar amb la interfície de la web entre els dos primers grups respecte al tercer. Amb aquesta pràctica, l'objectiu és que tot tipus d'usuari conegui la pàgina web d'aquesta institució acadèmica, ja que avui dia no ens podem imaginar cap institució sense una pàgina web on hi apareguin els elements que constitueixen la institució, és a dir, els serveis, el material, etc, i que a més a més, veure les dificultats que mostren i conèixer la forma en que naveguen i busquen.

El procediment de mostreig que s'ha utilitzat per seleccionar els participants ha estat mitjançant la metodologia selectiva (mètode quantitatiu), és a dir, probabilístic (aleatori), mostreig per conglomerats ja que la població està constituïda per alumnes de primer curs de Llicenciatura en Traducció i Interpretació, per tant és una agrupació ja formulada.

El que caldria valorar sobre el concepte de l'estudi són les persones o els usuaris, així com el factor d'usuari de tipus social i institucional, per a distingir el nivell d'educació, la llengua, el sexe, etc, per a poder obtenir aquesta informació, en aquest cas s'ha usat un petit qüestionari com ara preguntes com quina edat tens? Quin és el teu nivell d'ús d'Internet i de la web de la Biblioteca?

També, els recursos d'informació que s'usen, o els sistemes, com ara les realitats representades informativament, com per exemple: Quin seria el recurs per a buscar revistes científiques?

I per últim, les tasques o activitats que duen a terme, en l'àmbit en el que té lloc la usabilitat, és a dir, el factor d'espai i temps ja que la localització i els aspectes temporals són necessaris per a definir la situació, com per exemple: Quin recurs adient utilitzaries com a cerca d'informació per a buscar documentació sobre la Biblioteca, i quan de temps tardaries en fer la cerca?

Finalment, l'adequació de la tècnica als objectius proposats ha estat positiva ja que, en resum, els resultats de l'enquesta han donat a conèixer les formes i maneres d'interactuar amb la interfície. S'usa Internet amb molta freqüència tant pels estudis i la comunicació com per l'entreteniment. S'ha vist que utilitzen molt poc la web de la Biblioteca, però els serveis més utilitzats són el catàleg i les bases de dades, i entren a la web a través del portal de la Universitat i tarden entre 2 o 5 minuts en fer una cerca en un recurs.

L'enquesta és una estratègia d'investigació amb l'objectiu d'obtenir informació. Però, un dels punts negatius que li trobo, és que limita l'estudi, ja que la majoria de les enquestes són quantitatives, és a dir, només són valors numèrics que al cap i a la fi, no saps ben bé l'opinió ni els dubtes de l'usuari, tot i que també n'hi ha d'explicatives com en aquest cas amb una part pràctica, però no interactives amb la població com és en el cas de l'entrevista on es veu clarament les raons o percepcions dels individus sobre el fet que s'estudia.

Exercici 2. Tècnica de grup de discussió

Aquest estudi tracta de saber els diferents punts de vista o les idees més representatives dels membres d'aquest grup sobre la situació de la llengua gallega. La composició del grup s'ha fet mitjançant un formulari on s'havia de marcar segons el sexe (home o dona), l'hàbitat (urbà, rural...), la llengua materna (castellà, gallec o les dues), la professió (ama de casa, dependent...), els estudis (sense estudis, primaris, secundaris...), la llengua dels pares (nivell alt, mitjà o baix) i els motius del canvi de la llengua (ideològics, escola, amics). Un cop fet el formulari doncs es triava d'acord a les necessitats per a aprofundir més el tema.

Aquest grup de discussió ens ofereix detalls sobre la guia per al moderador, però tot així, trobo a faltar coses. Considero que tots els moderadors han de ser professionals i saber de què tracta el tema que es parla, ha de conduir la discussió i ha de tenir l'habilitat per fer parlar a tots els membres. A més a més és important que informi als participants si serà gravada o no la discussió, informar de la durada, etc.

L'objectiu és saber la percepció dels membres com he dit abans sobre la situació del gallec, quina ha estat l'evolució de la llengua, preguntar si saben o conèixen campanyes institucionals que són existents per a poder promoure l'ús del gallec, si estan a favor o en contra, si l'ensenyament dificulta o afavoreix l'ús del gallec, si existeix una normativa que regula el nombre d'assignatures que s'han d'impartir en gallec, si saben quines són les raons per les quals no es parla més el gallec i quines circumstàncies s'hauria de produir per a que el jovent parlés més gallec.

Aquesta tècnica triada ha estat una molt bona acció ja que el tema és concret i és una tècnica de recerca qualitativa dut a terme per un número limitat de persones on la finalitat que tenen és trobar informació de caire subjectiu és a dir, valors, motivacions, percepcions, raons, etc, que no és fàcil aconseguir amb altres tècniques.

A banda d'això, té punts forts ja que és una estratègia d'informació (mètode qualitatiu) on s'hi comproven hipòtesis, on es generen preguntes per a realitzar una enquesta, on s'obté, com he dit abans, informació, sobre un tema específic, on té una alta validesa, és flexible, i té una rapidesa en obtenir resultats...

La diferència entre el grup de discussió i les altres tècniques individuals qualitatives, com les entrevistes, és que la informació que es parla, es basa en la interacció dels membres. A part dels punts forts també en té de febles ja que és difícil reunir a tots els membres i es produeixen menys idees.

- Consellería de Educación e Ordenación Universitaria. (2002). Disseny de mesures per a millorar les actituds respecte del gallec i incrementar-ne l'ús. *Equip d'investigació del Seminari de Sociolingüística de la Real Academia Galega* [PDF]. [Consulta: 02 de gener 2020].

Exercici 3. Avaluació i tria de tècniques

Del cas treballat en la PAC-1, hem tractar bastantes tècniques, com ara l'enquesta, l'anàlisi de transaccions, focus group (o grup de discussió), l'entrevista i la tècnica de l'observació. Considero que ha estat adient utilitzar la tècnica de l'enquesta i els grups de discussió, per a estudiar el perfil d'usuaris i de les seves necessitats d'informació, ja que el projecte és: *Base de dades de contactes de persones per a ús intern de l'Associació d'Estudiants d'Informació i Documentació (l'AEID)*. Aquesta base de dades permetrà als seus membres posar-se contacte entre ells i amb altres estudiants.

Per una banda l'enquesta és una tècnica útil ja que obtenim informació sobre una mostra d'individus d'una certa població que bàsicament, permet explicar o descriure les característiques determinades d'una població. Per una altra banda, el grup de discussió és un tipus d'entrevista informalment entrevistat que permet obtenir informació rellevant en relació a un o varis temes entre 4 i 12 participants on hi ha la presència d'un moderador.

Aquesta tècnica seria una bona opció, perquè en la PAC-1 interessa saber les percepcions, raons, opinions dels estudiants del grau d'Informació i Documentació en relació amb el directori nou que tindran els estudiants. També ajudaria a saber com plantejar i organitzar aspectes per al disseny web, l'ús que en farien i les funcionalitats que troben a faltar. Però també s'ha de dir, que l'enquesta també seria una bona opció ja que no hi ha dificultat en reunir els membres del grup i no es necessita de cap moderador per a dirigir la xerrada.

Fer l'estudi d'usuaris, seria clau per a saber les necessitats dels usuaris i així dur a terme millor el projecte. L'Associació d'Estudiants d'Informació i Documentació (AEID) necessita recursos de menor cost per part del subjecte, per tant, l'enquesta seria ideal perquè a més a més es poden tractar més temes que no pas en els grups de discussió ja que es necessiten bons moderadors per tal d'obtenir resultats necessaris.

Un altre estudi que es podria usar com a "font d'inspiració" seria: *l'Estudi sobre el coneixement i ús de les xarxes socials a l'estat espanyol* el qual ens ve a dir que les xarxes socials doten les persones que les utilitza d'un nou espai d'interacció virtual complementari a les relacions que ja existeixen en el món real, però que d'altra banda, es constitueixen com a noves eines de comunicació massiva. Les xarxes socials són bones eines per a persones emprenedores i creadores de contingut però no es fa cap referència a l'ús d'aquestes per part de les entitats socials. Bàsicament reflexiona sobre l'ús i hàbits de xarxes i es fa una enquesta sobre el coneixement d'aquestes i es comparen les xarxes *Twenti* i *Menéame*, per tan d'analitzar el comportament de les persones usuàries i com hi interaccionen.

- Associació per a Joves Teb. Xarxanet. *Estudi sobre el coneixement i ús de les xarxes socials a l'estat espanyol* [en línia]. Barcelona. 15 de novembre de 2011. [Consulta: 03 febrer 2020]. Disponible a: <<http://xarxanet.org/informatic/noticies/estudi-sobre-el-coneixement-i-us-de-les-xarxes-socials-a-l-estat-espanyol>>

Pel que fa als requisits tècnics i de procediment, l'enquesta de la PAC-1, està destinada als alumnes i exalumnes de Grau d'Informació i Documentació de la Universitat de Barcelona. Ells són els usuaris i poden participar en el recurs des del primer curs fins a l'últim i els exalumnes que ja han acabat el grau segueixen sent membres de l'Associació. L'enquesta es fa a través de la web, una tècnica fàcil i ràpida en la que no hi ha un cost, ni cap moviment de trasllat.

Tant els alumnes com els exalumnes donen la seva opinió enviant un correu a tots els membres de l'AEID, explicant l'objectiu de l'enquesta i mostrar que és interessant i que és

necessària la seva ajuda. Els membres estan protegits ja que establím la *Llei de la protecció de dades*, i són totalment lliures d'expressar les seves opinions i poden resoldre les seves necessitats i preferències.

PREGUNTES DE L'EXÀMEN

- 1) [3 punts] Destaca punts forts i febles de la tècnica “anàlisi de transaccions”, i enumera els reptes tècnics i organitzatius de la seva aplicació **en el cas hipotètic del lloc web d'una universitat** (d'una mida en nombre d'alumnes i una amplitud de camps del coneixement com ara la UB), que ha decidit que ja és hora de fer un canvi d'imatge i millorar l'experiència d'usuari amb el seu web.

L'anàlisi de transaccions ajuda a saber quines seccions són usades i quines no, el lloc de procedència, per on arriben... És tot allò que deixa una mostra de l'usuari sobre la interacció amb el sistema i en aquest cas es tracta d'un anàlisi de transacció electrònic enfocat per a les TIC.

Els punts forts de la tècnica d'anàlisi de transaccions, és que ofereix molta informació, és barat, no és intrusiu per l'usuari, és a dir, no ha de fer res. Però en canvi, els punts dèbils que suposa aquesta tècnica és que diu què passa, però no et diu el perquè passa. Pots veure quina secció d'un lloc web és més o menys utilitzada però no saps perquè és més o menys usada. I a més a més per a poder dur a terme l'anàlisi, l'usuari ha de confirmar les cookies i això li pot fer rebutjar l'ús del lloc web i no obtenir l'anàlisi d'aquell usuari. Per l'estructura del client-servidor, el temps que diu que pot estar un usuari en una secció del lloc web és imprecís i poc segur a no ser que l'usuari s'hagi registrat. En principi, tots els usuaris son anònims, però saps les dades del dispositiu amb el que es connecten i per això mateix també, des d'un dispositiu, no se sap realment quants usuaris utilitzen sol dispositiu.

Pel que fa als reptes tècnics i organitzatius, amb Google Analytics per exemple, són pocs i s'ha de saber utilitzar. Aquest comprimeix el lloc web de tal manera que amb el temps, estudi i dedicació hi hagi la possibilitat de descobrir els errors i els encerts que dia a dia es produeixen al lloc web i solucionar-ho. Hi ha tècniques que es necessita més preparació i altres menys, les solucions no comporten innovacions ni creativitat, i són fàcils de definir. És veritat que en l'hipotètic cas d'una web d'una universitat, l'anàlisi de transaccions ens diria quines seccions s'utilitzen, el número de visites, d'on venen, és a dir, el país, per on arriben, si per enllaços de correus o per Google, etc, Amb aquesta tècnica investiguem si per exemple: aquest lloc web és molt visitada per la Xina i pensar si seria adequat traduir el lloc web amb xinès. Altres tècniques ajudarien també a millorar l'experiència de l'usuari com la tècnica de l'observació, fent que l'usuari faci activitats i veure si ho sap fer a la web o si és complicat, una enquesta preguntant la valoració, el grup de discussió per discutir diferents punts com què millorarien, etc.

- 2) [4 punts] Formes part d'un equip que ha de dissenyar un sistema de recuperació d'informació (SRI), conformat per diverses bases de dades relacionades, destinat a donar suport a la gestió d'informació interna d'un **despatx d'advocats [pots canviar aquest supòsit per qualsevol altre context amb el que et trobis còmode:** arquitectes, una empresa d'auditoria financera, una consultora tecnològica, una agència de publicitat, una productora audiovisual, una promotora d'habitatges, una empresa consignatària de vaixells mercants, una empresa de recanvis de l'automòbil, un equip d'assistents socials d'un ajuntament, un majorista de materials de construcció i de bricolatge, una unitat d'atenció al ciutadà d'un ajuntament, etc.]. Et demanen un pla

per determinar les necessitats d'informació del públic diana del SRI en relació a la feina que desenvolupen: quina proposta els faries, tenint en compte que teniu uns recursos i un temps limitats per elaborar la proposta de SRI.

Per a crear un sistema de recuperació d'informació dintre d'un temps limitat per a donar suport a la gestió interna d'un despatx de dissenyadors, em fixaria en les tasques per saber les necessitats i seguidament elaborar el disseny. Per exemple: dins del context d'un grup de dissenyadors d'edificis, aquests, han de tenir clients y una manera d'aconseguir-ne és presentar-se a concursos.

Un cop fet això, elaboraria un directori pel despatx on els dissenyadors trobarien les entitats públiques on ofereixen concursos amb les dades necessàries, com ara, enllaços de les pàgines web, i per a la gestió de les obres, elaboraria una base de dades on poder emmagatzemar i actualitzar el preu dels materials i els proveïdors que el serveixen, per a què el dissenyador elabori els pressupostos que comporta.

Finalment després d'haver assolit aquests objectius, podrem processar amb el disseny i crear el sistema de recuperació d'Informació.