

**GAZTE INFORMAZIORAKO ZERBITZUEI BURUZKO  
NAZIOARTEKO XIII BATZARRA: “GARAI BERRIAK, INFORMAZIO  
BERRIA”**

**ESPERIENTZIA FITXA**

**1. Identifikazio-datuak:**

Esperientziaren titulua: <b>ERABILTZAILEAK SEGMENTATZEKO PROPOSAMEN BERRITZAILEA</b>	
XIII Batzarraren gaia: <b>Gazte berriak, informazio-eduki berriak</b>	
Gazte Informaziorako Zerbitzua: GIPUZKOAKO GAZTE INFORMAZIORAKO SAREA	
Entitatea: Gipuzkoako Foru Aldundia, Gipuzkoako Lurralde Zentroa, Arrasateko, Azkoitiko, Azpeitiko, Donostiako, Elgoibarko, Irungo eta Tolosako bulegoak. Harremanetarako pertsona Dorleta Kortazar Alkoz (Arrasateko gazte-informatzailea)	
Udalerriak: Arrasate, Azkoitia, Azpeitia, Donostia, Elgoibar, Irun, Tolosa	Probintzia: Gipuzkoa
Esperientzia-egileak: Arketipo-lantegiko lan-taldea	Helbidea: Biteri, 3.
Posta kodea: 20500 ARRASATE	Tel: 943252065
Faxa: 943252050	Helbide elektronikoa: gaztebulegoa@arrasate-mondragon.net

**2. Ingurumaria, abiapuntua**

2006an ikerketa operatibo bat abiatu zen Gipuzkoako gazte informaziorako zerbitzuen sarearen eraginkortasuna, gizarte-estaldura eta kalitatea hobetzeko asmoz. Jasotzaileen beharrianak eta eskaerak aztertu ziren eta, horretan oinarrituta, Sarearen orientabide estrategikoaren gaineko gogoeta egin zen, bertako zerbitzu-eskaintza eta erabilitako euskarri informatikoak gaurkatzeko.

Lan horretarako MIK enpresaren aholkularitza izan zen, enpresa horrek berritasuna eta jakintza baititu langai. Ikerlanaren xedea izan zen gazte informaziorako zerbitzuak iraunkortasun-sistema batez hornitzea, alegia informazioa eskuratze hutsaz haratago bere burua elikatzen duen sistema bizi bat bilatzea, informatzaile-sarearekin bat. Modu horretan, teoriarik bederen, informazioa kudeatzetik jakintza kudeatzera pasa gintezke, eta horretarako, arketipoetan funtsaturiko metodologia planteatzen da.

Arketipotzat hau ulertzen dugu: norbanako, talde, gizarte eta, are, sistema bakoitzaren pentsamendu eta jarrera berezkoak biltzen dituzten adibideak jasotzen dituen ideia- edo jakintza-eredua.

Arketipoak zerbitzuaren jasotzaileak era alternatibo batean multzokatzeko erabiltzen dira. Eta kontaketa-lantegi batean diseinatu ziren.

### 3. Esperientziaren deskribapena

2006ko apiriletik ekainera **Kontakizun Lantegi** bat egin zen. Lantegian 20 lagunek parte hartu zuten (informatzaileek, teknikariek, elkarteek...), bi taldetan banatuta eta 5 saiotan lanean, gazte informaziorako zerbitzuen erabiltzaileen azterketa kualitatiboa egiten. Helburua zen ahalik eta modurik zehatzenean deskribatzea ohikoenak diren kontsultak (testuingurua, tokia, ordua eta eguna; itxura fisikoa, sumatutako jarrera, kontsultamota, emandako erantzuna, erabiltzailearen asebetetasuna...). Datu horietatik abiatuta erabiltzaileen 12 arketipo diseinatu ziren, segmentazioa egiteko metodologia alternatibo hau erabilita.

Narratiba-lantegian oinarrituta, hainbat gazte informaziorako zerbitzuek osaturiko lan-talde batek proiektu pilotu bat abiarazi zuen, Zerbitzuarentzako arketipo estrategikoak zein ziren antzemateko.

Proposamena, funtsean, honela laburbil liteke:

- GIZek gazteei eman nahi dien jakintza hiru belaunalditan sailkatzea, eta horietako bakoitza modu berariazkoan landu:
  - Edukiak
  - Kolaboratzaileak
  - Praktika komunitateak
- Eta jakintza hori hiru mailatan kudeatzea:
  - Sistemak nola jasotzen duen informazioa
  - Nola editatzen duen
  - Nola zabaltzen duen

Lehenik eta behin, arketipoak hierarkizatu egiten dira, nola landuko diren baloratzen da, eta zerbitzua hobetzeari ekiten zaio; era koordinatuan, bai, baina bidezko autonomia begiraturaz. Lau arketipo lehenetsi dira:

- alokatzeko pisu bila dabilen gaztea.
- aldi baterako lanaren bila (asteburuetarako, oporraldirako, orduka...) dabilen gaztea
- beka bila dabilen gaztea
- 12-17 urte bitarteko gazteak

Bezeroen segmentazio honetatik abiatuta, banan-banan aztertzen dira iristen zaizkion informazio-motak, jasotzeko, editatzeko eta zabaltzeko moduari dagokionez, eta prozesua hobetzeko moduari dagokionez. Horrekin batera, aintzakotzat hartzen da nolako jakintza-moldea bilatzen duen gazteak eta zein den horri balioa emateko erarik egokiena:

- Edukiak eskuratuz: liburuxkak, entregagaiak, sareko dokumentazioa...
- Hobetu liteke zerbitzua beste erakunde batzuekin kolaboratuz gero?
- Beharrezkoa al da arketipo honentzat praktika komunitate bat sortzea, Zerbitzuz kanpoko eragile propioekin, informaziorik onena, eguneratuena, hobekien editatua eta zabalduena izateko?

Lehenengo azterketa egin eta gero, lehen aipaturiko arketipo bakoitza sakonki aztertzeari ekin dio lan-taldeak, oraingo informazio-iturriak analizatu eta iturri berriak bilatzen ditu, edukiak sortu eta editatzen ditu; zabalkunde molde berriak diseinatzen ditu, eta sorturiko produktuak kontrolatzeko eta haien jarraipena egiteko mekanismoak finkatzen ditu.

Helburuak:

Kontaketa-lantegia:

- Informatzaileen jakintza esplizitua esangabe bihurtzea.
- Erabiltzaileen diagnostiko kualitatiboa egitea.

Arketipoak:

- Zerbitzuaren erabiltzaileak segmentatzea, erantzunak norbanakoaren beharrietara egokitzeko.
- Gazte informazioari buruzko ikuspegi berri bat emango duen metodologia alternatiboa erabiltzea, lan-prozesua errazte aldera.
- Informazioa elkarlanean kudeatzea; sareko sistema bertikala barik, sistema horizontala erabiltzea; "batzea, eta ez kentzea".
- Gure zerbitzuek ematen duten informazioaren kalitatea hobetzea (xeheagoa, egiaztatuagoa eta pertsonalagoa).

Estrategia, egitasmoaren garapena, metodologia:

Hiru fase daude (narratiba-lantegiaren aurreko lana kontuan hartu gabe):

**Lehenengo fasea:** proposatutako esparru teorikoa garatzea, barneratzea eta balidatzea (2007ko urtarrila-maiatza).

Planteamendu honek jakintza kudeaketaren hiru belaunaldien emaitza teorikoa jasotzen du, Ángel L. Arboniés-ek kontzeptualizatua, eta komunikazioari buruzko hiru teoria moderno elkartzen ditu bere baitan, jakintzaren kudeaketaren eremura aldatuta. Honako hiru oinarriko ereduen urratsak jarraitzen ditu: Nonaka eta Takeuchi-rena (SECI eredua), Sveiby-rena (Jakintza trukatzeko eta sortzeko 9 kanaletako eredua) eta Jhon Seely Brown-ek sorturiko Praktika Komunitateen Eredua.

Fase honetarako lan-talde bat osatu zen: 3 gazte-informatzaile, zentro koordinatzaileko arduradun bat, gazte-teknikari bat eta Foru Aldundiko 2 arduradun.

Lau lan-bilera egin ziren, bakoitza hiru ordukoa. Bertan, hurbilpen teoriko baten ondoren, fase praktikoko batean aste osoko atazak partekatzen ziren eta, azkenik, bileran landutakoaren bateratze-lana egiten zen.

**Bigarren fasea: arketipoen lantegia** proiektu pilotuaren garapena (2007ko urria-2008ko urtarrila)

Lan-taldea handitu egin zen: 6 informatzaile, zentro koordinatzaileko arduradun bat eta Foru Aldundiko teknikari bat. Taldea MIK-eko aditu batek gidatu zuen.

Sei bilera planteatu ziren, hamabostean behin egitekoak, bakoitza lau ordukoa. Horretaz gainera, taldekideen (8 lagun) lanaldiaren %10eko dedikazioa hitzartu zen.

Garatu beharreko 4 arketipoak definitu ziren. Arketipo bakoitzean, informazio-iturriak aztertu ziren, garatu beharreko eduki motak, eduki berriok zabaltzeko tresnak, kolaborazioak finkatzea adituekin edo bestelako informazio-iturriekin. Bilera bakoitzaren bukaeran, hurrengo bilerari begira kide bakoitzak egin beharreko lanak zehaztu ziren. Asteaz zehar, azkenengo bileraren akta banatzen zen posta elektronikoko bidez.

Landutako guztia bildu, eta oinarriko lau lauki osatu ziren, hirugarren fasearen abiapuntu gisa.

**Hirugarren fasea:** hautatutako **arketipoak garatzea** (2008ko urtarrila-...)

Orain arte (martxo) **alokatzeko pisuaren bila dabilen gaztea** lehenengo arketipoa garatu dugu. Horretarako bost bilera egin dira, hamabostean behin, bakoitza hiru ordukoa, gehi taldekideen (8 lagun) lanaldiaren %10eko dedikazioa.

Lana adituaren laguntza gabe mamitu da, azken helburua taldeak bere kasa funtzionatzea baita, eta lan-metodologia sare osorako finkatzea.

Hirugarren fase honetan, bigarren fasean definitutako arketipoak landu dira, aurreko lanean sakonduz nolabait (orain arteko iturriak eta iturri berriak aztertzea, oraingo edukiak aztertzea eta eduki berriak sortzeko beharra, edukiak editatzea, tresnak, zabalkundea, ebaluazioa).

Lehenengo bileran, hainbat eduki interesgarri definitu ziren, eta lana taldekideen artean banatu zen. Taldekide bakoitzak eduki espezifiko bat garatu behar zuen. Hurrengo bileretan, ordurartekoaren bateratze-lana egiten zen, aurkitutako zailtasunak mahaigaineratu, aurrera begirako urratsak definitu, eta edukiak lantzen ziren. Azkenengo bileran, lan-taldeak landutako eduki berriak zabaltzeko tresnak eta estrategia definitu ziren, bai eta edukien kalitatearen jarraipena egiteko metodologia ere (lan-taldetik kanpoko pertsonekin erkatzea, kontsulta eta erantzunen bidezko ariketa praktikoak).

Sareko blogean jartzeko moduko produktuak landu dira, erraz inprimatzeko moduko formatuan, Internet eskura ez dutenei begira <http://www.gipuzkoangazte.info/gaiafinkoakc.asp?zegaia=14>. Gainera, paperezko produktuak ere landu dira (bisita-txartelak, liburu-markatzaileak, horma-irudiak).

**Egutegia:**

Kontaketa-lantegia: 2006ko apirila-ekaina.

Teoria garatzea: 2007ko urtarrila-maiatza.

Arketipo-lantegia: 2007ko urria-2008ko urtarrila.

Arketipoak garatzea:

- 1. arketipoa: 2008ko urtarrila-otsaila
- 2. arketipoa: 2008ko apirila-maiatza

Hasiera: 2007ko urria

Bukaera: 2008. Urtean zehar lau arketipook garatzea aurreikusten dugu, baina asmoa da etengabeko lana bultzatzea metodologia gisa.

**Jasotzaileak:**

Metodologia informatzaileengana zuzenduta dago, baina azken destinatzaileak zerbitzuaren destinatzaileak dira, oraingoak eta gerokoak.

**Lurralde-eremua:**

Gipuzkoa (zerbitzuaren erabiltzaileak).

Dena den, edukiak Sarean daudenez, eremua nahi beste zabaldu liteke, aintzat hartuta edukiak euskaraz nahiz gaztelaniaz daudela eta arketipoen erreferentzia eta abiapuntua Gipuzkoako Gazte Informaziorako zerbitzuen egoera partikularra dela.

#### 4. Ebaluazioa (tresnak eta adierazleak)

Emaitzak:

Ebaluazio **kualitatiboa**:

- lan-taldea:

Adierazleak: taldekideek oso modu positiboan baloratu dute lan-modu berria.

- bigarren eta hirugarren faseetako adituak:

Adierazleak: kontratatutako enpresak bere txostenean ere oso ebaluazio positiboa egin du.

Ebaluazio **kuatitatiboa**:

Adierazleak:

- Sareko kontsulta-kopurua (Google Analytics bidez)
- zuzeneko kontsulten gorakada (bulegoan bertan, telefonoz, e-mailez, blog bidez, webgunetatik)

### Esperientziaren balorazioa

#### 5. Indarguneak

1. Gazte informazioaren egoeraren gaineko gogoeta eta etorkizuneko erronken aurreko erantzuna (adibidez, erabiltzaileen dibertsifikazioa eta segmentazioa, eta beharizan informatibo berrien aurreko erantzuna).

2. Metodologia alternatiboak hainbat ikuspuntu ematen ditu, eta ikusmira horietatik azterketa ezberdinak egin litezke, horrela informatzailearen lana aberastuz.

3. Motibazio handia, taldekideen jarrera aldekoa eta inplikazio bizia. Taldekideek modu positiboan baloratu dute lan-metodologia. Egindako lana Sareko beste osagaiei aurkezteko nahia dago, haiek ere lan-molde alternatibo hau erabiltzera animatzeko.

#### 6. Ahuluneak

1. Zaila da lan-sistema berria Sare osoan aplikatzea (gazte-informatzaileen lan-baldintzak direla-eta, ez dute erraz lanaldiaren % 10 metodologia berriari dedikatzea.

2.

3.

#### 7. Etorkizunerako aurreikuspenak

Lan-metodologia hau etorkizunean modu iraunkorrean txertatu nahi genuke informatzaileen eginkizunetan. Ondorioz, Sareko informatzaile bakoitza gai jakin batean espezializatu liteke, eta arlo horretan etengabe berritzeko eta eguneratuta egoteko ardura har lezake, bai edukien aldetik, bai koordinazio eta zabalkundearen aldetik.

#### **8. Esperientziaren finantzaketa**

Finantzabideak:

Gipuzkoako Foru Aldundia; Haur, Nerabe eta Gazteen Zerbitzua.

Giza-baliabideak eta baliabide materialak:

Baliabide materialak: bilera-gela, ordenagailuak (Interneteko lotura, kanoia, arbela).

Giza-baliabidea: 6 informatzaile, zentro koordinatzaileko arduradun bat eta Foru Aldundiko gazte-teknikari bat. Taldea MIK-eko aditu batek gidatu zuen.

Esperientziaren kostua:

6.000 euro

#### **9.- Aurkezteko erabiliko diren euskarriak**

Power-point dokumentua

Web-orria: [www.gipuzkoangazte.info](http://www.gipuzkoangazte.info)