

Design Toolkit

Mètodes

Diaris d'usuari



Fets

-  **Durada**
Mitjana
-  **Dificultat**
Baixa
-  **Expertesa**
Mitjana
-  **Participants**
Mitjà

Clasificació

Quantitatiu	✗
Qualitatiu	✓
Amb usuaris	✓
Expert	✗
Exploratori	✓
Síntesi	✗

Què és?

Un estudi de diaris –en anglès, *diary studies* o *user diaries*– és una tècnica qualitativa per a recollir dades sobre allò que fan i senten els usuaris. Els diaris d'usuari són artefactes que guien i permeten als participants transmetre, de manera convenient i expressiva, informació personal sobre la seva vida quotidiana o altres esdeveniments de la seva vida. Així, un diari UX consisteix en les descripcions de les experiències que un usuari té amb un producte o servei. Tanmateix, també es poden centrar, per exemple, en com els usuaris duen a terme una activitat.

Els estudis de diaris són ideals per a recollir informació a través del temps i permeten agafar mostres dels pensaments, sentiments o comportaments en moments clau d'un dia, setmana o el temps que es consideri necessari per a l'estudi.

Aquest tipus d'estudi es divideix en dos tipus: estructurats i no estructurats. Els estudis estructurats guien els participants i tracten temes específics, moltes vegades, a partir de fer preguntes predefinides. D'aquesta manera, s'obtenen respostes que es poden comparar més fàcilment entre els diferents participants. Els estudis no estructurats són de caràcter obert i són dirigits essencialment pels mateixos participants. Així, aquests reben poques pautes sobre què escriure. Els estudis de diaris no estructurats es fan servir habitualment per a la investigació exploratòria i solen ser el catalitzador cap a una investigació més granular.

Tradicionalment, els estudis de diaris es feien en paper, però avui dia és més habitual utilitzar solucions tecnològiques per a facilitar que els participants plasmin la informació a partir de fotografies digitals, vídeos i àudios, i enriquir així la informació recollida.

Quan?

Els estudis de diari són útils per a entendre conductes en un període de temps –normalment entre 1 o 2 setmanes–. Permeten entendre, per exemple:

- **Hàbits:** a quina hora del dia els usuaris utilitzen un producte? Què desencadena l'ús d'un producte o servei?

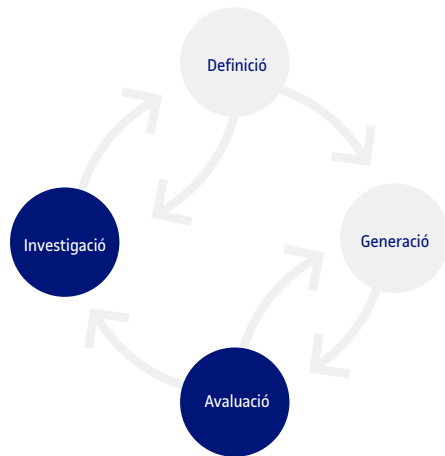
Generatiu



Avaluació



Etapa



- **Escenaris d'ús:** quin és el context en el qual es fa servir el producte/solució o es fa l'activitat? Quines són les seves tasques primàries?
- **Actituds i motivacions:** què motiva les persones a fer tasques específiques? Com se senten i pensen els usuaris?
- **Tasques i subtasques:** quin és el flux habitual d'ús d'un producte/solució o de la realització d'una activitat? Quines etapes les componen?

Com?

Un estudi de diari normalment es compon de tres fases principals:

Planificació i preparació: Aquesta fase consisteix a definir l'enfocament de l'estudi i els comportaments a llarg termini que calen comprendre. Així, cal tenir clar quines són les preguntes d'investigació que volem respondre i com s'obtidran aquestes respostes. També cal, en aquesta etapa, marcar els tempos del projecte, l'eina o les eines que es faran servir perquè els usuaris facin el seu diari, quines són les característiques dels participants que cal reclutar i quines instruccions/pautes se'ls donarà. De manera opcional, es poden programar reunions cara a cara o trucades telefòniques amb els participants per a resoldre dubtes sobre els detalls de l'estudi.

Execució (període de registre): Per a donar suport a un registre eficaç, s'ha de proporcionar un marc senzill. Per això, s'ha de ser específic sobre la informació que es necessita dels participants, sense eliminar la variabilitat natural i les diferències que no es poden planificar. (Descobrir allò inesperat i desconegut és, al capdavant, una de les raons principals per a fer la recerca de l'usuari.) Hi ha dues tècniques comunes que es poden fer servir per a recollir dades del diari dels participants: el registre *in situ* i la tècnica de fragments.

- **Registre *in situ*:** És el mètode més senzill per a recopilar dades. Es demana als participants que registrin la informació sobre les activitats rellevants en la situació en què es produeixen (o *in situ*). Els participants han d'informar de tots els detalls importants sobre aquesta activitat immediatament.
- **Tècnica de fragments:** Un altre mètode popular i menys intrusiu per a les activitats de registre és la tècnica del fragment. Amb aquesta tècnica, els participants només registren petits fragments d'informació sobre activitats tal com ocorren. A continuació, al final de cada dia, o quan els participants tenen temps, elaboren cada fragment, proporcionant detalls addicionals sobre l'activitat.

Després de l'estudi, també de manera opcional, es poden planificar entrevistes de seguiment amb els usuaris per a aprofundir en els registres, fer preguntes per a completar la història i aclarir dubtes.

Anàlisi de dades: Tenint en compte que els estudis de diaris són longitudinals, generen una gran quantitat de dades qualitatives. S'han de revisar les preguntes de recerca i aprofundir en totes les dades que s'han recollit per a trobar les respostes. Per exemple, si el focus de l'estudi consisteix en una determinada relació amb un producte o servei, s'haurà de consultar tot el recorregut de l'usuari i construir un mapa del recorregut per a ajudar a comprendre l'experiència d'usuari del principi fins al final.

Avantatges

- En general, els mètodes usats en UX se centren en un únic moment. L'avantatge principal d'un estudi de diaris és que permet recollir informació longitudinal. Així, per a avaluar una aplicació de mòbil, en la primera part de l'estudi es pot preguntar als usuaris com imaginarien l'aplicació i què n'esperen. Després, se'ls pot demanar les impressions i sentiments cada dia durant l'ús i en la part final, durant una entrevista o qüestionari posterior a l'estudi, que reflexionin sobre la seva experiència després de l'ús.
- Un altre aspecte que s'ha de tenir en compte és l'impacte del context en els resultats. Per exemple, quan es fa una entrevista, la presència de l'investigador pot influir en els resultats. Aquest fenomen s'anomena biaix de desitjabilitat social: quan sabem que som observats, tendim a comportar-nos d'una manera que creiem socialment desitjable. Els estudis de diaris, en canvi, ens permeten informar sobre esdeveniments i experiències en el seu context natural i sense la presència d'un observador, cosa que disminueix l'impacte del biaix.
- Les expectatives, els estats d'ànim i els contextos socials o físics influeixen en les experiències dels usuaris. Un estudi de diaris capta més fàcilment aquestes influències i mostra com s'ha format l'experiència de l'usuari en cada interval de temps. Per exemple, els resultats dels estudis de diaris poden revelar que el mal humor de l'usuari és allò que va afectar l'avaluació de la interfície. A més, en aquest tipus d'estudis no hi intervé la memòria, ja que els fets es recullen al moment i, per tant, la memòria no podrà influir ni modificar les dades.
- Baix cost: No només els estudis de diaris poden ser econòmics de dur a terme, sinó que també ens permeten fer altres recerques simultàniament.
- Dades qualitatives i quantitatives: Els estudis de diari ens permeten recollir imatges, àudio, ubicacions, respostes breus i dades d'enquestes. La recopilació de diversos tipus de dades ens permet construir una visió integral dels nostres usuaris.

Inconvenients

Els principals inconvenients del mètode són:

- Anàlisi de dades: La dificultat d'analitzar totes les dades generades, de diferent naturalesa, molt lligades als participants i poc comparables (sobretot en el cas dels estudis no estructurats). Aquests factors fan que l'investigador necessiti més temps per a l'anàlisi i també més expertesa.
- Seguiment dels participants: També cal aconseguir un important nivell de compromís dels participants per a obtenir entrades de diari suficients i fiables. Els estudis de diaris poden esdevenir avorrits i a vegades requereixen força temps als participants. Per això és important establir un canal clar per a la comunicació entre els investigadors i els participants. Una tasca important dels investigadors, sobretot a l'inici de l'estudi, és assegurar-se que els usuaris realment participin d'una manera recurrent.

Notes

- Reclutament de participants: La qualitat dels resultats depèn dels participants, ja que el diari està vinculat a la capacitat expressiva de la persona, sobretot quan hi ha moltes preguntes obertes. Així, caldrà assegurar-se que els participants tinguin la predisposició necessària per a formar part d'un estudi d'aquestes característiques.
- En relació amb el punt anterior, s'ha de pensar a planificar un període de registre adequat: Cal assegurar-se que l'estudi sigui prou llarg per a reunir la informació que es necessita, però també s'ha d'anar en compte de no dissenyar un estudi massa llarg (que faria que els participants estiguin menys compromesos).
- S'ha d'estar sempre actualitzat sobre les dades: Si s'obtenen dades de manera digital o immediata, a mesura que arriben, es poden avaluar de seguida. Això permet veure si el participant fa entrades al diari o si ho fa d'una manera útil per al projecte.
- Fer un estudi pilot: Els estudis de diaris triguen temps a planificar-se i dur-se a terme, per la qual cosa és útil fer un primer estudi pilot abans d'iniciar l'estudi amb tots els participants.

Referències

Universal Methods of Design: <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kAAh08y9k-94gHXac23t59ztBWzcWts8>

Dear Diary: Using Diaries to Study User

Experience: <http://uxpamagazine.org/dear-diary-using-diaries-to-study-user-experience/>

Get the Real Story: Adding Diary Studies to your UX Research Tool

Belt: <http://www.slideux.com/slideux/diary-studies-for-insightful-ux-research>

Diary Studies: Understanding Long-Term User Behavior and Experiences: <https://www.nngroup.com/articles/diary-studies/>.