

Design Toolkit

Mètodes

Observació



Fets

-  **Durada**
Llarga
-  **Dificultat**
Baixa
-  **Expertesa**
Bàsica
-  **Participants**
Mitjà

Clasificació

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

Què és?

L'observació és una habilitat de recerca fonamental que requereix una mirada atenta i un enregistrament sistemàtic de fenòmens, incloent-hi persones, artefactes, entorns, esdeveniments, comportaments i interaccions. En l'observació, el més important és mirar la realitat dels usuaris amb una mentalitat oberta, sempre tenint en compte l'efecte Hawthorne, també conegut com a l'efecte observador.

La recerca que va donar nom a aquest efecte es va fer durant el període 1924-32 a la fàbrica Hawthorne Works, a Cicero, Illinois. L'objectiu era estudiar els canvis d'il·luminació i els efectes que tenien en la productivitat dels treballadors. Els investigadors de l'estudi van concloure que la productivitat millorava quan es feien canvis en els nivells de llum; tanmateix, aquesta productivitat va disminuir un cop l'observació es va acabar. Va ser així com es va entendre que l'augment en la productivitat s'havia produït com a conseqüència de la motivació que tenien els treballadors pel fet que eren observats i es mostrava interès en ells. Aquest és un tipus de reactivitat en què els individus modifiquen un aspecte del seu comportament en resposta a la seva consciència de ser observats.

En el context del disseny, l'aplicació dels mètodes observacionals varia segons el grau de formalitat; que depèn 1) del nivell de preparació de les observacions, 2) dels mètodes de registre i 3) de l'anàlisi i ús que es farà després de les dades recollides. Les dues aproximacions més habituals són:

- L'observació semiestructurada o casual s'aplica normalment en la fase exploratòria del procés de disseny, en què la intenció és recopilar informació de referència per mitjà d'immersions en el context dels usuaris.
- L'observació estructurada o sistemàtica es formalitza pel grau de preestructura que s'imposa en sessions de recerca, utilització de fulls de treball, llistes de verificació o altres formes de codificació de comportaments o artefactes observats i esdeveniments. La codificació estructurada és ideal quan els elements ambientals o de comportament estan ben definits, sovint per mitjà d'observacions pilot semiestructurades prèvies.

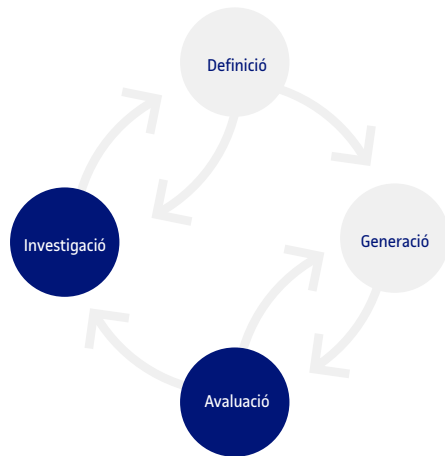
Generatiu



Avaluació



Etapa



A més a més, també podem classificar l'observació segons si és directa, quan l'investigador està realment present durant la tasca, o indirecta, quan la tasca es veu per altres mitjans, com per exemple l'ús d'una càmera de vídeo.

La investigació contextual és un altre mètode habitual de la caixa d'eines de l'investigador d'usuaris. En aquesta tècnica, l'observació es combina amb l'entrevista. Així doncs, el moderador observa a la vegada que fa preguntes per tal de recollir el màxim d'informació possible.

Quan?

L'observació dels usuaris en el seu context real és especialment útil per a informar l'especificació de requisits dels usuaris. Aquesta tècnica permet recollir una gran quantitat de dades qualitatives molt valuoses per a les fases inicials i exploratòries d'un projecte. Tanmateix, també és útil en la fase d'avaluació, ja que permet estudiar tasques i processos que els usuaris realitzen amb el producte o la solució.

Com?

Per a dur a terme l'observació d'usuaris, es poden seguir les etapes següents:

Definició i planificació

1. Definir els objectius de l'estudi: és clau començar per les preguntes de recerca per a preparar un guió de l'observació que ens permeti després respondre-les. Per això també cal decidir des de l'inici com s'analitzaran els resultats un cop finalitzada l'etapa d'observació.
2. Definir el grup d'usuaris objectiu i preparar l'eina de captació: si el grup d'usuaris que es vol investigar encara no està definit, cal fer-ho per a poder dur a terme la captació. L'*screener* és un document amb una llista de preguntes destinades a identificar els usuaris objectiu i eliminar els que no són aptes per a l'estudi.
3. Materials i eines: cal decidir la tècnica d'enregistrament que es farà servir. Es poden utilitzar notes escrites a mà (tradicionals), àudio o enregistraments de vídeo i àudio. Com més completa sigui la vostra gravació, més temps es trigarà a analitzar-la. Per tal de poder enregistrar els participants, caldrà preparar un document de consentiment que han de signar abans de començar l'observació. Idealment, es recomana que dues persones de l'equip participin en la investigació. Tanmateix, també és comú que en el cas de moderadors experts, aquesta persona ho pugui fer tot.

Durant l'activitat

- Es recomana fer una sessió d'observació pilot per a obtenir una idea d'allò que es pot esperar i per a provar la guia d'observació. Això

també ajudarà a valorar quant de temps ha de durar la sessió. Cal tenir en compte el temps inicial de preparació i explicació a l'usuari, i també una estona al final per a fer el tancament de la sessió.

- Cal assegurar-se que els usuaris siguin conscients del motiu de l'estudi i que no vegin l'observador en termes negatius.
- També s'ha d'intentar ser tan discrets com sigui possible; per això, cal impedir que els observadors i l'equipament hi interfereixin.
- S'ha d'anotar qualsevol esdeveniment que no s'hagi entès i intentar aclarir-ho amb l'usuari tan aviat com s'hagi completat la sessió.
- És important ser conscients de la gamma d'influències que afecten l'usuari i tenir-ho en compte per a la fase d'anàlisi.
- Si és possible, és interessant fotografiar l'àrea de treball dels usuaris o l'àrea d'operació, ja que farà de recordatori del context mediambiental.
- Després de les observacions, és aconsellable escriure les primeres impressions abans de l'etapa d'anàlisi, que serà la següent.

Anàlisi de les dades i informe

S'ha de fer una anàlisi i informe en relació amb les preguntes de recerca. L'anàlisi de les dades és una tasca clau per a treure el màxim benefici de les observacions i, per això, ha de ser rigorosa, fet que fa que sovint requereixi força temps. Tradicionalment, en l'anàlisi, hi treballaven només els investigadors, tanmateix en entorns de treball cada cop més àgils i *cross-functional*, es recomana que tot l'equip participi en aquesta tasca.

En una sessió col·laborativa, s'aporta tot el material resultant de les observacions (notes, transcripcions, fotografies, talls de vídeo, etc.) per tal de poder-les anotar en notes adhesives i després agrupar-les per temàtiques. En aquesta fase cal treballar individualment cada participant per a després consolidar els resultats. Així, algunes preguntes que poden guiar els membres de l'equip són:

- Quin és el significat del que s'ha observat?
- Perquè ha passat el que s'ha observat?
- Quins esdeveniments o comportaments han estat típics? Què ha estat inusual o peculiar?
- Hi ha connexions o patrons en allò que s'ha observat?
- Perquè les persones observades han fet accions d'una certa manera? Quines implicacions té això?
- Quins han estat els punts forts i febles de les observacions enregistrades?
- Hi ha connexions entre allò observat i les troballes d'estudis similars?

Un cop consolidats els resultats, és habitual preparar un informe resum d'allò que s'ha après en l'observació. Sempre que es pugui, s'aconsella incorporar talls de vídeo dels moments clau, ja que permeten entendre i ficar-se encara més en la pell dels usuaris.

Avantatges

- És un mètode força senzill de dur a terme i que es pot adaptar fàcilment a diferents objectius, segons la informació que calgui recollir.
- Permet veure què fan les persones en lloc de confiar en allò que diuen (autoinforme).
- És més probable descobrir les necessitats no satisfetes dels usuaris mentre se'ls observa fent la seva feina i identificar les àrees que creen problemes.
- Es pot entendre realment com els usuaris fan la seva feina en el context real. L'observació directa permet a l'investigador centrar l'atenció en àrees específiques d'interès.
- Permet observar les subtils de la feina, com per exemple les notes adhesives que sovint necessiten els usuaris per a recordar com fer servir el sistema.

Inconvenients

- Com hem vist amb l'efecte Hawthorne, els usuaris poden modificar el comportament en ser conscients que són observats i això pot fer que les dades que s'obtinguin siguin menys objectives i reals.
- Pot comportar un compromís de temps significatiu, especialment si s'observa durant períodes prolongats de temps.
- Pot ser un repte saber a què cal prestar atenció quan hi ha moltes coses que succeeixen al mateix temps.
- La fase més laboriosa de l'observació és l'anàlisi de les dades. És important dedicar-hi el temps necessari per a extreure'n aprenentatges rellevants i no quedar-se només en la superfície.
- La informació obtinguda depèn de la interpretació dels observadors.

Notes

- La cooperació dels usuaris és vital, de manera que les habilitats interpersonals de l'observador són importants. L'expertesa del moderador és clau per a observar allò que realment és rellevant per a respondre les preguntes de recerca i separar el component anecdòtic d'allò que realment és important.
- Es poden aplicar moltes tècniques diferents d'anàlisi. En aquesta fitxa s'ha comentat l'anàlisi col·laborativa a partir de les dades en brut. Però també hi ha tècniques més formals, com l'anàlisi del discurs o del contingut.
- És important recordar que les interpretacions només s'han de basar en allò que realment s'ha observat i no especular ni manipular les dades d'observació per a adaptar-se al marc teòric de l'estudi.

Referències

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

Hawthorne Effect: https://en.wikipedia.org/wiki/Hawthorne_effect

Interviews and Observation: <https://wiki.fluidproject.org/display/fluid/Interviews+and+Observation>

User observation/field studies: <http://www.usabilitynet.org/tools/userobservation.htm>

How to write participant screeners for better UX research results: <https://uxmastery.com/how-to-write-screeners-for-better-ux-research-results/>

Organizing Your Social Sciences Research Paper: Writing a Field Report: <http://libguides.usc.edu/writingguide/fieldreport>