

Design Toolkit

Mètodes

Observació contextual



Fets

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

Clasificació

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

Què és?

Per a dissenyar un producte o servei, els dissenyadors han d'entendre com són els usuaris i quin és el context en què s'utilitzarà. Sense aquesta informació és probable que els productes siguin poc usables (difícils d'entendre i d'utilitzar), que no tinguin relació amb les necessitats reals o que continguin funcionalitats prescindibles.

L'observació contextual és un mètode de recerca qualitatiu en què s'entrevista i observa l'usuari en el seu context real, en comptes de fer-ho en un laboratori o en un context artificial.

L'observació contextual forma part del corrent de disseny contextual (*contextual design*) que, en un procés de disseny centrat en l'usuari (DCU), proporciona mètodes per a recollir dades sobre els usuaris en context, interpretar i consolidar aquestes dades d'una manera estructurada, utilitzar-les per a crear i prototipar productes i serveis, i avaluar-los iterativament amb els usuaris.

L'objectiu és obtenir informació que permeti dissenyar d'una manera efectiva. Aquesta informació es refereix a:

- les característiques dels usuaris,
- les tasques que realitzen, i
- els seus valors, objectius i dificultats.

L'observació contextual té com a finalitat, doncs, obtenir informació real per a evitar treballar sobre idees preconcebudes que ens farien dissenyar per allò que creiem que és, en comptes de per allò que és en realitat.

Materials

Bloc de notes, càmera o micròfon per a enregistrar.

Quan?

En la fase d'investigació, al principi del projecte, quan necessitem conèixer quines tasques fan els usuaris en el seu context real, quines són les seves necessitats i objectius, i amb quines barreres es troben.

També en la fase d'avaluació, per a observar l'ús del producte en el seu

Generatiu

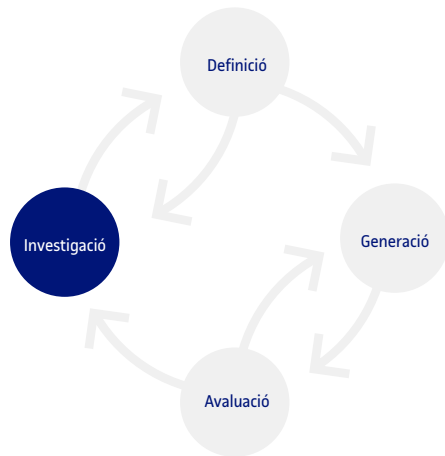


Avaluació



context real.

Etapa



Com?

1. Definició de l'abast.
2. Identificació dels usuaris.
3. Planificació de les sessions.
4. Preparació del guió de les sessions.
5. Observació de l'usuari.
6. Anàlisi de resultats i recomanacions de disseny.

Avantatges

- Permet revelar un coneixement tàcit sobre el procés pel qual es porta a terme una tasca, és a dir, un coneixement que els mateixos usuaris no en són conscients (i que, per tant, no es pot obtenir amb una entrevista).
- Generalment permet obtenir informació molt fidedigna, perquè és el mateix participant el que defineix els seus objectius i les tasques que ha de realitzar per a assolir-los.
- S'obté una informació molt detallada sobre el procés que realitza l'usuari, les dificultats a les quals s'enfronta, l'equipament amb el qual treballa, l'espai en què es troba, el temps que triga a realitzar una tasca i si disposa d'ajuda per a completar la tasca.
- És una tècnica flexible que es pot portar a terme en contextos molt diferents.

Inconvenients

- L'observació dels usuaris pot requerir molt temps, de manera que cal tenir en compte les implicacions que això pot tenir en la temporalització del projecte.
- El fet que hi hagi un observador altera les condicions habituals del context. Cal considerar la possibilitat que l'usuari modifiqui –fins i tot de manera inconscient– el seu comportament.

Notes

- Cal ser rigorós en l'anàlisi de les dades recollides.
- Cal tenir en compte els biaixos produïts pels canvis possibles en el comportament de l'usuari quan se sent observat.
- Si es dissenya per a un públic nombrós, no es pot extrapolar completament el comportament de la mostra a tots els usuaris. Cal complementar l'observació amb informació addicional i cal avaluar el disseny resultant.

Referències

Affairs, Assistant Secretary for Public. (2013, 30 de Juny). «Contextual Interview». Usability.gov. [Data de consulta: 10 d'Abril de 2017]. <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/contextual-interview.html>.

BEYER, H.; HOLTZBLATT, K. (2017). *Contextual design: defining customer-centered systems*. San Francisco / CA: Morgan Kaufmann.

«Contextual inquiry». *UsabilityNet*. [Data de consulta: 10 d'Abril de 2017]. <http://www.usabilitynet.org/tools/contextualinquiry.htm>.

«Contextual Interviews and How to Handle Them». *The Interaction Design Foundation*. [Data de consulta: 10 d'Abril de 2017]. <https://www.interaction-design.org/literature/article/contextual-interviews-and-how-to-handle-them>.

GAFFNEY, G. (2004, 10 de Desembre) «Contextual Enquiry – A Primer – SitePoint». [Data de consulta: 10 d'Abril de 2017]. <https://www.sitepoint.com/contextual-enquiry-primer/>.

HOLTZBLATT, K.; BEYER, H. «Getting Started with Contextual Techniques». [Data de consulta: 10 d'Abril de 2017]. http://www.sigchi.org/chi96/proceedings/sigs/Beyer/bh_txt.htm.

KUNIAVSKY, M.; GOODMAN, E.; MOED, A. (2012) *Observing the user experience a practitioner's guide to user research*. Amsterdam: Morgan Kaufmann.

HERRING, D. *The Four Principles of Contextual Inquiries*. [Data de consulta: 10 d'Abril de 2017]. https://www.bing.com/cr?IG=90C4D03D8DC14EEF977B739794E8A407&CID=28B291E8486F60EE34189B8849FF61F4&rd=1&h=YLDyEfqg9DqwZU7xFGb9g1aOf4JSSdDe7XPPgT_AWYU&v=1&r=https%3a%2f%2fwww.linkedin.com%2fpulse%2ffour-principles-user-interviews-david-herring%3farticleId%3d6054791541199826944&p=DevEx,50611.

«Usability Body of Knowledge». [Data de consulta: 20 d'Abril de 2017]. <http://www.usabilitybok.org/contextual-inquiry>.