



TÈCNIQUES D'ESTUDIS D'USUARIS

Júlia Baena (Biblioteca)
Juny 2023
biblioteca@imyp.cat

Què són els estudis d'usuaris?

Conjunt d'eines per analitzar, de forma **quantitativa** i **qualitativa**, un grup de persones.

Què permeten analitzar?

- Característiques
- Hàbits
- Usos
- Necessitats, desitjos, motivacions...
- Habilitats
- Grau de satisfacció
- Mancances
- etc.

Què necessites?

És important saber quins són els teus objectius d'investigació i quin tipus de dades necessites a l'hora de triar l'eina (o la combinació d'eines):

-Si vols saber **quantes** persones mengen gelats, amb quina freqüència...Necessites **dades quantitatives**.

-Si vols saber **perquè** trien determinat sabor de gelat o quins sabors prefereixen, necessites **dades qualitatives**.

Hi ha vida més enllà de les enquestes en línia

Val més fer 3 entrevistes profundes, si es vol informació qualitativa i esbrinar motius i causes d'un fet, que 10 enquestes fetes en una població de 100 persones. En el cas de les entrevistes, cal triar bé a qui li pregunteu i per què li pregunteu.

Decidir si realment cal fer una enquesta en cas que no sigui representativa: es poden aprofitar dades ja recollides per estadistes professionals i que sí son representatives de la població, com l'IDESCAT o l'INE.

Idescat: <https://www.idescat.cat/>

INE: <https://www.ine.es/>

I com saps quin tipus de dades necessites i quin tipus triar?

Cal pensar en:

- **Objectiu de l'estudi:** Què volem conèixer del grup de persones investigat? El què, el per què, el com...
- **Persones investigades** --> mostra
- **Temps de l'estudi** (temps de resposta, temps que et portarà analitzar els resultats, etc.) --> recursos humans i de temps que tens (fer un calendari)
- **Disseny de l'eina**

Mètodes directes i indirectes

Directes:

- **Enquestes**
- **Entrevistes**
- **Observació**
- Focus group
- Delphi
- Eye-tracker
- Incident crític

Indirectes:

- **Anàlisi dels documents produïts** per les persones
- Anàlisi de registres de sistema (visites a un web, per exemple)

Com dissenyar una bona enquesta?

- **Conceptes bàsics d'estadística aplicada**
- **Tipus de mostra**
- **Consells per redactar les preguntes**

- **Conceptes bàsics d'estadística aplicada**

Població (N)

Conjunt de tots els elements que comparteixen una o varies característiques, de la que es desitja estudiar un fenomen, caràcter o variable.

Pot ser **finita** (per exemple, els alumnes del centre) o **infinita** (els nombres naturals, les persones en general)

- **Conceptes bàsics d'estadística aplicada**

Mostra (n)

Subconjunt de la població (N).

Per exemple, si vull estudiar els hàbits d'alumnes de 1r Batxillerat i envio una enquesta només a 25, la població (N) serà tots els alumnes de 1r de batxillerat i la mostra (n) seran els 25.

Com dissenyar una bona enquesta?

- **Quan es fa una enquesta, es busca que la mostra permeti fer generalitzacions.**

Per exemple, si voleu saber el nombre de llibres llegits en funció del nivell d'estudis, necessitareu el mateix nombre de persones de cada grau d'estudi.

Si no podeu assegurar la generalització:

- 1) Empreu un altre mètode
- 2) Empreu dades ja fetes (INE, Idescat)
- 3) Indiqueu que la mostra no és estadísticament significativa

- **Conceptes bàsics d'estadística aplicada**

Individu

Element de la mostra. Persona o objecte que conté informació que es desitja estudiar

Per exemple, si vull estudiar els hàbits d'alumnes de 1r Batxillerat i envio una enquesta només a 25, la població (N) serà tots els alumnes de 1r de batxillerat, la mostra (n) seran els 25, i els individus seran cadascuna de les 25 persones.

- **Conceptes bàsics d'estadística aplicada**

Variables:

- **Qualitatives:** La característica mesurada és un atribut (categoria). Per exemple: el color.
- **Quantitatives:** la característica es pot mesurar a través d'un nombre real. Per exemple: l'edat.

- **Tipus de mostra**

Probabilístic:

- Aleatori simple
- Aleatori sistemàtic
- Aleatori estratificat
- Conglomerats

No probabilístic:

- Accidental
- Intencional

Empíric:

- Per quotes

- **Tipus de mostra**

Quan feu enquestes que envieu a tothom (obertes), us adreceu a una població (N) infinita i esteu fent un mostreig no probabilístic accidental o intencional.

- **Accidental:** Envieu un mail a tot Batxillerat amb una enquesta (= oportunitats de resposta per tothom).
- **Intencional:** pregunteu només a les persones que trieu vosaltres (com les enquestes al carrer).

Avantatges: fàcil, ràpid

Desavantatges: poca fiabilitat (no pots generalitzar resultats)

- **Tipus de mostra**

Mida de la mostra:

Depèn. Si voleu conèixer hàbits, la mida de la mostra ha de ser prou gran; o opinions polítiques, on és important no tenir biaixos (caldrà estratificar: preguntar a persones de diferent tipus).

Si voleu conèixer opinions generals o sobre un producte (com la satisfacció dels clients), no cal que sigui tan gran, doncs les dades que obtinguis ja et seran útils. Ara bé, no podeu extrapolar resultats (generalitzar).

- **Tipus de mostra**

Calcular la mostra necessària per tenir significació estadística:

<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

A major marge de confiança, més precisió

A major marge d'error, menor precisió

- **Tipus de mostra**

Generalitzar resultats:

Voleu investigar els gustos literaris de la gent jove.

Enquesteu a 15 alumnes de Batxillerat, companys vostres de classe.

Quins biaixos ens podriem trobar? Seria representatiu?

- **Tipus de mostra**

No podreu afirmar que els resultats de l'enquesta sobre els gustos literaris de l'alumnat de Batxillerat siguin els mateixos que els de la població jove en general, perquè poden variar molt en funció de diferents factors. La mostra seria massa petita i tindria biaixos.

Consells per enquestes

- Preguntes clares, concretes, fàcils d'entendre i no tendencioses
- Enquesta curta: si es triga 30 minuts en respondre, és possible que moltes persones l'abandonin a mitges. Podeu avisar del temps aproximat de resposta a l'inici.
- Considereu l'obligatorietat de respondre algunes preguntes
- Considereu incloure preguntes de resposta oberta.
- Eviteu sempre que sigui possible (i més en menors d'edat) preguntar per dades personals identificatives, com nom i cognom o adreça de correu electrònic).

Consells per enquestes

Preguntes clares, concretes, fàcils d'entendre i no tendencioses

Quins problemes has tingut amb la nostra empresa?

Consells per enquestes

Preguntes clares, concretes, fàcils d'entendre i no tendencioses

Quins problemes has tingut amb la nostra empresa?

Pregunta tendenciosa: ja li estàs dient a la persona que hi ha problemes!

Quina diferència veus entre el producte X i el producte Y ?

Quina diferència veus entre el producte X i el producte Y?

Quin tipus de diferència? I si la persona no coneix el producte Y?

Utilitzes el producte X?

Mai o sempre?

Sí o No?

Utilitzes el producte X?

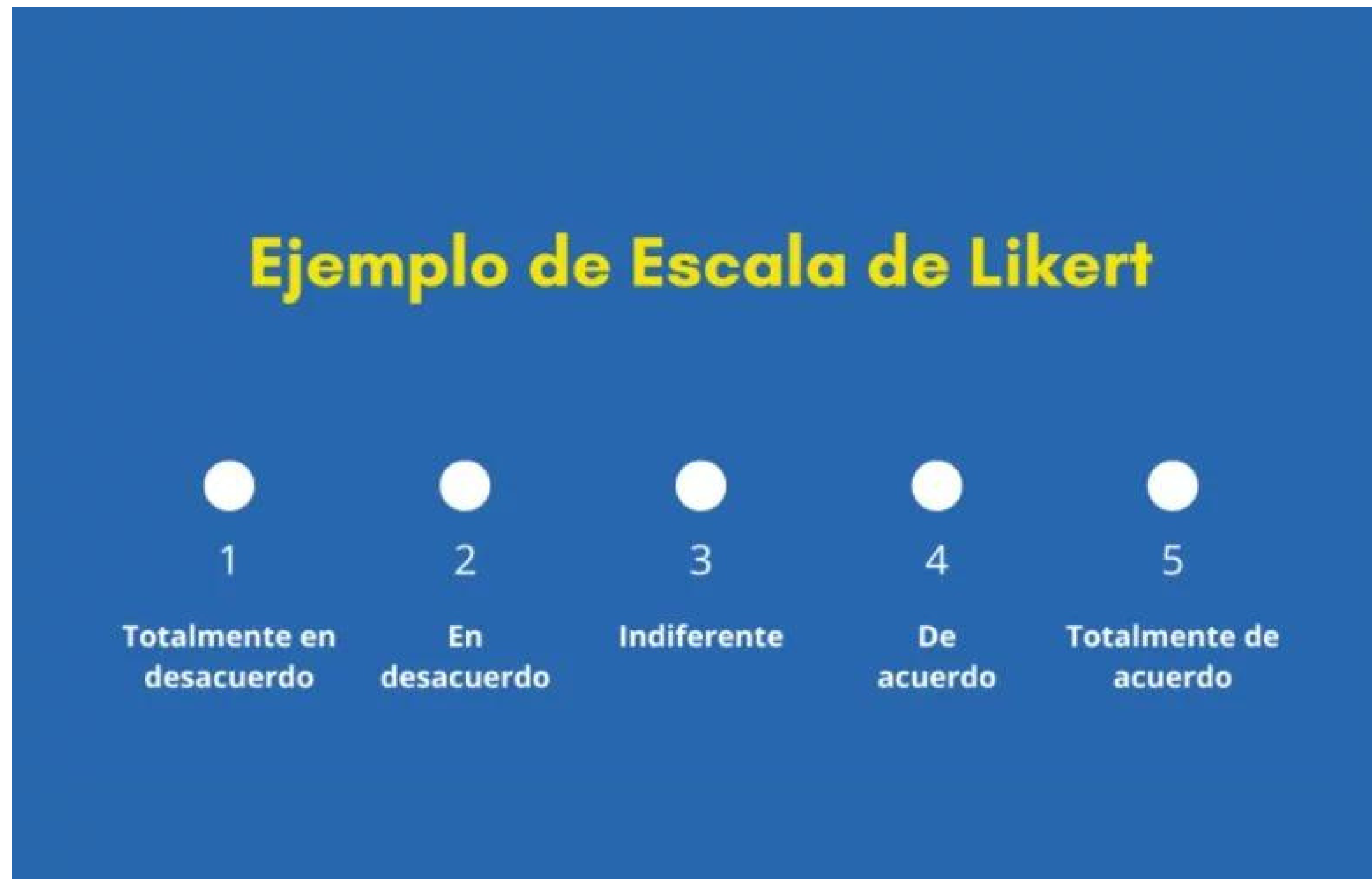
Mai o sempre?

Sí o No?

Pregunta massa tancada (amb poques opcions).

Si poseu de vegades, tampoc és correcte: què vol dir de vegades? Un cop l'any? 5? Concreteu trams de resposta.

Per mesurar el grau d'alguna cosa, podeu utilitzar escales de Likert imparells (entre 5 i 10):



Font de la imatge:<https://www.mdirector.com/blog/7-ejemplos-de-escala-likert-para-tus-encuestas-via-email/>

Què penses sobre el producte X i el producte Y?

Què penses sobre el producte X i el producte Y?

Exemple de pregunta massa oberta (esteu preguntant dues coses alhora)

Enquesta adreçada a tothom, on es pregunta quantes hores dedica a l'estudi al dia.

Exemple d'enquesta mal dissenyada i amb resposta esbiaixada; jo posaré 0, perquè no estudio. Heu de tenir clar a qui pregunteu a l'hora de pensar les preguntes!

Tipus d'entrevistes

- **Estructurada:**

Preguntes tancades, en un ordre concret:

Quin és el sabor de gelat que t'agrada més?

- **Semiestructurada:**

Preguntes més obertes o flexibles: a partir de les respostes, l'entrevistador pot preguntar coses no previstes.

- **No estructurada:**

L'entrevistador proposa un tema:

Parla'm dels gelats

Consells per entrevistes

- Busqueu un lloc tranquil (la biblioteca és un bon lloc) i un bon moment
- Informeu sobre l'objectiu
- Informeu sobre si serà anonimitzada o no
- Informeu sobre què fareu després amb aquelles dades personals
- En cas de menors, necessiteu autorització de tutors legals
- Ho podeu fer en vídeo, en àudio o per escrit
- Si és àudio o vídeo, podeu transcriure l'entrevista amb una IA, com la de Softcatalà:
- <https://www.softcatala.org/transcripcio/>



**GRÀCIES PER
LA VOSTRA ATENCIÓ**