

ACTIVIDAD 1: ETNOGRAFÍA

Observar usuarios y sus experiencias reales



[Image credit](#)

IDEA: ¿Cómo observar a las personas para detectar problemas de uso de artefactos/productos y de diseño? ¿y si (creemos que..) están bien diseñados, por qué las personas no los usan correctamente?

Propuesta: Vamos a actuar como OBSERVADORES/etnógrafos de lo que pasa en la vida real (donde veamos un conflicto de interacción) y vamos a intentar sacar conclusiones objetivas


Ejercicio: Piensa que eres “**GURB**” que has llegado desde un planeta exterior a Granada, y te relacionas con las personas para entender sus costumbres (ocio, movilidad, compras, etc). EN TU CIVILIZACIÓN TODO YA ESTÁ AUTOMATIZADO Y SIEMPRE SOIS FELICES CON VUESTROS ROBOTS, por lo que sientes curiosidad de aquellas situaciones en las que las PERSONAS interactúan con objetos/artefactos/dispositivos para realizar acciones y se “ENFADAN/ DESESPERAN/ MOLESTAN”.

Para ello, debes 1) Rellenar la ficha de OBSERVACIÓN (con fotografías si es posible) y 2) Rellenar la ficha de SITUACIÓN. Es IMPORTANTE que sean situaciones REALES y no inventadas, que tengan alguna INTERACCIÓN con objetos/artefactos. Como ejemplo puedes observar situaciones relacionadas con: planificación de la compra, organizar un viaje, movilidad por la ciudad, ocio y actividades deportivas, etc.

Referencias y guías:

GURB: Protagonista de “Sin noticias de Gurb” de Eduardo Mendoza. <http://quelibroleo.com/sin-noticias-de-gurb>
Ethnography (Dave Randall, Mark Rouncefield) en The Encyclopedia of Human-Computer Interaction 2ª ed. Interaction Design Foundation
<https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/ethnography>

ETNOGRAFÍA: FICHA DE OBSERVACIÓN

TÍTULO: Dificultad de enviar partes de baja de forma online		Fecha: 27/03/2021
<p>Gurb Observa:.... (100/300 palabras)</p> <p>Una madre de alrededor de 50 años, que es auxiliar de enfermería, trabajando para la diputación de Granada, tiene una lesión por caída y tiene un brazo escayolado, es por ello que no puede trabajar mientras esté en ese estado, y necesita pedir la baja. El problema es que con la pandemia del COVID-19, la gestión de estos procesos se realiza de manera online en la página oficial de la diputación de Granada. Solo recibe un correo donde se le informa que debe acceder a la sede electrónica y buscar el trámite de solicitar baja, pero no recibe más información sobre los pasos a realizar en el trámite. Por tanto, una vez accede al trámite, se encuentra sin una guía paso a paso y con una interfaz que le sugiere que debe de incluir información al respecto, y añadir fotos del parte médico. Se encuentra en primer lugar con el problema de que las fotos las tiene en el móvil y no en el PC, por tanto tiene que pasarse las fotos al ordenador y decide hacerlo por Whatsapp, se envía las fotos a un chat con su marido, y desde el ordenador, con la aplicación de Whatsapp Web, se las descarga en el ordenador. Una vez con las fotos ya en el PC, le cuesta en la página encontrar el botón de subir fotos puesto que no es muy visible ni intuitivo, después de encontrarlo, tiene que examinar sus archivos, en lo cual tarda un rato. Finalmente consigue subir la foto y terminar el trámite, pero con muchos problemas de entendimiento.</p>		
(foto1)		<p>(foto2)</p> 

ETNOGRAFÍA: FICHA DE SITUACIÓN (ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN)

Personas [WHO] Mujer de alrededor de 50 años	Qué [WHAT] Realizar un trámite para darse de baja en el trabajo	Cómo [HOW] De manera online, con un ordenador
Donde [WHERE] En su casa, con su ordenador	Por qué [Why] Porque tiene una mano escayolada	Estado de ánimo: [enfadado / triste / feliz / enojado / ansioso /..] Enfadada, ansiosa y enojada
¿Cual es el factor crítico? Entender que hay que hacer una vez entras al trámite, y el boton de subir fotos que sea mas intuitivo.	¿Cómo se podría hacer mejoras? Enviando unas instrucciones paso a paso y con fotos con flechas indicativas, realizando asi el proceso más sencillo y fácil de hacer.	¿Cómo valoras esta situación? frecuente / inusual / crítica... etc. frecuente , usual y molesta

updated: 8 feb 2021