

## -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

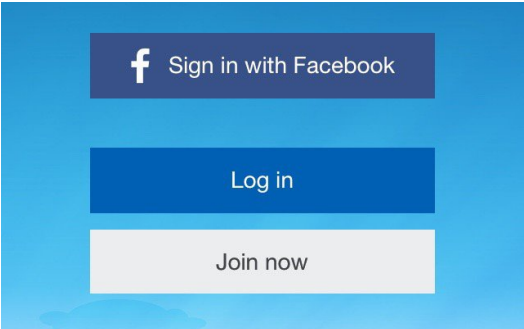
**Ejercicio:** Piensa que eres “**GURB**” que has llegado desde un planeta exterior a Granada, y te relacionas con las personas para entender sus costumbres (ocio, movilidad, compras, etc). EN TU CIVILIZACIÓN TODO YA ESTÁ AUTOMATIZADO Y SIEMPRE SOIS FELICES CON VUESTROS ROBOTS, por lo que sientes curiosidad 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 2º 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: Inicio de sesión en nuevo dispositivo	Fecha: 16/03/2021
<p><b>Gurb Observa:.... (100/300 palabras)</b></p> <p>El usuario compró hace poco su primera tablet para sustituir un ordenador desfasado. No estuvo presente los días posteriores a su llegada, así que la inició y configuró por primera vez su esposa. Ella introdujo como cuenta asociada al dispositivo un correo electrónico <b>del usuario</b> (no de ella).</p> <p>El usuario ahora se encuentra con multitud de aplicaciones que abre por primera vez en las que tiene que iniciar sesión, y alega que no sabe con qué cuenta hacerlo, porque no está seguro de cuál es la cuenta asociada. Esos dos términos realmente no tienen relación: <b>podría iniciar sesión en las aplicaciones con cualquier cuenta</b>, no necesariamente la vinculada. Aun así el usuario <b>prefiere esperar a que le asista alguien</b> que sepa más que él, y subsana el problema con el navegador de internet, que no requiere inicio de sesión.</p>	
<p>(foto1)</p> 	<p>(foto2)</p>

ETNOGRAFÍA: FICHA DE SITUACIÓN (ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN)

<b>Personas [WHO]</b>  Varón de 54 años, casado, le gusta la tecnología y los gadgets pero no los entiende.	<b>Qué [WHAT]</b>  El usuario no logra iniciar sesión en multitud de aplicaciones.	<b>Cómo [HOW]</b>  Su esposa inició sesión por él, y ahora no sabe cuál es la cuenta de google asociada. Las aplicaciones en el nuevo dispositivo requieren inicio de sesión.
<b>Donde [WHERE]</b>  Tablet Samsung Galaxy Tab s6.	<b>Por qué [WHY]</b>  El usuario no es familiar con el concepto de iniciar sesión en distintas aplicaciones, piensa que debe ser con la cuenta vinculada, que desconoce.	<b>Estado de ánimo:</b> [enfadado / triste / feliz / enojado / ansioso /.. ]  Frustrado y enfadado.
<b>¿Cual es el factor crítico?</b>  El usuario no está acostumbrado a iniciar sesión en apps en las que solía estar logueado por defecto.	<b>¿Cómo se podría hacer mejoras?</b>  Las aplicaciones podrían tener alguna usabilidad aún sin iniciar sesión, y la función de autocompletado de la tablet podría ser más proactiva y sugerir en la pantalla de inicio de sesión una cuenta.	<b>¿Cómo valoras esta situación?</b> frecuente / inusual / crítica... etc.  Poco frecuente pero común, no todos los días uno empieza de cero con un nuevo dispositivo.

Como apunte tonto: Gurb no es el protagonista del libro! Se pierde en Barcelona al principio del todo y el narrador protagonista es su compañero, que no tiene nombre. Gurb solo vuelve a hacer aparición al final, toda la trama es encontrarlo :-)

updated: 8 feb 2021