

Ethnographic research is to see the world and challenge, from the perspective of another person. (based on d.school etnographic template) Template, DIU - Ethnographic analysis (30/01/2023) https://mgea.github.io/UX-DIU-Checklist/index.html

# How to use the template

- Start identifying observer and information about the observation. (objective data). Write the observation as neutral as posible.
- Infer what is happening, fill the information answering these questions. In some cases, you may guess the cause of the problem, so it is more subjective.
- if it is possible, you may add images of the situation to explain better what's happening. The reason may be the person (attitude, knowledge), the artifact (bad desig) or the environment (noise...) or a mixture of them.
- Add your personal opinion (analysis) about the critical factor and how to improve it.

- d.stanford (2006) Ethnography Fieldguide https://dschool.stanford.edu/resources/ ethnography-fieldguide
- Resources: <a href="https://github.com/mgea/DIU">https://github.com/mgea/DIU</a>

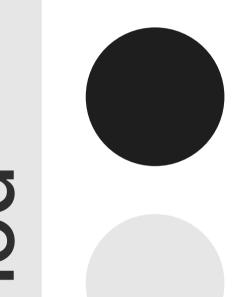


Name: Rubén

Where: Granada

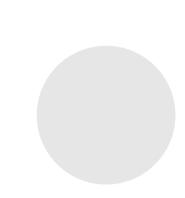
Date: 23/03/2023

Start: 9am End: 10am (hour)



Direct observation

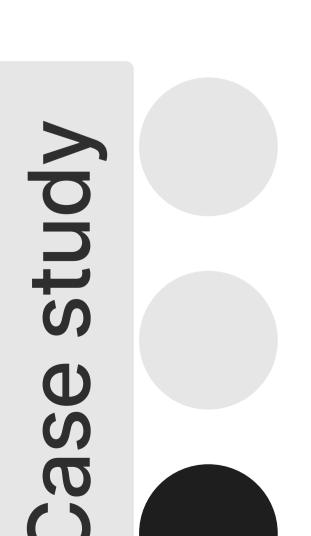
Interview



Photo/video

### Explain with your words the observation

- 1. Pregunta al amigo que se lo comentó por la página.
- 2. Busca la página y va buscando el tour que le interesa.
- 3. No le hace mucha gracias los tours porque son muy típicos pero se decanta por uno.
- 4. Al leer todo y elegir una fecha le salta la aplicación intermediaria de la reserva.
- 5. No entiende inglés y comienza a reirse y hacer bromas, pero, poco a poco se enfada porque no encuentra ninguna forma de traducirlo.
- 6. Finalmente le aconseja llamar al soporte y lo hace obteniendo el resultado que deseaba.



Casual (accidentally)

Sometimes

## Who?

La persona que se ha observado en cuestión es un hombre joven, que no tiene mucho conocimiento del uso de las tecnolologías

## What?

Lo que ha sucedido es que a la hora de reservar una fecha aparece un intermediario para reservar que está en inglés y no comprende

### How?

La forma en la que ha resolvido el problema ha sido poniéndose en contacto con el soporte para que le ayuden

## Where?

Todo el proceso lo ha realizado en su domicilio junto con sus familiares

# Why?

Porque es la única forma de reservar una fecha para poder asistir al tour sin tener que seguir utilizando la página ya que no entiende el inglés.

# What is happening?

Es incapaz de realizar la reserva debido a que está en otro idioma, se altera y enfada hasta que uno de sus familiares le diga que llame por teléfono.

What is the problem?

## Feeling?

- Al principio: Relajado y feliz.
- Cuando comienza a enfrentar el problema gradualmente se van enfadando y agobiando porque no encuentra otra forma.
- Finalmente está aliviado y contento por el trato del soporte técnico

### **Critical Factor?**

Traducción no consistente

## Should be improved?

Debería de arreglarse ya que no sólo es visitado por extranjeros sino por hispanos que quizás no saben inglés y puede suponer un problema