

## Conociendo a los usuarios y su contexto

Tarea en grupo

Fecha de entrega: agosto 2

### Objetivo de la actividad

Observar y documentar procesos o servicios de una experiencia cotidiana. Esta documentación será el material primario del proyecto conductor del curso. Las experiencias son:

- Viajar en Avión
- Comprar el mercado
- Consumir servicios en una estación de servicios
- Comer en un restaurante
- Ir a un museo

### Qué hay que hacer?

Mirar referencia en texto  
guía: métodos 3.5 y 3.6

Grupos de 4 personas, serán asignados a un contexto en el que deben realizar observaciones de los actores de una experiencia que sucede en ese contexto. Para estructurar la observación, el grupo debe:

- Ir individualmente o en equipo a un lugar donde suceda la experiencia asignada y estar allí el tiempo que requiera una documentación completa. Una hora de observación usualmente es suficiente, pero es posible que se requiera más de una visita.
- Reunirse en equipo y listar los procesos que conforman la experiencia asignada.
- Cada miembro del equipo debe seleccionar de la lista un proceso e identificar los actores que intervienen en él. Los actores son personas, objetos, piezas de información o cualquier otro elemento que influya la ejecución del servicio o el proceso. No obviar aspectos como el clima, la iluminación o el ruido.
- En una segunda visita al lugar donde suceda la experiencia asignada, observar y documentar individualmente las características y acciones más relevantes de cada uno de los actores del proceso elegido.

La documentación puede combinar dos o más de las siguientes técnicas:

- Notas de campo: palabras, frases o citas anotadas durante o inmediatamente después de la observación.
- Esquemas y dibujos: bocetos que representan la relación espacial, temporal o de jerarquía entre los actores.
- Registro fotográfico: fotografías representativas de situaciones o aspectos que llaman la atención de la experiencia.
- Registro Audiovisual: videos de situaciones o aspectos que llaman la atención de la experiencia.
- Individualmente analizar el material recogido identificando aspectos que contribuyen o deterioran la calidad del proceso observado.
- Construir en grupo una historia de la experiencia soportada por una línea de tiempo visual en la que cada miembro del grupo aporte con los principales aspectos observados que contribuyen o deterioran la calidad de la experiencia de las personas involucradas.
- Presentar la historia en clase para discusión de grupo. No olvidar traer toda la documentación.

**Mirar referencia en texto  
guía: método 4.17**

### Entregables

La línea de tiempo para la presentación en clase debe ser impresa en formato de pliego. Seguir este ejemplo: Línea de tiempo de la basura (hasta 2002) <http://bit.ly/143rzK2>

Otros ejemplos de referencia

- Línea a tiempo del iPhone (hasta 2008) <http://bit.ly/10XYZ8i>
- The future as foretold in the past: <http://bit.ly/Y2sKIX>

Traer a clase toda la documentación de las observaciones

### Aspectos a tener en cuenta

*Autorización y confidencialidad de los datos.* Algunas experiencias requieren autorización para ser registradas. En algunos casos es necesario garantizar la confidencialidad de los datos registrados, especialmente cuando hay fotografías o videogramaciones.

Estas experiencias se pueden observar en el entorno colombiano o en un entorno internacional como en New Orleans.

Algunas técnicas de registro son más apropiadas para algunas observaciones. El siguiente cuadro describe algunos aspectos y recomendaciones:

Técnica de registro	Aspectos positivos	Aspectos negativos	Recomendaciones
Notas de campo	Poco obstrutivas. Rápidas y sucintas. Fáciles de analizar y agrupar.	Toma tiempo de registro. Difíciles de comparar entre investigadores.	Siempre anota localización, hora y fecha. Ejemplos en: <a href="http://bit.ly/19tKL4a">http://bit.ly/19tKL4a</a> <a href="http://bit.ly/15Nbqgg">http://bit.ly/15Nbqgg</a> Mas información en: <a href="http://bit.ly/18LejTI">http://bit.ly/18LejTI</a> La aplicación Evernote puede ser muy útil.
Esquemas y dibujos	Poco obstrutivos. Rápidos y sucintos. Ilustrativos de tiempo, espacio o jerarquía. Fáciles de compartir para discusión	Toma tiempo de registro. Baja fidelidad de registro	No es importante la calidad del dibujo. Ejemplos en: <a href="http://bit.ly/18IUnEG">http://bit.ly/18IUnEG</a> <a href="http://bit.ly/10PrdYH">http://bit.ly/10PrdYH</a> <a href="http://bit.ly/12bB08e">http://bit.ly/12bB08e</a>
Registro fotográfico	Muy poco obstrutivo. Alta fidelidad de registro. Económico.	Malas fotografías no proveen ninguna información de análisis.	Buena técnica para documentar procesos o para registrar evidencia. Cámaras pequeñas son más convenientes.
Registro audiovisual	Muy poco obstrutivo. Provee evidencias para argumentación. Puede ser analizado varias veces	Costosa. Mucho tiempo de análisis Requiere autorización de los sujetos.	Tres horas de análisis por cada hora de grabación. Video capturado con celular o tablet es de suficiente calidad. Requiere de software y hardware. (iMovie o Windows Movie Maker)