

Escuela Técnica Superior de Ingenierías



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Práctica 1: Análisis del interfaz de usuario. Revisión de usabilidad


Diseño de interfaces de usuario

**Realizado por:
Alejandro Núñez Suárez
Enrique Jose Merino Arribas**

Índice

- 1. Empathy Map**
- 2. Competitive Analysis**
- 3. Persona**
- 4. Experience Journey Map**
- 5. Usability Review y resumen de la valoración**

1. Empathy map



Empathy Map


When you empathize you try to understand you users' perspective, help to define the problem, and it can reflect an aggregation of multiple users. (based on design thinking method)

Template, DO - ethnographic analysis (01/01/2023)
<https://imga.github.io/DO-DO-Checklist/index.html>

How to use the template

- 1 Add your current personal experience (informal writing)
- 2 Try to observe people and extract what's happening (SAY/DO/THINK/FEEL)
- 3 Try to guess relevant information from this observation (NEEDS & INSIGHTS)

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS



• Rikke Friis, Teo Yu Sang (2021) **Empathy Map: Why and How to Use It.** Interaction Design Foundation <https://www.interaction-design.org/fundamentals/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it>

• **Empathize**, Interaction Design Foundation <https://www.interaction-design.org/fundamentals/article/empathize>

• **5 School empathy map** <http://ttschell-std.stanford.edu/wp-content/themes/dscho2007/methods/cards/empathy-map.pdf>


• Monica Maria What is a Customer Empathy Map & Why is it Important? <https://ntrha.com/blog/empathy-mapping-customer-support>

• Resources: <https://github.com/imga/DO>


My experience

Chocante
Demasiado grande
 Llama la atención a primera vista
 Enlaces externos para llegar a la tienda
 La tienda tiene otro diseño distinto al de la pagina principal
 Algunos elementos no cuadran con el diseño de la pagina

No somos clientes habituales de este tipo de tiendas de artesanía
 Alguna vez hemos entrado a echar un ojo pero sin más



Empathy Map: case study TOURIST GUIDE



| SAY | THINK |
|--|--|
| <p>Uff, chocante no?</p> <p>Web hogareña</p> <p>Navegación sencilla</p> <p>Qué me ofrece esta página</p> | <p>Add text</p> <p>Sentirse realizado</p> <p>Desconexión y desestrés</p> |
| DO | FEEL |
| <p>Compartir experiencias</p> <p>Obtención de productos únicos</p> <p>Aprender técnicas de artesanía</p> <p>Conocer la cultura nazarí</p> | <p>Curiosidad</p> <p>Frustrado al no encontrar lo que quiero</p> <p>Confundido/Perdido</p> |
| USER NEEDS | INSIGHTS |
| <p>What he really need? Necesitan información clara y precisa sobre los productos y su origen histórico y así aprender sobre la cultura e historia de Granada a través de estos productos Desea que los productos sean auténticos y representen la verdadera artesanía de Granada</p> <p>Los que visitan la página web necesitan una experiencia de compra fácil y rápida sin complicaciones, incluyendo opciones de pago y envío</p> | <p>How can I help the user? Se puede ayudar al cliente realizando más vídeos explicativos sobre como realizar este tipo de artesanía nazarí (técnicas para realizar distintas piezas, como manipular materiales, etc...)</p> <p>Realizar modificaciones a la página web para que sea más limpia e intuitiva a la hora de navegar en ella</p> |

2. Competitor analysis

| Competitor Analysis | | | | |
|---|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--|
| <p>This guide helps you to build your visual awareness of your project. Based on the provided guidelines template.</p> <p>How to use the template</p> <ol style="list-style-type: none"> Start identifying competitors name, logo and information (choose good competitors using different motivations) Select features Check and rate features on competitors (yes/no/Maybe...). Try to be clear and objective You can add Post-it notes (or comments) to be more precise in your analysis. Add your personal opinion (subjective) as a conclusion, and choose which one is best for you. <p> https://www.wondershare.com/competitor-analysis-3d https://www.wondershare.com/competitor-analysis-3d https://www.wondershare.com/competitor-analysis-3d https://www.wondershare.com/competitor-analysis-3d https://www.wondershare.com/competitor-analysis-3d </p> | | | | |
| | Competitor #1 Artesanía nazarí | Competitor #2 Tablao flamenco | Competitor #3 Free tour | |
| Varías opciones de pago | ✗ | ✓ | ✓ | |
| Soporte / Contacto | ✓ | ✗ | ★ | |
| Navegación | ✗ | ✓ | ✗ | |
| Contenido y texto | ✗ | ✓ | ✓ | |
| Idiomas | ★ | ✓ | ✗ | |
| Ubicación | ✗ | ✓ | ✗ | |
| Interfaz agradable a la vista | ✗ | ✗ | ✓ | |
| Información página de inicio | ✗ | ✓ | ★ | |

- **Artesanía nazarí:** Respecto a los métodos de pago, esta página web solo tenía como método de pago Paypal, algo un tanto incómodo. Tienen un buen método de contacto ya que te redirige directamente a su whatsapp personal y puedes preguntar fácilmente cualquier duda. La navegación dentro de la página web no es muy buena así como el contenido y texto que aparece en ella no son muy aclaratorios. En cuanto a las opciones de idioma cumple con creces, ya que tiene todo tipo de idiomas disponibles. No tiene una interfaz muy agradable y la información de la página de inicio no es muy explicativa para saber a qué se dedican exactamente.
- **Tablao flamenco:** Respecto a los métodos de pago, esta página web tiene varios métodos de pago por lo que es muy cómodo ya que disponen de varias opciones. Tienen un muy buen método de contacto ya que te redirige directamente a su whatsapp personal y puedes preguntar fácilmente cualquier duda al igual que ocurriría con la página de artesanía nazarí. La navegación dentro de la página web es buena así como el contenido y texto que aparece en ella son bastante aclaratorios. En cuanto a las opciones de idioma tiene varios idiomas por lo que es correcto. No tiene una interfaz muy agradable aunque la información contenida en la página de inicio es correcta.
- **Free tour:** Respecto a los métodos de pago, esta página web tiene distintas opciones para pagar. Aunque el método de contacto no es bueno ya que cuesta encontrarlo dentro de la página, la navegación dentro de la página web no es muy buena ya que está muy cargada a la vista, aunque el contenido y texto de cada free tour que ofrecen está bien explicado. No cumplen con muchas opciones de idioma, solo cuentan con la página en español e inglés. No tiene una interfaz muy agradable y la información de la página de inicio no es muy explicativa para saber a qué se dedican exactamente. La ubicación a la que hay que presentarse para acudir al free tour no está explicada de forma clara.

3. Persona

La descripción de nuestras dos personas se encuentra dentro del ZIP en formato pdf.

4. Experience Journey Map

Los dos Journey Map de cada una de las personas se encuentran también dentro del ZIP en formato PNG.

5. Usability review

Aquí hemos realizado el resumen de la valoración, dentro del ZIP se encuentra el el archivo xls.

Tras realizar la reseña de usabilidad evaluando las 45 preguntas diferentes, la página de artesanía nazarí ha obtenido una puntuación de 50. Es una puntuación un tanto floja por lo que podemos decir que han aprobado de forma muy justa. La información que muestra la página no está mal del todo pero no está ordenada de una forma clara e intuitiva, por lo que a veces al entrar a la página te sientes un poco perdido y no sabes muy bien a que se dedican realmente. En la página de inicio nada más entrar se muestra de forma muy amplia un vídeo que ocupa toda la pantalla, por lo que es un tanto chocante para alguien que entra por primera vez. Tiene algunos errores como los de la página de facturación ya que puedes saltarte alguno de los campos requeridos obligatorios y hasta que no acabas el proceso de pago no te da ningún error. Otro problema es que al intentar realizar una compra, te redirige a otra página web asociada la cuál Google la cataloga como insegura lo cuál puede hacer que desconfiemos un poco a la hora de introducir nuestros datos y pagar en esta página. En general la experiencia como usuarios no ha sido muy buena.