

DISEÑO DE INTERFACES DE USUARIO

PRÁCTICA 1 – GRUPO DIU3.6

1.- Competitive Analysis

	HOSTEL4U	TOC HOSTELS & SUITES	EL GRANADO
Habitaciones privadas	Sí	Sí	No
Coste en general	\$\$\$	\$\$\$	\$\$
Coste individual	\$\$\$	\$\$\$	\$\$
Coste en grupo	\$\$	\$\$	\$
Ofertas	No	No	Sí
Redes sociales	Sí	Sí	Sí
Imágenes y visuales	Sí	Sí	Sí
Copa gratis	No	No	Sí
Piscina	No	No	No
Conciertos	No	No	No
Catas gastronómicas	Sí	Sí	No
Calidad del decorado	Media-Alta	Alta	Baja
Wifi	Sí	Sí	Sí
Página principal	Sí	Sí	Sí
Barra de navegación	Sí	Sí	Sí
Barra de búsqueda	No	No	Sí
Errores a primera vista	Sí	No	No
Apartado de ayuda	Sí	Sí	Sí
Elegancia visual web	Alta	Alta	Media
FAQ	No	Sí	No


Partiendo del concepto de que la principal diferencia entre un hotel y un hostel es que en los hoteles se reservan habitaciones y en los hosteles se reservan plazas, encontramos que los hosteles observados parecen orientados a diferentes tipos de clientes, moviéndose en el espectro entre hostel puro y hostel/hotel. Hostel 4U y TOC ofrecen reserva de habitaciones privadas, indicando que también se abren a un público más afluente/reservado como familias/parejas, mientras que El Granado ofrece sobre todo servicios de cama barata u oportunidad de conocer gente en el sentido más tradicional de la idea de hostel. Por tanto, quizás no se puedan sacar muchas conclusiones de comprarlos (al menos Granado con los otros dos) con un mismo criterio de valoración ya que no intentan ofrecerte exactamente lo mismo.

Hostel 4U y TOC apuestan por abrirse a un mercado más amplio sin especializarse, quizás con la intención de dedicarse respondiendo a la demanda más adelante, mientras que El Granado tiene claro que está destinado a un público joven, social e internacional. Aun así los precios del servicio más característico de un hostel (cama individual en una habitación con más gente) no varían mucho entre las cadenas, indicando que El Granado apuesta fuerte por su atmósfera como atractivo principal.

Finalmente, en cuanto a páginas web, las tres opciones están actualizadas a un estándar moderno, con interfaces vistosas e intuitivas, y links a redes sociales.

2.- Fichas de 2 personas

Agatha Schneider



"Ama, ama, ama y ensancha el alma."

Edad: 24
Trabajo: Hacer pulseras
Familia: Hija única
Origen: Berlín, Alemania
Carácter: Alma libre

Personalidad

Introvert	Extrovert
Thinking	Feeling
Sensing	Intuition
Judging	Perceiving

Metas

- Viajar por todo el mundo
- Encontrar mi espíritu animal
- Conectar con mi yo interior
- Conocer a gente nueva

Frustraciones

- Gente que transmite mala vibra
- Los malos auras
- Injusticia social

Bio

Vengo de Berlín, donde la vida es muy monótona y aburrida. Quiero viajar por todos los sitios donde predominen las buenas energías, como Granada.

Me encantaría tener un estilo de vida lo más puro y natural posible para conectar con la Naturaleza y la gente y creo que esta ciudad me va a dar todo lo que busco.

Motivaciones

Financieras	
Sociales	
Poder	
Fama	
Sabiduría	

Redes sociales

Instagram: @a.schn
Twitter: @ForestFxy

Gustos Musicales

Rock	
Electrónica	
Indie	
Metal	
Flamenco	
Pop	

Heinz Müller



"Un trabajo bien hecho te deja exhausto pero satisfecho."

Edad: 54
Trabajo: Dueño de carpintería
Familia: Divorciado con hijos
Vive en: Frankfurt, Alemania
Caracter: Trabajador incansable

Personalidad

Introverso	Extroverso
Pensamiento	Sentimiento
Sensación	Intuición
Juicio	Percepción

Metas

- Gastar el dinero antes de ser demasiado viejo
- Volver a montar una familia.
- Obligarse a reflexionar

Frustraciones

- Su mujer le ha dejado y se ha llevado a los niños.
- Se siente muy viejo como para empezar de nuevo.
- Siente que su esfuerzo para lograr una familia estable ha sido en vano

Biografía

Heinz viene de familia humilde, religiosa y obrera. Creció en un barrio industrial de Frankfurt. Optó por empezar a trabajar pronto, metiéndose a aprendiz de carpintería a los 16. Conoció a la que sería su mujer en la iglesia, y tuvo 3 hijos con ella. Con el paso del tiempo, Heinz montó su propio negocio de carpintería local, el cual tuvo mucho éxito y le impulsó a la clase media. Tras su divorcio, Heinz pasa por una etapa de reflexión, tras la que decide darse un descanso y pasar un par de meses viajando por Europa.

Motivación


















Dinero	
Religión	
Familia	
Personal	
Social/Política	

Influencias



3.- Experience Journey Map

Agatha Schneider

Fase	Quiere pasar una pequeña temporada en alguna ciudad conociendo gente	Escoger ciudad de destino	Busca algún tipo de alojamiento que se ajuste a ella, ya habiendo elegido Granada como destino	Compara entre los sitios que ha encontrado y más le han gustado. Ha decidido usar un Hostel	Reserva en HOSTEL4U
Punto de contacto dispositivo utilizado	Agenda para cuadrar horarios Libreta para anotar pros/contras	Ordenador para buscar información en foros de internet y sitios web sobre turismo Libreta para anotar pros/contras de cada sitio	Ordenador para investigar sitios de alojamiento	Ordenador para comparar entre los diferentes hosteles y hacer un análisis exhaustivo	Ordenador para realizar la reserva por internet en la web
Pensamientos Cuáles son los procesos mentales del usuario	<div>Con la agenda podré saber qué fecha es mejor</div> <div>Con una lista de pros/contras podré ver si estoy tomando la decisión correcta</div> <div>Soy una persona indecisa y elegir entre muchas opciones me cuesta</div>	<div>Me da demasiada pereza investigar</div> <div>Hay demasiados sitios para elegir</div> <div>Algunos foros de internet son muy poco intuitivos y confusos</div>	<div>Al menos ya tengo ciudad escogida</div> <div>Si ya era indecisa para escoger ciudad, para el alojamiento estoy peor</div> <div>¿Por qué cada web es tan distinta de las demás??</div>	<div>Me ha encantado el concepto de Hostel, no lo conocía</div> <div>Estoy emocionada y tengo ganas de ir a un Hostel</div> <div>Y otra vez teniendo que elegir...</div> <div>Algunas páginas web tienen fallos</div>	<div>Puedo compartir habitación con más gente, y conocerles</div> <div>Cuanta más gente haya en la habitación, más barato</div> <div>Tienen mucha disponibilidad y se muestra claramente la disponibilidad de reservar</div> <div>He tenido muchos problemas con la disponibilidad de las habitaciones</div> <div>No puedo hacer una reserva larga, tengo que hacer muchas cosas e ir cambiando de habitación</div>
Sentimientos del usuario. Como se siente en esta fase	 	  	   	  	    
Conflictos	Dejar mi ciudad	Sé usar internet, pero a veces me cuesta. No soy muy de tecnologías	Cada sitio web es diferente al resto y tengo que adaptarme a cada uno	Todos los sitios se parecen mucho y cambian pocas cosas, me cuesta elegir	No sé en qué habitación meterme ni con cuántas personas No tengo claro si las habitaciones con más gente tiene que ser con amigos, o con gente aleatoria La página de reservas es muy rara y a veces da errores

Los principales problemas de Agatha con la página web ha sido la pequeña dificultad de tener que buscar aparte las formas de llegar al hostel y cuáles son los puntos de interés cercanos al sitio, además de no encontrar inmediatamente la forma de reservar y algunos problemillas derivados, como tener que cambiar de habitación durante su estancia de 10 días.

Heinz Muller:

Phase of journey	Decide que uno de sus destinos será en España	Escoge Granada como ciudad	Busca vuelos/alojamiento en Granada	Se decide por reservar hostel a través de Hostel4u
Qué servicio o dispositivo está utilizando?	Ordenador: Google, artículos web	Ordenador: Google, artículos web, google docs	Ordenador: Google, páginas de reservas varias, comparadores de precios, google docs	Ordenador: Hostel4u
Pensamientos	<div>España playa calor paella toros ole</div> <div>Un choque cultural sin tener que ir muy lejos o ir a un sitio inseguro</div> <div>Eurocopa 2008 PIGS economía</div>	<div>Alhambra tapas Al-Andalus</div> <div>Hay mucha información disponible online, parece seguro</div> <div>España está muy lleno de turistas, será difícil alejarse del ruido, da igual la ciudad</div> <div>La playa es de piedras y está separada del centro por una cordillera</div>	<div>EL proceso de búsqueda es largo y frustrante. Todos los sitios compiten por tu atención</div> <div>No se me dan bien los ordenadores, me está costando ver qué es lo que más me conviene</div>	<div>Al menos ya me he decidido por una, ya no hay tantas opciones abrumadoras</div> <div>El hostel es justo el concepto que buscaba. Quiero conocer gente y abrir mi mente</div> <div>La página tiene algún bug, y sacrifica funcionalidad por estética. Poco alemán de su parte</div> <div>No está en alemán, y mi inglés no es el mejor. Me resulta frustrante hacer cualquier cosa, podrían haberse molestado en traducirla</div>
Sentimientos	   	  	   	   
Conflictos	Si también voy a Italia se sentirán demasiado similares	No quiero perderme Madrid y Barcelona	Quiero cierta espontaneidad, no quiero sentir que todo ha sido meticulosamente planeado	Hay otros hosteles que me han llamado la atención, quizás fueran mejor que este

La página no está en alemán Heinz sabe lo justo y necesario de inglés. Al llamar, tiene ligeros problemas ya que la conversación es en inglés con acento andaluz. Además, tiene problemas similares que Agatha: poca información de interés al respecto y tiene que buscarse la vida con otros servicios, como Google Maps

4.- Usability Review + Resumen

La conclusión del uso de la web se puede ver completa en el Excel adjuntado en la entrega, pero el resultado final es el siguiente:

Overall usability score (out of 100) *	71	-	Good
* Very poor (less than 29) - Users are likely to experience very significant difficulties using this site or system and might not be able to complete a significant number of important tasks.			
* Poor (between 29 and 49) - Users are likely to experience some difficulties using this site or system and might not be able to complete some important tasks.			
* Moderate (between 49 and 69) - Users should be able to use this site or system and complete most important tasks, however the user experience could be significantly improved.			
* Good (between 69 and 89) - Users should be able to use this site or system with relative ease and should be able to complete the vast majority of important tasks.			
* Excellent (more than 89) - This site or system provides an excellent user experience for users. Users should be able to complete all important tasks on the site or system.			

Como resumen, podemos mencionar que tiene un uso aceptable. No es el mejor, ya que contiene fallos, pero es lo suficientemente bueno como para que gran parte de las personas puedan utilizarlo, con la salvedad de personas con muy poca o ninguna experiencia con la tecnología, que se encontrarán altamente perdidos y sin saber qué hacer. Tal vez se pueda también dar el caso de una persona con mediana experiencia que tenga que repetir el proceso un par de veces porque se equivoque, o que tarde un poco más tiempo de lo normal para adaptarse, pero para resolver este problema se requeriría una gran cantidad de esfuerzo de diseño que no merece la pena gastar. Volver a mencionar que se echa de menos información referente a puntos de interés cercanos al sitio, formas de llegar, rutas de transporte, etc.