


Práctica 1 - DIU

1. Empathy Map



Empathy Map

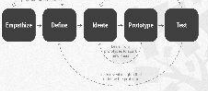
When you empathize you try to understand you users' perspective, map to define the problem, and I can reflect an aggregator or multiple users' based on design thinking (method).

Teresa del, DIU - Ethnographic analysis (20/01/2023) <https://github.com/teradel/DIU-Checklist/blob/main/>

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



Resources

- Rikke Hris, Ieo Yu Siang (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>
- d.School empathy map <http://dschool-old.stanford.edu/wp-content/themes/dschool/method-cards/empathy-map.pdf>
- Monica Maria What is a Customer Empathy Map & Why is it Important? <https://influx.com/blog/empathy-mapping-customer-support/>
- Resources: <https://github.com/teradel/DIU>

My experience



Explain with your words your experience

No hemos visitado nunca este local, ni hemos estado nunca en alguno parecido. Tampoco es algo que nos llame la atención.

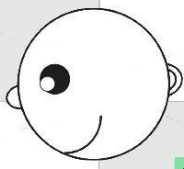
ALEJANDRO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ...

Hemos estado en espectáculos de flamenco en nuestros pueblos alguna vez y la verdad es que llama la atención.

ALEJANDRO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ...



Customer Empathy Map: case study: Tablao Flamenco (2023, Marzo)



SAY

QUÉ DICE Y CÓMO DICE

Buscando flamenco, buscando un espacio donde ir, una vez por semana para disfrutar de un espectáculo.

Podría ir a algún espectáculo tradicional y de fiesta, de música y de baile, y en realidad lo que me gusta es ir a un espectáculo de flamenco.

Si vamos a Granada, es fundamental ir aunque sea una vez.

Tiene una ubicación muy buena, al lado de Plaza Nueva.

Buena opción si nunca has visitado un espectáculo de flamenco.

DO

THE ACTIONS THEY DO

Una hora de duración con consumición.

El menú que se ofrece está bastante bien.

Señales muy cerca del escenario, sensación única.

PAIN

Obstacles, difficulties

Muy turístico (hay espectáculos mejores).

Un poco incómodo (sillas de tijera).

Espacio un poco pequeño con mucha gente.

GAIN

Benefits, goals, get success

Buena comida a la que se ofrece.

Buena experiencia de flamenco.

Gusta mucho a gente no acostumbrada al flamenco.

FEEL

HOW THEY FEEL

Transmite toda la pasión que los bailarines ponen en el escenario.

La sensación de verlo en directo no tiene nada que ver con la TV.

Espacio pequeño pero que a la vez resulta confortable.

Conclusión:

A partir de estas conclusiones, podemos decir que el flamenco es un espectáculo que no deja indiferente a nadie y que puede ser disfrutado tanto por turistas como por autóctonos. Algunas personas prefieren un ambiente más tradicional y auténtico, mientras que otras valoran la pasión y la emoción que transmiten los artistas en el escenario. En general, parece ser que la experiencia de presenciar un espectáculo flamenco es muy enriquecedora y recomendable para todo tipo de público. Cada persona puede tener sus preferencias y expectativas, pero el arte del flamenco es capaz de emocionar y cautivar a cualquiera que se abra a disfrutarlo.

La asistencia a un espectáculo de flamenco en Granada es una actividad turística recomendable, especialmente para aquellos que nunca han visto uno antes. Además, la ubicación cercana a Plaza Nueva lo hace accesible y conveniente para los visitantes. En resumen, se puede decir que ver un espectáculo de flamenco en Granada es una actividad esencial para los turistas que buscan experimentar la cultura y la tradición de la ciudad.

El espectáculo ofrece una duración adecuada y una consumición incluida en el precio, lo cual lo hace atractivo para los visitantes. Además, el menú que se ofrece es considerado como bueno por los clientes. Asimismo, la ubicación del espectáculo es ideal ya que está cerca de la Plaza Nueva. Además, sentarse cerca del escenario brinda una experiencia única y especial a los asistentes. En general, estas características hacen que el espectáculo sea una buena opción para disfrutar de una noche de flamenco en Granada.

Se transmite una gran pasión y emoción por parte de los bailaores y que verlo en directo es una experiencia única e incomparable a verlo por televisión. A pesar de que el espacio es pequeño, resulta confortable y contribuye a crear un ambiente acogedor para disfrutar del espectáculo. En resumen, se podría decir que se trata de una experiencia muy recomendable para aquellos que buscan vivir el flamenco en su máxima expresión.

2. Competitive Analysis

Competitor Analysis

Competitor Analysis

This guideline helps you to build your visual appearance of your project. (based on figma's brand guidelines template)

Template: DIU - Competitor analysis (30/01/2023)

<https://mpes.github.io/UX-DIU-Checklist/index.html>

How to use the template

- 1 Start identifying competitors: name, logo and information (choose good competitors using different motivations)
- 2 Select features to be analyzed using different criteria
- 3 Check and rate features on competitors (yes/no/Maybe...). Try to be clear and objective
- 4 You can add Post-it notes (or comments) to be more precise in your analysis.
- 5 Add your personal opinion (subjective) as a conclusion, and choose which one is best for you.

- Jason Withrow (2006) Competitive Analysis: Understanding the Market Context, boxes and arrows. <http://boxesandarrows.com/competitive-analysis-understanding-the-market-context/>
- UXplanet (2020) Top Things to Know About UX Competitive Analysis <https://uxplanet.org/top-things-to-know-about-ux-competitive-analysis-d91683d8b36>
- Templates: <https://blog.hubspot.com/marketing/competitive-analysis-kit>
- Resources: <https://github.com/mgea/DIU>

Identifying competitors

| | | | |
|-------------------------|--|---|--|
| Price / Subscription... | Precio Alto: 32€ | Precio Medio: 25€ | Precio Bajo: 20€ |
| Products offered | Espectaculo, bebidas varias, embutido | Espectaculo y cena | Espectaculo, bebidas varias, cena y transporte |
| Sales Tactics | Facilita la compra. Experiencias de otras personas (en la web) | 2 botones de compra. Fotos y videos de Exp. | 1 Boton de compra, pide confirmación para salir del menu de compra |

Technology features

| | | | |
|----------------------|--|---|--|
| Seguridad en el Pago | Seguridad Normal, no presenta otra funcionalidad | Seguridad Normal. Temporizador para comprar | Seguridad Normal. Interfaz de pago bastante pobre |
| Tiempo de carga | Normal, no esta optimizada al 100% | La carga a veces es mayor y tarda bastante | Pagina web con mucho contenido y poco optimizada |
| Atención al cliente | Telefono de contacto. Atención no inmediata | No inmediata, numero de contacto y redes soc. | Correo y telefono. Tampoco es inmediato el contacto. |

Functionalities

| | | | |
|------------------------|--|--|---|
| Comercio electrónico | Carrito electrónico con buen diseño | Carrito elect. con diseño normal y buen func. | Carrito elect. normal, algunas veces poco intuitivo. |
| Información de eventos | Sección de exper. del espectáculo. Con fotos | Videos y fotos para ver como es la exper. | Fotos y videos bastante completos |
| Usabilidad | Pagina intuitiva y con facilidad de uso. | Intuitiva. Cambio de lenguaje peor que Alborea | Gran diseño de la pagina web. El unico problema es el cambio de lenguaje(poco intuitivo). |

Usability

| | | | |
|------------------------|---|---|---|
| Usabilidad intuitiva | El menu princ. es muy intuitivo. Faltan secciones | Intuitiva. Menu principal muy completo | Intuitiva, secciones bien posicionadas y completas |
| Usabilidad agradable | Atractiva, uso normal | Menos atractiva, uso medio | Atractiva, su uso es bastante intuitivo (carrito compra no) |
| Usabilidad consistente | No es muy consist. No tiene un buen pos. de la infor. | Buena distribución de la información. Consistente | Consistente en toda la información |

Subjective analysis

| | | | |
|-------------|---|---|--|
| Strength | Atractivo de colore sen la web | Consistencia de la información | Modelo de la web |
| Weakness | Posicionamiento de la información | Colores de la web | Carrito de compra |
| Conclusions | Pagina web intuitiva pero con la info mal distribuida | Modelo de la web bien diseñado, malos colores | carrito un poco malo, modelo web bueno |

Conclusión:

La página web de Alboreá presenta importantes aspectos en su diseño, pero tiene un problema crítico en su contenido y distribución. La información está mal organizada y, en

ocasiones, es demasiado pesada, lo que dificulta la navegación del usuario. Además, la compra de entradas se ubica al final de la página, generando confusión y dudas en los usuarios. Es importante que la información sea clara y precisa para garantizar una buena experiencia del usuario.

En cambio, la página web de Jardines de Zoraya tiene excelentes características. Su diseño y posicionamiento de la información son puntos fuertes, aunque visualmente no es tan atractiva debido a que los colores no son los adecuados. La página cuenta con fotos y videos con experiencias completas, lo que puede ayudar al usuario a conocer más sobre el lugar y decidirse por visitarlo.

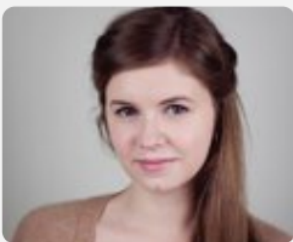
Por su parte, la página web de Cuevas los Tarantos es bastante completa. Aunque el carrito de compras está mal diseñado y no es muy atractivo, funciona correctamente. La información está distribuida uniformemente y de manera correcta, lo que ofrece una buena experiencia de usuario y puede generar confianza en los usuarios al momento de realizar una compra o planificar su visita.

En conclusión, de las tres opciones de páginas web analizadas, la de Jardines de Zoraya es la mejor opción debido a su diseño, posicionamiento de información y contenido completo de experiencias en fotos y videos. Aunque presenta algunas deficiencias visuales, sus puntos fuertes son suficientes para ofrecer una buena experiencia de usuario.

3. Fichas de 2 personas

Persona 1. Sara López:

PERSONA #1: SARA LÓPEZ



FUN - DEDICATED - COMPASSIONATE

"Si de mi dependiera, estaría todos los días viajando "

DEMOGRAPHICS

Age: 17

Gender: Femenino

Profession: Estudiante

Nationality: Española

Location: Madrid, España

Lifestyle & bio: Chica de ciudad extrovertida a la que le encanta pasar el tiempo con sus amigas en la calle, aun así sigue siendo muy responsable con los estudios.

GOALS - INTERESTS

- Interesada por la ciudad de Granada y todo lo que ofrece.
- Muy atraída por el sur de España.
- Le encanta estar en sitios turísticos y le gusta mucho hacerse fotos.
- Con ganas de probar la gastronomía autóctona.

PAIN POINTS - CONCERNS

- Espera que le dejen tiempo libre para visitar por su cuenta Granada.
- No le llama mucho la atención la historia, por lo que teme que algunas partes del viaje se le hagan pesadas.
- No tiene mucho dinero para gastar.

SCENARIO

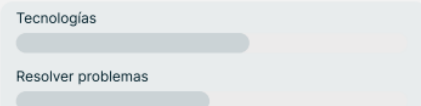
En su instituto se ha decidido realizar una visita turística por Granada donde entre otros eventos se va a ir al espectáculo del tablao flamenco de la Alborea.

Solo ha ido al sur de España para ir a la costa por lo que tiene ganas de ir a Granada debido a que desde siempre le ha llamado mucho el sur de España y la gente le ha hablado muy bien de él.

MOTIVATIONS



SKILLS



PERSONALITY



BRANDS



Sara López tiene 17 años, estudia y vive en Madrid, España. Típica chica de ciudad risueña y extrovertida a la que le encanta pasar el tiempo con sus amigas en la calle, aunque eso no signifique que no sea responsable con los estudios.

En su instituto se ha decidido realizar una visita turística por Granada donde entre otros eventos se va a ir al espectáculo del tablao flamenco de la Alborea. Solo ha ido al sur de España para ir a la costa por lo que tiene ganas de ir a a Granada debido a que desde siempre le ha llamado mucho el sur de España y la gente le ha hablado muy bien de esta ciudad.

Conoce el flamenco, prácticamente nunca ha estado en un espectáculo pero podemos decir que le llama la atención. Otra cosa no, pero el turismo es su pasión, le encanta visitar lugares y viajar, también la fotografía. Se maneja bien con la tecnología y si definieramos su personalidad en pocas palabras sería una persona extrovertida con una mente muy abierta.

“Si de mí dependiera, estaría todos los días viajando”

Persona 2. Jose Rodriguez

PERSONA #1: JOSE RODRIGUEZ



GOALS - INTERESTS

- Interesado en encontrar nuevas formas de expresión artística.
- Empaparse de la cultura de Granada.
- Interesado también por la historia de Granada, sobretodo de la época musulmana.

MOTIVATIONS

Flamenco

Turismo

Historia y Arte

SKILLS

Tecnologías

Resolver problemas

SERIO - PASIONAL - ENTREGADO

"No dejes para mañana, lo que puedes hacer hoy"

DEMOGRAPHICS

Age: 33

Gender: Masculino

Profession: Profesor Escuela de Arte

Nationality: Español

Location: Malaga, España

Lifestyle & bio: Profesor en la escuela de Bellas Artes, un poco serio aunque le encanta a lo que se dedica y en su tiempo libre le gusta ver desde exposiciones de arte hasta espectáculos folklóricos.

PAIN POINTS - CONCERNS

- No lleva bien estar con grandes multitudes.
- Esta preocupado por el tiempo que pueda llegar a hacer, debido que las previsiones no son muy buenas.
- También esta preocupado por su seguridad, ya que alguna vez que otra le han robado.

SCENARIO

Debido a la llegada de Semana Santa, ha decidido ir a algún lado para despejarse del trabajo unos días. El destino es Granada, ciudad que ya ha visitado antes y siempre le encanta, esta buscando cosas nuevas no ir a los típicos sitios turísticos, por eso ha decidido ir al tablao flamenco de La Alborea ya que alguna vez ha estado en otros y le ha gustado.

PERSONALITY



BRANDS



Jose Rodríguez tiene 33 años, trabaja como profesor en la Escuela de Bellas Artes y vive en Málaga, España. Es un tipo serio aunque le encanta a lo que se dedica y eso se nota, en su tiempo libre le gusta ver desde exposiciones de arte hasta espectáculos folklóricos, le encanta el arte y muchas de sus formas de expresión.

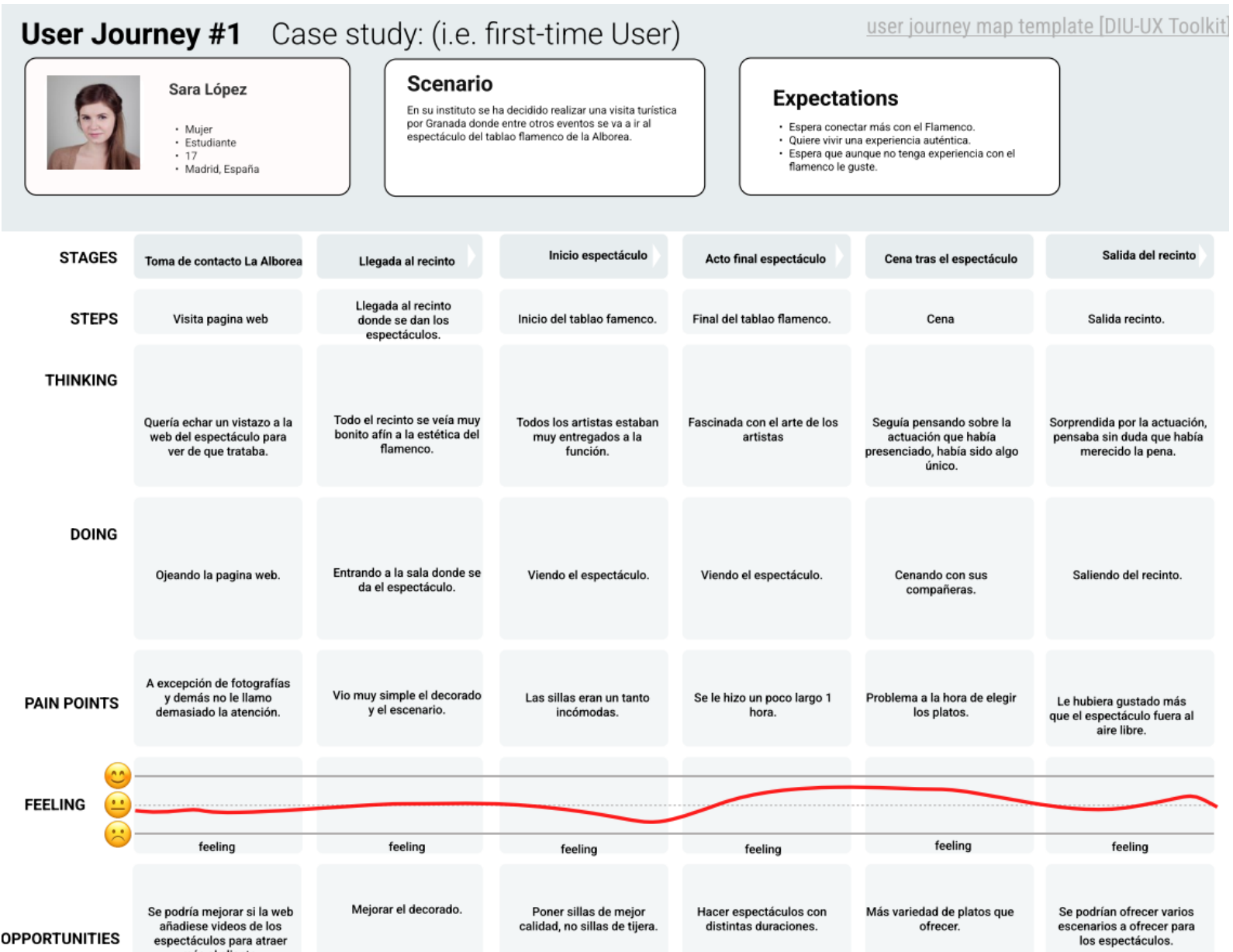
Debido a la llegada de Semana Santa, ha decidido ir a algún lugar para despejarse, y ese lugar es Granada ciudad que siempre le ha gustado visitar, uno de sus destinos turísticos será el tablao flamenco de La Alboreá.

Le gusta el flamenco pero a niveles normales, en cuanto al turismo podemos decir que le gusta hacerlo a su propia manera, no le gusta estar rodeado de multitudes. Se maneja bien en resolver situaciones problemáticas y si definieramos su personalidad en pocas palabras sería un hombre solitario con mente abierta y una gran confianza en sí mismo.

“No dejes para mañana lo que puedes hacer hoy”

4. Experience Journey Map

Persona 1. Sara López. Journey Map



Antes de ir al espectáculo, Sara decidió ojear la página web de la Alborea para ver algo de información sobre el espectáculo aunque lo que encontró fue información que para ella, alguien que no le apasiona el flamenco, no le llamó la atención.

Al llegar al recinto, la estética de este ya empezó a atraer la curiosidad de la chica aunque según ella el escenario estaba un poco vacío en cuanto a decoración.

El espectáculo fue muy disfrutable, era algo muy distinto al estar presenciando literalmente a metros de los artistas, te llegaba toda la pasión que estos transmitían en el tablao. Un poco largo se le hizo pero en general le sorprendió y a la vez le gustó.

También en dicha visita se incluía la cena, cena que en cuanto a menú se refiere quizás le faltó un poco más de variedad de platos para unos chavales de 17 años.

En general, fue una experiencia única que probablemente vivirá pocas veces más en su vida.

Persona 2. Jose Rodriguez. Journey Map

User Journey #1 Case study: (i.e. first-time User)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Jose Rodríguez

- Hombre
- Profesor
- 33
- Málaga, España

Scenario

Debido a la llegada de Semana Santa, ha decidido ir a algún lado para despejarse del trabajo unos días. El destino es Granada, ciudad que ya ha visitado antes y siempre le encanta, esta buscando cosas nuevas no ir a los típicos sitios turísticos, por eso ha decidido ir al tablao flamenco de La Alborea ya que alguna vez ha estado en otros y le ha gustado.

Expectations

- Ha estado en algunos espectáculos ya de flamenco y espera que este sea más especial.
- Quiere vivir una experiencia auténtica.

| STAGES | Toma de contacto La Alborea | Llegada al recinto | Inicio espectáculo | Acto final espectáculo | Cena tras el espectáculo | Salida del recinto |
|---------------|---|---|---|---|--|--|
| STEPS | Visita pagina web | Llegada al recinto donde se dan los espectáculos. | Inicio del tablao famenco. | Final del tablao flamenco. | Cena | Salida recinto. |
| THINKING | Quería ojear la web para ver la experiencia de los artistas. | Sitio bastante acogedor y confortable. | Le gusto mucho el guitarrista, notaba que tenía bastante experiencia. | Los artistas al final si son bastantes buenos. | Sorprendido por la calidad de la comida | Pensaba que había sido un buen evento, pero no era nada nuevo que no haya visto. |
| DOING | Viendo la pagina web. | Entrando a la sala donde se da el espectáculo. | Viendo el espectáculo. | Viendo el espectáculo. | Cenando. | Saliendo del recinto. |
| PAIN POINTS | Le falto información en el apartado de los artistas. | Noto un poco incompetente a los empleados. | Las sillas eran un tanto incómodas. | La actuación se le hizo un poquito repetitiva. | Sitio abarrotado de gente. | Le hubiera gustado más que ofrecieran más variedad de eventos. |
| FEELING | feeling | feeling | feeling | feeling | feeling | feeling |
| OPPORTUNITIES | Se podría mejorar si la web añadiese más información para gente que entienda. | Hablar con los empleados del tema para que lo tengan en cuenta. | Poner sillas de mejor calidad, no sillas de tñjera. | Hablar con los artistas para que lo tengan en cuenta. | Organizar para que no este lleno a la hora de comer. | Se puede comunicar a la empresa sobre esto, para que no solo ofrezca un espectáculo de un solo tipo. |

Antes de asistir al espectáculo, Jose decidió visitar la página web para ver información sobre los artistas ya que al haber estado en otros espectáculos tenía curiosidad. Información que le resultó escasa.

Al llegar al recinto, le transmitió una sensación acogedora y confortable aunque notó que los empleados eran un poco incompetentes. Tras entrar, se dirigió directo al escenario ya que estaba por empezar el espectáculo.

En general, el espectáculo le gusto ya que los artistas se notaba que eran buenos y fue un espectáculo bastante disfrutable. Las sillas le resultaron un poco incómodas ya que eran sillas viejas tipo tijera y la actuación se le hizo un poco repetitiva, ya que en otros espectáculos que había estado tenían más variedad.

En cuanto a la cena, bastante bien los platos aunque es verdad que encontró el sitio muy abarrotado de gente, hubiera preferido un sitio mucho más tranquilo.

Al final, no le pareció el mejor espectáculo de flamenco en el que había estado pero le pareció bastante disfrutable.

5. Usability Review

(EN EL EXCEL, DENTRO DE ESTA MISMA CARPETA)

Conclusión:

Tras realizar un detallado análisis de la página web, se ha obtenido una valoración final de 66 puntos, teniendo en cuenta diversos aspectos como la funcionalidad, el inicio de página, la navegación, la búsqueda por filtrado, el control y feedback, los formularios, los errores al introducir datos, el texto y su contexto, el soporte técnico y el rendimiento.

En general, se puede afirmar que la página web presenta un diseño atractivo y una navegación intuitiva, lo que ha contribuido positivamente a su puntuación. Sin embargo, se ha encontrado una importante debilidad en cuanto a la consistencia de la información y su ubicación en la página, lo que ha afectado negativamente a la valoración.

En cuanto al rendimiento de la página, se puede decir que es normal y no ha sido un factor determinante en la puntuación final. Sin embargo, se ha detectado una importante pérdida de puntos en la valoración del soporte técnico y la búsqueda por filtrado, ya que estos elementos no están presentes en la página web.

En resumen, se ha llevado a cabo un análisis riguroso y detallado de la página web, permitiendo identificar tanto fortalezas como debilidades en su diseño y funcionamiento. Con la información obtenida, se podrán realizar mejoras que contribuyan a mejorar la experiencia del usuario en la página.

| | | | |
|--|----|---|----------|
| Overall usability score (out of 100) * | 66 | - | Moderate |
|--|----|---|----------|

6. Resumen de la práctica, briefing

En la práctica realizada se ha llevado a cabo un análisis detallado y completo del sector de los tablaos flamencos, centrándose en el tablao flamenco "La Alboreá" y en su competencia directa, Jardines de Zoraya y Cuevas los Tarantos. Se han utilizado diversas herramientas para lograr una evaluación profunda de cada empresa y de la experiencia del usuario en cada una de ellas.

El empathy map ha sido una herramienta clave en este análisis, ya que ha permitido describir al cliente ideal de cada empresa, identificando las necesidades y expectativas que tienen los clientes de cada tablao. Por su parte, el competitive analysis ha permitido comparar los diferentes aspectos de cada empresa, incluyendo precios, ubicación, tipo de espectáculo y otros elementos relevantes.

Además, se ha profundizado en el análisis a través de la descripción de dos personas ficticias y la creación de un experience journey map, lo que ha permitido visualizar el proceso de elección de cada persona y la experiencia que han tenido durante su visita a cada tablao.

Por último, se ha realizado un usability review específico de la web de "La Alboreá", con el objetivo de identificar áreas de mejora que puedan mejorar la experiencia del usuario en su navegación por la página.

En resumen, la práctica ha permitido obtener una visión detallada y completa de la experiencia del usuario en los diferentes tablaos flamencos, lo que resultará de gran utilidad para mejorar la experiencia del usuario en este tipo de establecimientos y diferenciarse de la competencia. El análisis ha sido exhaustivo y ha permitido identificar áreas de mejora que pueden ser clave para el éxito de cada empresa en el sector.

Trabajo Realizado por:
Alejandro Sánchez Rodríguez
Jesús Arteaga Santana