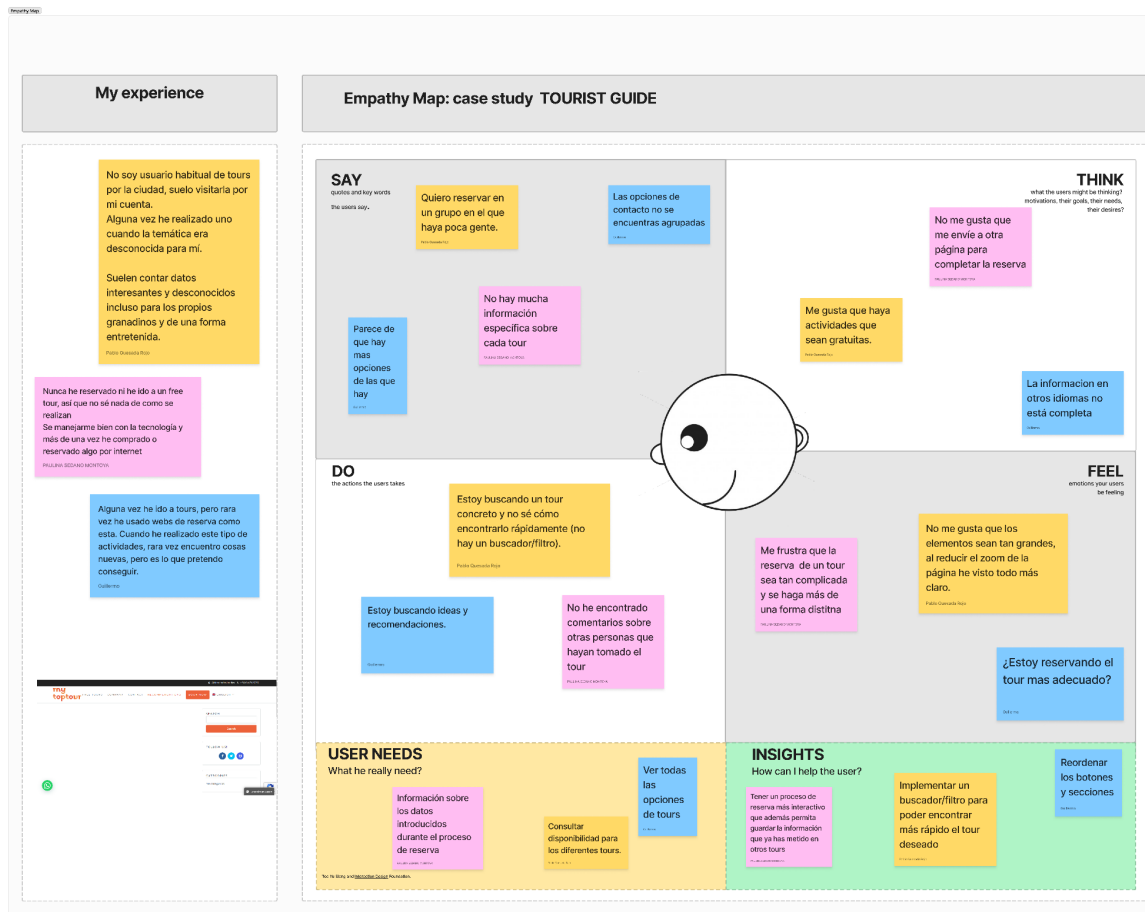
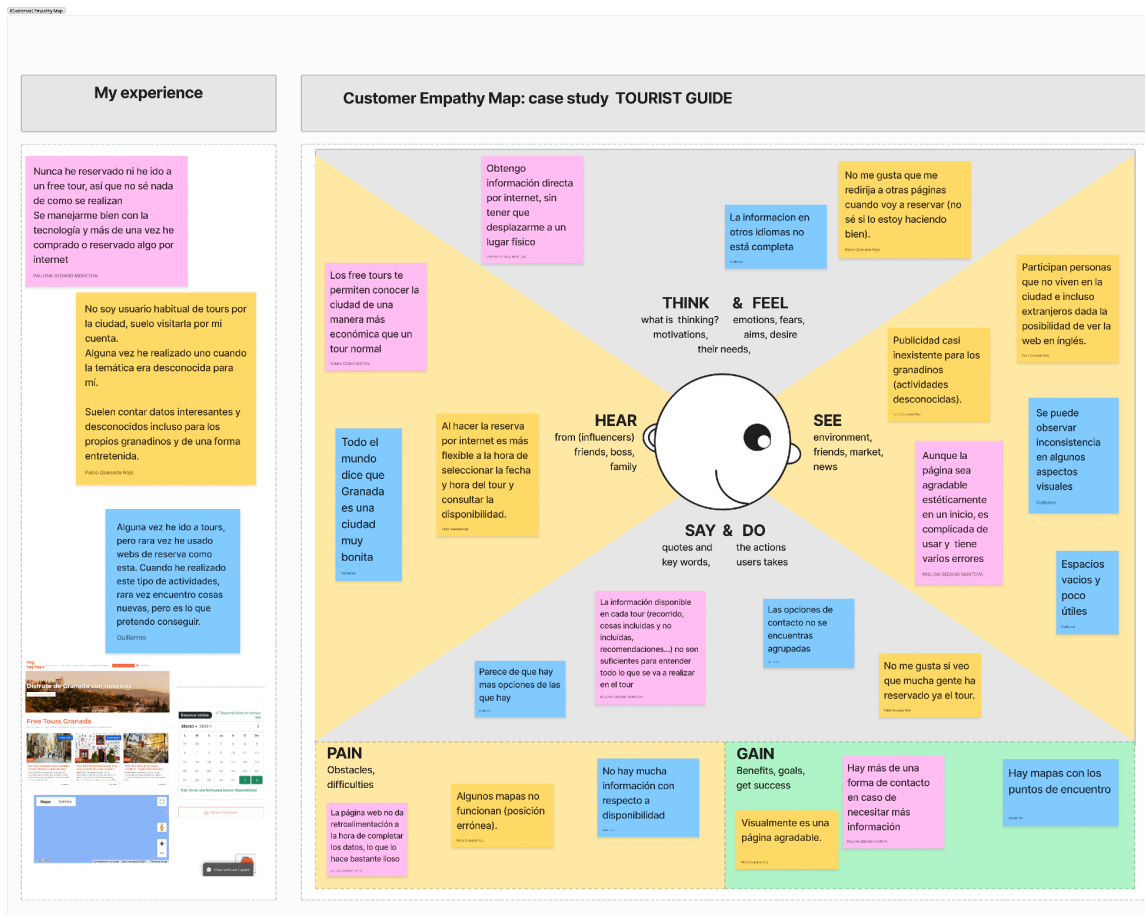


Práctica 1

Empathy Map Analysis:




La página visualmente puede resultar agradable, pero no es una buena web de navegación: los tours están muy desordenados y no es sencillo encontrar el ideal. Por otro lado, el proceso de reserva es confuso, dependiendo de dónde se acceda a la reserva redirige a una página o a otra, estando las opciones mal agrupadas.





Competitive analysis:

Hemos elegido Civitatis por ser la opción más completa. Tiene bastantes filtros a la hora de buscar un tour, puedes cambiar la moneda y el idioma en cualquier momento y además hay diversas posibilidades de pago. Otro aspecto importante es que puedes crear un usuario para que todo este proceso de reserva sea más sencillo.

	Competitor #1	Competitor #2	Competitor #3
	 Competitor #1 Página de reserva de tours (global) Yorney Granada	 Competitor #2 Short Bio Website : página de reservas de tours por España Civitate	 Competitor #3 Short Bio: página de reserva de tours por Granada (y citas). Website: Granada Tours
General			
Comisión	Sí	Sí	Sí
Competitive Edge			
Tiempo de carga	Adecuado	Poco tiempo de carga	Bajo
Usability / UX			
Buscador/filtro	Buscador y filtro	Buscador y filtro	No
Menú de página	Menú básico, poco visible	Menú con las características necesarias	Sí, en la parte superior, no se ve al desplazar
Opciones de contacto	Poco visibles, y no bien etiquetadas	Preguntas frecuentes y opción de mandar un correo	Sí
Modo de pago	Varios métodos de pago, carrito de reservas	Online, con opción de pagar en 9 monedas	Diferentes métodos de pago
Content			
Feedback	Los botones no tienen feedback visual	Casi todos los elementos tienen feedback visual	Solo algunos
Idiomas	Español e inglés	6 idiomas	Español, inglés y francés
Menú de reserva	Tipos de reserva mal etiquetados, no lo que hay reservado	Menú interactivo que guarda los datos si cambias la fecha / hora	Menú interactivo por pasos, no se guarda el progreso si se modifica algún paso previo.
Información	Información necesaria y opiniones	Bastante información con opiniones	Información completa de los tours
Assessment			
Strength	Variedad	Muchas opciones de pago, idioma y búsqueda	Variedad de tours y pasos de reserva intuitivos
Weakness	Usabilidad mediocre	Muchos elementos por pantalla	No se pueden filtrar los tours
Conclusions	Tiene muchas herramientas, pero es poco amigable	Tiene muchas opciones a la hora de reservar para adecuarse a todos los interesados, pero a veces agobia ver tanta información en una misma pantalla	Mayor claridad a la hora de saber qué se reserva pero con un menú y opciones de búsqueda pobres.

Persona:

Teresa Ferrero:

Se trata de un usuario cada vez más común: una persona jubilada que comienza a tener algunos conocimientos tecnológicos y que se atreve a investigar y aprender. Además, al no trabajar tiene la posibilidad de viajar con más facilidad. Por contra, algunos de los problemas de la página web puede que no se hagan evidentes para ella debido a su inexperiencia.

De este modo, en su caso, el Journey Map se centra en el proceso de reserva y en el hecho de que, por norma general, las personas más mayores no quieren complicaciones e ir lo más directas posible por su desconocimiento de las tecnologías (quiere realizar el proceso porque así aprende, pero quiere hacerlo rápido porque es incómodo). Por esta razón, el hecho de presentar varias opciones (múltiples tours con la misma temática) o de no disponer de métodos de acción (por ejemplo el pago) ya conocidos por el usuario empeoran la experiencia.

PERSONA #1: TERESA FERRERO



ALEGRE - DEDICADA - FAMILIAR

"La historia que tenemos es para vivirla con los nuestros, disfrutarla y no olvidarla nunca"

GOALS - INTERESTS

- Disfrutar de la familia y los amigos.
- Pasar tiempo entre la naturaleza.
- Aprender algo nuevo todos los días.
- Leer (especialmente de temática histórica).
- Cocinar mientras escucha música.
- Viajar para conocer nuevos lugares.

PAIN POINTS - CONCERNS

- No poder disfrutar lo suficiente ahora que tengo tiempo.
- Perderme cosas por no saber hacerlas.
- Pánico a los aviones (no lo soporto porque me impide viajar).

DEMOGRAPHICS

Age: 69

Gender: Female

Profession: Profesora de historia (jubilada)

Nationality: Española

Location: Toledo, ES

Lifestyle & bio: Vivo junto a mi marido en una casa en las afueras de Toledo que perteneció a mi familia durante varias generaciones y que heredé de mis padres dado que no he tenido hermanos.

Comencé a estudiar filosofía pero, al descubrir la historia de nuestro país la cambié por la carrera de historia, lo que me permitió dedicarme a la enseñanza donde he tratado de transmitir mi conocimiento a mis alumnos.

Me jubilé hace 6 años y, ahora, trato de pasar el tiempo en mi jardín, cuidándolo, o con mi familia y amigos, y con mi marido; o bien, viajando juntos para conocer nuestro país y aprender cosas nuevas.

SCENARIO

Para mí es fundamental conocer lugares nuevos y conocerlos en profundidad. Debido a mi fobia a los aviones, viajar por España es la mejor opción y, dado que durante mi juventud me ha sido prácticamente imposible, este es el momento. Para nosotros, además, es importante disponer de un medio de transporte público dado que conducir se nos hace pesado.

Realizar una visita guiada a los monumentos y zonas más relevantes de una ciudad siempre es interesante y prefiero que sea una persona a una audioguía la que me informe de todo.

Y, aunque no soy muy buena con las tecnologías, trato de aprender y buscar actividades para realizar en la ciudad a la que viajamos mi marido y yo.

MOTIVATIONS

Viajar

Aprender

Disfrutar en familia

SKILLS

Technology

Problem solving

PERSONALITY

Introvert Extrovert

Low confidence High confidence

Follower Leader

Close minded Open minded

Solo Collaborative

BRANDS



[user persona template \[DIU-UX Toolkit\]](#)

User Journey #1 Case study: Reserva de un tour en Granada (no es la 1ª vez)



Teresa Ferrero

- Mujer
- Jubilada
- 69
- Toledo, ES

Escenario

En un anuncio en la televisión ha visto un anuncio sobre un tour por Granada y lo ha buscado por Internet dado que ha planeado un viaje a esta ciudad con su marido en un par de meses. Después de un rato viendo todo lo que se puede ver en Granada, le ha encantado la Alhambra y el Generalife y ha decidido hacer una reserva para no quedarse sin ver el monumento y, si puede ser, con guía.

Espectativas

- Información detallada sobre el tour.
- Reserva fácil de realizar.
- Entradas disponibles para imprimir.
- Posibilidad de recibir ayuda en línea.

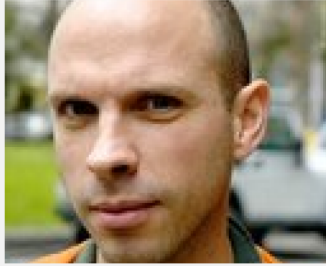


Victor:

Es un usuario más común de la aplicación: no es de la zona, pero conoce el idioma; no es especialmente hábil para manejarse con la tecnología; y busca que sea rápido y sencillo.

En este caso, el journey map no es especialmente negativo, ya que tenemos una persona que al ser más joven y al realizar una tarea sencilla tiene menos dificultades. Aún así no es especialmente hábil lo que causa que tenga algunos problemas mínimos

PERSONA #2: VICTOR GARCÍA



SERIO - DEDICATED - COMPASSIONATE

"La primera opción es siempre la mejor"

DEMOGRAPHICS

Age: 35

Gender: Masculino

Profession: Fontanero

Nationality: Español

Location: Bilbao, España

Lifestyle & bio: Le gusta el campo, el senderismo. Es una persona que le gusta ir por libre y es decidido. No le da vueltas a las cosas. No le gusta mucho la ciudad, no es muy hábil con la tecnología, odia su trabajo.

GOALS - INTERESTS

- Cambiar de trabajo
- Olvidarse del trabajo
- Poder vivir una vida tranquila
- Pasar tiempo con su pareja

PAIN POINTS - CONCERNS

- No tiene intención de aprender cosas nuevas
- Es una persona muy cabezona
- No se piensa mucho las cosas

SCENARIO

Está cansado y ha decidido ir de viaje con su pareja. Han decidido ir a Granada, y buscan una forma de visitar sin mucho trabajo y de forma barata Granada.

MOTIVATIONS

Motivation

Motivation

Motivation

SKILLS

Technology

Problem solving

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



[user persona template](#) [DIU-UX Toolkit]

User Journey #2 Case study: Reserva de un tour

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Victor

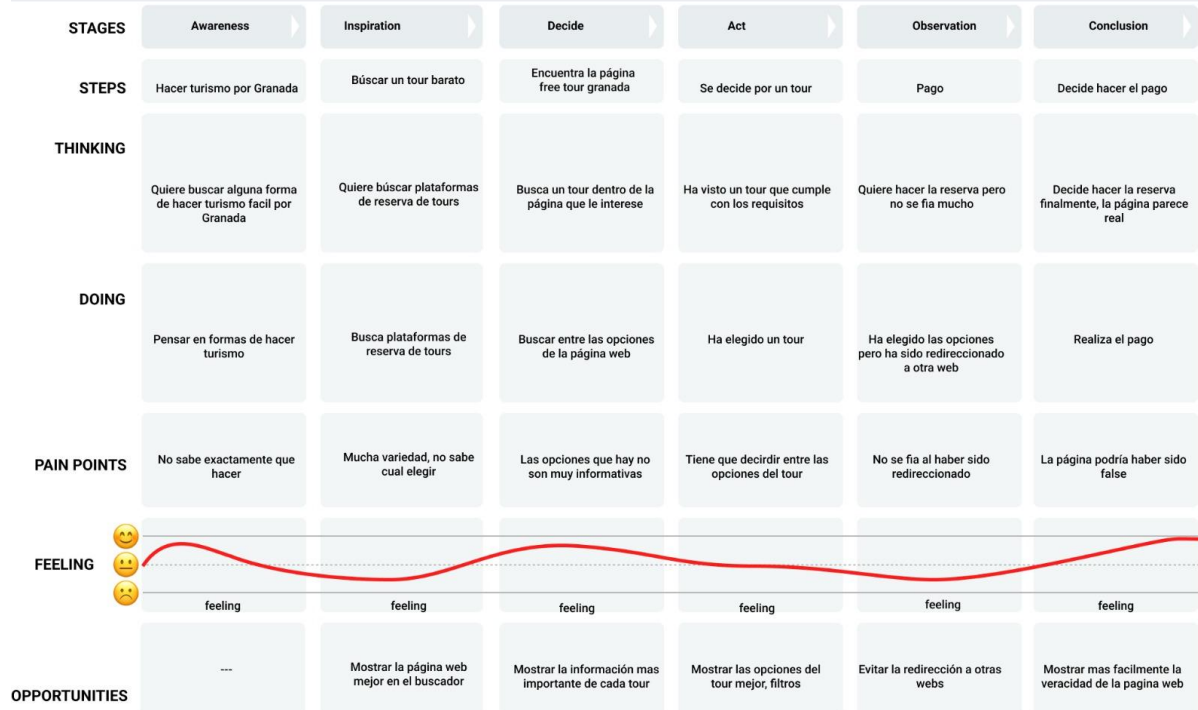
- Masculino
- Fontanero
- 35
- Bilbao

Scenario

Está de viaje con su pareja, y buscan una forma de visitar sin mucho trabajo y de forma barata Granada. Encuentra la página de casualidad.

Expectations

- Ver opciones y recomendaciones
- Reservar fácilmente un tour
- Descubrir cosas sobre la ciudad

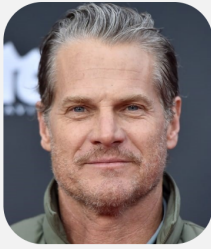


Vincent Matcher:

Esta es una persona con algo de conocimiento previo en hacer compras por internet, entonces su proceso de reserva no es muy negativo al ya haberlo hecho más de una vez. Sin embargo, es extranjero y además conoce poco el idioma, por tanto necesita un poco más de ayuda a la hora de escoger un tour

Al conocer previamente los procesos de reserva por cómo se realizan en otras páginas, su Journey Map se centra sobre todo en el proceso de elección de un tour que se adapte a sus necesidades. Esto provoca dos conflictos: que la selección de un tour es complicado al no poder contar con criterios de búsqueda de un tour y que además el idioma en inglés no es correcto

PERSONA #3: VINCENT MATCHER



EXTROVERTIDO - FAMILIAR - IRASCIBLE

Make your family and your loved one's proud of what you have become

Lifestyle & bio:

Nacido en 1974 en Cookham, un pequeño pueblo de Inglaterra, decidió ser mecánico para continuar con los pasos de su padre. No tiene estudios superiores porque casi todo lo aprendió de estar con su padre, del que heredó su taller

Se casó joven y tiene dos hijos, Stu y Lester. Se concentró tanto en su trabajo que descuidó la relación con su familia, y tras darse cuenta de su error, quiere volver a retomar la relación con ellos y compensar el tiempo perdido.

Sabe poco de tecnología, pero sabe realizar compras por internet ya que alguna vez ha tenido que comprar recursos para su taller

GOALS - INTERESTS

- Pasar un buen tiempo con su familia
- Conocer la ciudad
- Disfrutar del viaje lo máximo posible
- No gastar mucho

PAIN POINTS - CONCERNS

- No conoce mucho el idioma
- No maneja muy bien la web
- Tiene poca paciencia

SCENARIO

Decide viajar a Granada como uno de sus primeros viajes porque se encuentra en un país cercano al suyo y ofrece gran variedad cultural en la ciudad.

Le preocupa su justo conocimiento en la tecnología y su poca paciencia para aprender a usarla, es bastante orgulloso y no conoce el idioma

DEMOGRAPHICS

Age: 48

Gender: Hombre

Profession: Mecánico

Nationality: Británico

Location:

Cookham, London, UK

MOTIVATIONS

Tener nuevas experiencias

Disfrutar con su familia

Descubrir Granada

SKILLS

Technology

Problem solving

PERSONALITY

Introvert Extrovert

Low confidence High confidence

Follower Leader

Close minded Open minded

Solo Collaborative

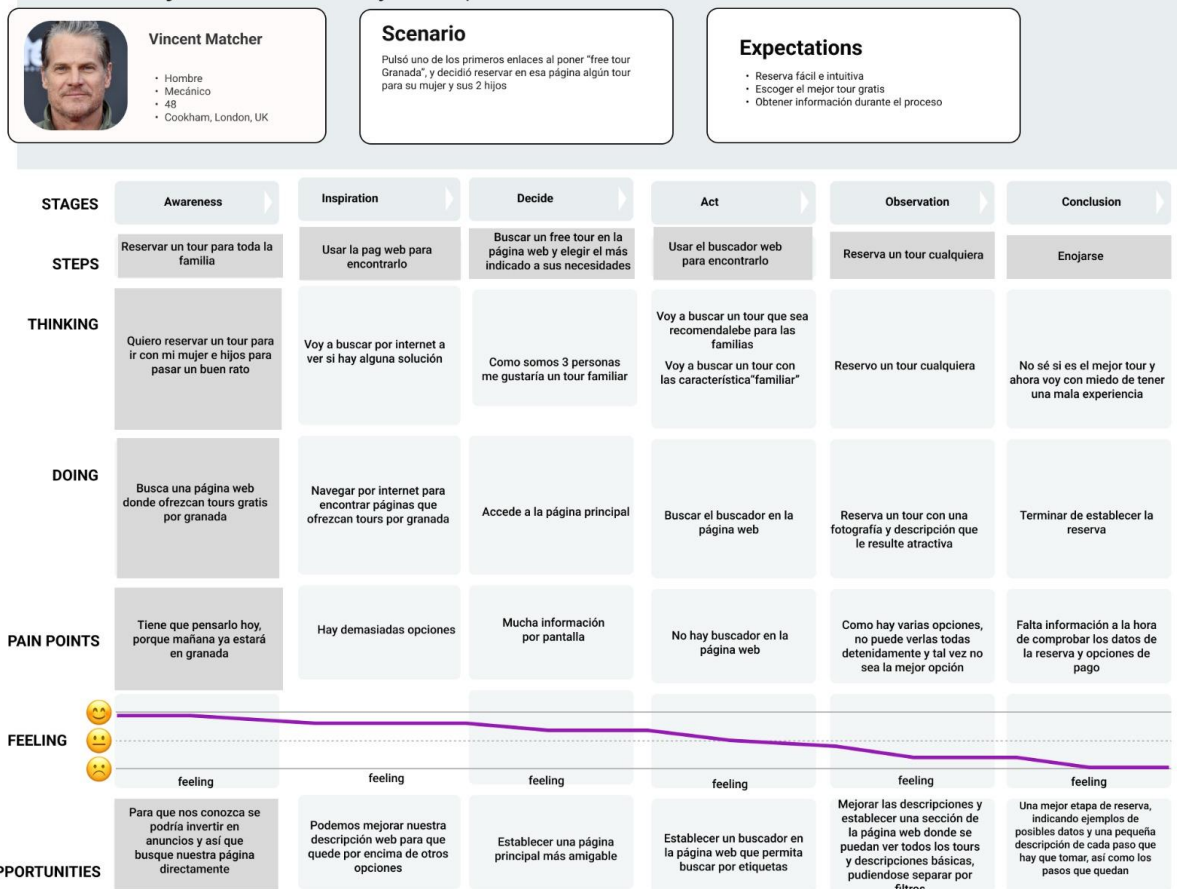
BRANDS



[user persona template](#) [DIU-UX Toolkit]

User Journey #3 Case study: Búsqueda de un tour

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Usability review resumen:

La página no presenta una estructura bien definida, lo que hace que encontrar el elemento deseado sea más complejo. A esto se suma el hecho de que no incluye un buscador o un filtro para los tours y poder agruparlos según su precio, temática...

Por otro lado, el menú tiene pocas opciones y no es muy intuitivo: tiene etiquetas con nombres no muy significativos y no permite ubicarse correctamente dentro de la página.

Pese a ello, el aspecto visual es correcto y el botón de contacto es bastante visible e intuitivo (símbolo de WhatsApp).

En resumen, la página puede presentar algunos puntos positivos, sin embargo, la gran cantidad de errores de diseño y complicación de los procesos que realiza el usuario hacen que la experiencia sea muy perjudicada.