

Memoria P1 DIU: Análisis del interfaz de usuario.
Revisión de usabilidad

Grupo kebabmixto
Luis Arrabal Gutiérrez
Helena Ruiz Aranda

Curso 2023-24



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Índice

1. User Research	3
2. Competitor Analysis	3
3. Personas ficticias	3
4. Journey map	3
5. Usability Review	4
6. Conclusiones	4
7. Entregables:	4

1. User Research

El objetivo del User Research es establecer el contexto y objetivos de la investigación y descubrir lo que es importante para los usuarios y cómo esto puede impactar en nuestro diseño. Definir unos objetivos claros es importante para el desarrollo de nuestro producto.

La investigación la hemos realizado mediante nuestras experiencias, además de algunas encuestas a nuestro entorno.

2. Competitor Analysis

El propósito de este análisis es identificar y analizar las características, fortalezas y debilidades de las páginas web de la competencia que también ofrecen productos y servicios similares al nuestro. En este caso hemos analizado las características de dos páginas web: Pilsaeduca.com y Granadacooking. Gracias al análisis realizado hemos descubierto características positivas que queremos incluir en nuestro proyecto, como por ejemplo: la existencia de privilegios para socios. Además hemos conseguido detectar características que queremos evitar como la falta de información relevante en la página principal.

3. Personas ficticias

El objetivo de la creación de personas ficticias es desarrollar perfiles detallados de usuarios típicos o ideales para representar las necesidades, objetivos, y comportamientos de nuestra audiencia objetivo.

Intentamos crear a dos personas con intereses y situaciones diferentes que pudiesen aportar puntos de vista diferentes. Nuestra primera persona es Leonardo: un hombre de mediana edad, divorciado, con una hija y que tiene como objetivo poder cubrir todas sus necesidades. Nuestra segunda persona es Helen: una estudiante de Nutrición, extranjera, vive sola y quiere mejorar su estilo de vida aunque no dispone de demasiado tiempo libre.

4. Journey map

El objetivo al realizar journey maps para las personas ficticias es visualizar la experiencia y el proceso que cada persona atraviesa al buscar e inscribirse en un taller o curso de cocina, identificando puntos negativos y oportunidades de mejora.

La tarea de haber empatizado con nuestras personas ficticias para poder entender como actuarían y se sentirían ante ciertas situaciones nos ha ayudado mucho a comprender como queremos desarrollar nuestro producto para evitar ciertas situaciones desagradables.

Centrándonos en la situación vivida por Leonardo nos daríamos cuenta de que la falta de claridad en el calendario puede causar una situación desesperante,

además el hecho de que tenga que incluir dos veces sus datos puede causar cierta sensación de impaciencia e inseguridad. Por otro lado, la gran variedad de cursos y talleres fue algo que le impactó positivamente.

En el caso de Helen la experiencia es mayormente negativa, ya que no entiende muy bien el funcionamiento de la página web y esta no se encuentra traducida a varios idiomas por lo que se le presenta una dificultad aumentada lo que convierte la reserva de un taller en algo poco apetecible.

5. Usability Review

Esta herramienta nos permite evaluar la usabilidad y experiencia de usuario de uno de los sitios web de la competencia, en este caso Granada Cooking, identificando problemas específicos. Los aspectos positivos que podríamos destacar gracias a este informe son la estética de la página, el menú de navegación, el contenido visual mostrado, su consistencia y la facilidad para contactar con la empresa.

Como aspectos negativos destacaríamos la falta de flexibilidad en la barra de búsqueda, la falta de instrucciones para personas con mayor dificultad con la tecnología o el idioma y la incomodidad que provoca el calendario.

La puntuación obtenida por esta página en nuestro informe es de 71 puntos por lo que es un resultado muy positivo, aunque creemos que se podrían pulir algunos detalles para alcanzar un nivel superior.

6. Conclusiones

En esta práctica, hemos realizado un análisis de la experiencia de usuario (UX) y usabilidad en páginas web dedicadas a la oferta de talleres y cursos de cocina. A través de métodos como el user research basado en experiencias directas y encuestas, junto con el desarrollo de personas ficticias y journey maps, hemos logrado una comprensión detallada de las necesidades y comportamientos de los usuarios. El análisis de la competencia, enfocado en sitios como Pilsaeduca.com y Granadacooking, nos ha permitido identificar fortalezas y debilidades, resaltando la importancia de una navegación clara y la disponibilidad de información relevante desde la página principal. El usability review de Granada Cooking nos ha mostrado una experiencia de usuario mayormente positiva, aunque con margen de mejora en aspectos como la flexibilidad de la búsqueda y la accesibilidad para usuarios con limitaciones tecnológicas o lingüísticas.

7. Entregables:

User Research Plan Template

Project Name

Version xx (Date)

1. Background

- What is this project about?

El proyecto se centra en la creación y el desarrollo de una aplicación web dedicada a ofrecer experiencias gastronómicas.

- What's the purpose of this research? What insights will this research generate?

Nuestro propósito es ofrecer a nuestros usuarios una experiencia agradable y enriquecedora en la que podrán aprender a cocinar mediante una gran variedad de cursos y talleres.

Las conclusiones que obtengamos del estudio nos permitirán seleccionar la estrategia que utilizaremos en el diseño del producto para convertirnos en un referente en el mercado

2. Objectives

Business Objective & KPIs

Objectives	KPIs
Crecimiento de ingresos	Ofrecer gran variedad de productos e invertir en publicidad para que nuestro negocio sea más conocido.
Aumentar la fidelidad del cliente	Ofertas y privilegios para socios.
Aumentar la satisfacción del cliente	Clases dinámicas y diferentes. Trato personal con los trabajadores.

Research Success Criteria

- What qualitative and quantitative information about users will be collected?
Información cualitativa: Experiencias previas con otros cursos de cocina, opiniones, críticas y actitud ante los talleres y cursos.
Información cuantitativa: Nivel de participación, datos personales y número de cursos y talleres realizados.
- What documents or artifacts need to be created?
 - Perfiles de usuario
 - Journey map
 - Análisis de competidores
 - Informe de I
 - a investigación
- What decisions need to be made with the research insights?
Determinar funcionalidades principales de la aplicación, selección de contenidos, estrategias para aumentar la fidelidad de los clientes y tomar decisiones sobre el diseño de la interfaz.

3. Research Methods

Primary research

- Competitor Analysis
- Personas ficticias
- Journey map de las personas ficticias creadas
- Usability review

4. Research Scope & Focus Areas

Question themes

- Necesidades y deseos culinarios: Investigar qué habilidades culinarias específicas o tipos de cocina desean aprender los usuarios.

- Experiencia educativa en línea: Explorar cómo los usuarios prefieren aprender en línea.
- Expectativas de resultados: Comprender qué resultados esperan los usuarios al completar los cursos (por ejemplo, poder cocinar para eventos especiales o adoptar un estilo de vida más saludable).

Design focus components

Choose main focus areas and delete the rest.

- Utility: Evaluar si los cursos ofrecen conocimientos y habilidades que los usuarios encuentran valiosos y aplicables en su vida cotidiana.
- Learnability: Determinar la facilidad con la que los usuarios pueden navegar por la plataforma y comenzar a aprender desde el primer uso.
- Memorability: Evaluar como de intuitivo es el diseño para que los usuarios puedan volver tras un periodo de tiempo y usar la plataforma sin tener que volver a aprender a usarla.
- Satisfaction: Considerar la opinión de los usuarios sobre su experiencia general usando la plataforma y si la recomendarían a otros.

5. (Personal) Experience in this field

5.1. As a stakeholder

- No hemos tenido experiencia

5.2. As a designer

- Hemos realizado diferentes prácticas diseñando páginas web en diferentes ámbitos.

5.3. As a observer

- Hemos visto talleres y cursos de cocina impartidos online.

5.4. User says

- Los usuarios valoran el precio del curso, la duración, el nivel de dificultad y las habilidades obtenidas al finalizarlo.

6. Participant Recruiting

- Aficionados a la cocina
- Personas con interés en aprender a cocinar sin experiencia previa
- Personas que quieren encontrar nuevas aficiones.

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://mgea.github.io/UX-DIU-Checklist/index.html>

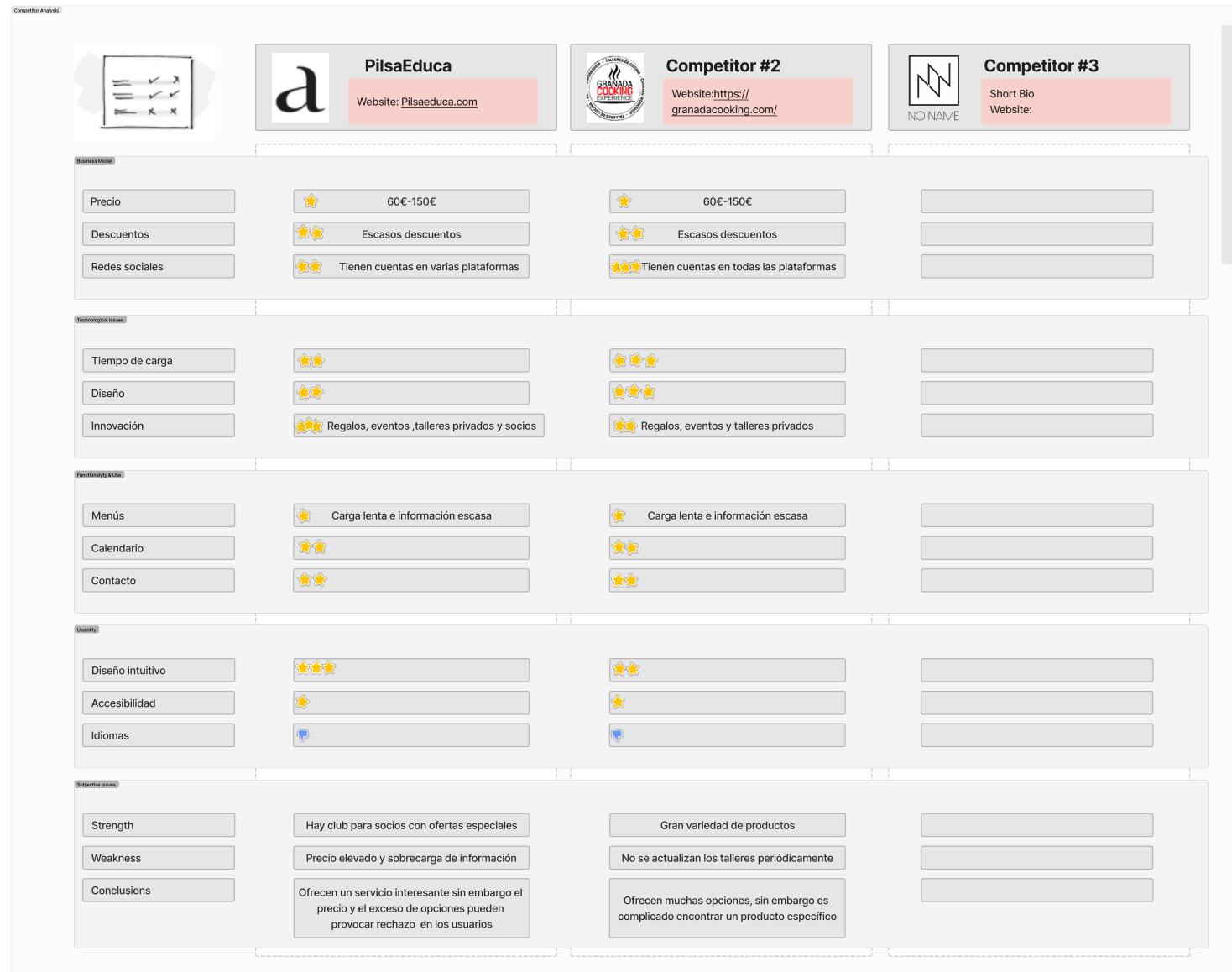
How to use the template

- Start identifying competitors: name, logo and information (choose good competitors using different motivations)
- Select features to be analyzed using different criteria
- 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.


Info

- Jason Witrow (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-d91689fd936>
- Templates: <https://blog.hubspot.com/marketing/competitive-analysis-kit>
- Resources: <https://github.com/mgea/DIU>



LEYENDA:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

LEONARDO



FRASE MOTIVADORA

"Para ser el mejor te lo tienes que creer"

DEMOCRÁFIA

Edad: 37

Género: Hombre

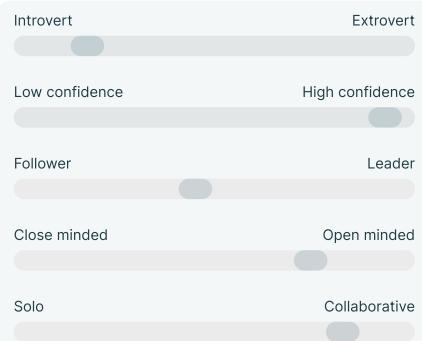
Profesión: Empresario

Nacionalidad: Argentina

Localidad: Rosario

Biografía: Me llamo Leonardo, tengo 37 años y aunque nací en Argentina me vine a vivir con mi esposa a Granada,España. Aquí fundé varias empresas que me hicieron ganar mucho dinero y me divorcié de mi esposa tras 10 años casados, quedándome con mi hija de 15 años, Antonella. Me gusta el fútbol, aunque nunca se me ha dado bien.

PERSONALIDAD



HABILIDADES TECNOLÓGICAS



TECNOLOGÍAS DE ASISTENCIA



GUSTOS



INTERESES

- Aprender a cocinar
- Tener un buen físico
- Cuidar de su hija
- Disfrutar la vida

CONTEXTO DE USO

- Aprender a cocinar
- Todas las semanas
- En casa
- Con el ordenador,movil,..

PREOCUPACIONES

- Hija
- Dinero
- Trabajo
- No saber cocinar

Padre divorciado, que busca talleres de cocina para aprender a cocinar para él y su hija pequeña.

HELEN



FRASE MOTIVADORA

"Quierete"

DEMOCRÁFIA

Edad: 20

Género: Mujer

Profesión: Estudiante

Nacionalidad: Estadounidense

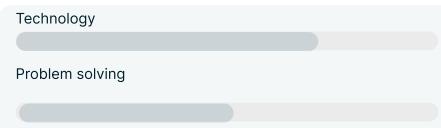
Localidad: Carolina del Sur

Biografía: Soy Helena y soy estudiante de Ciencias de la Nutrición, cursando el primer año. Soy de EEUU, pero estoy de Erasmus en Granada porque me encanta España. Me encanta viajar, hacer deporte y salir de fiesta.

PERSONALIDAD



HABILIDADES TECNOLÓGICAS



TECNOLOGÍAS DE ASISTENCIA



GUSTOS



INTERESES

- Aprender a cocinar
- Tener un buen físico
- Hacer amigos
- Disfrutar la vida universitaria

CONTEXTO DE USO

- Para aprender a cocinar
- En todo el curso escolar
- En su habitación
- Con el móvil, ordenador,..

PREOCUPACIONES

- Deporte
- Dinero
- Estudios
- Familia

ESCENARIO

Estudiante de Ciencias de la Nutrición que está buscando un taller de cocina para aprender a cocinar, y tener una buena alimentación, durante su estancia de Erasmus en Granada, además de aprender a cocinar platos especiales para sus amigos.

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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Leonardo

- Hombre
- Empresario
- 37
- Rosario, Argentina

Scenario

Leonardo es padre de una hija de 15 años, recientemente se ha divorciado y está buscando talleres de cocina para aprender a cocinar para él y su hija.

Expectations

- Reservar un taller fácilmente
- Taller didáctico con buenos profesores
- Profesores amables

STAGES Conocer los talleres → Disponibilidad talleres → Decidir → Reservar taller → Comprobar reserva → Conclusion

STEPS Reservar un taller Buscar fechas e idiomas disponibles Elegir el que más guste y cuadre Eligiendo el que más le guste, fecha y hora, idioma y datos personales No llega la confirmación al correo Le gusta, pero ha estado mucho rato buscando y planificando

THINKING

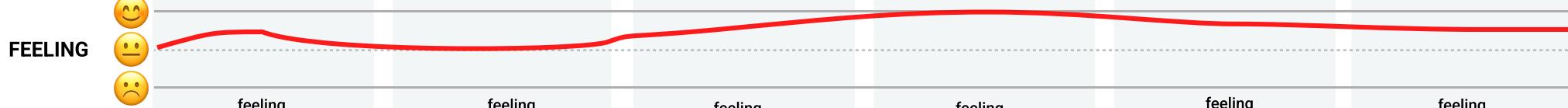
"Una página bonita, con demasiada información por todos lados"	"Que lio cuadrar todos los horarios"	"Ya tengo varios talleres pensados y cuadrados"	"Uy, me ha vuelto a pedir los datos de nuevo, pero está muy bien de precio"	"No veo el correo de confirmacion en mi bandeja de entrada,pero está en spam"	"Todo reservado por fin, puedo volver a hacer mis cosas"
----------------------------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------

DOING

Investigando la página web y viendo donde se encuentra el lugar, los diferentes talleres,...	Navegando por el calendario, pinchando en todos los días viendo cual hay cada dia, intentando cuadrar los horarios	De todas las fechas y talleres disponibles, elige cual le conviene más	Mete sus datos personales, y le da a confirmar la reserva	Iniciar Sesión en su correo y mirando la bandeja de correo para ver si tiene la confirmación, pero no ve nada, le pregunta a su hija y lo encuentra en la carpeta de spam	Satisfecho se va a hacer otras cosas
----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

PAIN POINTS

	No entiende muy bien como va el calendario y los talleres, y no sabe cómo hacer para cuadrar todo	Hay muchos talleres interesantes y elige	Tiene que volver a poner sus datos y elegir el taller	No encuentra en la página principal el correo	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	--



Intentar simplificar más la página principal

Haciendo un calendario más intuitivo

Incluir algún idioma más

Que se reserve bien al darle al botón de reservar y no te vuelva atrás

Confirmarle al usuario por correo prioritario o sms su reserva

OPPORTUNITIES

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

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



Helen

- Femenino
- Estudiante
- 21
- Carolina del Sur, EEUU

Scenario

Helen está viviendo fuera, y quiere aprender a cocinar fuera utilizando talleres de cocina, para ello ha estado mirando varias webs y cree que es muy buena idea

Expectations

- Reservar un taller fácilmente
- Taller en inglés, o ciertas nociones de inglés
- Profesores amables

STAGES Conocer los talleres → Disponibilidad talleres → Decidir → Reservar taller → Comprobar reserva → Conclusion →

STEPS Reservar un taller a poder ser en inglés Buscar fechas e idiomas disponibles Elegir el que más guste Eligiendo el que más le guste, fecha, hora, idioma y datos personales No llega la confirmación al correo Agobiada por no saber si se ha realizado correctamente la reserva

THINKING

"Una página bonita, simple, con gran variedad de talleres"

"¡Qué lio!, no entiendo bien como va el calendario"

"No sé cual elegir, no hay en inglés, hay muchisima variedad y no tengo claro la disponibilidad"

"Uy, me ha vuelto a pedir los datos de nuevo, y tarda mucho en cargar el taller"

"No veo el correo de confirmacion en mi bandeja de entrada"

"No se si he reservado el taller, y ponerme en contacto con ellos para confirmarlo"

DOING

Investigando la página web y viendo donde se encuentra el lugar, los diferentes talleres,...

Navegando por el calendario, pinchando en todos los días viendo cual hay cada día

De todas las fechas disponibles, elige cual le conviene más

Mete sus datos personales, y le da a confirmar la reserva

Iniciar Sesión en su correo y mirando la bandeja de correo para ver si tiene la confirmación, pero no ve nada

No sabe si ha reservado el tour, y busca el contacto de la empresa

PAIN POINTS

No entiende muy bien como va el calendario y los talleres

Hay muchos talleres, solo en español, y no sabe cual elegir

Tiene que volver a poner sus datos y elegir el taller

No le ha llegado el correo de confirmación

Confusión por qué hacer

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

Haciendo un calendario más intuitivo

Incluir algún idioma más

Que se reserve bien al darle al botón de reservar y no te vuelva atrás

Confirmarle al usuario por correo o sms su reserva

Incluir algún teléfono o correo de contacto

OPPORTUNITIES

Usability review

Granada Cooking



Hover over a guideline for more information, examples of good practice and importance to the overall user experience.

Features & functionality

- 1 Features and functionality meet common user goals and objectives.

Score

N/A = not applicable or can't be assessed

Comments

- 2 Features and functionality support users desired workflows.

Moderate

Hay problemas de claridad en la elección de talleres, especialmente para usuarios no hispanohablantes

- 3 Frequently-used tasks are readily available (e.g. easily accessible from the homepage) and well supported (e.g. short cuts are available).

Moderate

Los usuarios tardan mas tiempo del necesario en encontrar cursos específicos

- 4 Users are adequately supported according to their level of expertise (e.g. short cuts for expert users, help and instructions for novice users).

Moderate

Es difícil encontrar los talleres y calendarios.

- 5 Call to actions (e.g. register, add to basket, submit) are clear, well labelled and appear clickable.

Good

Hay cursos para distintos niveles, pero son escasos los cursos para expertos y solo están en español.

Homepage / starting page

- 6 The Homepage / starting page provides a clear snapshot and overview of the content, features and functionality available.

Moderate

Hay que incluir los datos más de una vez

Good

7 The home page / starting page is effective in orienting and directing users to their desired information and tasks.

Good

La mayoría de las secciones te dirigen a los talleres

8 The homepage / starting page layout is clear and uncluttered with sufficient 'white space'.

Moderate

La estructura puede no quedar del todo clara, tienes que acceder al menú para encontrar todas las funcionalidades

Navigation

9 Users can easily access the site or application (e.g. the URL is predictable and is returned by search engines).

Excellent

Dominio fácil de recordar y encontrar

10 The navigational scheme (e.g. menu) is easy to find, intuitive and consistent.

Excellent

Se mantiene consistente en todas las páginas

11 The navigation has sufficient flexibility to allow users to navigate by their desired means (e.g. searching, browse by type, browse by name, most recent etc...).

Moderate

La búsqueda no es muy flexible, si buscas italiano dice que no hay nada, si buscas italiana ya si salen cursos.

12 The site or application structure is clear, easily understood and addresses common user goals.

Good

Hay secciones que son más confusas para algunas personas, como el calendario.

13 Links are clear, descriptive and well labelled.

Moderate

Cambian de color cuando pasas el ratón por encima para que sepas que es un enlace pero no tienen etiquetas ni avisos si van a abrir otras ventanas

14 Browser standard functions (e.g. 'back', 'forward', 'bookmark') are supported.

Excellent

15 The current location is clearly indicated (e.g. breadcrumb, highlighted menu item).

Excellent

Al principio de cada página pone en grande donde se encuentran los usuarios, también se puede saber por la url y por que la pagina en la que te encuentras cambia de color en el menú.

16 Users can easily get back to the homepage or a relevant start point.

Excellent

Pueden darle al botón de inicio situado en el menú de navegacion

17 A clear and well structure site map or index is provided (where necessary).

Excellent

Tienen menú de navegación

Search

18 A consistent, easy to find and easy to use search function is available throughout (where desirable).

Moderate

Hay que poner la palabra exacta para poder encontrar el curso

19 The search interface is appropriate to meet user goals (e.g. multi-parameter, prioritised results, filtering search results).

Poor

La búsqueda no parece ser muy potente, además los usuarios no la encuentran a primera vista al ser un ícono.

20 The search facility deals well with common searches (e.g. showing most popular results), misspellings and abbreviations.

Poor

Un fallo en la palabra buscada no te saca resultados de búsqueda.

21 Search results are relevant, comprehensive, precise, and well displayed.

Good

Control & feedback

22 Prompt and appropriate feedback is given (e.g. following a successful or unsuccessful action).

Very poor

A los usuarios no les llega o no encuentran el correo de confirmación

- 23 Users can easily undo, go back and change or cancel actions; or are at least given the chance to confirm an action before committing (e.g. before placing an order).
- 24 Users can easily give feedback (e.g. via email or an online feedback / contact us form).

Good	
N/A	

Forms

- 25 Complex forms and processes are broken up into readily understood steps and sections. Where a process is used a progress indicator is present with clear numbers or named stages.
- 26 A minimal amount of information is requested and where required justification is given for asking for information (e.g. date of birth, telephone number).

- 27 Required and optional form fields are clearly indicated.

- 28 Appropriate input fields (e.g. calendar for date selection, drop down for selection) are used and required formats are indicated.
- 29 Help and instructions (e.g. examples, information required) are provided where necessary.

Moderate	<i>No queda claro en que paso te encuentras</i>
Moderate	<i>El formulario de datos personales se introduce más de una vez sin justificación.</i>
N/A	
Poor	<i>Se selecciona en un calendario seleccionando el día disponible, es incómodo y tarda en cargar.</i>
N/A	

Errors

- 30 Errors are clear, easily identifiable and appear in appropriate location (e.g. adjacent to data entry field, adjacent to form, etc.).

Good	<i>Cuando ocurre un error te lo avisa con un recuadro rojo.</i>
-------------	-----------------------------------------------------------------

31 Error messages are concise, written in easy to understand language and describe what's occurred and what action is necessary.

Excellent

32 Common user errors (e.g. missing fields, invalid formats, invalid selections) have been taken into consideration and where possible prevented.

Good

33 Users are able to easily recover (i.e. not have to start again) from errors.

Very poor

Si seleccionas un taller en el que no hay plazas o días disponibles cercanos debes de volver a atrás para elegir otro y repetir el proceso hasta encontrar uno que cumpla tus expectativas.

Content & text

34 Content available (e.g. text, images, video) is appropriate and sufficiently relevant, and detailed to meet user goals.

Excellent

Imágenes suficientes y descriptivas

35 Links to other useful and relevant content (e.g. related pages or external websites) are available and shown in context.

Good

36 Language, terminology and tone used is appropriate and readily understood by the target audience.

Excellent

No se usa lenguaje demasiado técnico

37 Terms, language and tone used are consistent (e.g. the same term is used throughout).

Excellent

38 Text and content is legible and scanable, with good typography and visual contrast.

Excellent

Help

39	Online help is provided and is suitable for the user base (e.g. is written in easy to understand language and only uses recognised terms). Where appropriate contextual help is provided.	Poor	<i>Las diferentes páginas no cuentan con ayuda para comprender que puedes hacer en ellas.</i>
40	Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language.	Good	<i>Las instrucciones en secciones como el calendario son fáciles de entender.</i>
41	Accessing online help does not impede users (i.e. they can resume work where they left off after accessing help).	Very poor	<i>Al darle al botón de contacto se abre una nueva página sobre la que tengas abierta, perdiendo así el progreso realizado.</i>
42	Users can easily get further help (e.g. telephone or email address).	Excellent	

Performance

43	Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays).	Poor	<i>Las páginas tardan en cargar, impacientando a los usuarios</i>
44	Errors and reliability issues don't inhibit the user experience.	Good	
45	Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported.	Excellent	

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.