

PRÁCTICA 1 DIU



Realizado por:

José María Navas Cabrera
José Paneque González

1. COMPETITOR ANALYSIS

COMPETIDORES	Lemon Rock	Broz Hostel	For You Hostel Sevilla
UBICACIÓN	C. Montalbán, 6, 18002, Granada	C.azhuma, 30 , 18005, Granada	C.Bailén, 15, 41001 Sevilla
PRODUCTOS OFERTADOS	restaurante y bar	restaurante con terraza	cafetería
	conciertos	salón de ocio y recreativos	restaurante
	variedad de eventos	zonas comunes para relaciones sociales	variedad de eventos (yoga, fiestas)
	ludoteca		intercambio lingüístico
	a 5 minutos de la Catedral		a 5 minutos del centro
ESTRATEGIAS DE MARKETING	vídeo del hostel en la página web enfocado a conciertos y restaurantes enfocados a conciertos y restaurantes	imagen de una habitación y opción de reservar códigos de descuento	carrusel de imágenes del hostel servicio de reserva
	descripción del hostel	descripción del hostel	servicios del hostel
	servicio de reserva de mesa	tipos de habitaciones	eventos del hostel
	servicios ofertados del hostel	servicios que ofrece hostel	ubicación
	horarios del hostel	promociona su ubicación	
	ubicación	muestra las actividades de la provincia	
ESTRATEGIAS DE VENTA	lemon rock te ofrece una reserva de mesa para sus restaurantes y conciertos pero sí en cambio quieres reservar una habitación, tienes que hacerlo por un tercero	Su principal estrategia es ofrecerte todos los tipos de habitaciones que tienen con sus fotos para ver cuál se adapta más a tu gusto ya sea privada o compartidas con más personas Puedes conocerlos por sus redes sociales	Se dan a conocer a través de instagram, twitter y facebook También te permite comparar precios de reserva entre terceros como booking.com desde google
	Puedes conocerlos tambien por instagram y facebook	Página web en varios idiomas para atraer a visitantes de varios países	
ESTRATEGIAS DE SOPORTE	Tienen dos correos y dos números de teléfono, a los que puedes	Te ofrecen un número para poder contactar con ellos si tienes alguna duda	Puedes contactar con ellos a través de correo electrónico, whatsapp o llamada telefónica a su

	contactar dependiendo de lo que	También por correo electrónico y a través	número.
	necesitas, uno para eventos	de sus redes sociales	También puedes contactar a través de sus
	y los otros para el restaurante	Tienen un formulario de contacto en su propia	redes sociales y disponen de un
	Contacto a través de redes sociales	Página web	formulario de contacto.
	Formulario de contacto en la web	Dan la ubicación por si quieres ir en persona	Dan su ubicación en caso de necesitar atención del personal
	ubicación para ir en persona	a preguntar cualquier duda	
ESTRATEGIAS DE RESPUESTA	Responden a través de las preguntas que ponen en google las personas. También responden si contactas con ellos por los medios mencionados anteriormente.	Contestan a las preguntas de google, y dan feedback a las valoraciones de sus clientes en google	Responden a través de las reseñas recibidas en google por los clientes y muestran cercanía con el cliente. También distinguen entre tipos de clientes, familias o viajeros, para buscar una estrategia diferente para cada uno
	Contestan a sus clientes que dejan reseñas en google	Responden también a través de sus medios de contacto anteriores	

A partir del análisis que hemos realizado con respecto a dos competidores del Lemon Rock, podemos concluir que este a priori debe ser más atractivo para los usuarios que sus competidores ya que con respecto a los productos ofertados, los suyos son de mayor calidad.

Tiene una gran estrategia de marketing, empezando por su gran página web la cual es de mayor calidad que las otras y produce un mayor impacto visual al usuario, además de que explica y recalca muy bien todos los eventos del hotel.

Su estrategia de venta es un poco más pobre ya que no se pueden reservar habitaciones, solo mesas para restaurante y eventos


Por último con respecto a la ayuda y respuesta todos los competidores se devuelven de la misma forma proporcionando sus contactos, con formularios de preguntas y responden a los usuarios las reseñas que les dejan en google y a los correos preguntando dudas.

2. PERSONAS

Hemos creado dos personas ficticias, La primera de ellas es Natalia y el segundo Juan Carlos.

Natalia tiene 27 años, es de Málaga, trabaja como fotógrafa, ha decidido junto con su pareja con la cual se casa dentro de un año pasar unos días en Granada, ya que estos últimos años con la pandemia no han viajado mucho y ha tomado pocas fotografías, así puede aprovechar para tomar fotos y actualizar su blog personal con estas.

Natalia Quintana



"Conviértete en esa persona que tanto te gustaría ser."

Edad: 27
Trabajo: Fotógrafa
Familia: Prometida.
Localidad: Málaga
Carácter: Curiosa y sentimental

Personalidad

Introvertida	Extrovertida
Racional	Sentimental
Sensata	Intuitiva
Juicio	Perceptiva

Metas

- Hacer un álbum de fotos de todos los viajes con su pareja.
- Trabajar para revistas o webs culturales y tener su propio estudio de fotografía.

Frustraciones

- No le hace mucha gracia conducir, prefiere usar cualquier modo de transporte antes de usar el coche si es posible.
- Le gustaría tener mas tiempo libre para viajar con su pareja.

Bio

Es de Málaga, ha venido con su prometido, con el cual se casa dentro de un año, a pasar unos días en Granada, para estar de relax y visitar los monumentos de Granada, aprovechando para tomar nuevas fotografías. Tiene un blog personal donde sube fotos de sus viajes y todas las fotografías que hace con el fin de ser contactada por alguna revista, para ganar dinero y montar su propio estudio de fotografía.

Motivacion

Incentiva	
Miedo	
Crecimiento	
Energía	
Social	

Brands & Influencers

Canon Blogger

Canales preferidos

Anuncios tradicionales	
Online & Social Media	
Recomendaciones	
Persona de confianza	

Juan Carlos es de Murcia y está soltero. Estos últimos años los ha pasado con su familia puesto que la pandemia ha afectado a la industria cinematográfica y su trabajo como actor de riesgo se ha visto afectado. Ahora que parece que se está recuperando la industria, ha logrado conseguir suficiente dinero para permitirse un viaje.

JUAN CARLOS GÓMEZ



"Busco nuevas experiencias"

Edad: 31
Trabajo: Actor
Familia: Soltero
Localidad: Murcia
Carácter: Seguro

Personalidad

Introvertido

Extrovertido

Lógica

Sentimientos

Sensación

Intuición

Juicio

Perceptivo

Metas

- Viajar por todo el mundo.
- Conocer diferentes culturas.

Frustraciones

- A pesar de querer conocer otras culturas, teme vivir experiencias negativas.
- Pasa mucho tiempo fuera y quisiera pasar tiempo con su familia.

Bio

Nació en Murcia y desde joven le apasiona el mundo de la actuación. Lleva viviendo de ello desde los 27 años, viajando a otros países y conociendo nuevos lugares, ya sea por gusto o por trabajo. Sin embargo, esta vez ha decidido visitar otras provincias de su tierra natal, España.

Contexto

Le gustaría conocer algunas ciudades de Andalucía ya que sus familiares le han hablado bien de ésta y le interesa hacer turismo por sus provincias.

Motivaciones

Incentivo

Miedo

Crecimiento

Poder

Social

Canales

Publicidad tradicional

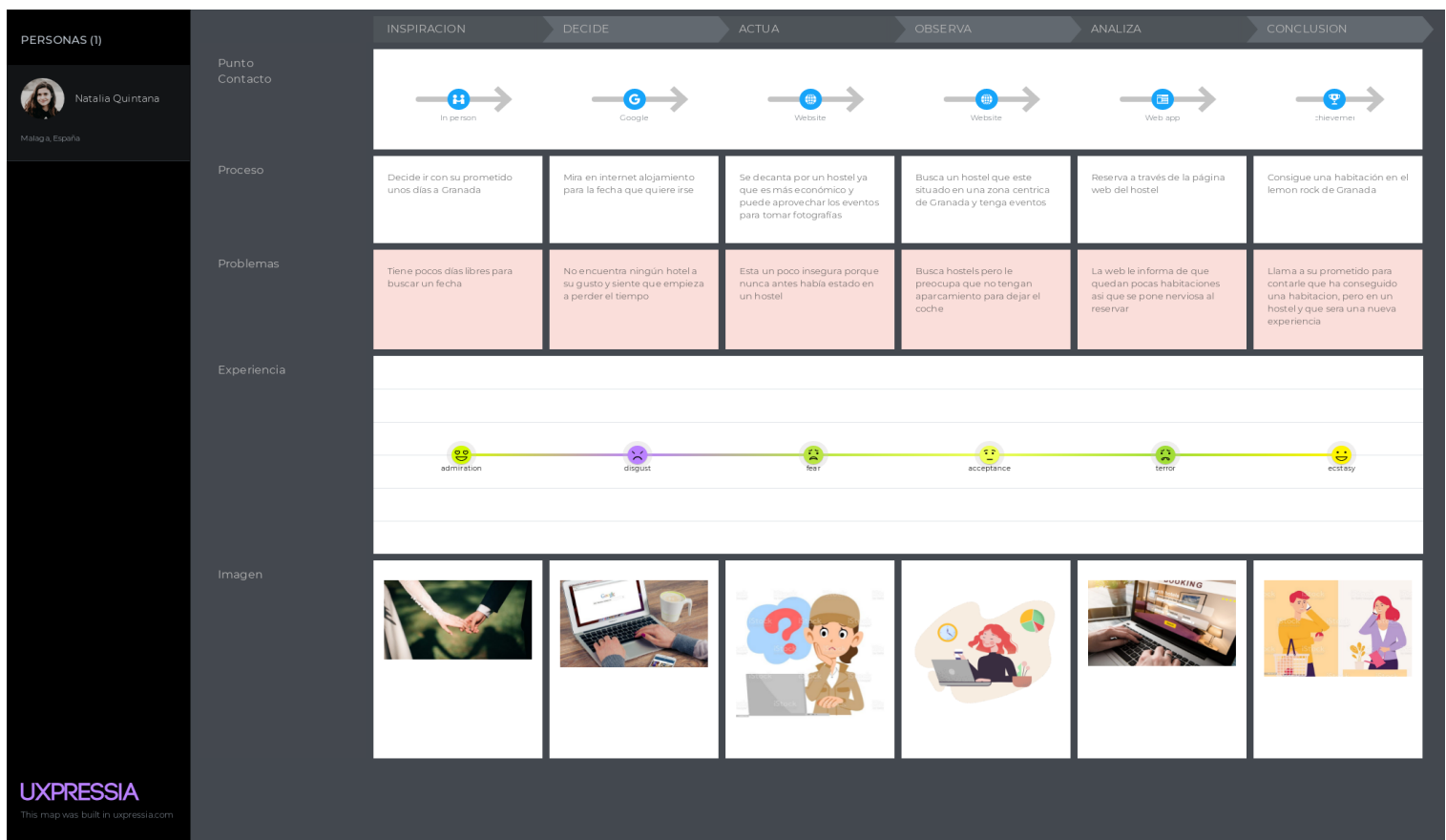
Online & Social Media

Recomendaciones y sugerencias

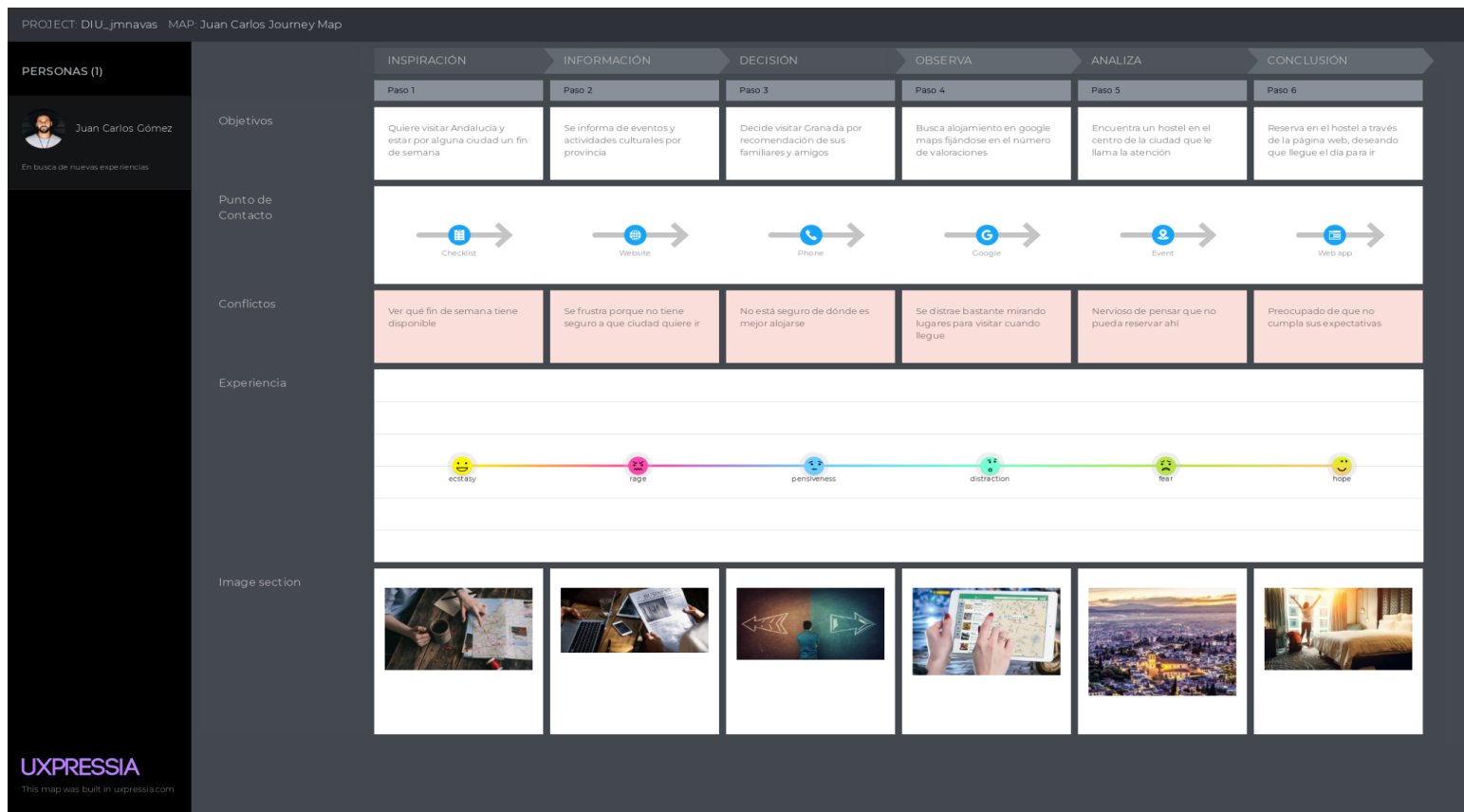
Personas de confianza

3. JOURNEY MAPS

Natalia decide irse junto con su pareja unos días con él y tomar algunas fotos, pero debido a sus escasos días libres no encuentra un hotel, y tiene que reservar un hostel, por lo que será la primera vez que se aloje en uno de ellos, se decanta por el lemon rock ya que se encuentra en una buena ubicación céntrica con parking y puede aprovechar los eventos que hay en hotel para tomar fotos.



Juan Carlos lleva un tiempo con su familia por culpa de la pandemia. Para él, que está acostumbrado a vivir independientemente y a viajar por el mundo, le ha resultado un golpe fuerte en su personalidad y quiere volver a recuperar esas ganas de viajar. Un día, su tía le sugiere la idea de ir a visitar Andalucía, ya que no ha estado antes y es un sitio cercano por el que empezar post-pandemia. Juan Carlos, interesado en la idea, empieza a informarse de las actividades culturales y sociales de las ciudades. Una vez tomada una decisión, comienza a buscar sitios para alojarse en Granada, buscando algún hostel que esté situado en el centro y que disponga de algún evento. Finalmente, encuentra el Lemon Rock y se ve impulsado a reservar en dicho hostel al ver la información de las actuaciones de la página web.



4. USABILITY REVIEW

Al realizar la review Hemos obtenido una puntuación de 76 (Good), ya que consideramos que la página web está muy bien y se puede encontrar todo muy fácilmente, excepto a la hora de reservar habitaciones que no se puede hacer a través de esta, y algunos detalles más a la hora de la ayuda al rellenar algunos formularios, pero por lo demás nuestros dos usuarios se deselvonverian bien al usar la página ya que no tiene una gran dificultad.

Se adapta a Juan Carlos, ya que en su búsqueda de nuevas experiencias, la programación de conciertos del hostel le llama la atención para las noches en las que se encuentre más cansado como para salir a la calle. No solo eso, sino que además, la ubicación del hostel le permite moverse por la mayor parte de la ciudad sin necesidad de coger un transporte público, lo que le permite pasear y ver el ambiente de la ciudad.

Lemon rock se adapta perfectamente a Natalia ya que busca un alojamiento en Granada para pasar un tiempo con su pareja y como el trabajo de Natalia es la fotografía le viene muy bien ya que esta practicamente en el centro y puede tomar fotos, A la hora de mirar la página web y reservar no le cuesta mucho ya que tiene un blog donde sube fotos y está acostumbrada al uso de las webs.

Usability review

Lemon Rock



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

Score

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

Comments

Optional - Provide a short rationale for the score, such as a description of the issues found; examples of good practice and the likely impact for users.

Features & functionality

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

Good

Se adapta Juan carlos ya que el busca nuevas experiencias y Para Natalia tambien ya que busca un alojamiento en Granada para pasar un tiempo con su pareja y tomar fotos de la ciudad

- 2 Features and functionality support users desired workflows.

Good

Como el trabajo de Natalia es la fotografia le viene muy bien ya que esta practicamente en el centro y puede tomar fotos, y para Juan Carlos al ser un hostel va a relacionarse con mas personas

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

Moderate

En su pagina web encuentras de todo ya sea contacto e informacion sobre el hotel, pero el servicio de reserva es muy pobre ya que no se pueden reservar habitaciones en su propia página, solo mesas para el restaurante

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

Good

Contando que a un hostel suele ir gente mas joven, suelen estar habituados con las tecnologías, pero si tenemos en cuenta que puede ir gente mas mayor, les sera más difícil informarse

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

Moderate

Recaltar que el servicio de reserva de mesa esta bien, pero si bien quieres una habitación no se puede conseguir desde su pagina web oficial

Homepage / starting page

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

Excellent

La página principal presenta múltiple variedad de imágenes del lugar además de información variada sobre todo lo que ofrecen

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

Good

La pagina es muy buena, te muestra el hotel y todo tipo de restaurante incluyendo los eventos, pero a la hora de reservar habitaciones no muestra nada

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

Excellent

La página web muestra todo su contenido de forma clara y ordenada en secciones, siendo fácil distinguir unas de otras gracias al estilo de cada texto y el color de fondo para cada sección

Navigation

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

Excellent

Es muy facil de encontrar ya sea buscando en google por su nombre, ya que el primer enlace es su pagina oficial, o escribiendo la url que es su nombre más el .com

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

Excellent

Es muy facil y claro de encontrar ya que es lo primero que te aparece al abrir la página con unas imagenes de fondo

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...).

Good

El menú de navegación es bueno pero no permite a los usuarios hacer búsquedas por nombre, por si estos sesean algo en concreto

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

Excellent

La verdad que la página web del lemon rock está muy bien estructurada, lo que la hace muy facil de comprender para los usuarios, no suponiendo dificultad alguna a la hora de entender su uso.

13 Links are clear, descriptive and and well labelled.

Good

La página web no es que tenga muchos enlaces, pero los que tiene mas o menos se distinguen bien de los otros elementos

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

Excellent

Este apartado respecto al lemon rock consideramos que lo han conseguido perfectamente ya que su menú de navegación es muy bueno.

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

Good

Respecto a la ubicación en la que estas en la página es fácil de saber porque al principio del todo te lo indica al entrar, pero si el menú de navegación se pusiera de otro color indicando la zona en la que estás seria mucho mejor.

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

Excellent

Pueden volver muy fácilmente porque es la sección mas grande del menú de navegación está indicado con otra tipografía y con el nombre del hostel.

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

Good

El menú de navegación aparece en todas las secciones menos en la de reservar mesa, por lo que ara volver atrás debes hacerlo con tu navegador, aparte de este de talle la pagina web esta muy bien estructurada.

Search

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

Poor

Solo tiene función de búsqueda a la hora de buscar los eventos, si quieres encontrar otra cosa no existe esta función.

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

Very poor

Aparte de que solo tiene sección de búsqueda en el apartado de eventos, esta es muy pobre, ya que solo puedes buscar por la fecha y como caso exepcional alguna palabra clave

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

Very poor

La sección de búsqueda no muestra nada de eventos más populares y a la hora de tu buscar algo no indica si tienes falta de ortografía.

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

Good

Cuando indicas lo que quieres buscar los resultados que aparecen son relevantes a lo que tú has indicado y la presentación de estos es muy buena.

Control & feedback

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

Good

A la hora de buscar un evento se produce realimentación tanto si te equivocas, como si ha encontrado algo, también hay buena realimentación a la hora de reservar mesa

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).

Good

Antes de reservar una mesa el usuario tiene que introducir sus datos personales y confirmar, es decir no solo tiene que darle a reservar y se reserva sin más

- 24 Users can easily give feedback (e.g. via email or an online feedback / contact us form).

Excellent

La página web dispone de un formulario de contacto para los clientes, y también pone a disposición de estos su correo y número de teléfono para que estos puedan contactar con el hostel.

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.

Good

El formulario de contacto no tiene indicador de progreso, pero este es muy claro y fácil de rellenar para los usuarios, con el de reserva de mesa igual.

- 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).

Moderate

Como información mínima se requiere el correo para poder identificarte y contestarte ellos de vuelta, como también el asunto de este, debería pedir como mínimo también el nombre y el mensaje. el de reserva de mesa pide numero y nombre pero la justificación que da es un poco pobre.

- 27 Required and optional form fields are clearly indicated.

Poor

Al rellenarlo no se indica, solo se indican los obligatorios por si no has incluido alguno a la hora de enviarlo para que lo incluyas, en el formulario de reservar mesa pasa lo mismo.

- 28 Appropriate input fields (e.g. calendar for date selection, drop down for selection) are used and required formats are indicated.

Moderate

A la hora de reservar mesa aparece un calendario en el que puedes seleccionar el día que quieres reservar, pero los formatos requeridos no se indican tanto a la hora de reservar como en el formulario de contacto.

- 29 Help and instructions (e.g. examples, information required) are provided where necessary.

Poor

No muestra nada de ayuda o información para rellenar los campos, por lo que si un usuario al que le cuesta el uso de tecnología intentara reservar, lo tendría más difícil.

Errors

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

Good

La página web está bien estructurada y no presenta errores a simple vista. El único error apreciable se encuentra en la sección de reserva de mesa, ya que hay parte de la información que no se puede leer claramente y no puedes hacer scroll

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

Excellent

En los formularios, se indica claramente con un mensaje de alerta el campo que has dejado sin rellenar en caso de que haya faltado alguno.

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

Excellent

A la hora de seleccionar el día y el número de personas que quieren reservar mesa, se limitan los días, la hora y el número de personas que quieren reservar de forma que se previenen posibles errores de usuario

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

Good

En caso de que el usuario por accidente, vuelva a una pestaña anterior de la propia página web y tenga que volver a rellenar el formulario, el sistema recuerda los campos rellenados anteriormente. Sin embargo, no sucede lo mismo si cierra la página por accidente

Content & text

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

Good

El front-end de la página web está diseñado de forma que el usuario pueda ver de fondo vídeos e imágenes en cada subpágina del sitio web. Aunque en algunas secciones como el calendario de eventos, el texto apenas se distingue del fondo

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

Moderate

La mayoría de links llevan a otra subpágina dentro del propio sitio web. Por ejemplo, en la parte de eventos, algunos eventos sólo dan información del evento pero no disponen de links que referencien a otras páginas externas con más información

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

Good

El lenguaje usado en la página web es claro y conciso y no lleva a segundas interpretaciones erróneas

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

Good

Hay algunas secciones en las que la página web emplea el uso de mayúsculas en los títulos y otras en las que no, además, el tamaño de letra es más grande en las subsecciones que en el propio título. Sin embargo, esto lo resuelven con el tipo de letra empleada y el fondo

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

Moderate

El cuerpo está compuesto de una letra de color amarillo claro sobre un fondo de color blanco. El menú tiene una letra grande pero fina y gris, lo que también dificulta la legibilidad de la misma.

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.

Moderate

A la hora de rellenar los formulario se proporciona muy poca ayuda de como hacerlo, pero la verdad que los formulario son faciles de rellenar a priori.

40	Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language.	Good	<i>La poca ayuda que aparece es fácil de leer y comprender</i>
41	Accessing online help does not impede users (i.e. they can resume work where they left off after accessing help).	Poor	<i>No hay una sección de ayuda como tal, la ayuda que aparece es el formulario de contacto, pero deberían añadir una sección de ayuda con dudas frecuentes de los usuarios.</i>
42	Users can easily get further help (e.g. telephone or email address).	Good	<i>Se puede obtener ayuda fácilmente ya que indican su correo y número de telefono, además del formulario de contacto que tienen</i>

Performance

43	Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays).	Good	<i>La página web es muy buena y no produce muchos retardos a la hora del tiempo de carga, dependerá de la conexión de cada usuario.</i>
44	Errors and reliability issues don't inhibit the user experience.	Excellent	<i>La web presenta muy pocos errores por lo que la experiencia de usuario es muy buena, puede que se empeore a la hora de reservar mesa ya que el menú de navegación desaparece y tienes que usar tu navegador.</i>
45	Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported.	Excellent	<i>Se adapta a todo tipo de tamaño de pantallas y navegadores y cuando haces zoom o dismiuyes la página no se desconfigura casi nada.</i>

Overall usability score (out of 100) *	76	-	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.