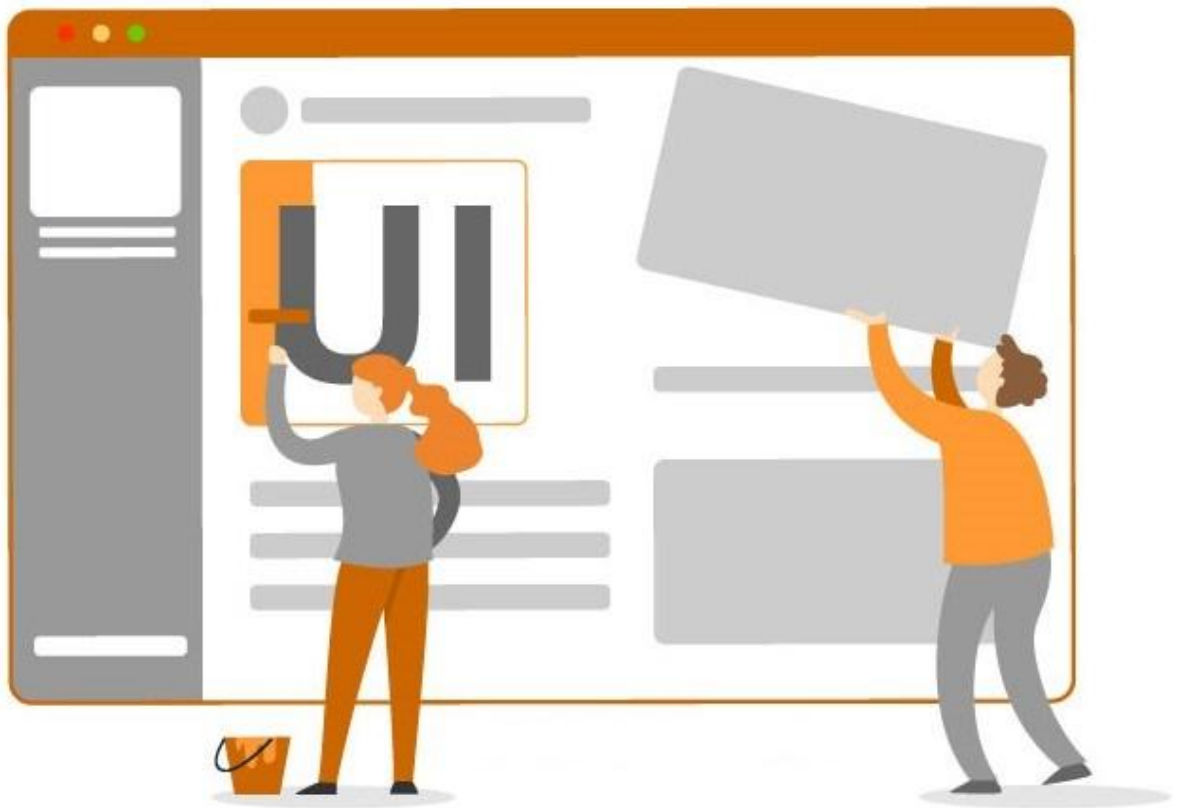


Práctica 1:

ANÁLISIS DEL INTERFAZ DE USUARIO

REVISIÓN DE USABILIDAD



DIU2.Loading

- Lorena Gómez Gómez
- Ana García Muñoz
- Leticia Quiñones Rodríguez

Índice

Índice	2
Competitor analysis	3
User research: persona	4
Experience Journey Map	5
Usability Review	8

Competitor analysis

Clientes objetivo: gente joven (de entre 16 y 30 años), a los que les gusta conocer gente y viajar con un presupuesto bajo/medio.

Competitor Analysis	Competidores			Destacables
	Hostel Carlota Braun	Granada Old Town Hostel	The Hat Madrid Hostel	
Fortalezas	Información accesible sobre el hostel junta en una sola página en <i>scroll</i>	Disponibilidad de habitaciones visible en la página principal	Visualmente atractivo (agradable a la vista)	Es importante tener una página llamativa, agradable a la vista y con lugares de interés que puedan ser decisivas a la hora de elegir el lugar
	Completo en cuanto a información	Indicaciones para llegar a su ubicación bien explicadas	Redes sociales accesibles en la parte superior	
	Contacto fácil y accesible (botón <i>Whatsapp</i>)	Animación llamativa en la portada	Interior bien documentado (muchas fotos de las habitaciones)	
Debilidades	Tedioso para mirar desde el móvil (<i>scroll</i> muy largo) y no se adapta al formato	Información escondida (muchas páginas)	Demasiados elementos aparentemente <i>clickables</i> (algunos no lo son)	La información de los hostels (precio, tamaño de las habitaciones, servicios) se debe mostrar de manera fácil y rápida pues se suelen comparar muchas páginas de este tipo. Además que esté bien indicado cómo llegar al lugar.
	Espacio ocupado innecesariamente con demasiadas fotos sueltas (necesita más carruseles)	Pocas fotos sobre el interior de las habitaciones	Menú confuso con algunos <i>clickable</i> que llevan al mismo enlace	
	Sección de comentarios escasa (inspiran desconfianza)	Ausencia de redes sociales	Deformación de la página al redimensionar la ventana	
	Traducción de la página a otros idiomas cuestionable hecho con el traductor de Google	Botón de reserva no disponible o a través de otra página externa (inspira poca confianza)	Deformación de la página al redimensionar la ventana	
	Enlaces con indicaciones de su ubicación no compatible con todos los navegadores (algunos muestra error o enlace mal puesto)			
	Ausencia de información de redes sociales			

User research: persona

Los hemos escogido al ser clientes potenciales (16-30 años) que podrían estar interesados en los servicios que ofrece.

User Persona Template

Abraham Santos

CC BY DIU2.Loading_2021/22 <https://github.com/mgea/ux-DIU-Toolkit>

Journey MAP

Abraham Santos



"Deja que tu sonrisa cambie el mundo, no dejes que el mundo cambie tu sonrisa"

- Edad: 23
- Ocupación: Influencer
- Familia: Soltero
- Residencia: Alicante
- Motivación: Le gusta vivir experiencias y compartirlas

Personalidad

- Introverso/reservado vs Extro/activo
- Realista/práctico vs Intuición/imaginativo
- Racional/analítico vs Emocional/impulsivo
- Plemático/apático vs Colérico/visceral

Acerca de (About)

Es de Alicante y vino a Granada con sus amigos para ir a concierto de Cruz Cafuné y de paso hacer un vlog sobre el concierto, la ciudad y su ambiente. Estudió comunicación audiovisual en Elche, y decidió que estaría bien poner en práctica lo aprendido abriéndose un canal de YouTube.

Necesidades (Goals)

- Mostrar sus habilidades de edición
- Conocer mundo
- Crear recuerdos con sus amigos

Frustraciones (Pain Points)

- Le preocupa que al encontrar un trabajo estable no pueda dedicarle tanto tiempo a ser influencer
- Encontrar a su media naranja

Tecnología (skills)

- TIC/Internet
- Móvil
- RRSS
- Software

Contexto (Situación)

Está emocionado porque es su primer vlog lejos de casa y cree que es una buena oportunidad para consolidar su canal y a su vez pasar un buen rato con sus amigos en el concierto de uno de sus artistas favoritos.

Canales

- Publicidad Tradicional
- Online & Social Media
- Recomendaciones & sugerencias
- Persona confianza (amigos, boca a boca)

User Persona Template

Charlotte Moreau

CC BY DIU2.Loading_2021/22 <https://github.com/mgea/ux-DIU-Toolkit>

Journey MAP

Charlotte Moreau



"La amistad duplica las alegrías y divide las angustias por la mitad"

- Edad: 29
- Ocupación: Barista
- Familia: Vive con su tía y su gato Tituné
- Residencia: Lyon, Francia
- Motivación: Trabajadora, centrada y amigable

Personalidad

- Introverso/reservado vs Extro/activo
- Realista/práctico vs Intuición/imaginativo
- Racional/analítico vs Emocional/impulsivo
- Plemático/apático vs Colérico/visceral

Acerca de (About)

Creció en Lattes, pero al ser muy pueblo muy pequeño decidió irse a estudiar a Lyon, donde vive su tía. Cuando terminó sus estudios hizo un curso de barista y encontró trabajo en una pequeña cafetería de ciudad. Su prima, que vive en España le ha ofrecido venir a pasar sus vacaciones a Granada para alejarse un poco de su rutina.

Necesidades (Goals)

- Montar su propia cafetería.
- Mudarse a París.
- Hacer un curso de repostería.
- Mejorar su español.

Frustraciones (Pain Points)

- No tener tiempo para su vida personal
- No tener éxito en la apertura de su negocio.
- No poder independizarse.

Tecnología (skills)

- TIC/Internet
- Móvil
- RRSS
- Software

Contexto (Situación)

Hace mucho que no ve a su prima, y quiere aprovechar esta oportunidad para ponerse al día con ella y además practicar su español. Es su primera vez en Granada y le hace mucha ilusión conocer la ciudad.

Canales

- Publicidad Tradicional (Ads)
- Online & Social Media
- Recomendaciones & sugerencias
- Persona confianza (amigos, boca a boca)

Experience Journey Map

Según la personalidad y forma de ser de cada uno, elegimos escenarios que se adaptaban a ellos y que podría ocurrir a otro cliente con intenciones similares.

User Journey Map

Abraham Santos ▾

CC BY DIU2.Loading_2021/22 <https://github.com/mgea/UX-DIU-Toolkit>



Abraham Santos

PASOS	➤ 1 INSPIRACION	➤ 2 DECIDE	➤ 3 ACTUA	➤ 4 OBSERVA	➤ 5 ANALIZA	➤ 6 CONCLUSION
Objetivo	Vio un post de Cruz Cafuné sobre un gira por España y Granada es una de sus paradas más próximas. Además piensa que es una buena oportunidad para añadir la experiencia en su vlog	Propone a sus amigos ir juntos. Busca en internet alojamientos para todos y lugares de ocio e interés en Granada	Encuentra algunos hostels que ofrecen habitaciones para grupos y se percata que muchos ofrecen además café, bar, espectáculo...	Queda con sus amigos para discutir y compartir las páginas varias opciones que han encontrado a la mayoría les han llamado la atención algunos hosteles que tengan bar	De todos ellos se decantan por uno llamado Carlotra Braun por su cercanía al centro y la variedad de eventos que organizan y se muestran en sus redes sociales.	Consiguen reservar y se ponen otras actividades que les gustarian hacer en su viaje
Punto Contacto	Móvil	Móvil	Móvil	ordenador	ordenador portátil y móvil	ordenador
Emoción						
Conflicto	Entusiasmado en organizar su viaje y su vlog para mostrar el lugar.	Al ser un grupo grande encuentra dificultad a la hora de encontrar alojamiento	Se preocupa de no sólo buscar alojamiento sino también tener en cuenta los otros servicios que puedan ofrecer y su ubicación.	Con sus amigos se siente menos agobiado a la hora de encontrar el lugar perfecto para ellos	Todos más o menos están de acuerdo con la propuesta	Teniendo ya alojamiento asegurado y más relajado comentan más actividades que hacer los demás días
Imagen						

UX DIU Toolkit 2019 v1.1 - Basado en [oliverCaine](#) References: [User Journeys-The Beginner's guide](#) Alternative Tools: [UXPressia](#) Github [UX DIU Toolkit](#) ETSIT-Universidad de Granada



Charlotte Moreau

User Journey Map


Charlotte Moreau ▾

CCBY DIU2.Loading _2021/22 <https://github.com/mgea/ux-DIU-Toolkit>

PASOS	➤ 1 INSPIRACION	➤ 2 DECIDE	➤ 3 ACTUA	➤ 4 OBSERVA	➤ 5 ANALIZA	➤ 6 CONCLUSION
Objetivo	Hablando con su prima María sobre lo que quieren hacer en vacaciones se dan cuenta de que coinciden sus días libres y deciden quedar juntas	Deciden quedar en la ciudad de María pues Charlotte quiere tener un cambio de aires y de paso visitarla	María ofrece alojamiento en su casa a su prima. Charlotte quiere ir a algún sitio con buen ambiente para relajarse. Como a ambas le gustan el jazz decide buscar algún sitio relacionado	A Charlotte le llaman la atención algunos bares y pubs que reproducen jazz en directo	María dice que de los que Charlotte le ha enseñado, unos amigos suyos le han recomendado Carlota Braun, donde ofrecen jazz una vez a la semana	Se deciden por ir juntas a dicho bar el día en el que hay jazz
Punto Contacto	ordenador	ordenador	Móvil	Móvil	Móvil	
Emoción						
Conflicto	Tiene una charla tranquila hablando sobre sus cosas y se emociona ya que hace tiempo que no se ven en persona	Charlotte piensa que cambiar de ambiente es bueno aunque le preocupa encontrar alojamiento ya que es un poco precipitado a lo que ella suele acostumbrar	Charlotte busca sitios de jazz para ir con su prima.	Le pide opinión de los bares que ha encontrado a su prima para decidir a cuáles irían	Charlotte le echa un vistazo a la página web y le agrada.	Pasan un buen rato
Imagen						

UX DIU Toolkit 2019 v1.1 - Basado en [oliverCaine](#) References: [User Journeys: The Beginner's guide](#) Alternative Tools: [uxPressia](#) github: [ux DIU Toolkit](#) [ETSIIT-Universidad de Granada](#)

Usability review

Carlota Braun Hostel		Score	Comments
	Hover over a guideline for more information, examples of good practice and importance to the overall user experience.	N/A = not applicable or can't be assessed	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	Casi toda la información necesaria se encuentra en la página principal
2	Features and functionality support users desired workflows.	Moderate	Aunque no es difícil de encontrar lo que buscas, se vuelve un poco tedioso el hecho de que toda la página se base hacer scroll.
3	Frequently-used tasks are readily available (e.g. easily accessible from the homepage) and well supported (e.g. short cuts are available).	Moderate	Aunque tiene shortcuts en el menú para acceder a las distintas partes de la página, hay algunos que contienen errores como por ejemplo, los accesos a los mapas. Además estaría bien que también pusiesen sus redes sociales ya que hemos podido observar que son activos y aún así
4	Users are adequately supported according to their level of expertise (e.g. short cuts for expert users, help and instructions for novice users).	N/A	A simple vista no parece que cuente con ninguna distinción entre personas con cierto nivel de experiencia y las que no
5	Call to actions (e.g. register, add to basket, submit) are clear, well labelled and appear clickable.	Excellent	Se puede ver el formulario de reserva nada más cargar la página, además aparece como <u>clickable</u>
Homepage / starting page			
6	The Homepage / starting page provides a clear snapshot and overview of the content, features and functionality available.	Good	En la página de inicio se puede observar todas las posibilidades que ofrece este hostel, la única pega que le pondríamos sería incluir las redes sociales.
7	The home page / starting page is effective in orienting and directing users to their desired information and tasks.	Good	Los nombres son intuitivos y es fácil para el usuario encontrar lo que busca en el menú.
8	The homepage / starting page layout is clear and uncluttered with sufficient 'white space'.	Moderate	Tiene demasiadas cosas (sobre todo imágenes) seguidas sin dejar mucho espacio.
Navigation			
9	Users can easily access the site or application (e.g. the URL is predictable and is returned by search engines).	Poor	La URL del sitio no se corresponde con el nombre del hostel en sí, parece un hostel genérico.
10	The navigational scheme (e.g. menu) is easy to find, intuitive and consistent.	Good	El menú se encuentra siempre arriba y es bastante intuitivo, quizás es un poco raro que el menú consista en redirigir el scroll.
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...).	N/A	Creemos que en este tipo de páginas no es necesaria una barra de búsqueda ya que no ofrece una cantidad de productos tan grande como para usarla. Es suficiente con un menú.
12	The site or application structure is clear, easily understood and addresses common user goals.	Good	No es muy difícil de usar, está bastante claro el botón de reservar y toda la información necesaria para el usuario.
13	Links are clear, descriptive and well labelled.	Poor	Tiene enlaces que llevan a direcciones erróneas (por ejemplo los mapas del final). Además tampoco es consistente con dichos mapas si solo 2 de 3 son <u>clickables</u>
14	Browser standard functions (e.g. 'back', 'forward', 'bookmark') are supported.	Moderate	Funcionan regular, a veces parece que sí, y otras no, además tarda mucho.
15	The current location is clearly indicated (e.g. breadcrumb, highlighted menu item).	Moderate	Se puede acceder mediante el menú (que se encuentra al principio) pero en realidad la localización se encuentra al final de la página.
16	Users can easily get back to the homepage or a relevant start point.	Good	Si cambias de página (por ejemplo, visitas la página del bar) puedes volver hacia atrás con el botón del navegador, pero no se respetan las posiciones de búsqueda en la página, es decir, si vas a habitaciones después de galería (en el menú), si vuelves hacia atrás se sale de la
17	A clear and well structure site map or index is provided (where necessary).	Good	Al final de la página hay un mapa con la localización del hostel, que además tiene una opción que te redirige a Google Maps

Search			
18	A consistent, easy to find and easy to use search function is available throughout (where desirable).	N/A	No incluye un barra de búsqueda
19	The search interface is appropriate to meet user goals (e.g. multi-parameter, prioritised results, filtering search results).	N/A	No incluye un barra de búsqueda
20	The search facility deals well with common searches (e.g. showing most popular results), misspellings and abbreviations.	N/A	No incluye un barra de búsqueda
21	Search results are relevant, comprehensive, precise, and well displayed.	N/A	No incluye un barra de búsqueda
Control & feedback			
22	Prompt and appropriate feedback is given (e.g. following a successful or unsuccessful action).	Excellent	Notifica al usuario si sus acciones son correctas o no, como por ejemplo cuando falta cierta información en el formulario de reserva (ninguna plaza seleccionada, nombre del cliente, etc).
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	Te permite cancelar la operación antes de confirmarla. También permite volver hacia el formulario anterior, aunque esto es menos intuitivo porque no hay ningún botón que lo indique, si no que se puede volver a buscar en el calendario de arriba una fecha de reserva
24	Users can easily give feedback (e.g. via email or an online feedback / contact us form).	Excellent	Hay un correo y un botón de WhatsApp para poder ponerse en contacto con ellos
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.	Excellent	Los formularios no son para nada complejos, pero aún así se encuentran separados en dos pasos para diferenciar por secciones, una para introducir el número de camas a elegir y otra para introducir los datos de quien hace la reserva
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).	Excellent	Solo se piden los datos necesarios para hacer una reserva, no preguntan cosas innecesarias sin justificación
27	Required and optional form fields are clearly indicated.	Excellent	Los campos obligatorios están marcados con un asterisco
28	Appropriate input fields (e.g. calendar for date selection, drop down for selection) are used and required formats are indicated.	Excellent	Por ejemplo, se abre un calendario para escoger la fecha en la que se quiere reservar
29	Help and instructions (e.g. examples, information required) are provided where necessary.	Good	Especifica la información requerida en cada campo a rellenar
Errors			
30	Errors are clear, easily identifiable and appear in appropriate location (e.g. adjacent to data entry field, adjacent to form, etc.).	Good	Aunque los errores no salgan justo al lado de sus respectivos campos salen arriba del formulario, por tanto es fácilmente visible
31	Error messages are concise, written in easy to understand language and describe what's occurred and what action is necessary.	Good	En cuanto a errores al rellenar los campos del formulario de reserva, los mensajes son claros y fáciles de entender
32	Common user errors (e.g. missing fields, invalid formats, invalid selections) have been taken into consideration and where possible prevented.	Good	Aunque te indica qué campos no se han rellenado, no contempla que puedas introducir nombres incorrectos, es decir, si introduces un @ o una # donde el nombre, no lo cuenta como error
33	Users are able to easily recover (i.e. not have to start again) from errors.	Excellent	Si te equivocas o no rellenas uno de los campos obligatorios, no tienes que volver a rellenar todo, si no que te marca dónde se encuentra el error

Content & text			
34	Content available (e.g. text, images, video) is appropriate and sufficiently relevant, and detailed to meet user goals.	Good	Podría estar organizado de una forma más ordenada, pero aún así no está mal y la página tiene bastantes datos de interés del usuario
35	Links to other useful and relevant content (e.g. related pages or external websites) are available and shown in context.	Moderate	Depende, hay algunos links que sí funcionan al completo (link al restaurante/bar), otros depende del navegador utilizado y otros redirigen a información errónea (ejemplo: ruta del aeropuerto al hostel)
36	Language, terminology and tone used is appropriate and readily understood by the target audience.	Excellent	Se nota que intentan ser lo más cercanos posible
37	Terms, language and tone used are consistent (e.g. the same term is used throughout).	Excellent	Son consistentes en la forma de comunicarse con el usuario, por ejemplo, siempre te tratan de tú
38	Text and content is legible and scannable, with good typography and visual contrast.	Poor	Algunas tipografías son más legibles que otras
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.	N/A	Ya que la página es fácil de entender por sí sola, no ha sido necesario poner a disposición del usuario una ayuda.
40	Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language.	N/A	Ya que la página es fácil de entender por sí sola, no ha sido necesario poner a disposición del usuario una ayuda.
41	Accessing online help does not impede users (i.e. they can resume work where they left off after accessing help).	N/A	Ya que la página es fácil de entender por sí sola, no ha sido necesario poner a disposición del usuario una ayuda.
42	Users can easily get further help (e.g. telephone or email address).	Excellent	La página incluye un número de teléfono bastante visible, el correo y un botón WhatsApp
Performance			
43	Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays).	Moderate	La página tarda un poco en cargar pero no es excesivo el tiempo de espera
44	Errors and reliability issues don't inhibit the user experience.	Poor	Los mapas pueden redirigirte a un error o a un mapa erróneo.
45	Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported.	Poor	Los mapas del final de la página no lo soportan todos los navegadores
Overall usability score (out of 100) *		76	- Good

Briefing

Hay errores en enlaces de ubicación, el scroll puede optimizarse y faltan botones sociales. Por lo demás, es fácil de usar y llamativa.