

TFC – INTERACCIÓ HUMANA AMB ELS ORDINADORS EXPERIÈNCIA D'USUARI – CADENA HOTELERA H10

Nom de l'alumne: Goran Polic Maric

Nom del consultor: David Rodríguez Gabaldón

Índex

1.- Objectius generals i específics	3
2.- Problemàtica que hi ha hagut	4
3.- Web de la cadena H10	5
4.- Web dels hotels Ocean	6
5.- Definició dels usuaris	7
6.- Estudis d'Eye-tracking i Mouse-Tracking	8
7.- Estadístiques dels qüestionaris	10
8.- Estudi de Benchmarking	11
9.- Prototip de la pàgina web	13
10.- Prototip de l'aplicació mòbil	14
11.- Test d'usuaris	15
12.- Resultats del test d'usuaris	16
13.- Versió definitiva del prototip web	17
14.- Versió definitiva de l'aplicació mòbil	18
15.- Conclusions i línies de futur	19

Objectius generals i específics

- La problemàtica que hi ha hagut fins ara era:
 - La cadena H10 Hotels va comprar altres hotels (Ocean Hotels) que ja tenien la seva pàgina. En comptes de quedar-se amb una sola web, ha mantingut les dues pàgines. En alguns, casos durant la navegació, és fa un salt d'una pàgina a l'altra; és a dir: se salta d'un domini a altre.
 - Quant a les aplicació mòbil, n'existeixen dues: una per a tota la cadena i l'altra per als Hotel Ocean.
 - Cada hotel d'Ocean Hotels té la seva pròpia pàgina web (domini) i, per tant, en l'hotel Ocean Coral & Turquesa, per exemple, es pot reservar per la web de H10, per la d'Ocean Hotels o a la web pròpia del hotel www.hoteloceancoralturquesa.net
 - El menú principal conté molta informació.
 - La galeria d'imatges no és gaire pràctica.
 - L'opció de contactar no es troba fàcilment.

Web de la cadena H10 Hotels

The screenshot shows the H10 Hotels website homepage. At the top, there is a navigation bar with language options: castellano, català, english, deutsch, français, and italiano. The main header features the H10 Hotels logo and the slogan "Pensant en tu". A search bar with a magnifying glass icon and the word "Cercar" is positioned on the right. Below the header is a large banner image of a hotel room with a bed and a desk. A text box on the right side of the banner reads "H10 URQUINAONA PLAZA: OBERTURA ESTIU 2013" with a link for "Més Informació".

Below the banner is a horizontal menu with the following items: Inici, Troba el teu hotel, Reserva, Ofertes, Paquets Especials, Club H10, Àrea Professional, and H10 Premium.

The main content area is divided into several sections:


- Reservar un Hotel**: A reservation form with fields for "Destinació" (Totes les destinacions), "Hotel" (Tots els hotels), "Data d'arribada" (24/05/2013), "Sortida" (25/05/2013), and "Habitacions" (1). It also includes a "millor preu online garantit" badge and a "Cercar" button.
- Gestionar reserves**: A link to manage reservations.
- Ofertes a H10 Hotels**: A list of hotel offers with images and prices:
 - Riviera Maya, Mèxic Ocean Coral & Turquesa: des de \$170 (5 stars)
 - Tenerife H10 Las Palmeras: des de 120€ (4 stars)
 - Lanzarote H10 Rubicón Palace: des de 80€ (4 stars)
- Club H10**: A promotional banner for the Club H10 program with the text "Uneix-te al Club H10!" and an image of a couple in a hammock.

At the bottom, there is a "Serveis Especialitzats" section with five service tiles:

- Esports i animació: Blue Team, diversió sense límits
- Privilege: Exclusive rooms and services
- despacio: Desconnecta als Spa Centres
- DAISY: Gaudeix amb els teus fills
- Només Adults: Hotels Només Adults

Pàgina principal de la cadena

Web de la cadena H10 Hotels



Ocean
By H10 Hotels

Castellano | English |    Call us +1 888 531 8927 |

BOOK OFFERS DESTINATIONS HOTELS EXPERIENCES WEDDINGS PRIVILEGE CLUB H10 CONTACT US

Book a hotel

Best rates online guaranteed

Destinations:


Select a hotel:

Check-in Date: Check-out Date:

[Groups](#) [Special offer code](#) [Club H10](#)

Special Offers & Packages

Senior, Military & AAA Discounts

 From **\$71pp** night

[SEE MORE OFFERS](#) [SEE OFFER](#)

Come. Experience our Ocean today.

All-Inclusive Luxury Ocean by H10 Hotels

Welcome to all-inclusive luxury in the Caribbean, a world of alluring experiences, relaxation and transformation at Ocean by H10 Hotels in Mexico & the Dominican Republic.

Enjoy our beachfront resorts in Punta Cana & the Riviera Maya. At Ocean Hotels we offer everything you're looking for in a Caribbean beach vacation. Whether it's a romantic getaway for two, a family vacation, a self-indulging spa vacation, even a business retreat, we have it all, in one all-inclusive package.

Newsletter

Would you like to receive information about news and special offers?

Enter your e-mail:

Comments of our guests

“ 2nd stay at this resort and loved it again. this time was for my son's wedding, the staff were very ...”

rob

[SUBMIT YOUR COMMENTS](#) [SEE MORE](#)

NEW OCEAN HOTELS VIDEOS

Ocean Maya Royale

 [SEE VIDEO](#) 1 2 3

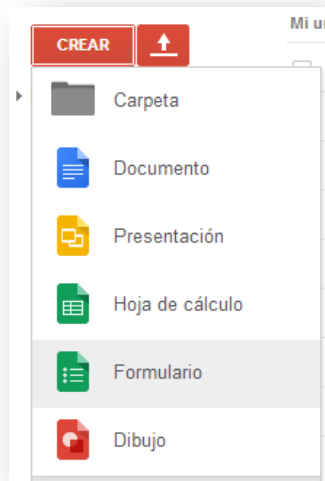
Ocean by H10 Hotels:

- OCEAN BLUE & SAND** ***** Punta Cana
- OCEAN CORAL & TURQUESA** ***** Riviera Maya
- OCEAN MAYA ROYALE** ***** Riviera Maya

Pàgina principal del hotels que han comprat


Definició dels usuaris

- Per començar el projecte, s'han definit els usuaris:
 - S'han creat qüestionaris.
 - A partir dels qüestionaris, es creen usuari que hem nomenat Persones.
 - Es creen escenaris.
 - Es fan observacions i comentaris.



Qüestionaris



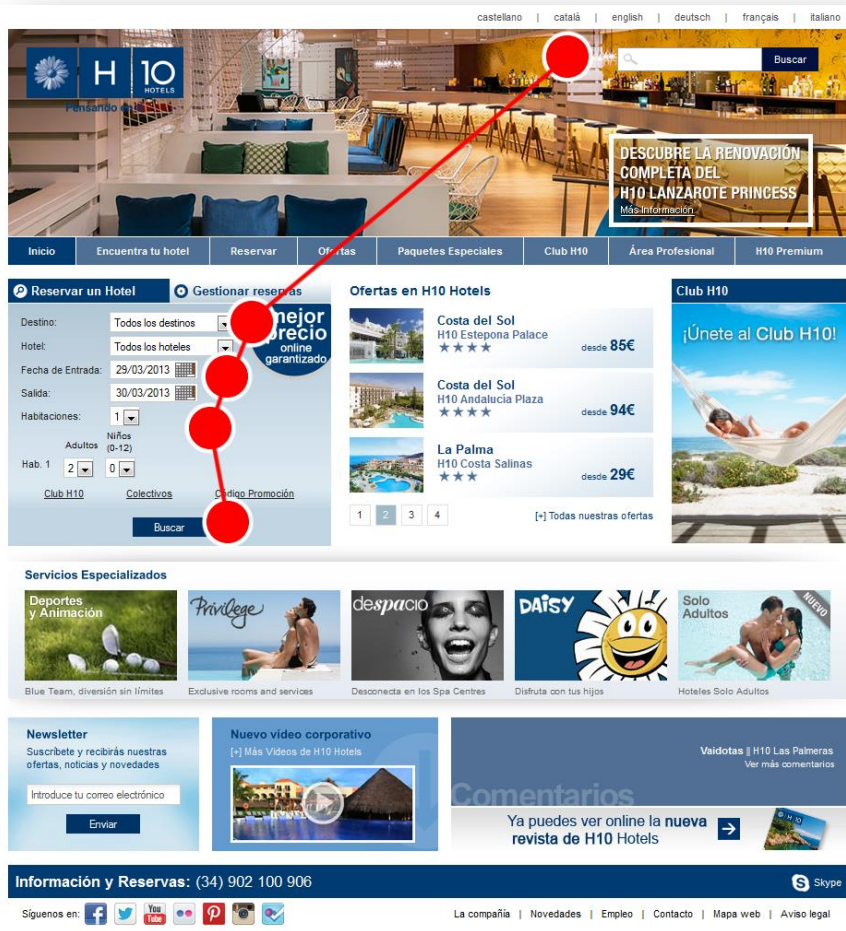
Nom: Josep Edat: 57 anys	Professió: Jubilat Sexe: Home
Caràcter secundari, emotiu, passional	Per què navega per internet? <ul style="list-style-type: none">• Per buscar informació• Per comprar bitllets d'avió, reservar habitacions en hotels, entrades
	Experiència web, IT, etc Usuari ocasional, persona de visió reduïda. Té un ordinador adequat a les seves característiques.
Tipus usuari: Usuari bàsic	Hobbies Viatjar, gran caminador, admirador de la naturalesa.
	Motivació Per problemes de visió, triga més del normal quan navega per una pàgina web
	Escenari Vol fer un viatge a Sudamèrica. Pensa fer un creuer i després passar uns dies en un resort per relaxar-se i allunyar-se dels rigors de l'hivern europeu. Normalment es connecta des de casa seva utilitzant un ordinador adequat als seus problemes.

Persones

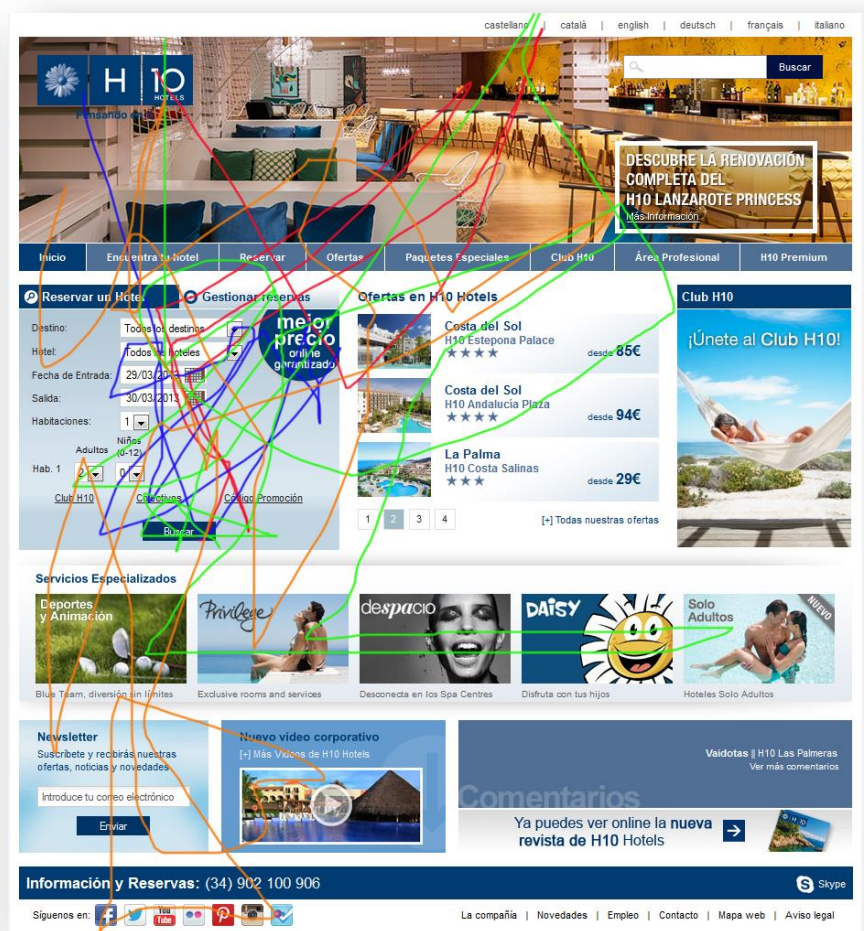


Escenaris

Estudis d'Eye-tracking i Mouse Tracking



Eye-Tracking



Mouse -Tracking

Estudis d'Eye-tracking i Mouse-tracking

➤ Eye-tracking

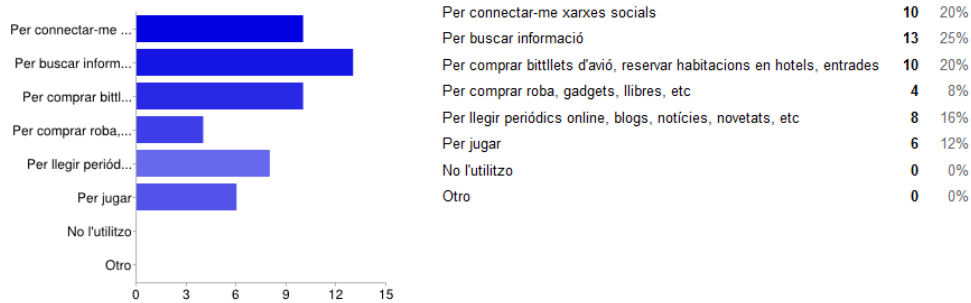
- En no tenir un Eye-Tracker, he fet servir una pàgina web que simulava aquests moviments.
- He dibuixat una trajectòria aproximada dels ulls dels usuaris.

➤ Mouse-tracking

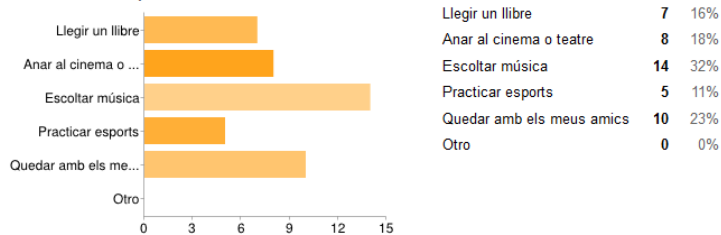
- De les quatre persones que han participat, he anat marcant aproximadament per on movien el ratolí
- Cada color, representa una de les persones que participaven en l'estudi.

Estadístiques dels qüestionaris

Per què utilitzes internet?



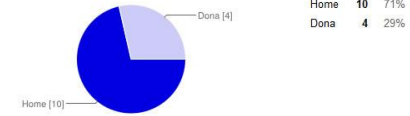
Què fas al teu temps lliure?



➤ Informació sobre els usuaris

- En realitzar l'enquesta, he obtingut informació important dels usuaris que ens ha servit per fer el nostre prototip.

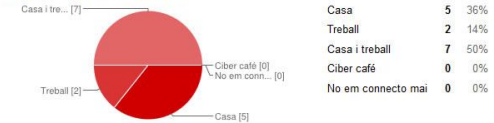
Sexe



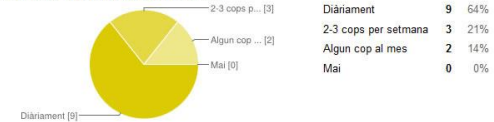
Nivell d'estudis



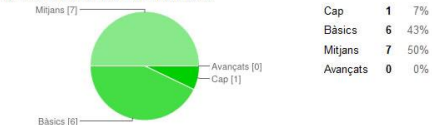
Des d'on et connectes normalment?



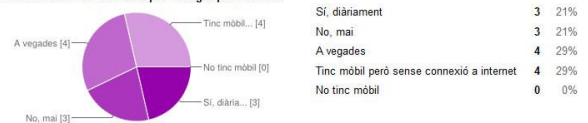
Amb quina freqüència fas servir internet?



Quins coneixements d'informàtica tens?



També fas servir el teu mòbil per navegar per internet?



Estudi de Benchmarking web

- ▶ Es fa un estudi de 5 cadenes hoteleres:
 - NH Hoteles
 - Hoteles Melià
 - Starwood Hotels & Resorts
 - Husa Hotels
 - Hotusa Hotels

- ▶ De cada una n'hem obtingut dades que es podien aplicar al prototip de la nostra pàgina.
 - Posarem el botó "reservar" en cada por cada tipus d'habitació.
 - Al motor de reserves, a més del camp "entrada" i "sortida" s'hi ha afegit un camp que calcula les nits que es volen reservar
 - Trobar els hotels des del menú principal per país i regió.
 - Millorar la galeria de fotos.
 - El botó "contactar" s'ha de posar al menú principal i opcionalment també al menú inferior.



Estudi de Benchmarking mòbil

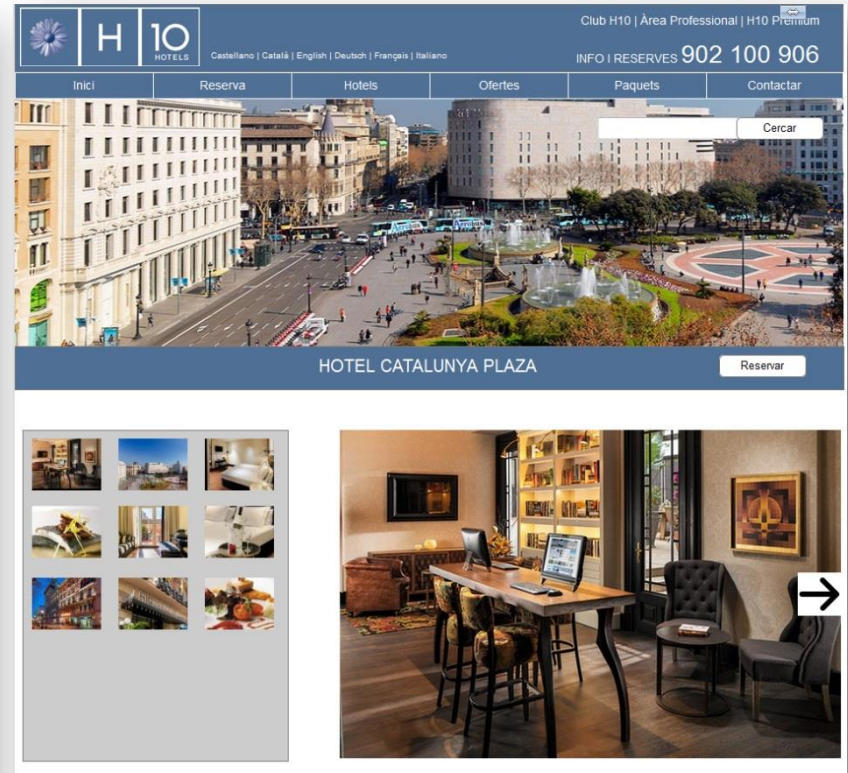
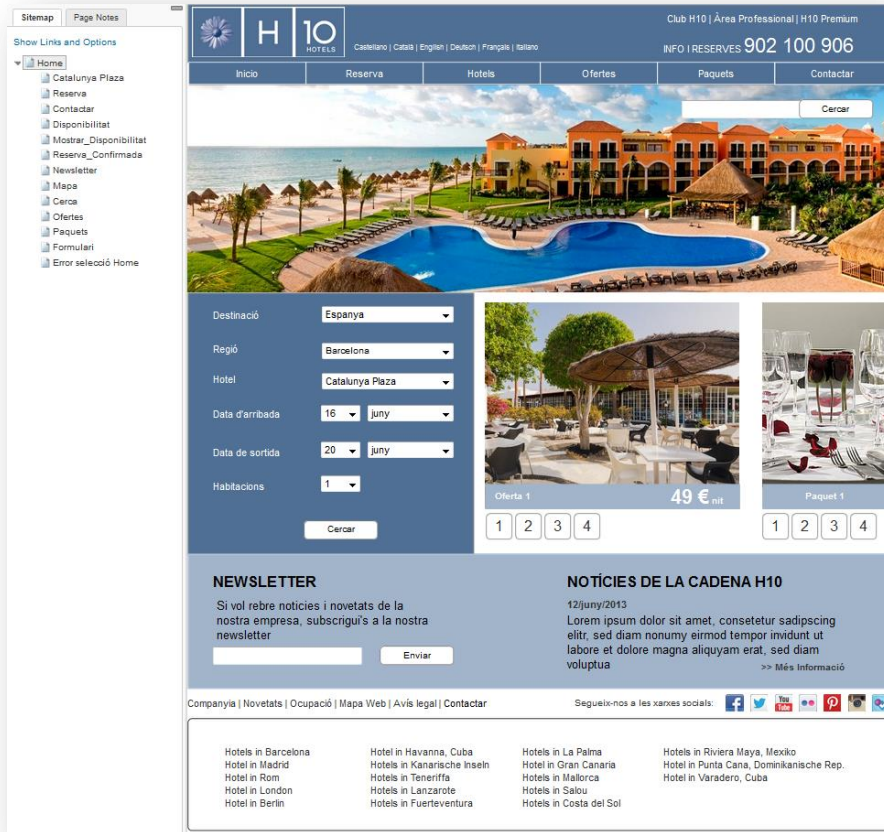
- ▶ Es fa un estudi de 5 cadenes hoteleres:
 - NH Hoteles
 - Hoteles Melià
 - Starwood Hotels & Resorts
 - Husa Hotels
 - Hotusa Hotels
- ▶ Aspectes que podem aplicar al nostre prototip:
 - Nosaltres farem una versió mòbil; per tant, no serà una aplicació que es podrà comprar en App Store, Play Store, etc.
 - La versió mòbil serà molt més senzilla que la versió web.
 - Respectarem els menús principals perquè siguin iguals que a la versió web.
 - La versió mòbil també estarà disponible en 6 idiomes com als altres cadenes hotleres estudiades
 - Només hi haurà una única versió mòbil per a tots els hotels.

	HOTUSA hotels	starwood Hotels and Resorts	HUSA HOTELES	MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL	NH HOTELES	H 10
	X	✓	X	✓	✓	✓
	✓	✓	X	✓	✓	✓
	✓	✓	X	✓	✓	✓
	X	X	✓	✓	✓	X
	X	✓	X	✓	✓	X
	X	X	X	X	✓	X
						
						
						
						
						
						

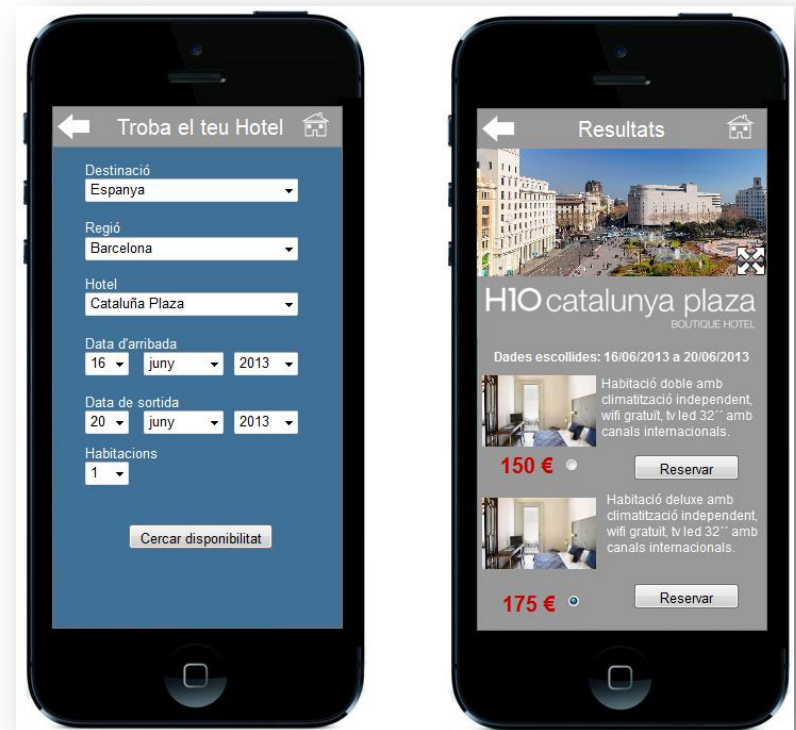
Legend:

- Versió mòbil
- Android App
- Blackberry App
- iPhone App
- iPad App
- Windows mobile App

Disseny de prototip – Versió web



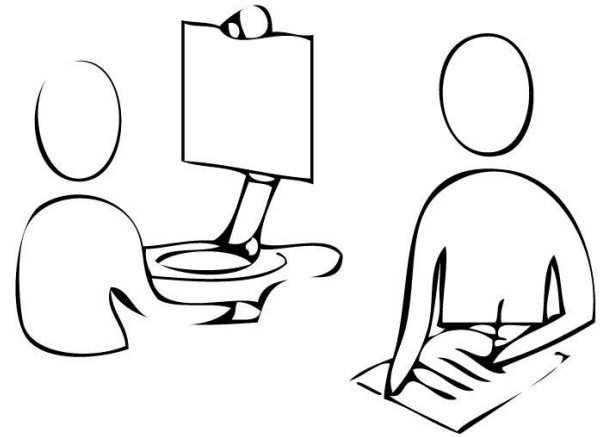
Disseny de prototip - Versió mòbil



Test d'usuariis

▶ Test d'usuariis pàgina web

- S'agafen 3 persones amb diferents perfils.
- Se'ls dona 1 tasca a realitzar a cadascú.
- Es dialoga amb ells per obtenir més dades.
- Tenen un temps limitat per realitzar la seva tasca.



▶ Test d'usuariis mòbil

- Es fan les mateixes proves amb els mateixos usuaris però amb dispositius mòbils.

Test d'usuaris aplicació web - Resultats

► Conclusions (versió mòbil):

- La versió mòbil, als tres participants els ha resultat més pràctica i senzilla que la versió web.
- Les notes han estat 9, 8, 8 respectivament.
- Alguns usuaris no han acabat la seva tasca dins el temps establert.

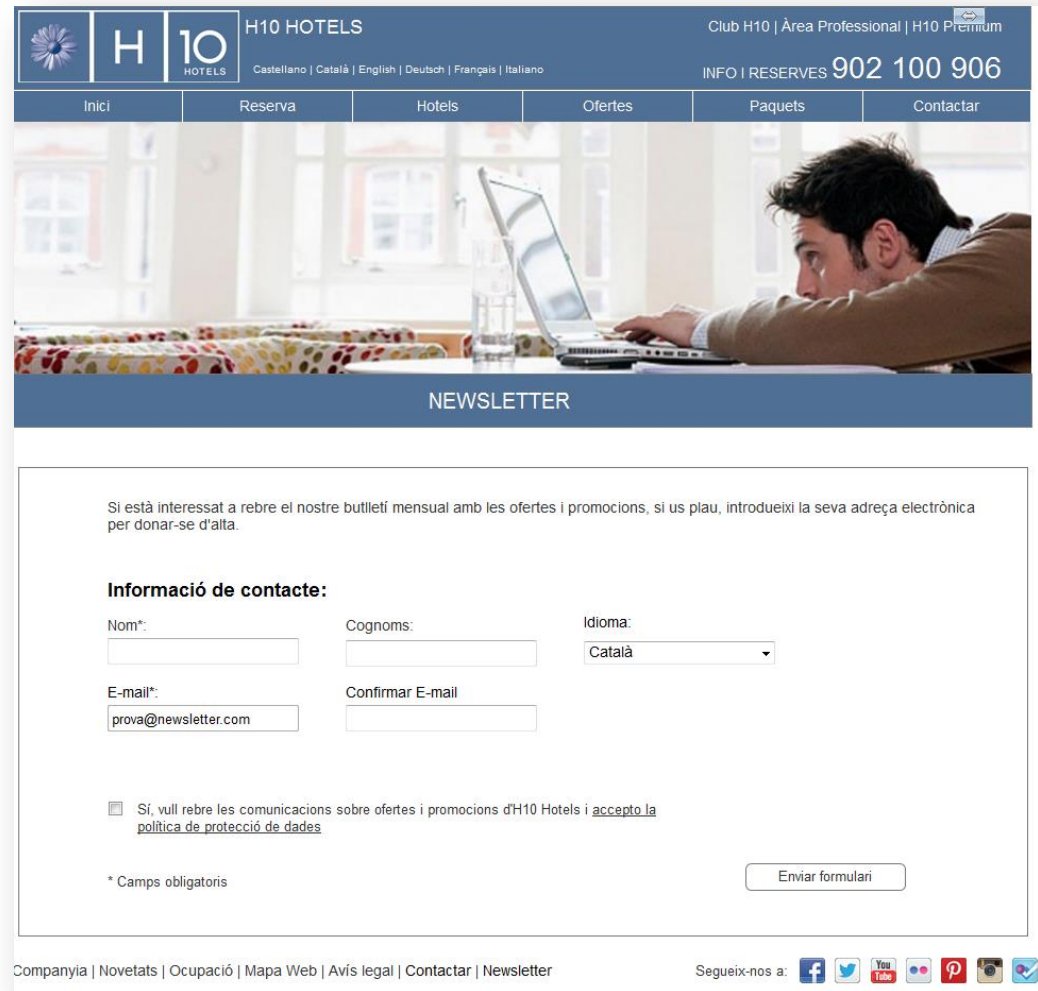
	Edat	Tipus d'usuari	Ha necessitat ajuda?	Sabia de quin negoci es tractava en veure la web per primera vegada?	Hi falta alguna opció al menú superior?	Hi falta alguna opció al menú inferior?
Usuari 1 (Lorena)	45	Bàsic	No	Sí	No	No
Usuari 2 (Dani)	42	Avançat	No	Sí	No	No
Usuari 3 (Mariona)	40	Mitjà	No	No quedava clar	No	Opció Newsletter
	Què tal la velocitat de la pàgina?	Ha pogut tornar enrere navegant per la web?	Sabien en quin apartat es trobaven?	Ha realitzat bé les seves tasques?	Les zones clicables són clares?	Nota que posen a la pàgina
Usuari 1 (Lorena)	Correcta	Sí	Sí	Sí	Sí	8
Usuari 2 (Dani)	Força ràpida	Sí	Sí	Sí	Sí	7
Usuari 3 (Mariona)	Adequada	No	Sí	No	Sí	7

► Conclusions (versió web):

- Un dels entrevistats ha comentat la possibilitat de posar banderetes en lloc d'idiomes. En aquests sentit, ho deixarem tal com està ara perquè les banderetes representen països i no idiomes.
- Afegir un altra opció al menú inferior (Newsletter) i crear un apartat corresponent.
- Abans de confirmar la reserva, ha d'aparèixer la informació detallada amb els detalls de la nostra reserva i l'opció de confirmar-ho tot o modificar alguna cosa.
- Les notes dels usuaris han estat 8, 7 i 7 respectivament.
- Alguns usuaris no han acabat la seva tasca dins el temps establert.

Versió definitiva del prototip web

- ▶ Després de fer el test hem escoltat els suggeriments dels usuaris i hem realitzat uns petit canvis al disseny:
 - Hem afegit el botó “newsletter” al menú inferior. Si fem un clic aquí, s’obre l’apartat corresponent. Les notes han estat 9, 8, 8 respectivament.
 - L’àrea de “Info i Reserves 902 100 906” l’hem convertit en àrea clicable per petició dels usuaris. És una secció molt important i ha de ser molt visible.
 - També hem afegit l’opció de visualitzar les dades de la reserva abans de confirmar-la.
 - S’ha millorat el contingut de la fitxa dels hotels.



The screenshot displays the H10 Hotels website interface. At the top, there is a navigation bar with the H10 logo, language options (Castellano, Català, English, Deutsch, Français, Italiano), and contact information (Club H10, Área Profesional, H10 Premium, INFO | RESERVES 902 100 906). Below the navigation bar is a menu with options: Inici, Reserva, Hotels, Ofertes, Paquets, and Contactar. The main content area features a large image of a man working on a laptop in a hotel room, with a blue banner below it that says "NEWSLETTER". Below the banner is a sign-up form with the following elements:

Si està interessat a rebre el nostre butlletí mensual amb les ofertes i promocions, si us plau, introdueixi la seva adreça electrònica per donar-se d'alta.

Informació de contacte:

Nom*: Cognoms: Idioma:

E-mail*: Confirmar E-mail:

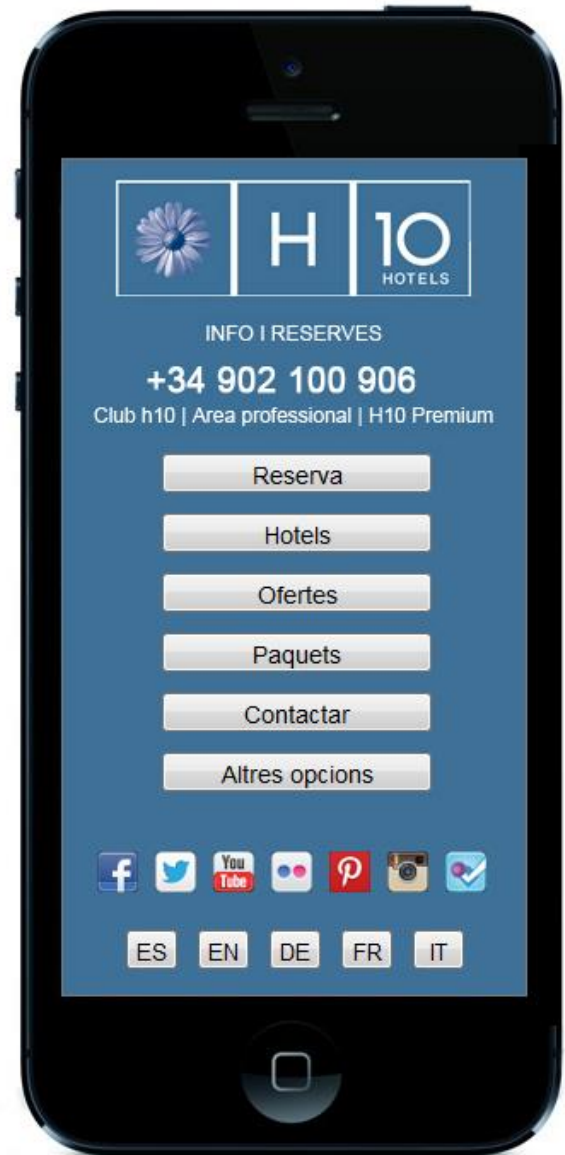
Sí, vull rebre les comunicacions sobre ofertes i promocions d'H10 Hotels i [accepto la política de protecció de dades](#)

* Camps obligatoris

Companyia | Novetats | Ocupació | Mapa Web | Avís legal | Contactar | Newsletter Segueix-nos a:

Versió definitiva del prototip mòbil

- ▶ Després de fer el test hem escoltat els suggeriments dels usuaris i hem realitzat uns petit canvis al disseny:
 - Hem afegit el botó “altres opcions” al menú principal que conté opcions secundàries i entre elles la de newsletter. L'àrea de “Info i Reserves 902 100 906” l'hem convertit en àrea clicable per petició dels usuaris. Es una secció molt important i ha de ser molt visible.
 - A partir de l'estudi de Benchmarking, hi hem afegit algunes millores:
 - Afegir el botó “Reservar” per cada tipus d'habitació.
 - Intentar que les versió web i mòbil tinguin la mateixa experiència d'usuari.



Conclusions

- ▶ Respostes valuoses i interessants de part dels usuaris.
- ▶ He après utilitzar el programa Axure per fer els prototips. Ha estat la part més interessant del projecte.
- ▶ Quant al test d'usuaris, m'hagués agradat poder fer-lo amb més participants.
- ▶ Malauradament, no he tingut temps per tractar el tema d'avaluació heurística que era un pas previ al test d'usuaris.
- ▶ Els formularis i el booking engine estan molt limitats, però com es tracta d'un prototip, són suficients
- ▶ Pel que fa al prototip mòbil, no he aconseguit que es pugui fer scroll.
- ▶ Aplicant totes les tècniques utilitzades crec que he millorat l'experiència d'usuari.

Línies de futur

- ▶ Les proves de mouse-tracking i eye-tracking tindrien un millor resultat si es fessin amb unes tecnologies i tècniques professionals.
- ▶ Amb l'avaluació heurística i el card-sorting, el projecte hagués estat més complet.
- ▶ Els formularis es podrien millorar molt, sobretot si s'introduïssin missatges que anessin guiant l'usuari i que s'adaptessin a ells.
- ▶ Al booking engine, s'hi podrien afegir opcions que oferissin un valor afegit a l'usuari / client com ara: escollir llit doble, un missatge de benvinguda personalitzat, opció de reservar aparcament, trasllat de l'aeroport, etc.
- ▶ Les imatges són la part més important de la pàgina web i sobretot en una cadena hotelera. Per tant, per a algunes pantalles s'han d'escollir imatges amb molt bona resolució.
- ▶ Les icones que he utilitzat estan creades amb Photoshop, però es poden millorar molt, sobretot en el cas de la versió mòbil on haurien de ser més professionals, intuïtives i lògicament pensades per a l'usuari.

Línies de futur

Gràcies!