

Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI



Reporte UX





¿Pensaste alguna vez en viajar pero no lo hiciste? ¿Qué fue lo que te frenó?

¿Y si pudieras viajar a un precio económico y sentirte “como en casa”?

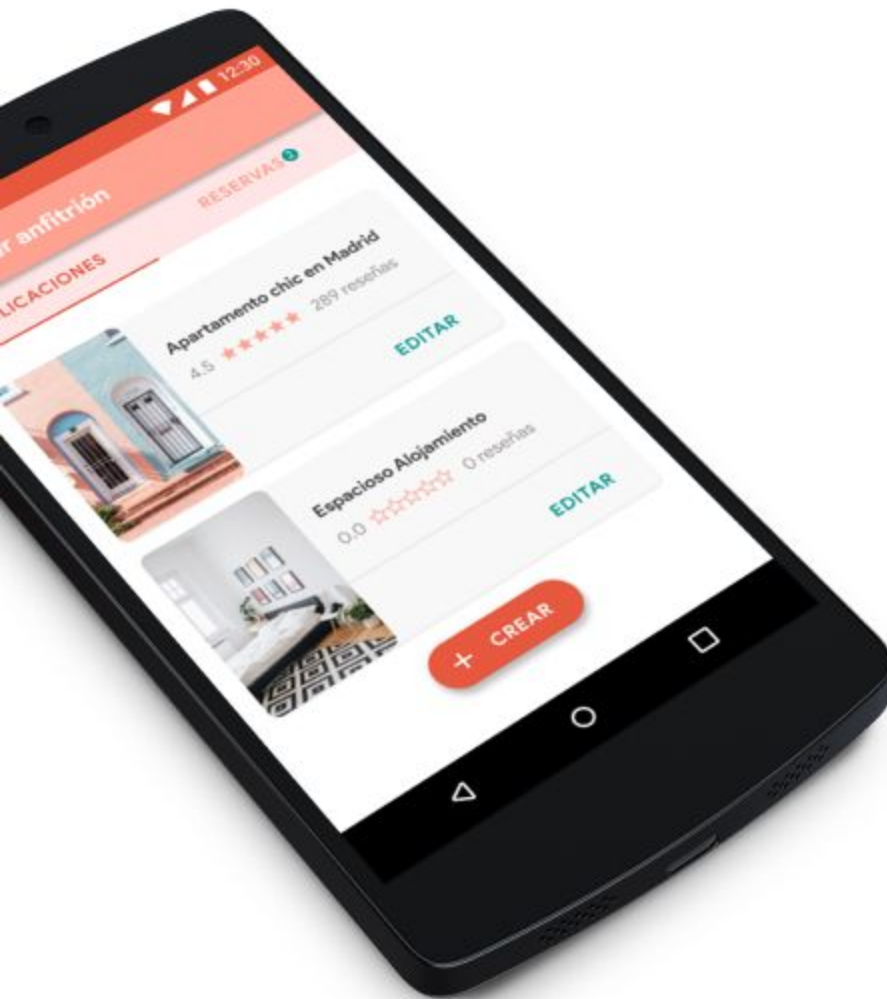
Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI

01

Sobre la app

Sobre la app



Contexto

Hoy en día, con las tecnologías, el trabajo freelance, la facilitación de los transportes, la globalización en sí, existe cada vez un grupo mayor de personas que necesita alquilar residencias temporales, y las aplicaciones ya existentes están pensados o para estadias de gente que viaja por poco tiempo (como airbnb o booking), o para estadias a más largo plazo (como zonaprop).

Descripción del problema:

Usuario Huésped / Desea alquilar por algunos meses por lo cual las aplicaciones como airbnb o booking le resulta muy costoso y las aplicaciones como zonaprop no le sirve ya que no se puede comprometer por demasiado tiempo.

Usuario Anfitrión / Publicar su alojamiento por estadias cortas le exige mucho tiempo, ya que los huéspedes cambian todo el tiempo e invierte demasiado tiempo en limpiarlo o intentar alquilarlo. Además, no tiene seguridad de ingresos, ya que no siempre consigue alquilarlo. Publicarlo por estadias demasiado largas le impide hacer uso de su propiedad por mucho tiempo, ya que los contratos de alquiler suelen ser de aproximadamente 1 o 2 años. No puede alquilar sólo un cuarto.

Propuesta

“Queremos facilitar alojamientos de mediano plazo a bajo costo”.

La aplicación facilitará alojamientos temporales de todo tipo de duración pero se hará foco en promover la estadias por meses para que:

- ♦ el huésped consiga una opción más económica para un alquiler de ese tiempo, a cambio de que su estadía sea de una duración mensual,
- ♦ el anfitrión consiga mayor seguridad de ingresos por una mayor ocupación y menor tiempo invertido en limpieza u ocuparse de alquilar, a cambio de que baje el precio del alquiler.

Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI



MVP

Funcionalidades

Etapa 1



01. Buscar Alquiler

- ◆ Buscar por ubicación y tiempo de estadía.
- ◆ Reservar alquiler por un mediano plazo



02. Publicar Alojamiento

- ◆ Publicar alojamiento
- ◆ Aceptar reserva de alquiler



03. Conectar Usuarios

- ◆ Chat entre inquilino y anfitrión
- ◆ Visualizar y calificar perfiles de usuarios
- ◆ Calificar alojamiento

Etapa 2



01. Buscar alquiler

- ◆ Complejizar filtros de búsqueda (filtrar por puntaje, zonas, otros)



02. Conectar usuarios

- ◆ Chat con antiguos inquilinos
- ◆ Chat con antiguos anfitriones



03. Suscripción

- ◆ Participar de una membresía



04. Info extra

- ◆ Informar al inquilino de nuevas ofertas o recomendaciones.
- ◆ Informar al anfitrión maneras de vender mejor su alojamiento

Personas

Arquetipo de Huésped

Potencial cliente para suscripción



Santiago
Freelancer 30 años

"Me siento atado. Me gustaría viajar mientras trabajo freelance y así conocer nuevas culturas y potenciales contactos o clientes."

Intereses:

- ◆ Le gusta viajar y conocer gente nueva, compartir experiencias, disfrutar la vida.

Metas:

- ◆ Quiere viajar trabajando (aprovechando que es freelancer)
- ◆ Quiere vivir en distintos países y conocer distintas culturas.
- ◆ Quiere conocer clientes nuevos en los países a visitar.

Frustraciones:

- ◆ Su cartera de clientes es muy pequeña y no logra expandirse por el resto del mundo. Le gustaría cobrar en otras monedas.
- ◆ Tuvo que alquilar por 2 años porque era lo mínimo de estadía que le ofrecía la inmobiliaria, y se siente atado a un solo lugar.
- ◆ No existe ningún servicio que le facilite alquileres por mediano plazo. Lo que consigue es costoso y por lo tanto no puede viajar y trabajar a la par, como él desea hacer.

Cliente ocasional



Lucía
Estudiante 24 años

"Estoy estudiando arquitectura y me quiero ir a Europa a hacer un intercambio y aprender de la arquitectura de allá."

Intereses:

- ◆ Le gusta viajar y conocer diferentes culturas. Le gusta mucho la historia de la arquitectura.

Metas:

- ◆ Quiere poder pagarse la estadía con sus ahorros.
- ◆ Quiere hacer un intercambio en otro país por un cuatrimestre.

Frustraciones:

- ◆ Le interesa historia de la arquitectura, pero le frustra estudiar de los libros. Le gustaría irse allá y poder ver en vivo y en directo los edificios que está estudiando.
- ◆ No existe ningún servicio que le facilite alquileres por un mediano plazo. Lo que consigue es muy costoso y no lo puede costear ya que sus ingresos son bajos porque trabaja y estudia.

Mapa de Empatía

¿Qué piensa y qué siente?

- ◆ Alquilar por medio de un conocido le permite tener una experiencia única de convivencia con los dueños de la casa y conocer la ciudad de una manera mucho más local que alquilando un departamento.
- ◆ Al ser el anfitrión alguien recomendado por un conocido, se asegura de no tener un mal anfitrión.
- ◆ No se arrepiente de alquilar por medio de un conocido

¿Qué ve?

- ◆ Que las plataformas de búsqueda de alojamientos no son lo totalmente convincentes y necesitan comparar precios y ubicaciones hasta llegar a una decisión

¿Qué escucha?

- ◆ Escucha a otros que les dan recomendaciones de alojamientos de conocidos para alojarse.

¿Qué habla y hace?

- ◆ Buscan alojamientos preguntándole a conocidos que ya estuvieron en el lugar, buscando por aplicaciones o plataformas como Airbnb o Booking, comparando precios/calidad del alojamiento/ubicación.
- ◆ Casi todos los usuarios utilizan alguna aplicación o plataforma para buscar alojamiento.
- ◆ Sin embargo, la mayoría termina eligiendo un alojamiento recomendado por algún conocido.

¿Cuáles son sus dolores?

- ◆ Alquilando sin saber, nunca sabes si está bueno el lugar o no.
- ◆ Alquilar a mediano plazo en general resulta bastante más complicado que alquilar a corto plazo
- ◆ Muchas veces solo guiándose por el precio y por los mapas terminas gastando lo que ahorras por un lado en problemas que se presentan por otro.

¿Cuáles son sus necesidades?

- ◆ Averiguar más sobre los lugares. Conocer lo mejor posible como son las formas de moverse en ese lugar, cuál es la mejor ubicación, geografía del lugar.
- ◆ Un 63% de los usuarios entrevistados no residen en su país de nacimiento.
- ◆ Todos los usuarios entrevistados alguna vez tuvieron que buscar un alojamiento temporal por un mediano plazo (entre 1 - 6 meses) por razones diversas

Arquetipo de Anfitrión

Potencial cliente para suscripción



Ana
Jubilada 60 años

"Quiero alquilar dos cuartos de mi casa pero Airbnb me resulta agotador y no me deja viajar."

Intereses:

- ◆ Le gusta viajar. Trabajó mucho durante su vida y quiere descansar.

Metas:

- ◆ Quiere alquilar sus cuartos para lograr un ingreso extra.
- ◆ Quiere tener un ingreso que sea fijo.
- ◆ Quiere ocuparse lo menos posible.

Frustraciones:

- ◆ Tiene sus cuartos en Airbnb pero por más de que le pagan más por la estadía, le cuesta tenerlos ocupados y al final nunca sabe cuántos ingresos va a tener a fin de mes
- ◆ Está muy grande y no tiene más energías para estar encargándose de alquilar el departamento o de limpiarlo.
- ◆ Por inmobiliaria es difícil alquilar dos cuartos y encima las inmobiliarias le sacan plata con sus comisiones.
- ◆ No tiene contactos suficientes para alquilar por su cuenta.

Cliente ocasional



Roberto
Emprendedor 60 años

"Quiero alquilar mi casa durante el verano para poder pagarme las vacaciones."

Intereses:

- ◆ Trabajador, Padre de familia. Disfruta tomarse unas largas vacaciones durante el verano

Metas:

- ◆ Quiere alquilar la casa y de esa manera costearse las vacaciones
- ◆ Quiere ocuparse lo menos posible del tema.

Frustraciones:

- ◆ Los alquileres en la playa en el verano son muy caros.
- ◆ Trabaja mucho y no tiene tiempo de estar ocupándose de a quién alquilarle la casa por el verano.
- ◆ Al ser alquiler temporal, no puede alquilar la casa por inmobiliaria y por Airbnb no le es negocio.

Benchmarking

Skyscanner o es competencia directa pero posee funcionalidades de búsqueda que se aplicaron en esta aplicación.

Fortalezas



- ◆ Búsqueda rápida con variedad de filtros.
- ◆ Navegación intuitiva.
- ◆ Comunicación directa, explicativa y personalizada.
- ◆ Distribución equilibrada de la info.
- ◆ Consistencia estética entre pantallas.
- ◆ Íconos, botones e imágenes de fácil lectura



- ◆ Búsqueda rápida con variedad de filtros.
- ◆ Permite ordenar los resultados, dando al usuario una mejor experiencia de búsqueda.
- ◆ Consistencia estética entre pantallas.



- ◆ Búsqueda rápida con variedad de filtros.
- ◆ Permite ordenar los resultados, dando al usuario una mejor experiencia de búsqueda.
- ◆ Consistencia estética entre pantallas.



- ◆ Búsqueda rápida y particular con filtros interesantes para las ofertas.
- ◆ Permite ordenar los resultados, dando al usuario una mejor experiencia de búsqueda.
- ◆ Navegación intuitiva.
- ◆ Comunicación directa y explicativa.
- ◆ Distribución equilibrada de la información.
- ◆ Consistencia estética entre pantallas.
- ◆ Íconos, botones e imágenes de fácil lectura

Debilidades

- ◆ No permite ordenar los resultados según las preferencias del usuario. Perjudica la búsqueda.
- ◆ Le da poca importancia a la búsqueda. Le da más jerarquía a las recomendaciones.

- ◆ Debes reservar por fuera de la aplicación.
- ◆ Navegación confusa
- ◆ Comunicación genérica y desorganizada
- ◆ Saturación de información
- ◆ Íconos, botones e imágenes de difícil lectura

- ◆ Navegación confusa, con categorías más o menos diferenciadas
- ◆ Comunicación Confusa. Faltan explicaciones y saturación de información.
- ◆ Saturación de información
- ◆ Íconos, botones e imágenes de difícil lectura

- ◆ Debes reservar por fuera de la aplicación.

Conclusiones

Cumple

😊			✓	✓
😐	✓	✓		
😞				

No cumple



Cumple

😊				✓
😐	✓			
😞		✓	✓	



Cumple

😊	✓			✓
😐				
😞		✓	✓	



Cumple

😊	✓			✓
😐		✓	✓	
😞				



Objetivos

- Búsqueda:**
- ◆ Agilidad de búsqueda
 - ◆ Reservar por dentro de la aplicación

- Navegación:**
- ◆ Intuitiva
 - ◆ De fácil acceso

- Comunicación:**
- ◆ Información justa y necesaria
 - ◆ Directa, explicativa y personalizada.

- Diseño:**
- ◆ Distribución equilibrada de la info.
 - ◆ Consistencia estética entre pantallas.
 - ◆ Íconos, botones e imágenes de fácil lectura

Arquitectura de la Información

Card Sorting

Jerarquías

- Jerarquía 1
- Jerarquía 2
- Jerarquía 3
- Jerarquía 4

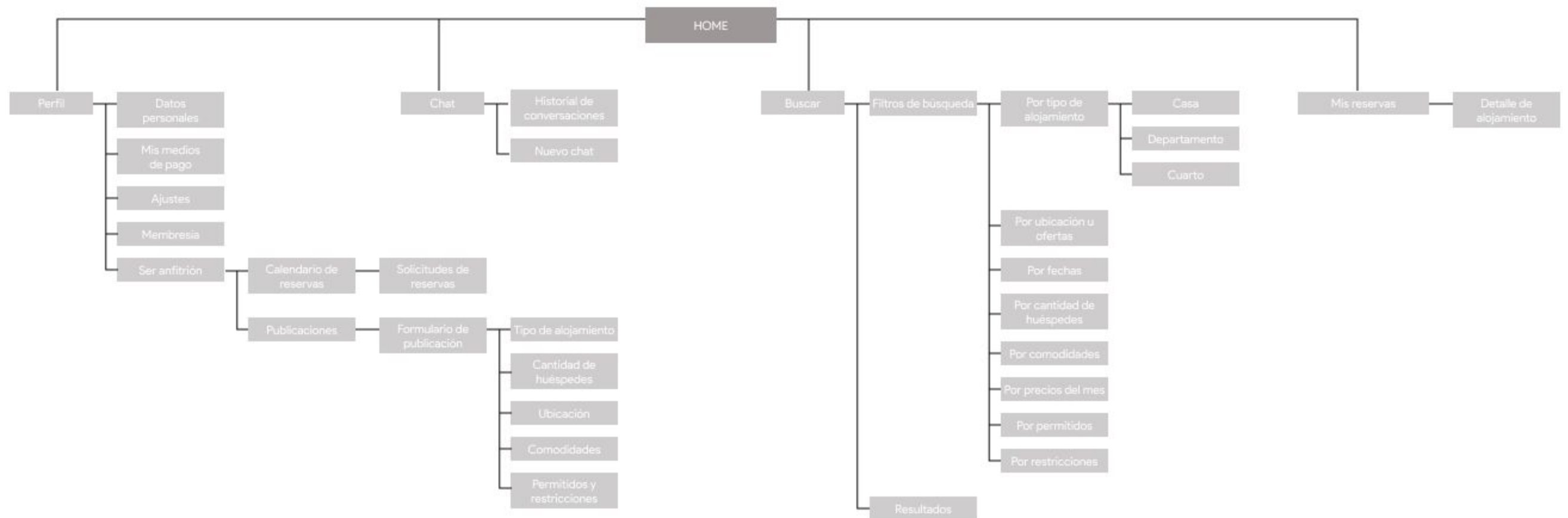


Categorización de Información

Perfil	PERFIL	Chat	CHAT
Casa		Casa	
Departamento		Departamento	
Cuarto		Cuarto	
Resultados		Resultados	
Detalles de Alojamiento		Detalles de Alojamiento	
Reservar	1	Reservar	
Cantidad de Huéspedes		Cantidad de Huéspedes	
Comodidades		Comodidades	
Ubicación		Ubicación	
Nombre	4	Nombre	
Email	7	Email	
Mis medios de pago	6	Mis medios de pago	
Ajustes	6	Ajustes	
Membresía	7	Membresía	
Chatear con Huésped		Chatear con Huésped	7
Historial de Conversaciones	2	Historial de Conversaciones	5
Permitidos	2	Permitidos	
Restricciones	1	Restricciones	
Publicar Alojamiento	6	Publicar Alojamiento	
Ser Afitrón	7	Ser Afitrón	
Calendario de estadías		Calendario de estadías	
Fechas		Fechas	
Mis publicaciones	5	Mis publicaciones	
Chatear con Anfitrión		Chatear con Anfitrión	6

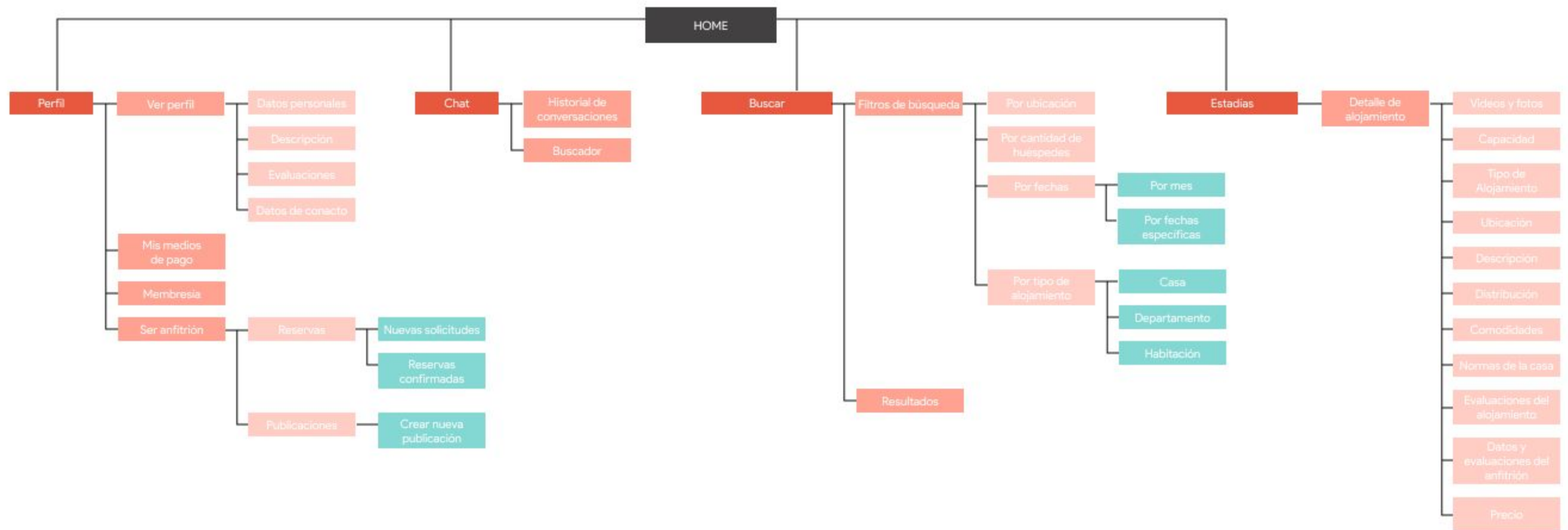
Arquitectura de la información

Primer bosquejo



Arquitectura de la información

Después del Benchmarking, Card Sorting, Entrevistas y Pruebas de usabilidad



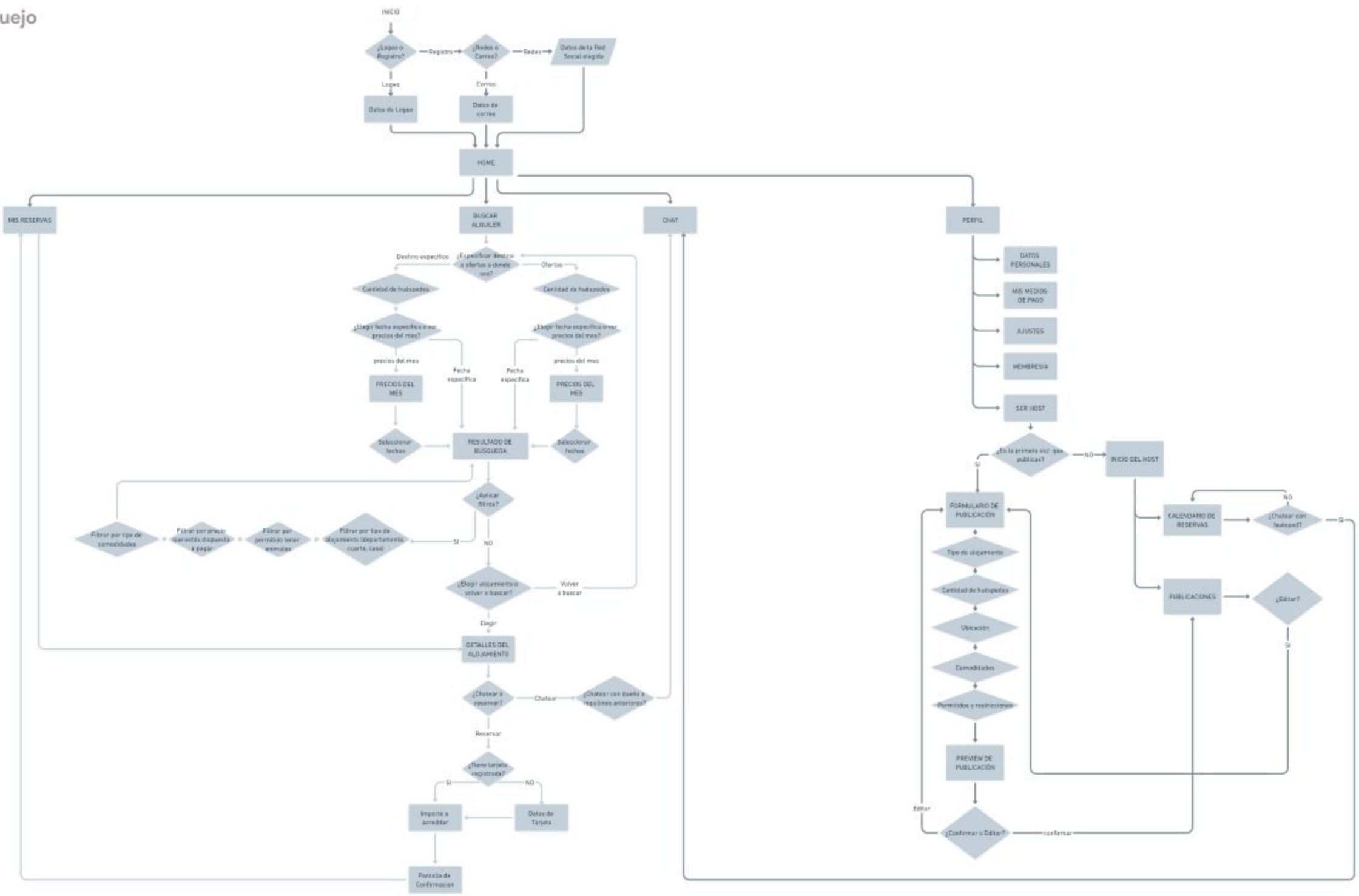
Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI



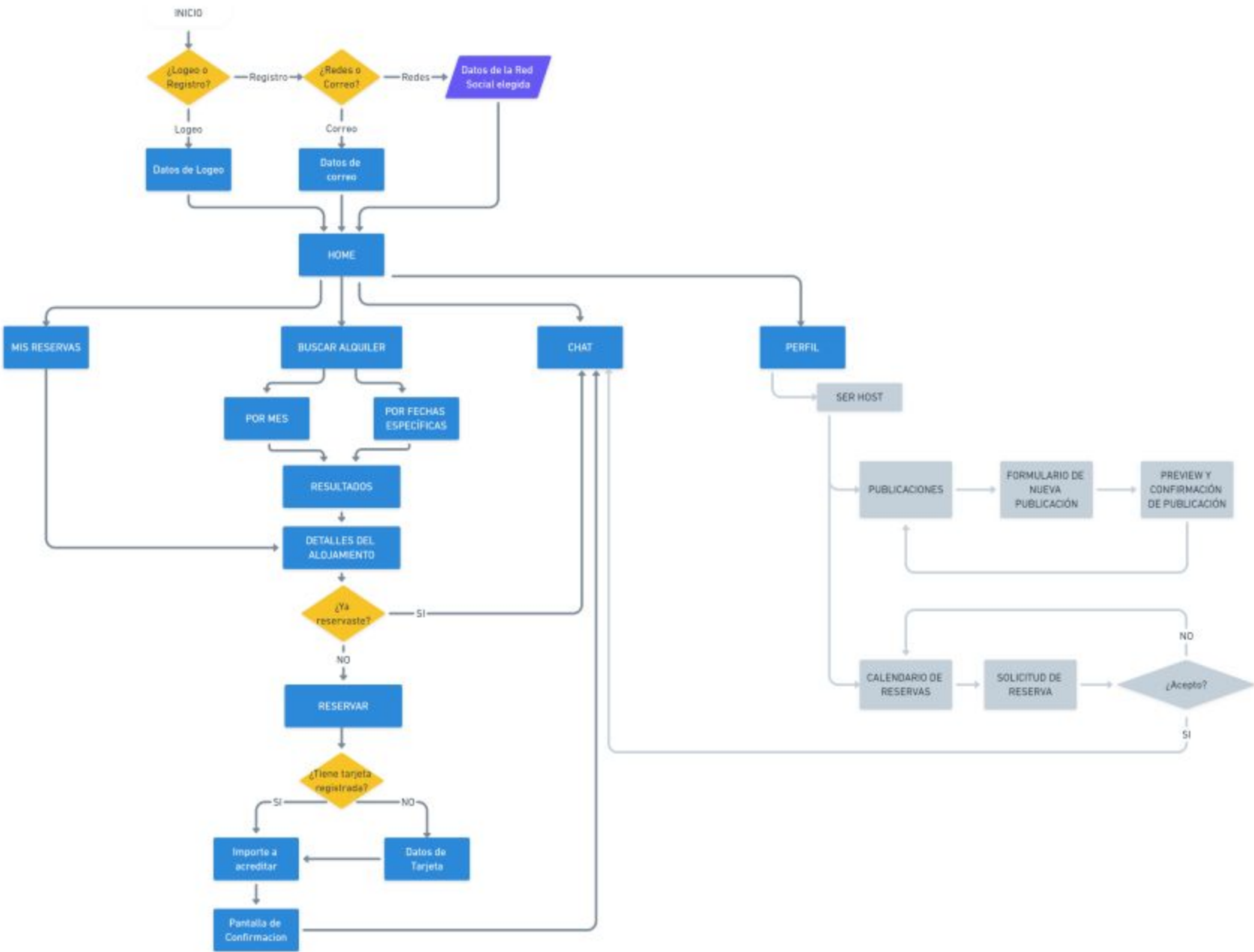
Userflow

Primer bosquejo

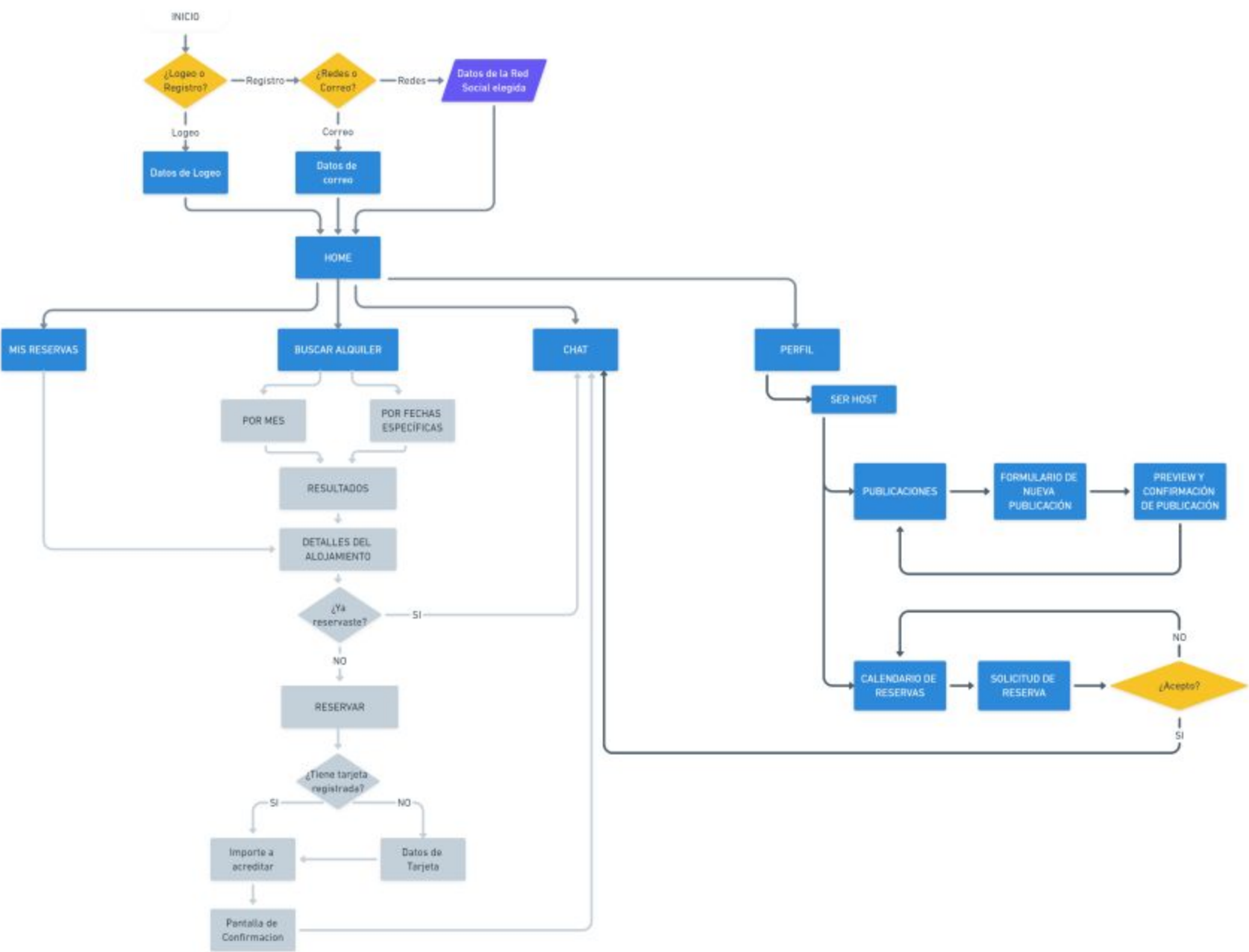


Después del Benchmarking, Card Sorting, Entrevistas y Pruebas de usabilidad

Usuario Huésped



Usuario Anfitrión



07

Wireframes

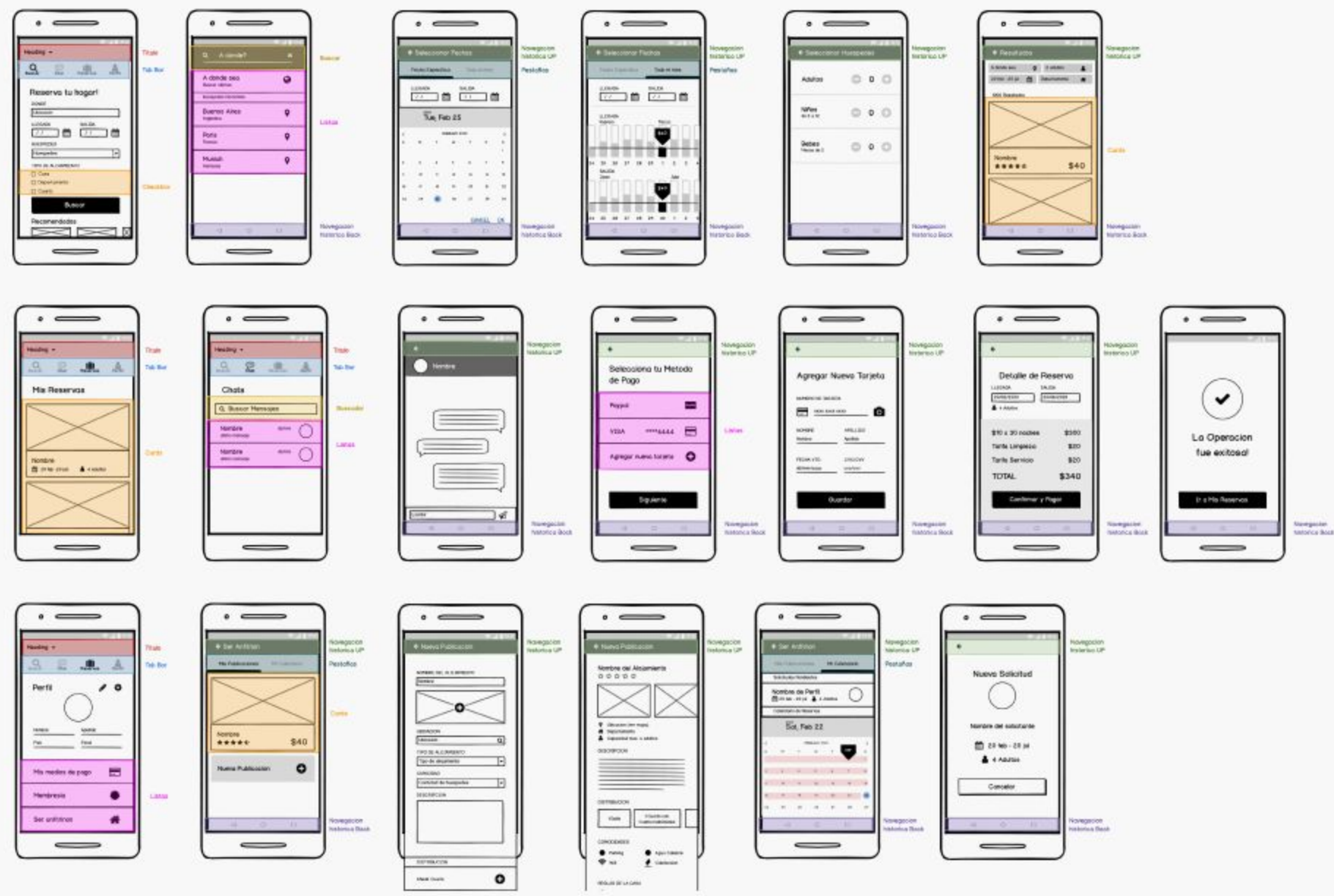
En baja



En baja digital



En baja digital con patrones

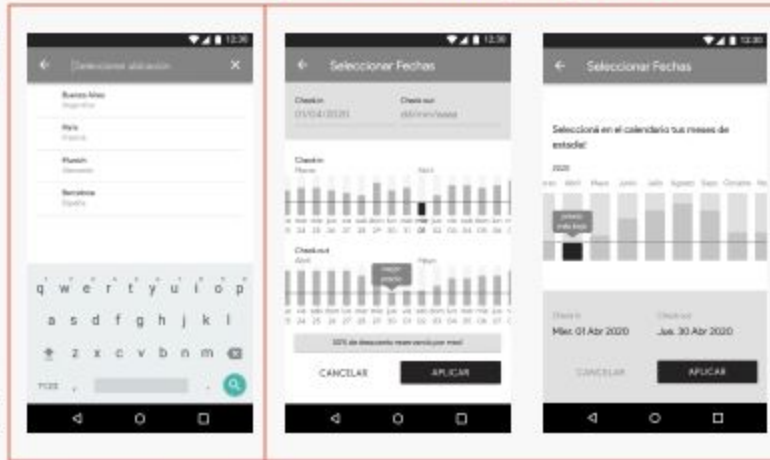


En media digital

Se agregan
notificaciones



2 posibilidades de búsqueda por fecha



Se elimina la búsqueda
a donde sea



Se agrega más
información del
anfitrión y un acceso
a su perfil


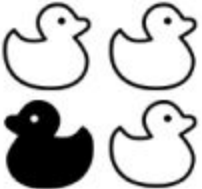




Se modifica el perfil y se crean perfiles visibles
de todos los usuarios.

Se modifica el diseño de las reservas para un
mejor acceso a las nuevas solicitudes

Pruebas de usabilidad

Evaluación Heurística

<p>1</p>  <p>Visibility of system status</p> <p>✓</p>	<p>2</p>  <p>Match between system + real world</p> <p>✓</p>	<p>3</p>  <p>User control and freedom</p> <p>✓</p>	<p>4</p>  <p>Consistency and standards</p> <p>✓</p>	<p>5</p>  <p>Recognition rather than recall</p> <p>✗</p>
<p>6</p>  <p>Error prevention</p> <p>✗</p>	<p>7</p>  <p>Flexibility and efficiency of use</p> <p>✗</p>	<p>8</p>  <p>Aesthetic and minimalist design</p> <p>✓</p>	<p>9</p>  <p>Help users with errors</p> <p>✓</p>	<p>10</p>  <p>Help and documentation</p> <p>✗</p>

Métricas

Conclusión CES

A los usuarios les resultó difícil contactarse con el anfitrión y con el huésped, así también como aceptar una solicitud de reserva

Conclusión NPS

Los usuarios no buscarían alojamiento a cualquier ubicación pero sí estarían interesados en buscar por ofertas de fechas, siendo flexibles para entrar y salir cuando el alojamiento sea más barato.

Completó la tarea satisfactoriamente							NOTAS
Tarea	U1	U2	U3	U4	U5	TOTAL	
Registro de usuario	0	0	0	0		0	
Buscar alojamiento	1	1	1	1		1	
Reservar alojamiento	1	1	1	1		1	Usuario 2 y 3 agregaron nueva tarjeta
Contactar Anfitrión	1	1	0	0		0,5	Usuario 3 y 4 buscan contactar directo desde chat
Publicar Alojamiento	1	1	1	1		1	Usuario 3 y 4 no quieren publicar desde el perfil
Aceptar solicitud de reserva	1	0	0	0		0,25	Usuario 3 y 4 no encuentran las solicitudes
Contactar Huésped	1	1	1	1		1	Usuario 3 busca contactar directo desde chat

Tiempo							NOTAS
Tarea	U1	U2	U3	U4	U5	TOTAL	
Registro de usuario	-	-	-	-		0	
Buscar alojamiento	2' 64"	7' 20"	2'	9' 20"			
Reservar alojamiento	15"	3'	1' 42"	4' 91"			
Contactar Anfitrión	50"	15"	-	-			
Publicar Alojamiento	20"	6' 40"	8' 22"	2' 20"			
Aceptar solicitud de reserva	1' 60"	-	-	-			
Contactar Huésped	10"	45"	33"	10"			

Pasos							NOTAS
Tarea	U1	U2	U3	U4	U5	TOTAL	
Registro de usuario	0	0	0	0		0	
Buscar alojamiento	6	6	6	6			
Reservar alojamiento	3	4	4	3			
Contactar Anfitrión	10	2	-	-			
Publicar Alojamiento	4	5	12	10			
Aceptar solicitud de reserva	11	-	-	-			
Contactar Huésped	3	6	18	3			

Pasos							NOTAS
Tarea	U1	U2	U3	U4	U5	TOTAL	
Registro de usuario	0	0	0	0		0	
Buscar alojamiento	6	6	6	6			
Reservar alojamiento	3	4	4	3			
Contactar Anfitrión	10	2	-	-			
Publicar Alojamiento	4	5	12	10			
Aceptar solicitud de reserva	11	-	-	-			
Contactar Huésped	3	6	18	3			

Conclusión Métricas de eficacia

- Realizadas
- Sin realizar

Registro

- ◆ Incluir las pantallas de registro

Buscar

- ◆ Sacar la opción de ir a donde sea
- ◆ Que el buscador de fechas no esté dividido en fechas específica y todo el mes.
- ◆ Que sea uno solo que te tire los precios de los días (como está puesto ahora en todo el mes)
- ◆ Cambiar la palabra "cuarto" por "habitación"

Resultados

- ◆ Incluir el scroll sobre las opciones de alojamientos disponibles en los resultados de búsqueda.
- ◆ Incluir la opción de likear los que te gusta para guardarlos y compararlos.
- ◆ Incluir una opción en los resultados de búsqueda para que el usuario pueda ordenar los resultados de su búsqueda según precio, calificación, zonas/nombre del barrio.
- ◆ Agregar en los resultados de búsqueda si el precio es por día, mes, etc, la ubicación (que pueda abrirse desde acá también el google maps) y que se puede ver un preview de las fotos.

Detalle de alojamiento

- ◆ Incluir la opción de que cuando toques las fotos las puedas ampliar, incluir un video del alojamiento, que "ver mapa" te lleve a google maps, incluir qué otros alojamientos publicó ese anfitrión, poner el porcentaje que tiene de ciertas características como "limpieza" (esto lo va calificando los usuarios), incluir íconos que se entiendan fácilmente a las reglas de la casa y comodidades.
- ◆ Incluir desde el detalle del alojamiento un acceso al perfil del anfitrión donde haya comentarios y calificaciones de otros usuarios. Incluir redes sociales, nombre, país, foto, y contacto

Proceso de Reserva

- ◆ Sacar el ícono de cámara
- ◆ En el detalle de reserva agregar nombre del alojamiento y ubicación.
- ◆ Incluir una explicación de cómo es que se paga (que se pague por mes, pagos parciales), y que le expliquen las condiciones de cómo sería si se va antes.
- ◆ Una vez hecha la reserva, que te redirija al chat donde te aparece ya el contacto del anfitrión para poder enviarle un mensaje.

Reservas del anfitrión

- ◆ Cambiar nombre "Mi Calendario" por "Reservas"
- ◆ Incluir la opción de que las reservas realizadas se puedan visualizar de dos maneras: en lista o como calendario pero de meses (NO por días). Ambos con fecha de entrada y salida, y número de reserva. Y que cada una de las publicaciones tenga un calendario diferente.
- ◆ Incluir una notificación que te avise cuando tenés una solicitud de reserva e incluir un puntito rojo en donde se aloja.
- ◆ Jerarquizar de mejor manera la información en "Mi Calendario"/"Reservas" y que la información de nueva solicitud sea como en Instagram.
- ◆ Cambiar que cuando abras el chat con el huésped desde la solicitud de reserva y quieras volver atrás, lo redirigan a reservas.
- ◆ Incluir desde la solicitud de reserva un acceso al perfil del huésped donde haya comentarios y calificaciones de otros usuarios. Incluir redes sociales, nombre, país, foto.
- ◆ Una vez aceptada la reserva, que te redirija al chat donde te aparece ya el contacto del huésped para poder enviarle un mensaje.

Formulario de Publicación

- ◆ Incluir las pantallas de cómo se completaría el formulario de publicación de alojamiento.
- ◆ Poner una lista de opciones que el anfitrión puede ir seleccionando si la tiene, pero que también pueda agregar opciones que no estén en la lista de comodidades, servicios o cuartos a seleccionar.
- ◆ Que en la distribución se pueda especificar qué cuarto y con qué tipo de cama.
- ◆ Recomendar al usuario subir videos.
- ◆ Recomendar palabras claves que deberían aparecer en la descripción del alojamiento para que esté más completa.
- ◆ Dividir el formulario de publicación en diferentes pantallas, y que se vaya llenando una barra para saber cuánto le falta al usuario llenar del formulario. Y que esa barra se pinte de un color u otro (verde si está bueno, rojo si no es tan bueno) según la calidad del material.

General

- ◆ Incluir onboarding: Que haya alguna explicación al principio que diga que la aplicación es sólo para alquilar por un tiempo medio y las condiciones de reserva

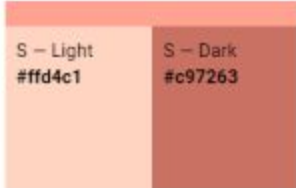
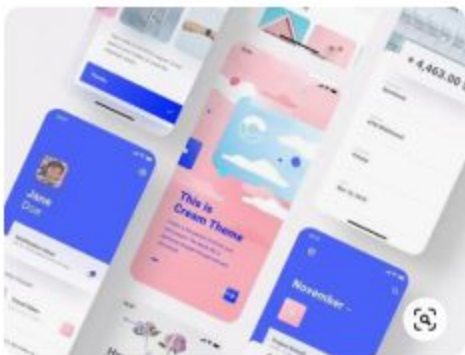
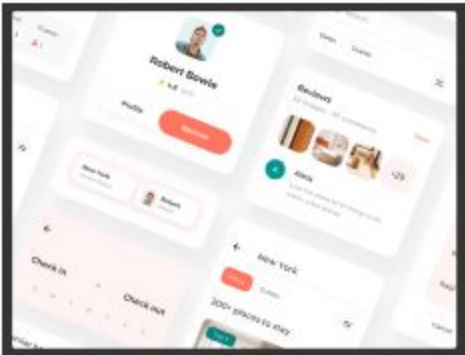
Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI

Moodboard

Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI



Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI

10

UI Kit

Tipografías

Heading 1 Google Sans Bold 28pt	Heading 2 Google Sans Bold 20pt	Heading 3 Google Sans Bold 16pt	Heading 4 Google Sans Bold 14pt
BUTTON 1 Google Sans Bold 14pt	Text 1 Google Sans Regular 14pt	Text 2 Google Sans Regular 12pt	

Colores



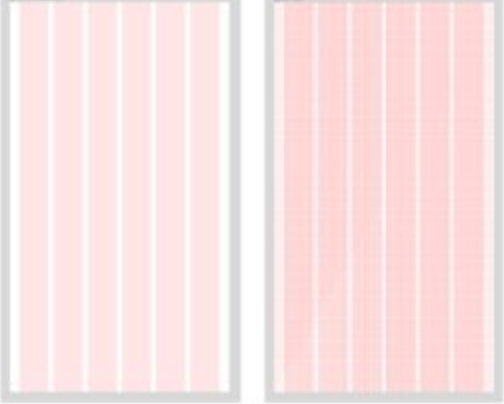
Main keyboard



Nav bar



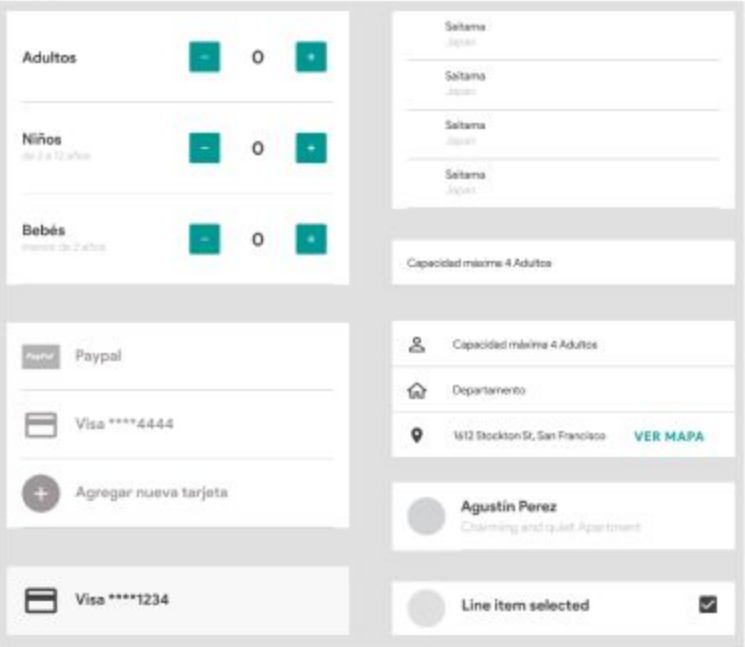
Grillas



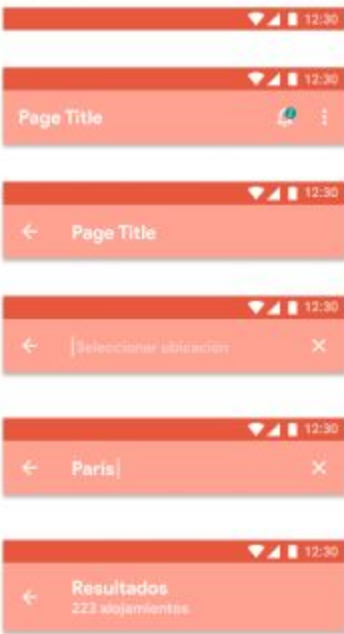
Chips



Listas



Toolbars



Tab bar



Botones



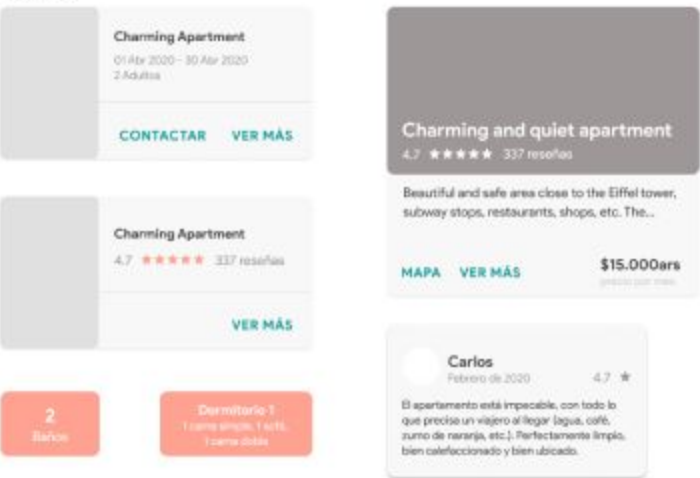
botones flotantes



Pop up



Tarjetas



Input text



Mandar mensaje



Iconos

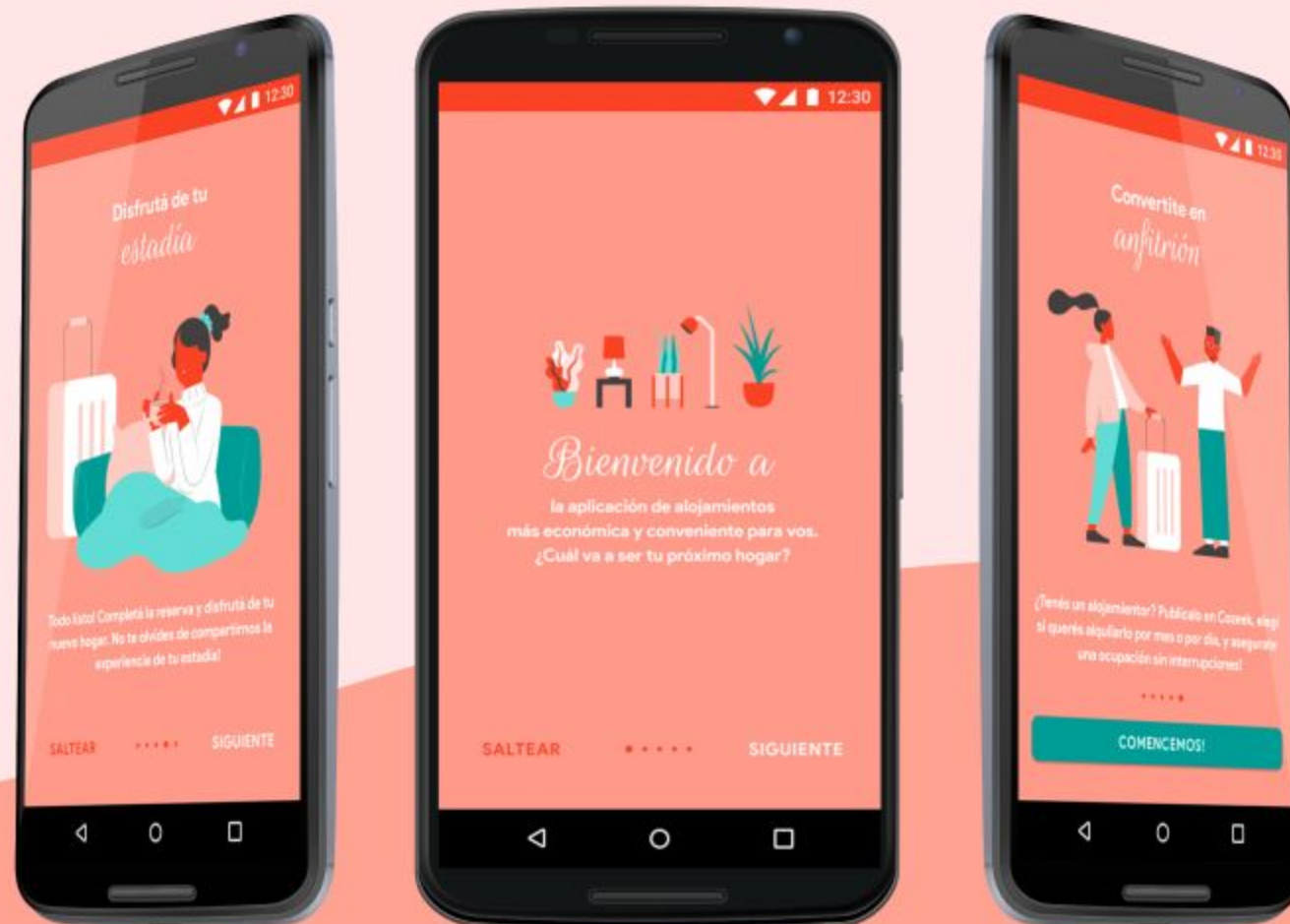


Diseñadora
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse
Proyecto Final UX/UI

11

Prototipo en Alta



Buscá tu
Hogar



Seleccioná las
fechas



Disfrutá de tu
estadía



Convertite en
anfitrión

