

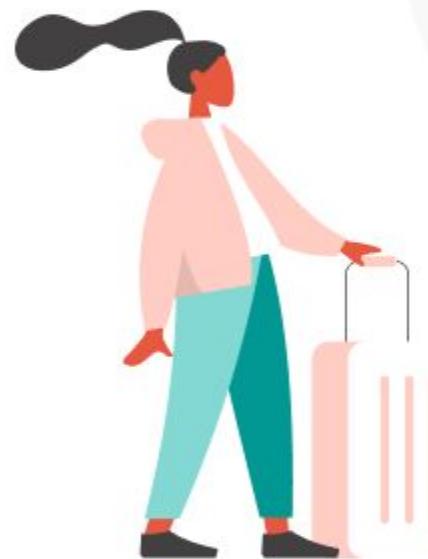
Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI



# Reporte UX



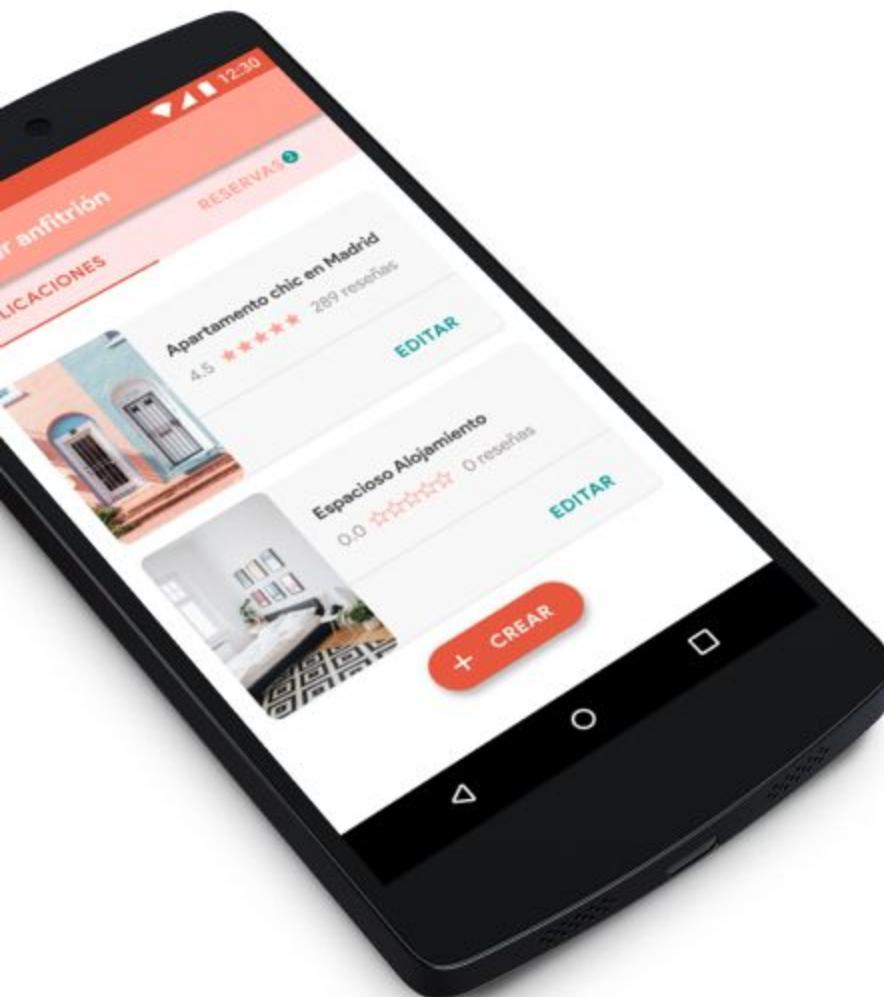


**¿Pensaste alguna vez en viajar pero no lo hiciste? ¿Qué fue lo que te frenó?**

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

# 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 estadia 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 estadia.
- ◆ 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

Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# 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 estadia 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 escucha?

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

## ¿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 habla y hace?

- ◆ Buscan alojamientos preguntandole a conocidos que ya estuvieron en el lugar, buscando por aplicaciones o plataformas como Airbnb o Booking, comparando precios/calidad del alojamiento/ubicacion.
- ◆ 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 mas complicado que alquilar a corto plazo
- ◆ Muchas veces solo guiandote 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 mas sobre los lugares. Conocer lo mejor posible como son las formas de moverse en ese lugar, cual es la mejor ubicacion, geografia 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 estadia, 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.

Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# 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.
- ◆ Iconos, 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.
- ◆ Iconos, 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
- ◆ Iconos, 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
- ◆ Iconos, botones e imágenes de difícil lectura

- ◆ Debes reservar por fuera de la aplicación.

# Conclusiones

Cumple

😊				✓	✓
😐	✓	✓			
🙁					

No 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

Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# Arquitectura de la Información

# Card Sorting

## Jerarquías

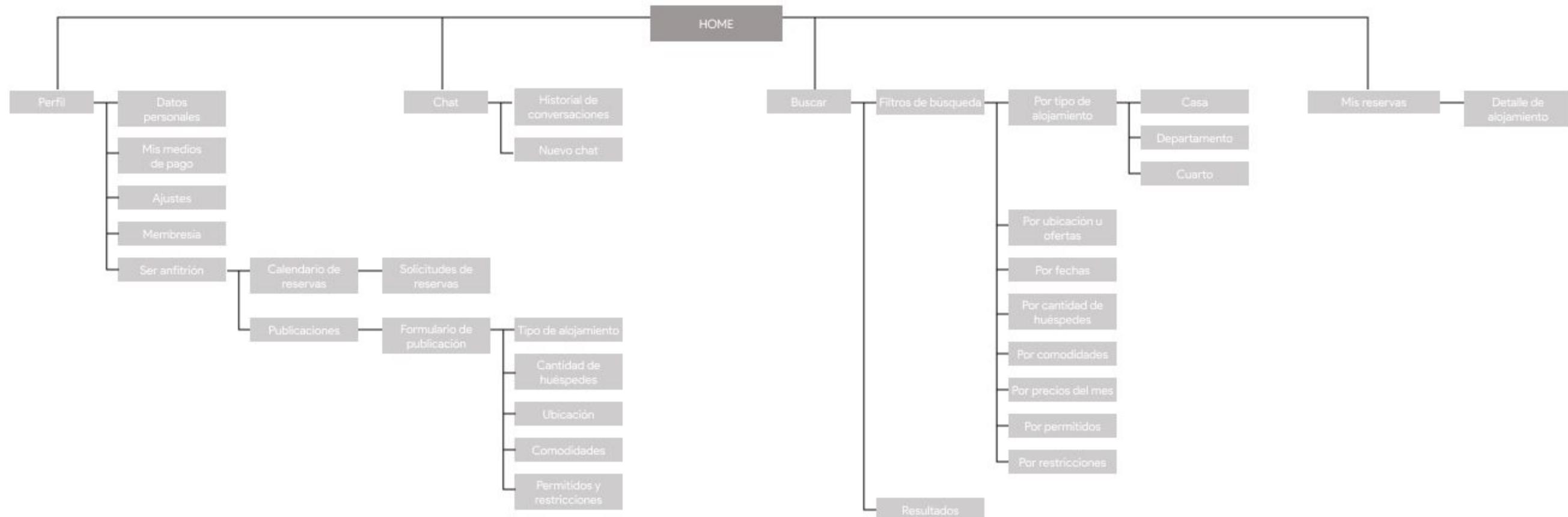


## Categorización de Información

Perfil	CHAT
Casa	Casa
Departamento	Departamento
Cuarto	Cuarto
Resultados	Resultados
Detalles de Alojamiento	Detalles de Alojamiento
Reservar	Reservar
Cantidad de Huéspedes	Cantidad de Huéspedes
Comodidades	Comodidades
Ubicación	Ubicación
Nombre	Nombre
Email	Email
Mis medios de pago	Mis medios de pago
Ajustes	Ajustes
Membresía	Membresía
Chatear con Huésped	Chatear con Huésped
Historial de Conversaciones	Historial de Conversaciones
Permitidos	Permitidos
Restricciones	Restricciones
Publicar Alojamiento	Publicar Alojamiento
Ser Afiliado	Ser Afiliado
Calendario de estadias	Calendario de estadias
Fechas	Fechas
Mis publicaciones	Mis publicaciones
Chatear con Afiliado	Chatear con Afiliado

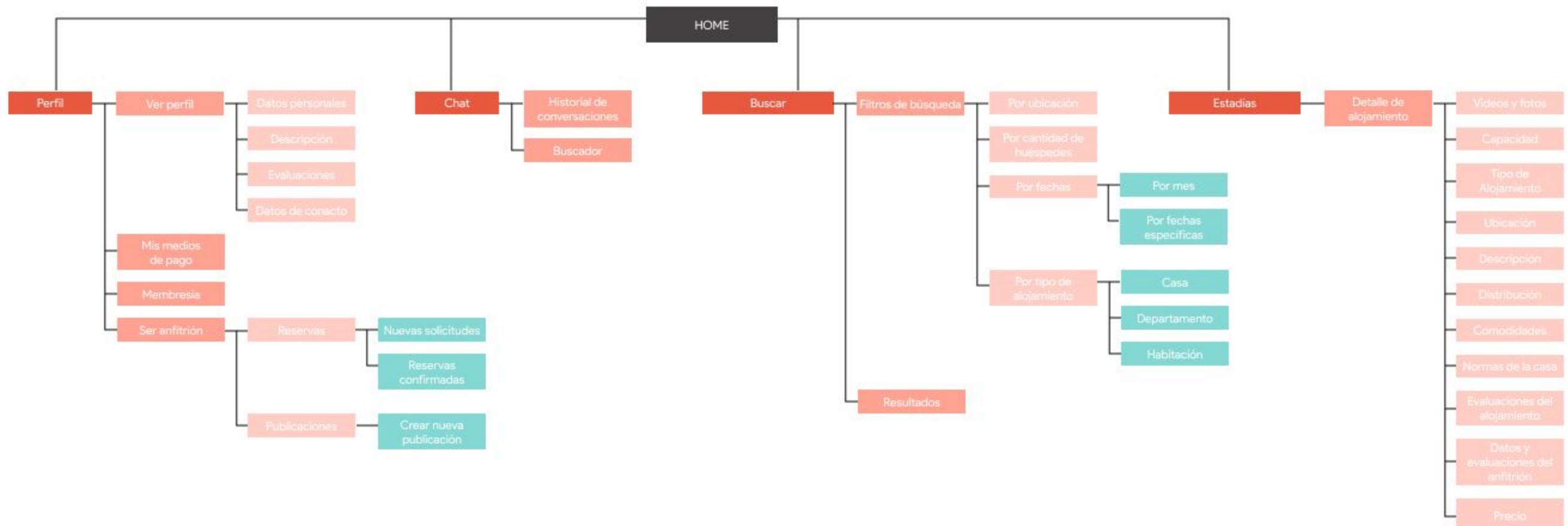
# Arquitectura de la información

Primer bosquejo



# Arquitectura de la información

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

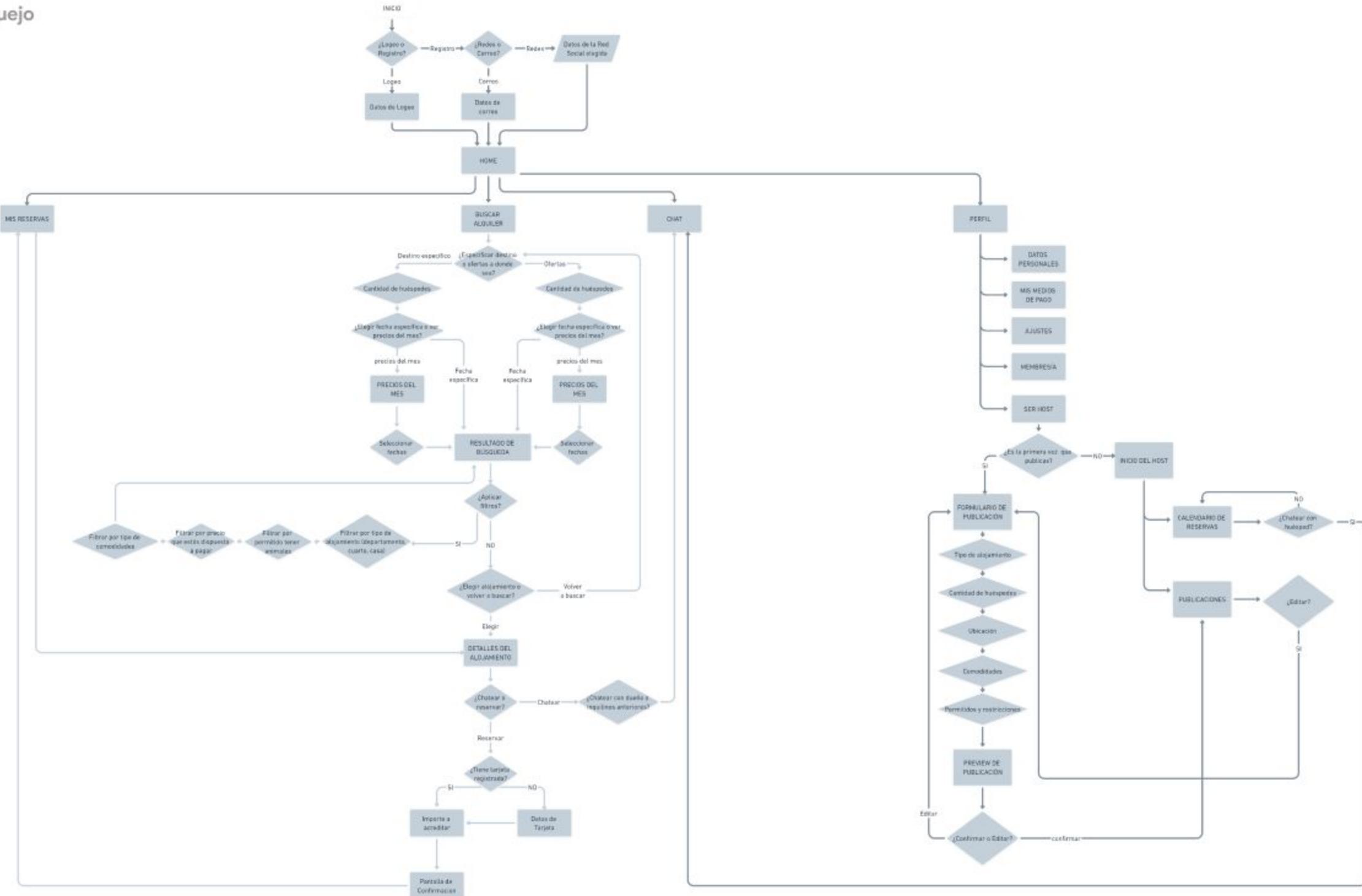


Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

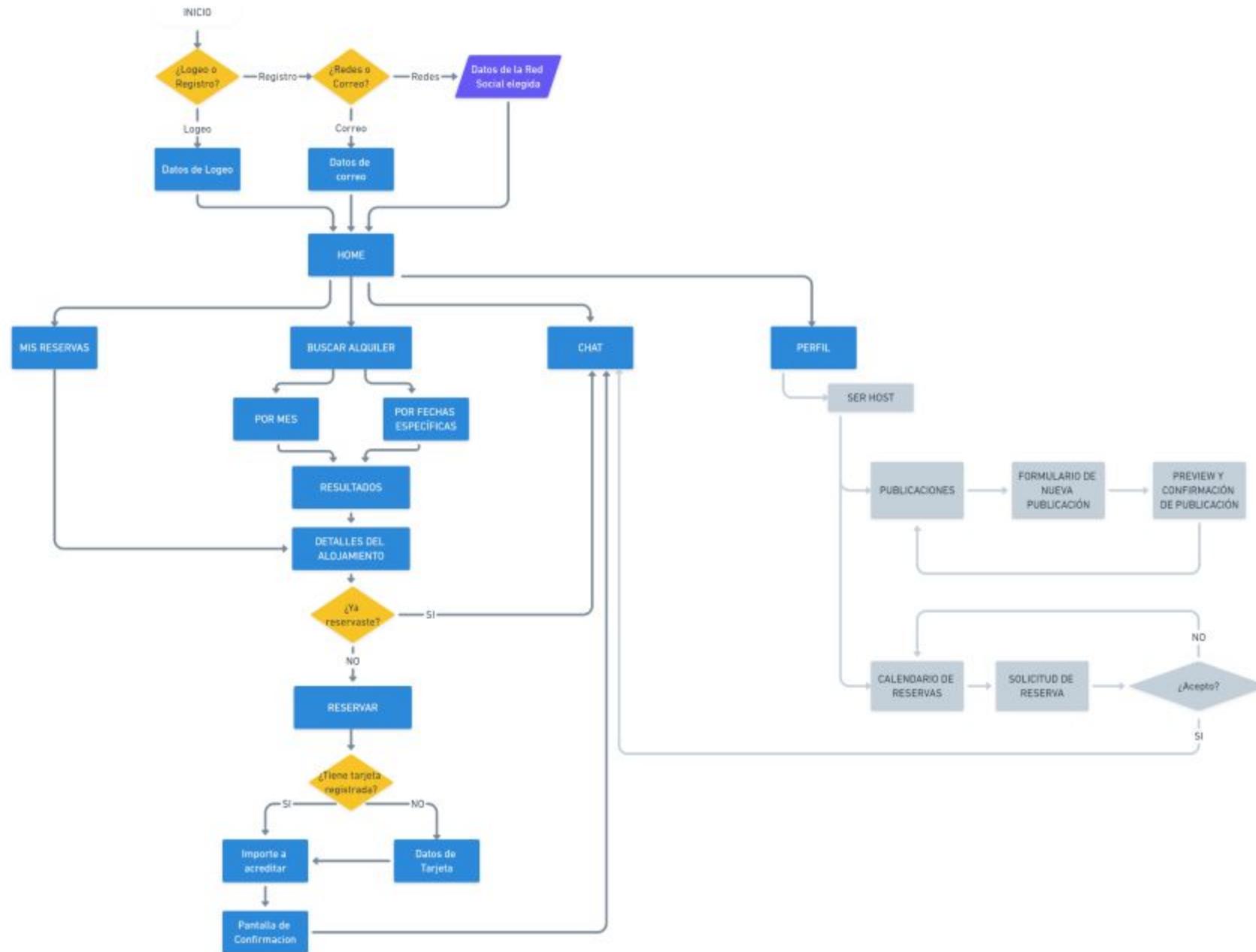
# Userflow

## Primer bosquejo

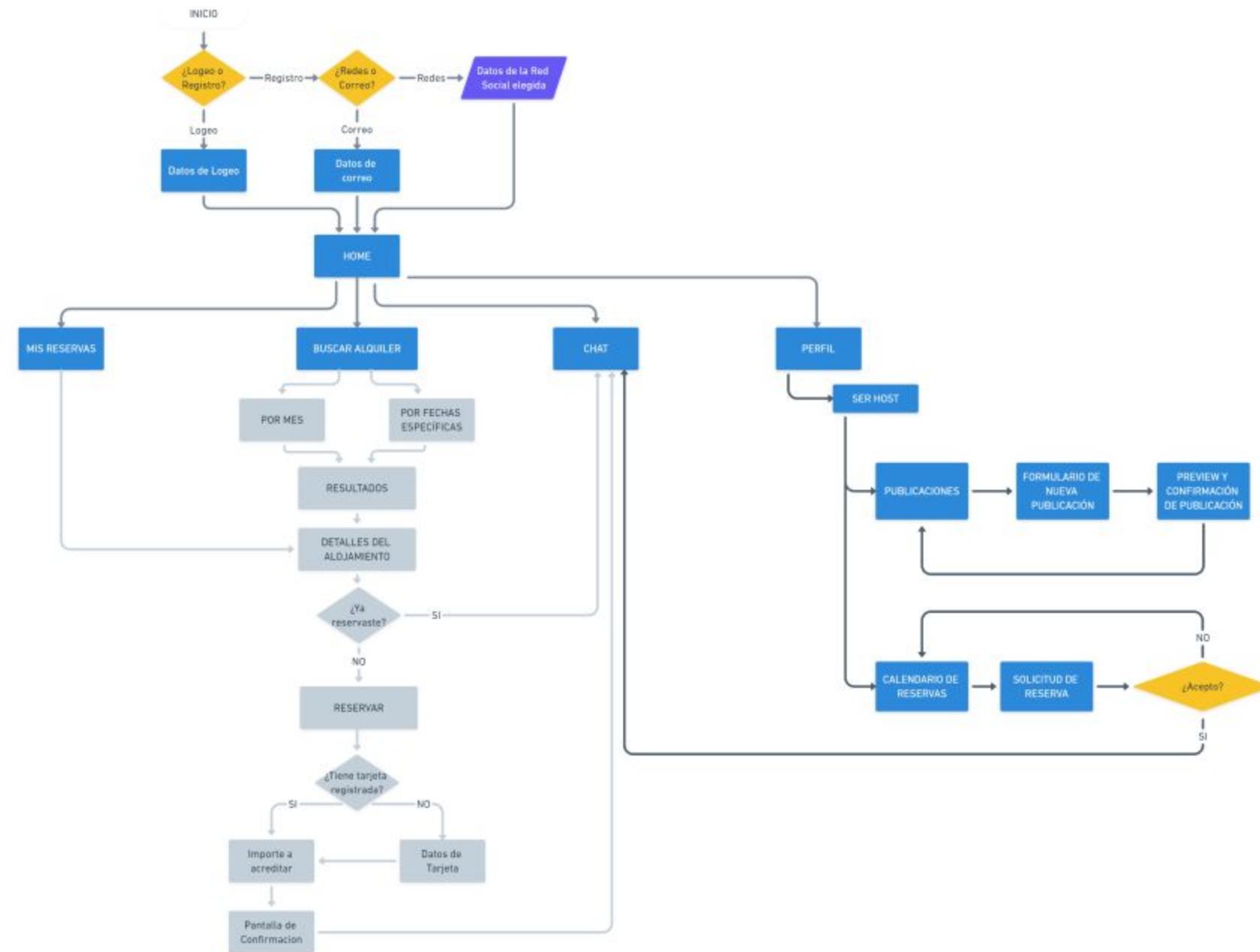


Después del Benchmarking, Card Sorting, Entrevistas y Pruebas de usabilidad

## Usuario Huésped



## Usuario Anfitrión



Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# Wireframes

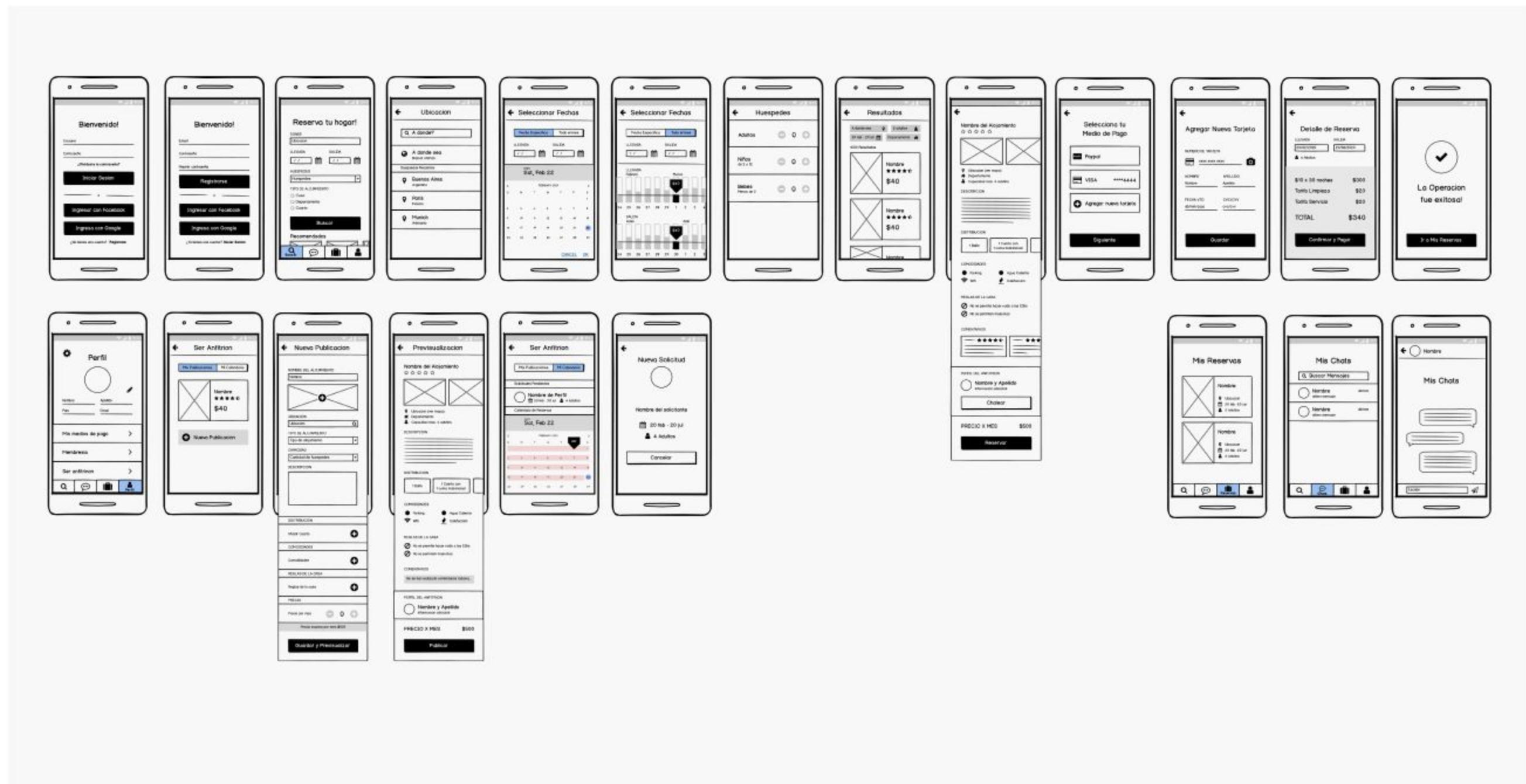
## Diseñadora

Maria de la Paz Graziani

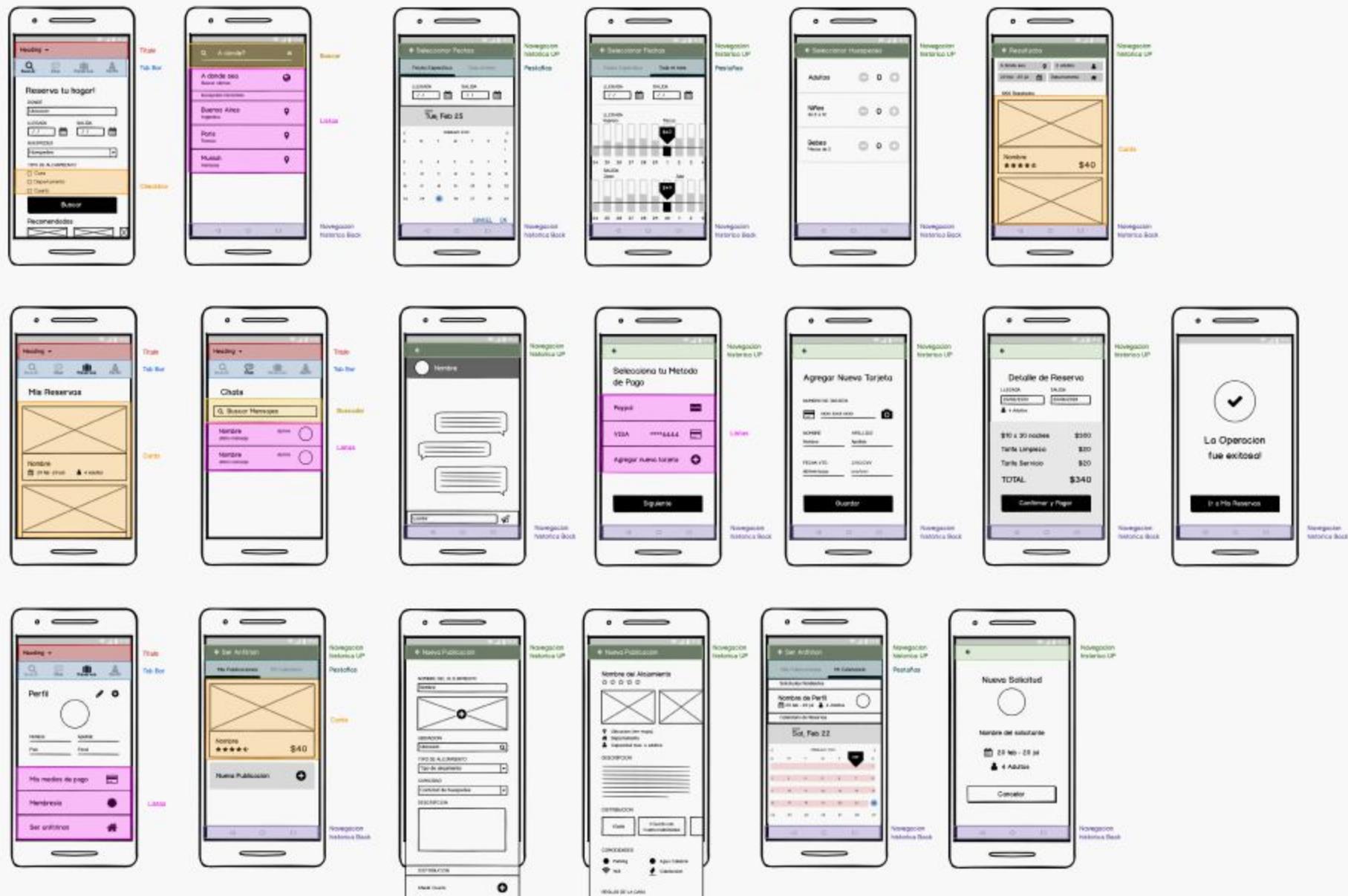
# En baja



# En baja digital

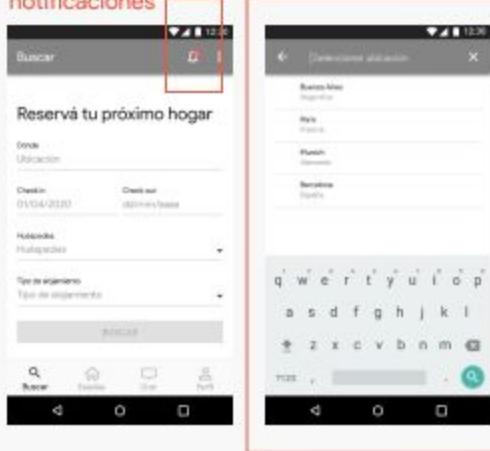


# En baja digital con patrones

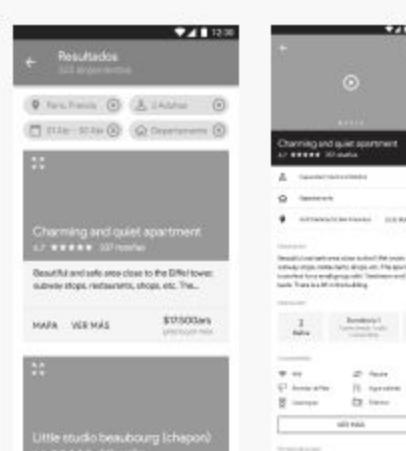
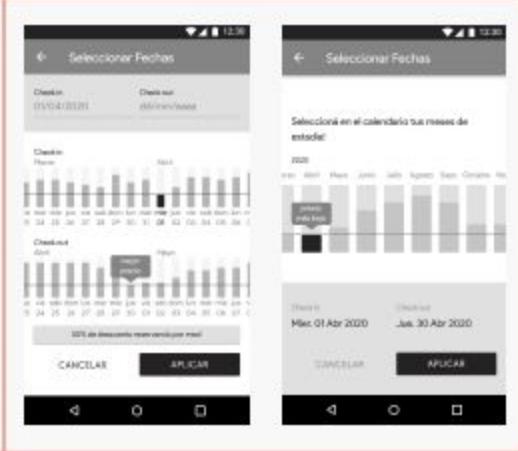


# En media digital

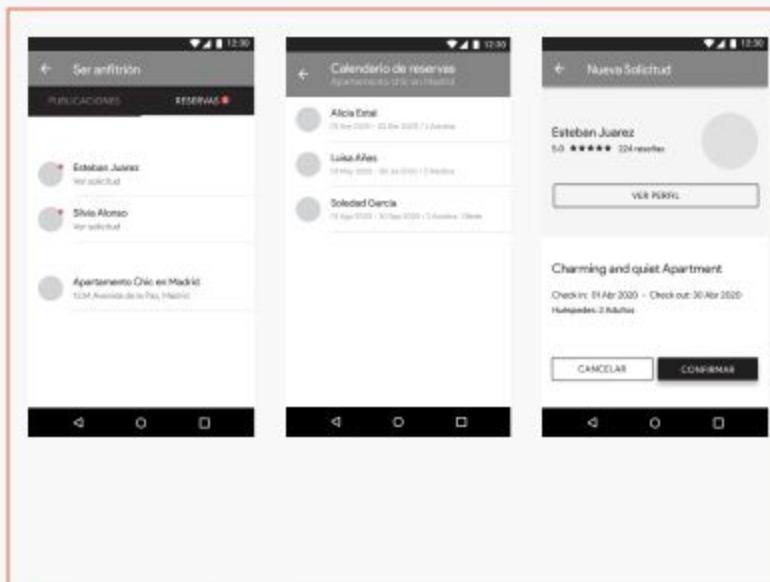
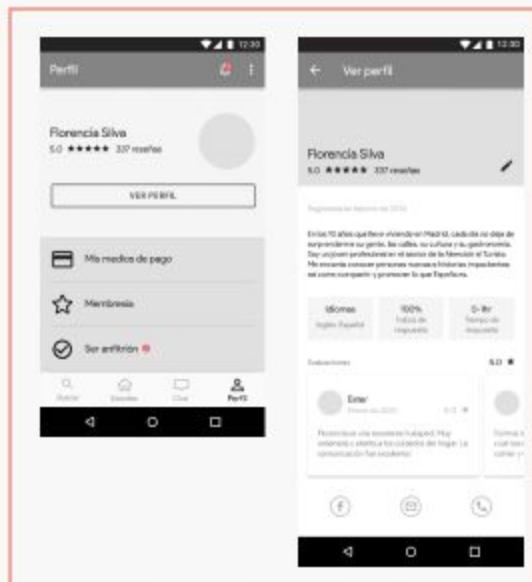
Se agregan notificaciones



2 posibilidades de búsqueda por fecha



Se elimina la búsqueda a donde sea



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

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

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

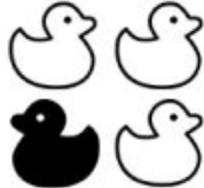
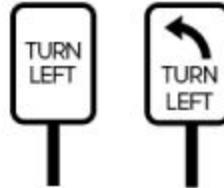
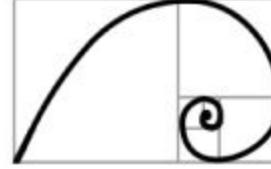


Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# Pruebas de usabilidad

# Evaluación Heurística

				
Visibility of system status	Match between system + real world	User control and freedom	Consistency and standards	Recognition rather than recall
				
				
Error prevention	Flexibility and efficiency of use	Aesthetic and minimalist design	Help users with errors	Help and documentation
				

# 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 si estarían interesados en buscar por ofertas de fechas, siendo flexibles para entrar y salir cuando el alojamiento sea más barato.

Completó la tarea satisfactoriamente						
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
Contactar Anfitrión	1	1	0	0		0,5
Publicar Alojamiento	1	1	1	1		1
Aceptar solicitud de reserva	1	0	0	0		0,25
Contactar Huésped	1	1	1	1		1

NOTAS

- Usuario 2 y 3 agregaron nueva tarjeta
- Usuario 3 y 4 buscan contactar directo desde chat
- Usuario 3 y 4 no quieren publicar desde el perfil
- Usuario 3 y 4 no encuentran las solicitudes
- Usuario 3 busca contactar directo desde chat

Tiempo						
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						
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						
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		

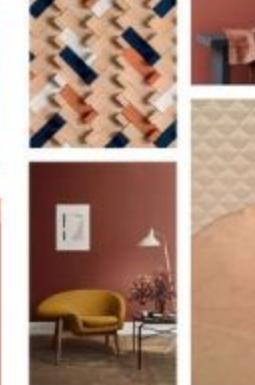
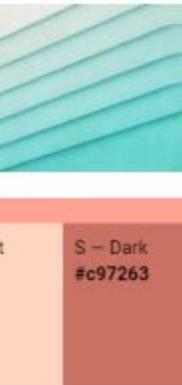
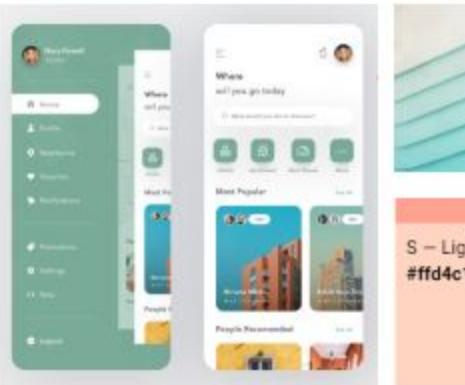
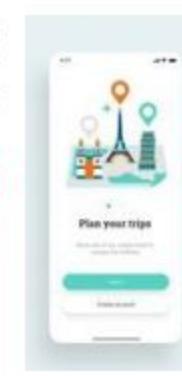
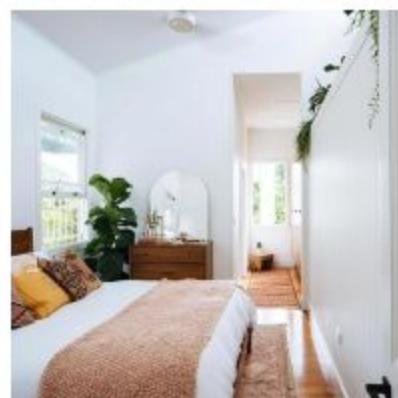
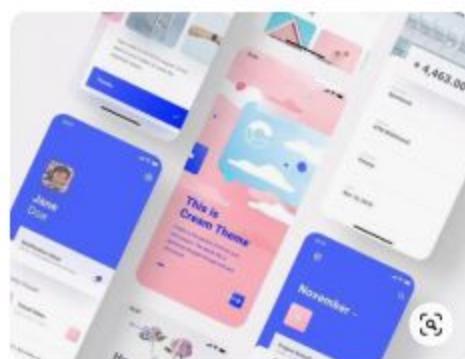
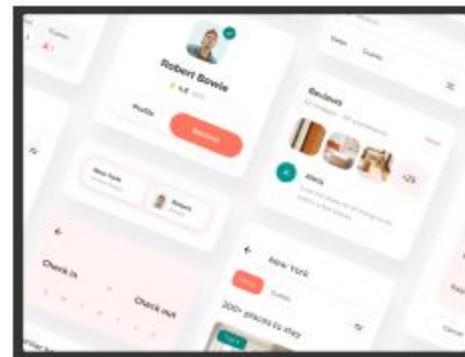
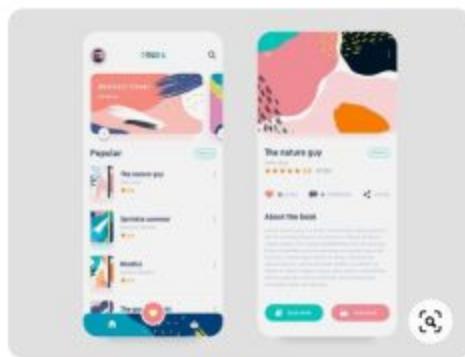
## Conclusión Métricas de eficacia

	Realizadas	Sin realizar		
<b>Registro</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Incluir las pantallas de registro</li></ul>		<b>Detalle de alojamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 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.</li><li>◆ 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</li></ul>
<b>Buscar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Sacar la opción de ir a donde sea</li><li>◆ Que el buscador de fechas no esté dividido en fechas específica y todo el mes.</li><li>◆ Que sea uno solo que te tire los precios de los días (como está puesto ahora en todo el mes)</li><li>◆ Cambiar la palabra "cuarto" por "habitación"</li></ul>		<b>Reservas del anfitrión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Cambiar nombre "Mi Calendario" por "Reservas"</li><li>◆ 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.</li><li>◆ Incluir una notificación que te avise cuando tenés una solicitud de reserva e incluir un puntito rojo en donde se aloja.</li><li>◆ Jerarquizar de mejor manera la información en "Mi Calendario"/"Reservas" y que la información de nueva solicitud sea como en Instagram.</li><li>◆ Cambiar que cuando abras el chat con el huésped desde la solicitud de reserva y quieras volver atrás, lo redirigan a reservas.</li><li>◆ 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.</li><li>◆ Una vez aceptada la reserva, que te redirija al chat donde te aparece ya el contacto del huésped para poder enviarle un mensaje.</li></ul>
<b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Incluir el scroll sobre las opciones de alojamientos disponibles en los resultados de búsqueda.</li><li>◆ Incluir la opción de likear los que te gusta para guardarlos y compararlos.</li><li>◆ 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.</li><li>◆ 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 pueda ver un preview de las fotos.</li></ul>		<b>Formulario de Publicación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ Incluir las pantallas de cómo se completaría el formulario de publicación de alojamiento.</li><li>◆ 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.</li><li>◆ Que en la distribución se pueda especificar qué cuarto y con qué tipo de cama.</li><li>◆ Recomendar al usuario subir videos.</li><li>◆ Recomendar palabras claves que deberían aparecer en la descripción del alojamiento para que esté más completa.</li><li>◆ Dividir el formulario de publicación en diferentes pantallas, y que se vaya llenando una barrita 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.</li></ul>

Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# Moodboard



Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI

# 100 UI Kit

Tipografías

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

Colores



Main keyboard



Grillas

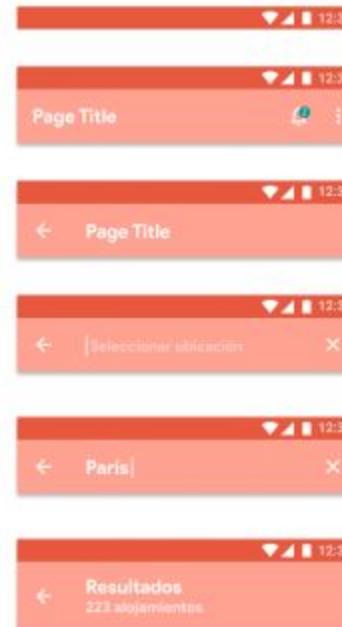


Chips

- Paris, Francia
- 01 Abr - 30 Abr
- 2 Adultos
- Departamento

Listas

Toolbars



Tab bar



Botones



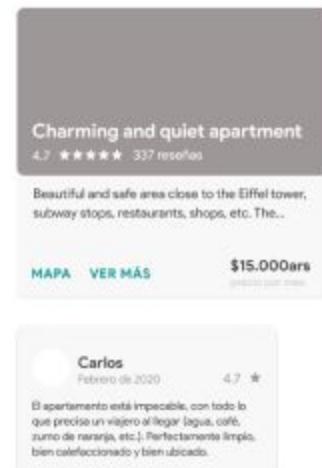
botones flotantes



Pop up



Tarjetas



Input text







Mandar mensaje

Iconos

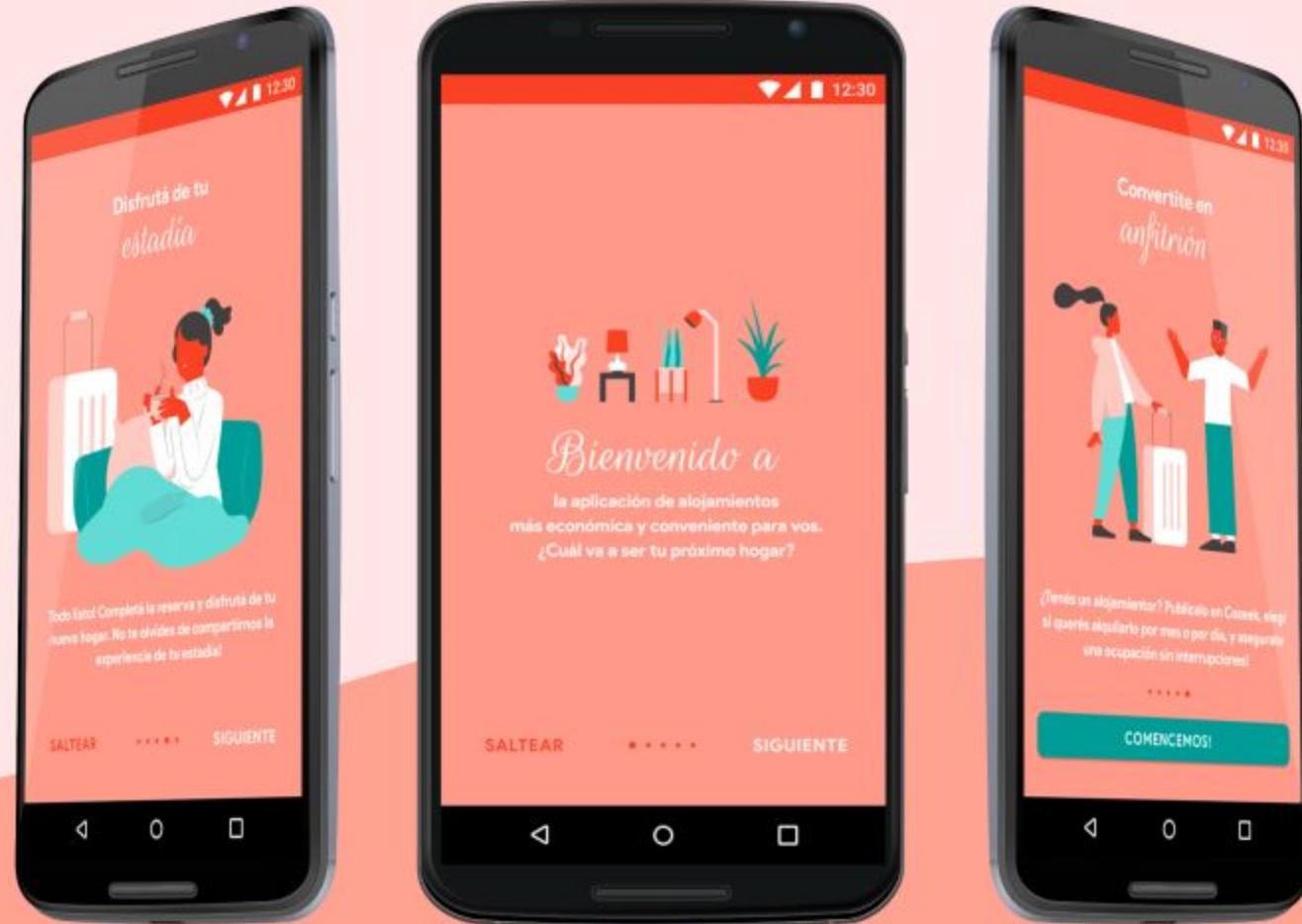


Diseñadora  
Maria de la Paz Graziani

Coderhouse  
Proyecto Final UX/UI



# Prototipo en Alta



Buscá tu  
Hogar



Seleccioná las  
fechas



Disfrutá de tu  
estadía



Convertite en  
anfitrión

