

# RESUMEN DEL PROYECTO

## Producto:

RetoGo es un proyecto en desarrollo de una aplicación para hacer reservaciones en restaurantes. Su objetivo es brindar una experiencia sencilla y conveniente al usuario al generar una reservación.

## Duración:

12 semanas

Inicio: 17 de mayo del 2023

Finaliza: 17 de agosto del 2023



# Resumen del proyecto

## Problema:

La experiencia al hacer una reservación puede llegar a ser frustrante debido a factores como el servicio poco optimizado, falta de información por parte del restaurante, alta demanda y poca disponibilidad

## Objetivo:

Facilitar al usuario la experiencia al hacer reservaciones por medio de una aplicación donde encuentre restaurantes de una aplicación donde encuentre restaurantes y ayude a los usuarios a tomar mejores decisiones informadas.

## Mi rol:

Investigador y diseñador de UI/UX

## Responsabilidades:

Investigación de usuarios, creación de esquemas y creación de prototipos.

# Entender al usuario

- Investigación de usuarios.
- Personas.
- Planteamiento del problema.
- Mapa de recorrido del usuario.



# Investigación sobre los usuarios:

## resumen

Se realizaron entrevistas y construcción de mapas de empatía para comprender a los usuarios para quienes estoy diseñando. Durante la investigación, identifiqué a un grupo principal de usuarios, adultos que disfrutan de la experiencia de comer en restaurantes y desean tener una experiencia placentera al hacer reservaciones y descubrir nuevos lugares a través de una aplicación.

# Investigación sobre los usuarios: puntos débiles



## Punto débil

Los usuarios encuentran dificultades para acceder a la información relevante del restaurante al que desea hacer la reserva y a menudo enfrentan problemas para obtener respuesta a sus llamadas



## Punto débil

Los usuarios no disfrutan de hacer reservaciones a través de llamadas telefónicas, muchos optan por hacerlo mediante mensajes o través de las redes sociales.



## Punto débil

Los usuarios no tienen conocimiento del estado actual del restaurante al que desean hacer una reserva debido a la falta de información proporcionada por el personal del establecimiento.



## Punto débil

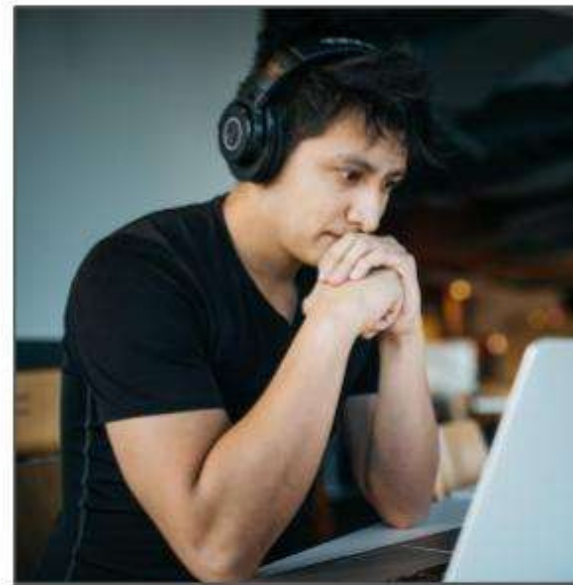
Los usuarios buscan obtener garantías al hacer sus reservaciones, como un número de confirmación o código QR.



# Persona: Roberto

## Plantamiento del problema:

Roberto es un becario en informática que necesita una aplicación que le permita conocer y hacer reservaciones en restaurantes porque el proceso hacer por teléfono le es complicado.



**Roberto**

**Edad:** 25

**Educación:** Ingeniería en Sistemas

**Ciudad natal:** Puebla

**Familia:** Pareja y un perro

**Ocupación:** Becario en informática

*"Como viajero gastronómico y amante de la tecnología, encuentro en mi familia el apoyo y la inspiración para superar la ansiedad social y conectar con el mundo de una manera única."*

### Objetivos

- Desea conocer y reservar lugares especiales para compartir con su familia.
- Utilizar una aplicación atractiva y eficiente que cuente con una amplia selección de establecimientos y brinde información detallada de cada uno.

### Frustraciones

- No tener una referencia clara sobre el lugar al que se desea reservar.
- Que el servicio se realice únicamente a través de llamadas telefónicas.
- Que los lugares no proporcionen información clara o específica, como costos, menús y, por ejemplo, si son pet friendly.

Roberto es un chico que disfruta de conocer nuevos lugares, viajar y disfrutar de su tiempo libre con su pareja y perro. Él es una persona con ansiedad social, lo que le dificulta hacer llamadas telefónicas. Además, es un entusiasta de la gastronomía y la música.

# Mapa de recorrido de usuario

Comprender y visualizar la experiencia de un usuario o cliente a lo largo de su interacción al hacer reservaciones en un restaurante.

Persona: Roberto

Objetivo: Conocer y reservar lugares especiales para compartir con su familia.

ACCIÓN	Buscar restaurantes	Contactar al Restaurante	Realizar la Reservación	Asistir al restaurante	Pagar y agradecer por el servicio
LISTA DE TAREAS	A. Investigar opciones de restaurantes para la ocasión. B. Visitar la página web o redes sociales del restaurante para obtener información de contacto	A. Contactar al restaurante C. Consultar la disponibilidad y términos para la reservación.	A. Confirmar la fecha y hora de la reserva. B. Dado que es un evento especial, realizar el pago del anticipo según lo acordado.	A. Seguir las indicaciones del personal del establecimiento. B. Ser conducido/a a la mesa asignada y realizar el pedido. C. Disfrutar de la experiencia gastronómica.	A. Solicitar la cuenta. B. Agradecer al personal y dejar una propina. C. Escribir una opinión o reseña sobre la experiencia en el restaurante.
SENTIMIENTOS Y EMOCIONES	Está indeciso por la falta de información necesaria para tomar una decisión.  Experimenta ansiedad debido a la dificultad de encontrar un medio de contacto.	Se siente esperanzado por recibir una respuesta. Experimenta ansiedad debido a la incertidumbre sobre la disponibilidad.	Se siente dudoso y curioso, por obtener información sobre los términos y condiciones.. Está decidido y emocionado por hacer la reserva en ese lugar. Se siente inseguro y con incertidumbre al no recibir un ticket por el anticipo.	Experimenta ansiedad al interactuar con el host y se impacienta por llegar a su mesa. Se siente aliviado al finalmente estar sentado en la mesa. Está curioso por descubrir qué ofrece el lugar. Se siente impactado por la presentación y buen aspecto de su comida.	Se siente satisfecho ya que la comida estuvo deliciosa y la experiencia en el lugar fue totalmente satisfactoria.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Desarrollar una aplicación para encontrar restaurantes y hacer reservaciones mediante una interfaz de usuario informativa.	El restaurante debe estar atento a las redes sociales y aplicaciones de mensajería para atender a los clientes que deseen hacer reservaciones. Aclarar en las redes sociales si el restaurante es amigable con las mascotas.	Actualizar los términos y condiciones en las redes del restaurante para agilizar el proceso de reserva y evitar confusiones al cliente. Implementar un sistema que proporcione recibos de los anticipos y un número de seguimiento único.	Se implementa un sistema de anticipos y seguimiento de reservaciones para agilizar el proceso.	Facilitar un sitio o medio donde los clientes puedan escribir reseñas y resaltar la importancia de sus opiniones.

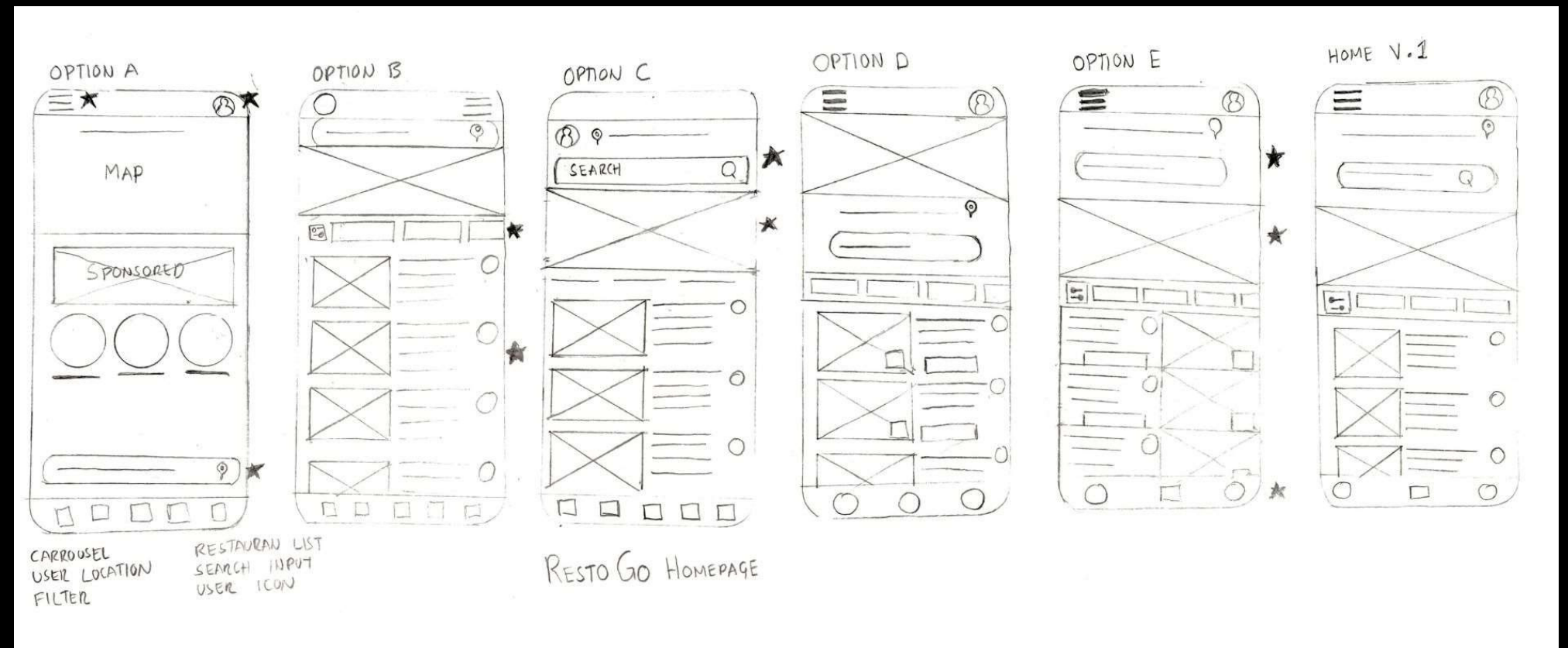
# Comenzar el diseño

- Esquema de página en papel.
- Esquema de página en digitales.
- Prototipo de baja fidelidad.
- Estudio de usabilidad.



# Esquema de página en papel

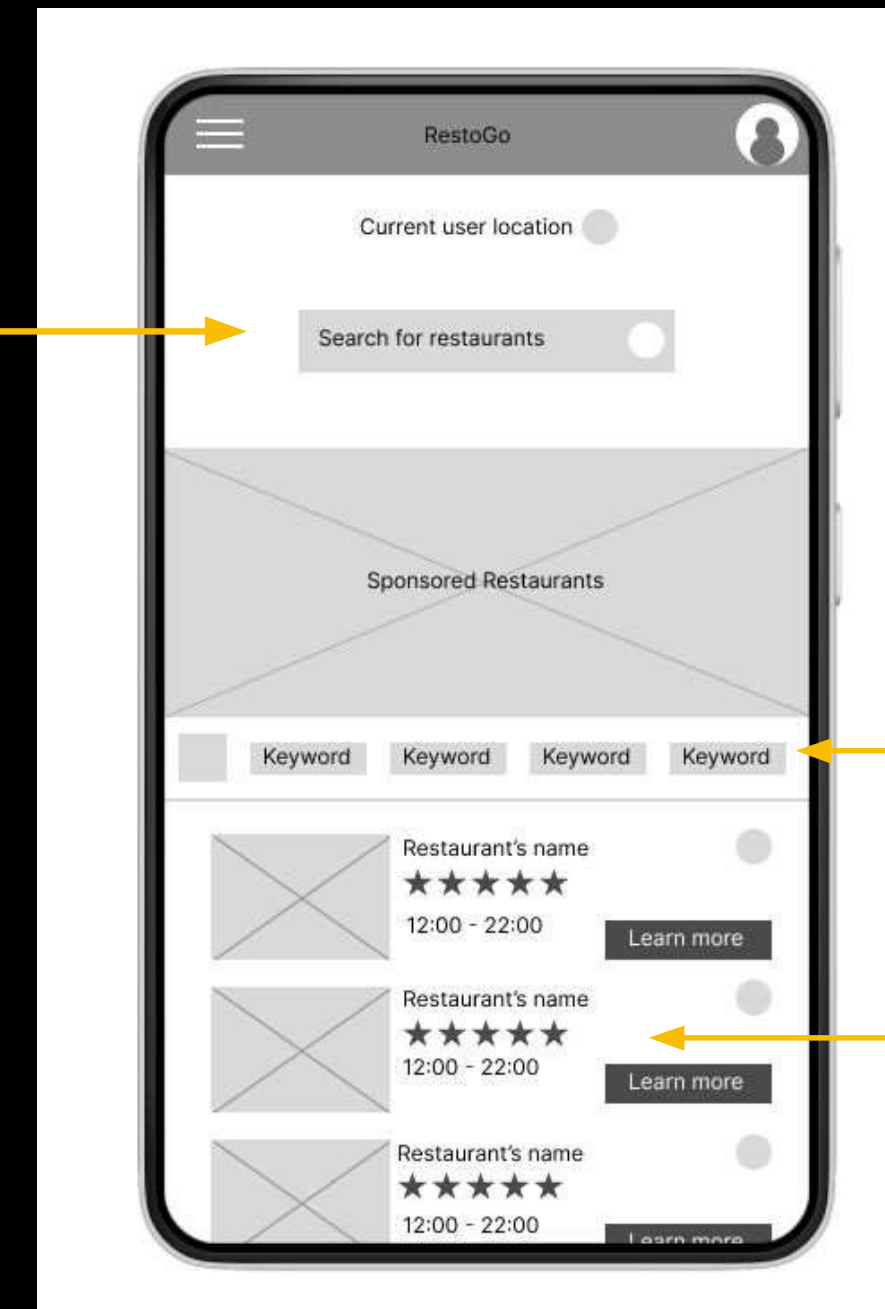
Se dedico tiempo a crear versiones en papel de cada pantalla de la aplicación. Esto nos permitio seleccionar los elementos adecuados para abordar las debilidades del usuario al trasladarlos a los esquemas digitales. En la pantalla de inicio, nos enfocamos en hacer el proceso de reservación rápido y sencillo.



# Esquema de página digitales

A medida que la fase inicial del diseño continuaba, me aseguré de realizar los diseños de las pantallas en base a los comentarios y resultados de la investigación de usuarios.

El botón en la parte superior de la pantalla permite que los usuarios puedan ver rápidamente restaurantes cerca de su posición.



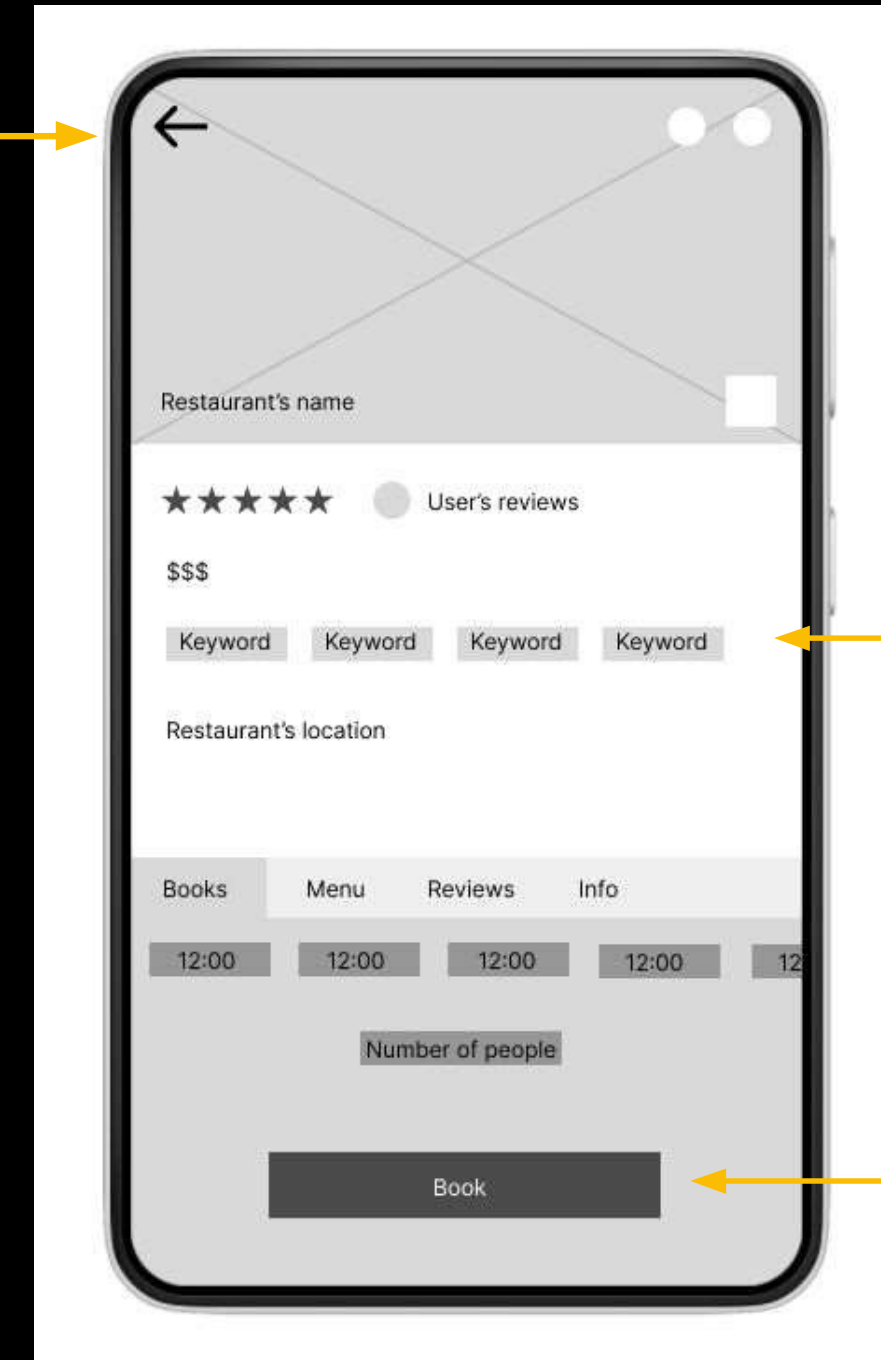
Uso de palabras clave como etiquetas para hacer un filtrado rápido.

En este apartado se muestran los resultados de los restaurantes cercanos.

# Esquema de página digitales

La disposición fue fundamental para facilitar la ubicación de los elementos con el propósito de lograr una navegación más fluida y amigable para el usuario.

Acceso fácil a la navegación a través de funciones de retroceso.

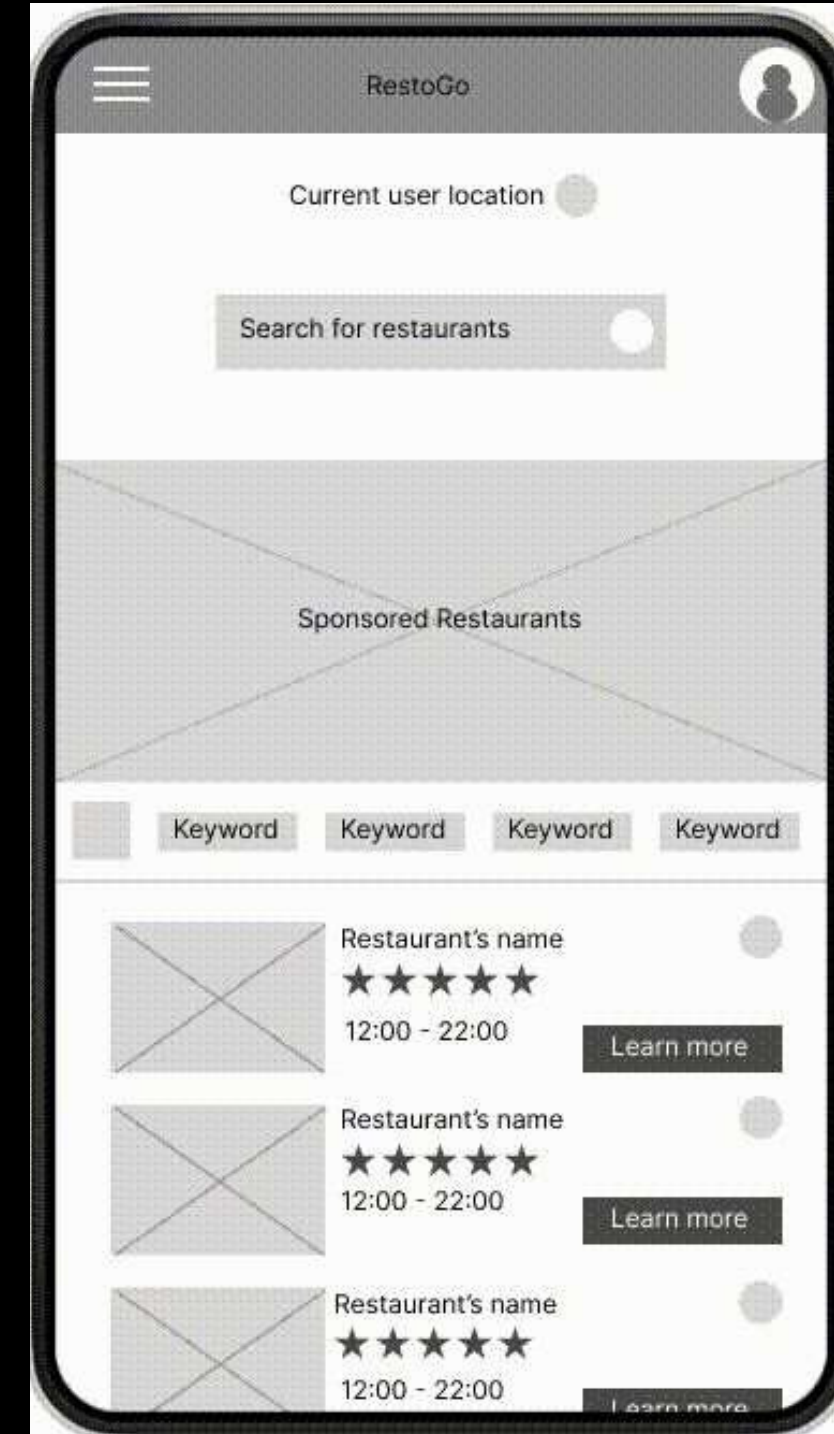


Manejo y distribución de información clave diseñado para evitar abrumar al usuario.

Botón de acción visible y de fácil acceso

# Prototipo de baja fidelidad.

El prototipo de baja fidelidad enlaza el flujo de usuarios principal, que busca realizar una reserva en un restaurante con el fin objetivo de utilizarlo en un estudio de facilidad de uso con usuarios





# Estudio de usabilidad: Descubrimientos.

Escribe una breve introducción sobre los estudios usabilidad que han llevado a cabo y tus descubrimientos

## Descubrimientos de la ronda 1

- El selector de fecha necesita más detalle.
- Se necesita una pantalla para las reservaciones realizadas.
- El flujo es intuitivo.

## Descubrimientos de la ronda 2

- El nuevo diseño del selector de fecha no es del todo disfrutable.
- Se requiere que la pantalla de éxito sea más satisfactoria.
- En general la app es intuitiva cuenta con un diseño accesivo y estético.





# Perfeccionar el diseño

- Maquetas.
- Prototipo de alta fidelidad.
- Accesibilidad.

# Maquetas

Se optó por crear una pantalla para selección de fecha que incluya más detalles relevantes para la reserva y muestre los usuarios su selección con posibilidad de editarlas

Antes del estudio de usabilidad.

Maqueta de interfaz de usuario antes del estudio de usabilidad. La pantalla muestra un formulario para la reserva de un restaurante. En la parte superior, hay un campo para el "Nombre del restaurante" y un botón de "X" para cerrar. Debajo, se muestran las "Reseñas de usuarios" con cinco estrellas y un círculo. Se indica el precio con "\$\$\$" y hay cuatro botones de "Etiqueta". La "Ubicación del restaurante" está vacía. En la parte inferior, hay una barra de navegación con "Reservar", "Menu", "Reseñas" y "Información". Debajo de esta barra, hay una fila de botones de "12:00" y un botón de "3". En la parte inferior, hay un botón de "Reservar".

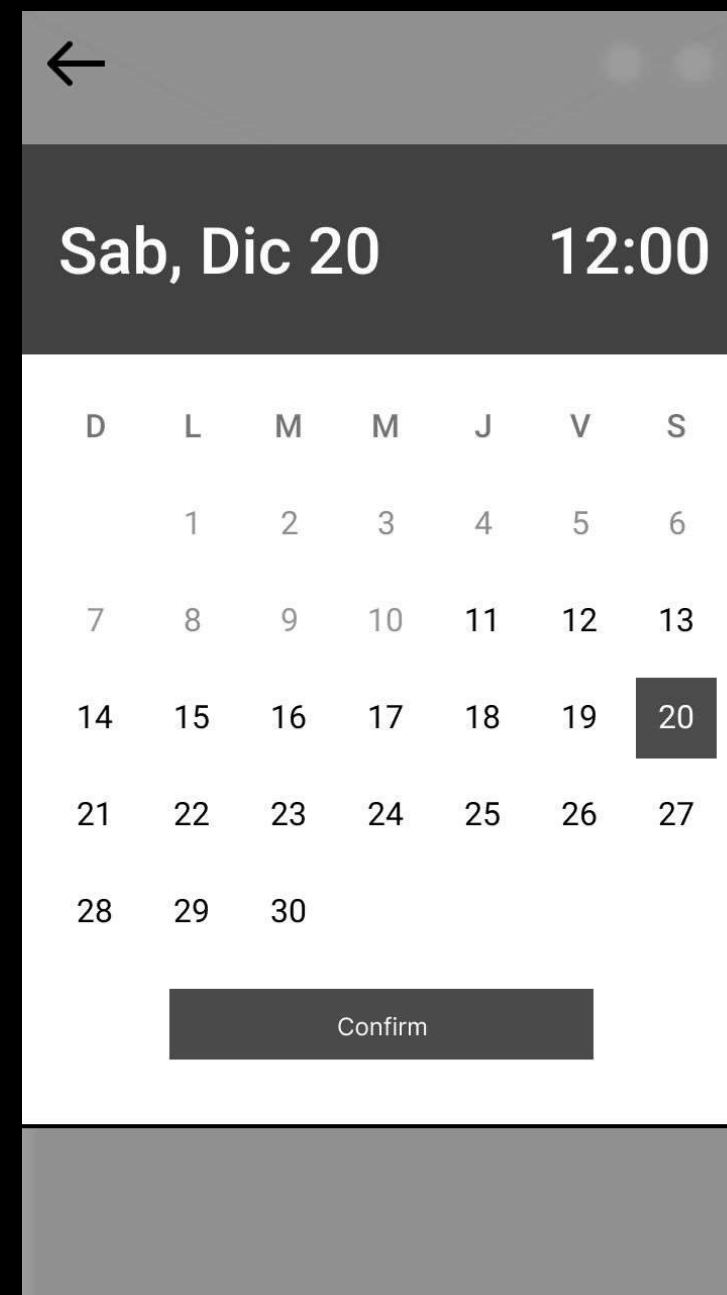
Después del estudio de usabilidad.

Maqueta de interfaz de usuario después del estudio de usabilidad. La pantalla muestra un formulario simplificado para la reserva de un restaurante. En la parte superior, hay un botón de "←" para volver. Debajo, hay cuatro campos de entrada con etiquetas: "No. de personas", "Día", "Hora" y "Tipo de ocasión". En la parte inferior, hay un botón de "Reservar".

# Maquetas

Se optó por cambio el calendario entre otros selectores con el fin de agilizar y facilita la selección de fecha para el usuario.

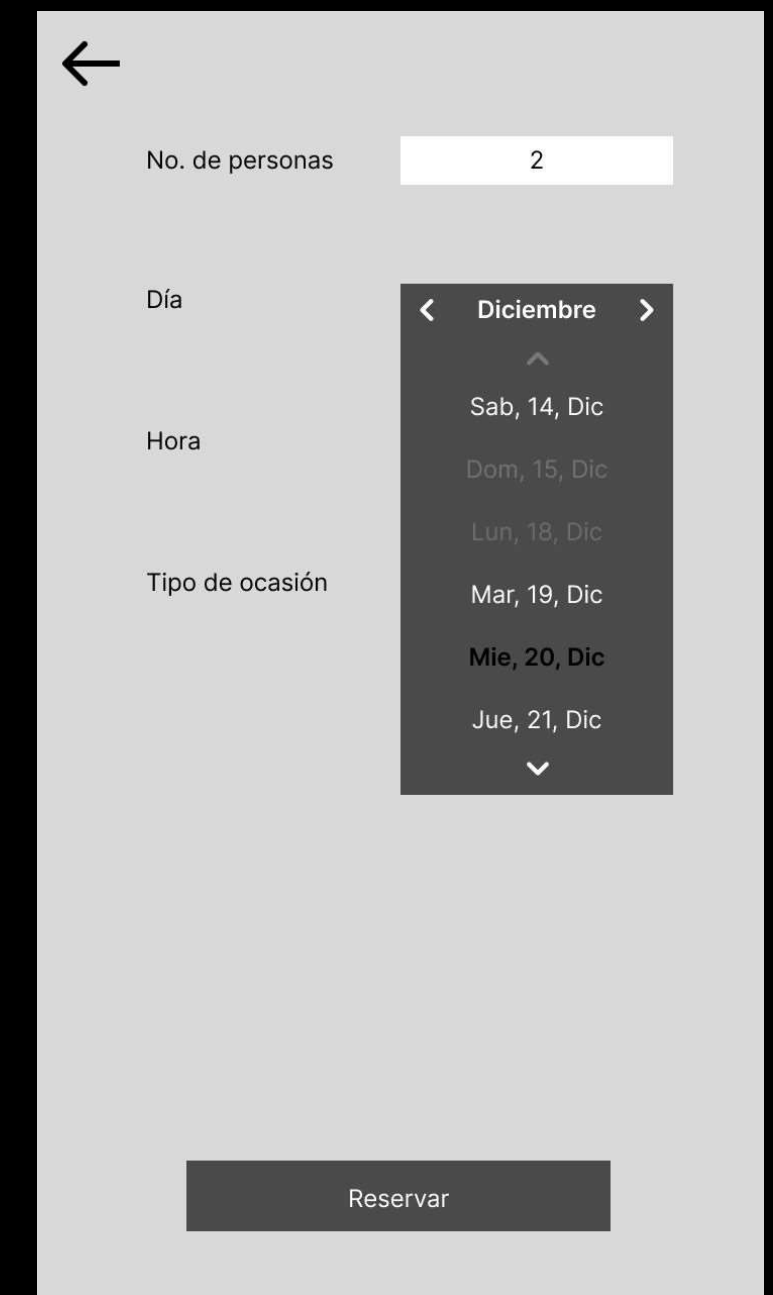
Antes del estudio de usabilidad.



A mobile app mockup showing a date and time selection screen. At the top, there is a back arrow and a status bar. Below that, a dark header displays 'Sab, Dic 20' and '12:00'. The main area features a calendar grid with days of the week (D, L, M, M, J, V, S) and dates (1-30). The date '20' is highlighted in a dark box. At the bottom, there is a 'Confirm' button.



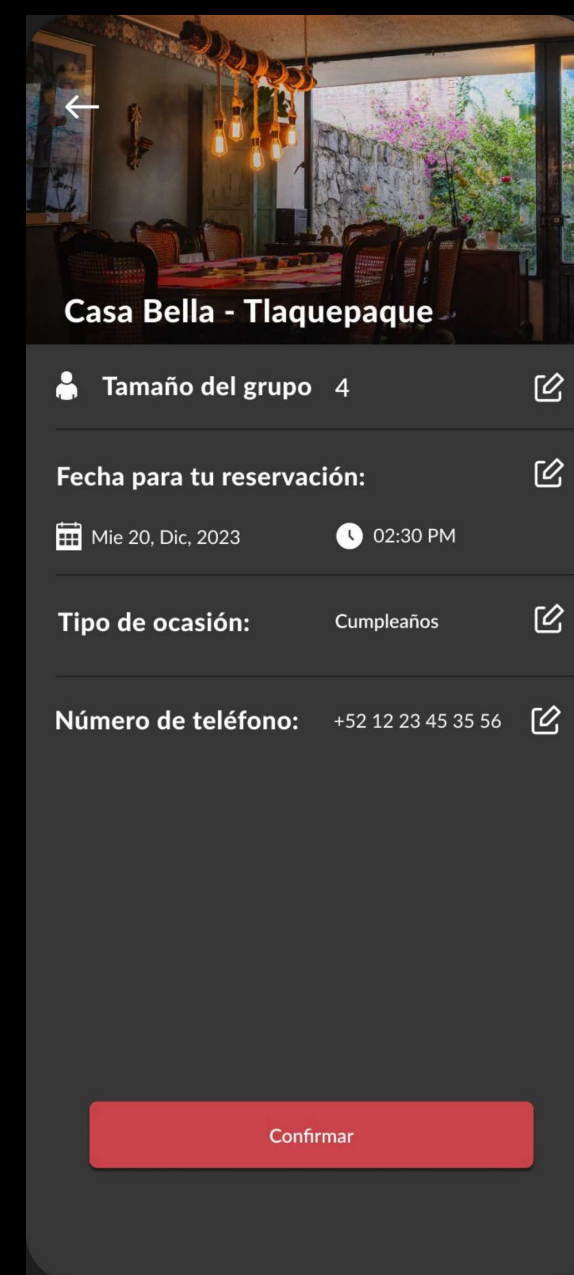
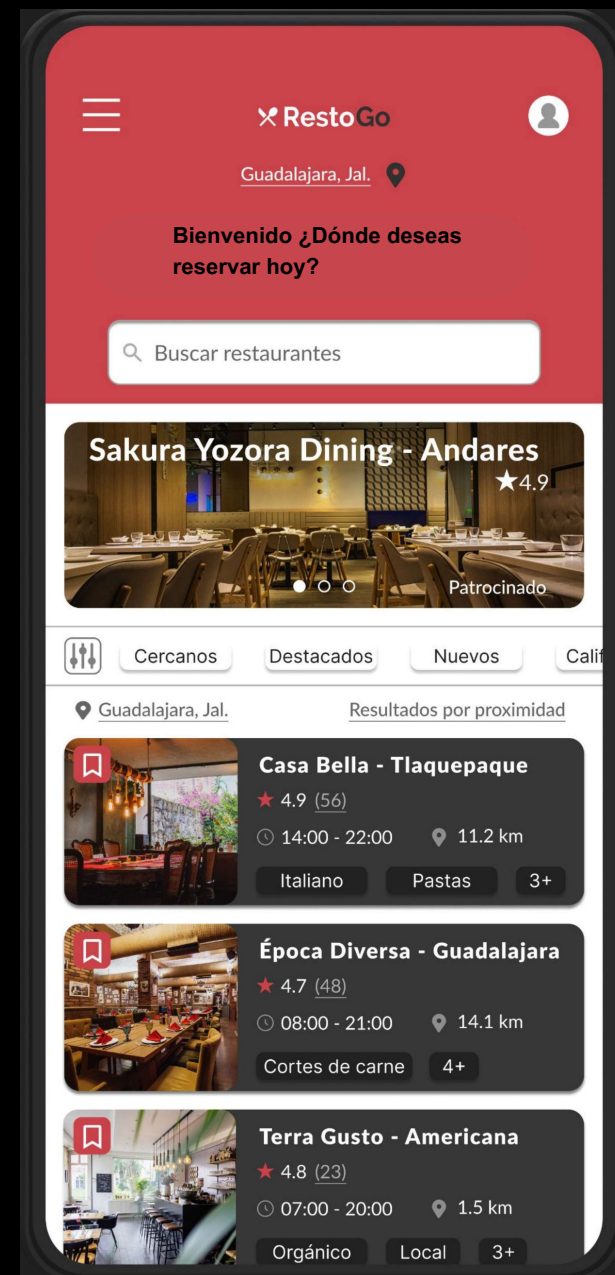
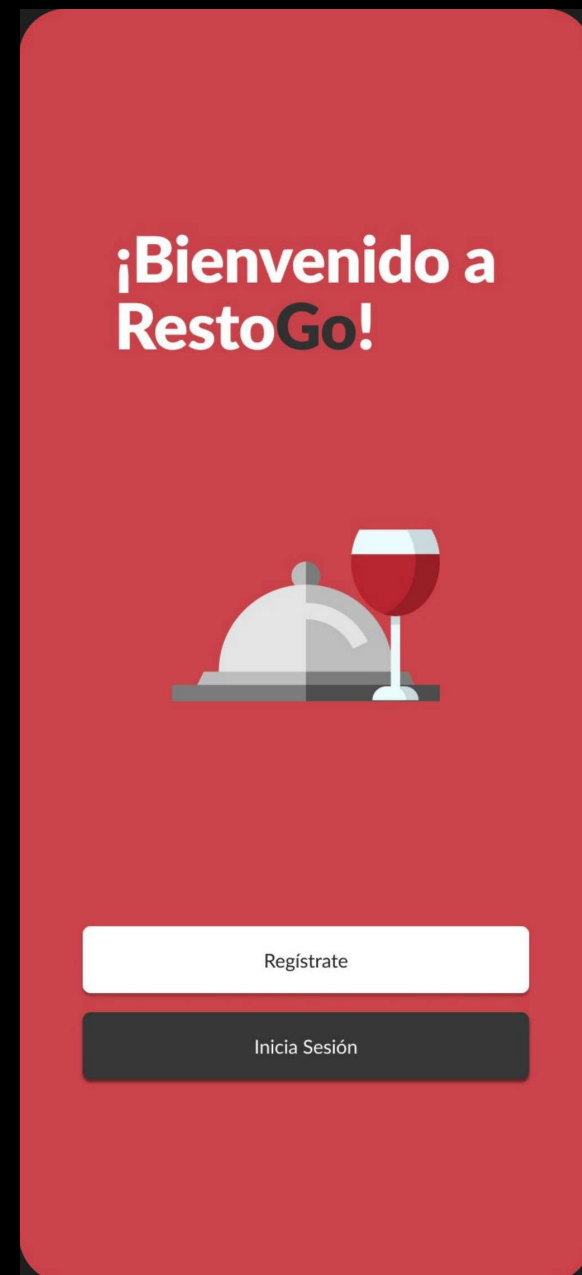
Después del estudio de usabilidad.



A mobile app mockup showing a date and time selection screen after usability improvements. The layout is cleaner, with a back arrow at the top. Below the header, there are four input fields: 'No. de personas' (with a value of 2), 'Día', 'Hora', and 'Tipo de ocasión'. The 'Día' field is expanded, showing a list of dates for December: 'Sab, 14, Dic', 'Dom, 15, Dic', 'Lun, 18, Dic', 'Mar, 19, Dic', 'Mie, 20, Dic' (highlighted), and 'Jue, 21, Dic'. At the bottom, there is a 'Reservar' button.



# Maquetas



# Prototipo de alta fidelidad.



# Consideraciones de accesibilidad.



La paleta de colores cuenta con un buen contraste según los estándares de accesibilidad



Los componentes cuentan con un tamaño adecuado según los estándares de accesibilidad



La velocidad de las animaciones sigue los estándares de accesibilidad

# Avanzar

- Conclusiones.
- Próximos pasos.



# Conclusiones

## Impacto:

El diseño de RestoGo ha evolucionado a la manera en la que la gente planea su salida a comer con un interfaz que combine elegancia y simplicidad los usuarios están experimentando un proceso de reserva mucho más fluido.

## Qué aprendí.

Durante este proyecto comprendí como la experiencia del usuario en la aplicación RestoGo impacta decisiones la disposición intuitiva de talles claros y accesibilidad influye en la satisfacción del usuario incluyendo aquellos con diversas capacidades estas lecciones y guiarán mi enfoque en futuros proyectos UX/UI.



# Próximos pasos



El proceso diseñar la experiencia del usuario para RestoGo nos ha brindado una base sólida y satisfactoria pero este proceso no se detiene aquí.



Seguiremos avanzando al iterar en el diseño a través de las valiosas retroalimentaciones de los usuarios que utilicen el producto.



Nuestro objetivo es asegurarnos de que RestoGo ofrezco una experiencia excepcional a los usuarios lo que lo convertirá en un diferenciador notable en el mercado.



**Gracias**