

Nume participanți, grupa, rol în proiect

Constantinescu Andrei, gr. 411, client

Tudose Andrei, gr. 406, client

Coiculescu Veronica, gr. 405, client

Vijulan Stefania, gr. 405, UX Designer

Dima Oana, gr. 406, UX Designer

Ghetu Cristina, gr. 405, UX Designer

Complex turistic Inima Carpaților

I. Scurtă descriere a proiectului

Proiectul “Complex Turistic Inima Carpaților” este o aplicație ce are atât titlu de prezentare pentru utilizatori, dar servește și drept platforma pentru rezervarea unui loc de cazare în cadrul complexului turistic.

Experiența personală ne-a inspirat să creăm un astfel de produs, observând necesitatea acestui tip de aplicație în rândul antreprenorilor din zonele turistice. În cadrul proiectului nostru am avut în vedere aducerea unor funcționalități precum: posibilitatea ca utilizatorii să poată efectua o rezervare, să aibă un cont prin intermediul căruia să se poată loga pe platforma etc. Grupul țintă de utilizatori îl reprezintă turiștii care se află în căutarea unui loc de cazare la munte, unul dintre obiective fiind eficientizarea întregului proces de rezervare, asigurarea unei metode facile de a contacta personalul complexului și evitarea taxelor suplimentare care apar atunci când un client își face rezervare pe o platformă specifică (ex. Booking - 15% din pret).

Se poate afirma faptul că domeniul de care aparține produsul pe care echipa noastră urmează să îl dezvolte este unul amplu, rata competiției fiind una foarte mare. Tematica nu impune funcționalități ce necesită o cercetare foarte amănunțită și vizează că interacțiunea utilizatorului cu aplicația să fie una cât mai intuitivă și ușor de gestionat.

II. Raport clienți

1. Înțelegerea cerințelor.

User story 1. Detaliați.

În calitate de client, îmi doresc să găsesc rapid ceea ce mă interesează atunci când caut un loc de cazare. Fotografiile și o scurtă prezentare a unui loc, precum am văzut în cadrul altor aplicații asemănătoare, nu sunt de ajuns pentru a-mi forma o părere și nici nu îmi doresc să fiu nevoit să caut prea mult informațiile de care am nevoie. Îmi doresc să pot să aflu detalii precum numărul de camere, costul unei nopți de cazare, activități

organizate, evenimente, facilități, atracții turistice din zona într-un mod cat mai simplu. Îmi doresc ca informația să fie bine organizată. În acest mod îmi pot da seama dacă acest complex este potrivit pentru mine.

User story 2. Detaliați.

Sunt client fidel al acestui complex si vin aici cel puțin o data pe an. În ultimii 4 ani, de fiecare data cand am vrut sa fac o rezervare, am fost nevoit sa sun sau sa trimit un email. Atunci când sunam, trebuia sa petrec mai mult de 30 de minute pe linia de așteptare din cauza numărului mare de clienți ce își doreau același lucru ca și mine - sa facă o rezervare. Cand trimiteam un email, mi se răspundea, în cel mai bun caz, la cateva zile după expedierea lui. Mi-as dori sa existe o cale mai rapidă pentru a realiza o rezervare și să pot vedea cumva datele disponibile.

User story 3. Detaliați.

Ca administratori, ne e foarte greu sa ținem pasul cu clienții. În ultima perioadă, ne-am lovit de dificultăți la gestionarea rezervărilor, deoarece complexul a crescut în popularitate într-un mod brusc. Ne-a luat pe nepregătite. Până acum, notam toate solicitările oaspeților într-un registru, pentru care fiecare dintre noi era responsabil. Au fost situații în care cineva uita să noteze o anume rezervare și se suprapunea cu alta, ba chiar și situații cand acest registru a fost rătăcit, rezultând în situații stânjenitoare pentru noi și neplăcute pentru oaspeți. Ne dorim să avem un proces mai eficient de gestionare a rezervărilor, digitalizat, astfel încât să putem vedea toate rezervările în timp real, într-un singur loc. Ne dorim să le putem modifica sau anula, în cazul în care clientul se răzgândește.

2. Soluții de design.

3. Prototip.

Formulați cel puțin trei comentarii (scurte, concise, la obiect) referitoare la soluția propusă de echipa de design, inclusiv la wireframes. Este preferabil ca aceste comentarii să fie în legătură directă cu user stories prezentate mai sus. Indicați dacă aveți sugestii punctuale de modificare/îmbunătățire a soluției propus.

Comentariu 1

La prima vedere, aș putea spune că schița viitoarei aplicații respectă aproape în întregime dorințele mele, în calitate de client al complexului turistic. Cu toate acestea, mi-aș dori ca atunci când accesez site-ul, să fiu direct trimis pe o pagină ce conține și informații, nu o pagină simplă.

Comentariu 2

Mi se pare că ideea unui formular mi se pare o metodă eficientă și rapidă de a efectua o rezervare. În plus, faptul că am posibilitatea de a accesa pagina acestui formular la orice moment mă ajută să economisesc timp și face experiența de utilizare mult mai plăcută.

Comentariu 3

Faptul că echipa de design a ales să urmărească modelul unor aplicații deja existente pe piață este ceva un avantaj pentru noi, în calitate de beneficiari ai acestui produs. În acest mod, aplicația va fi mult mai ușor de folosit atât pentru noi, cât și pentru clienții noștri. Credem că îi va motiva să folosească acest site pentru rezervări.

Comentariu 4

Crearea unui profil separat pentru noi, administratorii, este ceva ce ne doream de multă vreme. Faptul că putem vedea toate rezervările într-un singur loc ne facilitează cu mult procesul de gestionare a acestora. Mai mult decât atât, suntem încântați de posibilitatea de a vedea atât lista tuturor rezervărilor, cât și fiecare rezervare individual, cu toate detaliile aferente.

III. Raport designeri

1. Înțelegerea necesităților.

a. Colectarea datelor.

1. Despre ce zona de cazare este vorba? Care este numele acesteia?

R: Complex Turistic Inima Carpaților, se afla la baza munților Carpați, in Poiana Marului.

2. Care este publicul tinta? Cine va utiliza aceasta aplicatie?

R: Aplicația este destinata turismului din Romania, practic este adresată atat familiilor, cat si grupurilor de tineri.

3. Vedeti necesara existenta unui cont de administrator?

R: Da, deoarece ne-am dori un proces mai eficient de gestionare a rezervarilor oaspetilor noștri.

4. Care vor fi acțiunile pe care administratorul le va efectua asupra site-ului?

R: Confirmarea rezervarilor, vizualizarea acestora, cat și anulara lor.

5. Cum doriți sa arate pagina principala? Aveți un anumit design in minte/anumite animatii specifice?

R: Pe pagina principala mi-ar plăcea sa se afle o mica descriere a complexului, in care sa prezentăm pe scurt ceea ce oferim. În ceea ce privește designul nu avem o idee bine definită, însă ne-am dori ceva simplist

6. Utilizatorii trebuie sa-si faca cont pentru a folosi aplicația?

R: Dacă clientul dorește doar să vizualizeze ceea ce complexul nostru oferă sau sa intre în contact cu personalul atunci este ok sa nu aibă un cont, dar pentru a rezerva

cred ca cel mai bine este sa își creeze un cont fiindu-i mai ușor la următoarele rezervari viitoare

7. De ce credentiale este nevoie ca utilizatorii sa isi faca cont? Este nevoie de verificarea acestora?

R: Tinand cont de ce am mai văzut la competitori este necesar sa aibe numele, respectiv datele de contact. Însă, m-as baza și pe experienta voastra dacă ar trebui sa cerem și alte informații.

8. V-ați gandit la ce secțiuni și/sau subsecțiuni va avea meniul principal?

R: Nu am ceva concret în minte, însă as vrea sa se gaseasca ușor informații despre camerele pe care le punem la dispoziție, despre partea de restaurant oferita de complex, cat si despre activitățile noastre. Cred ca ar fi bine sa apară, pe undeva, și datele de contact ale complexului.

9. Doriti sa se regaseasca si adresa exacta a pensiunii?

R: A da, cred ca este cel mai bine, ca sa nu fie obligați să intre pe Google Maps.

10. Va doriți sa aveți o galerie de poze separată?

R: Hmm, ori așa, ori sa fie la fiecare camera, important este sa apara poze. Nu trebuie sa lipsească de pe site.

11. Aveți alte cerințe speciale pe care doriți sa le aibe site-ul? (nice to have)

R: Nu tin neapart, dar ar fi dragut sa fie și o secțiune pentru adaugarea de recenzii.

b. Analiza datelor.

- În prezent rezervările se pot efectua numai telefonic, iar datorită numeroaselor solicitări gestionarea acestora a devenit foarte dificila pentru personalul nostru
- Ne-am dori ca administratorilor sa le fie mai ușor sa vizualizeze rezervările oriunde ar fi, astfel incat sa nu mai depindă de registrul de rezervari care se afla fizic la recepția pensiunii
- Economisirea timpului este încă un obiectiv pe care-l urmărim, cu ajutorul acestei aplicații reușind sa prelucram mai multe solicitări din partea clienților într-un timp mai scurt

c. Modelarea datelor.

- **Roluri (work roles)**

Beneficiarii ultimi ai proiectului dezvoltat se împart în două categorii: cei care utilizează aplicația pentru rezervarea unei vacanțe și vizitatorii. Primii dintre aceștia trebuie să-și creeze un cont pentru a efectua o rezervare, iar vizitatorii pot vizualiza site-ul și datele oferite de acesta în lipsa unui cont.

<i>Work role 1</i>	Clientul care vizualizeaza site-ul pentru a se informa
Contextul utilizării	Nu folosește frecvent aplicația
Scopuri	Aflarea de mai multe detalii despre Complex Turistic Inima Carpaților
Frecvența utilizării	Rar/ o singura data
Responsabilități/funcționalități utilizate	Utilizatorul nu va trebui sa isi creeze cont, acesta putand doar sa citeasca informatiile ce reprezinta interes
Abilități	Minimale, de a accesa aplicația si de a naviga între paginile acesteia.
Privilegii de administrare	-
Aspecte personale	-

<i>Work role 2</i>	Client care accesează site-ul pentru a isi face rezervare
Contextul utilizării	Accesează aplicația în vederea efectuării unei rezervări
Scopuri	Pentru a afla informații despre complex, pentru a-și face rezervare și pentru a afla adresa exacta a pensiunii, pentru contactarea personalului
Frecvența utilizării	Folosește periodic aplicația
Responsabilități/funcționalități utilizate	Acesta va trebui sa își creeze cont pentru a putea realiza o rezervare cu succes.
Abilități	Minimale, de a accesa aplicația si de a naviga între paginile acesteia.
Privilegii de administrare	-
Aspecte personale	-

<i>Work role 3</i>	Administrator - personalul complexului
Contextul utilizării	Folosește aplicația în vederea gestionării rezervărilor făcute
Scopuri	Organizarea cât mai ușoară a complexului, tinand cont de toate rezervările
Frecvența utilizării	Frecvent (zilnic)
Responsabilități/funcționalități utilizate	Acest utilizator va trebui sa aiba cont pe platforma, să vizualizeze rezervările efectuate de clienți, sa le analizeze si ulterior, sa le accepte sau sa le refuze

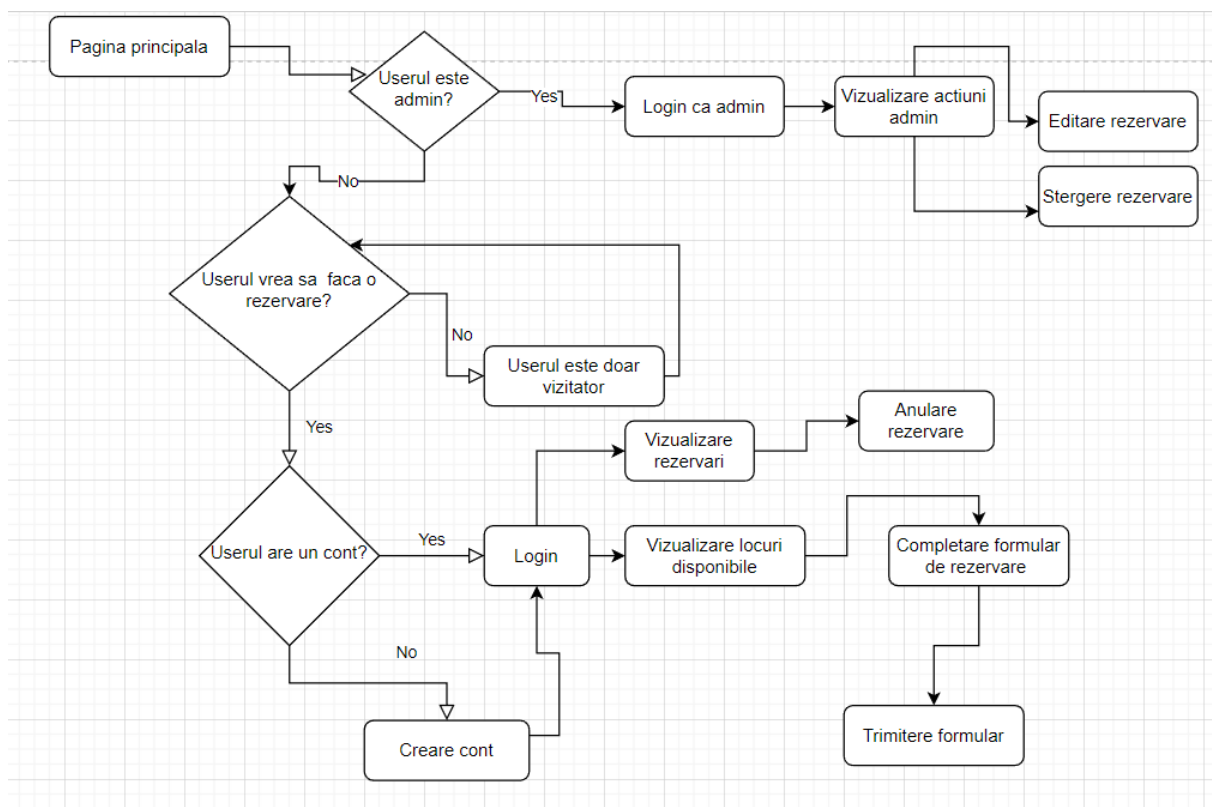
Abilități	De a accesa aplicația si de a naviga între paginile acesteia. De a edita, vizualiza și șterge o anumită rezervare
Privilegii de administrare	Da
Aspecte personale	-

• **Clase de utilizatori (user classes)**

În acest produs, vor fi implementate 3 clase de utilizatori:

1. Guest user: aceasta clasa reprezinta utilizatorii care nu folosesc aplicația des; ei nu au nevoie de cont pentru a se loga pe platforma, deci anumite informații le vor fi ascunse (formularul pentru efectuarea unei rezervari)
2. Customer: aceasta clasa se referă la utilizatorii care folosesc aplicația periodic, fie ca este; avand cont, ei se vor putea loga în aplicația, își vor putea crea un cont, vor avea acces la formularul pentru rezervari si vor putea submite acest formular
3. Admin: aceasta clasa este destinata pentru gestionarea activităților pe care le poate efectua cineva din cadrul personalului de administrare a complexului, deci aceasta clasa va folosi zilnic aplicația; au acces la toate rezervările efectuate de clasa Customer, le pot edita sau chiar șterge; de asemenea, fiecare Admin va avea un cont

• **Diagrama fluxului de lucru (work flow diagram)**



2. Soluții de design.

a) Design conceptual și generativ.

Consistență și simplitate. Întrucât produsul dezvoltat se adresează mai multor tipuri de utilizatori, cu experiență și cunoștințe tehnice de niveluri diferite, am considerat că cea mai bună și sigură variantă de design ar fi una simplistă și consistentă. Cu alte cuvinte, paginile vor fi asemănătoare între ele, de la modul în care sunt organizate/structurate, până la elemente ce țin de partea estetică (paleta de culori, fundalul sau fonturile utilizate). Paginile nu vor fi supraîncărcate, urmărind obținerea unui aspect organizat și „aerisit”. Astfel, vor putea fi urmărite cu ușurință, fără să fie nevoie de un efort de concentrare foarte mare din partea utilizatorilor.

Design intuitiv și familiar. Având în prim plan asigurarea unei experiențe cât mai bune a utilizatorilor pe parcursul interacțiunii cu acest produs, am considerat că este importantă transmiterea unui sentiment de familiaritate, observând aplicațiile deja existente pe piață, cu care utilizatorii sunt deja obișnuiți. Ne-am propus să atingem acest obiectiv nu numai prin menținerea aceleiași structuri în fiecare pagină, însă și prin poziționarea strategică a câtorva elemente. Spre exemplu, orice utilizator se așteaptă ca o aplicație web să aibă un „meniu” (o bară de navigație), de unde să poată ajunge la ceea ce îl interesează. Un alt exemplu ar fi link-ul de „Creare cont” în formularul de login.

b) Design intermediar și detaliat.

După stabilirea unor direcții pentru design-ul aplicației și analiza unor modele de exemple, pe baza specificațiilor din user story, echipa de design a pregătit wireframes, mai apoi evolute în mockup-uri complete. Clienții au evaluat soluția la fiecare pas, adică după dezvoltarea fiecărei componente, și au oferit feedback pe parcurs. S-a ajuns la un prototip final după mai multe astfel de iterații.

3. Prototip.

Mockup-urile de design pentru interfața aplicației au fost create folosind **Figma**.

<https://www.figma.com/file/woW0eTeovYqYwSCv0B5cEw/Complex-turistic-Inima-Carpa%C8%9Bilor?node-id=0%3A1&t=Pc8XxTOc8XJUG8qc-1>

4. Evaluarea UX.

a) Chestionare.

Chestionar adresat clienților complexului turistic

1. Confirm că am înțeles faptul că rolul aplicației „Complex turistic Inima Carpaților” este atât unul de prezentare, cât și unul al unei platforme de rezervări.
2. De ce utilizați această aplicație?
3. Cât de des utilizați acest produs?
4. Ce nota ați acorda aplicației, având în vedere ușurința de utilizare? Vă rugăm să acordați o notă de la 1 la 10, 1 semnificând că sunteți de părere că este un produs

extrem de dificil de folosit, iar 10 semnificând că sunteți de părere că este un produs ce poate fi folosit foarte ușor.

5. (Opțional) În cazul, în care ați ales să vă creați un cont, vă rugăm să acordați un calificativ pentru cât de mulțumit/ă ați fost de procesul de înregistrare și autentificare. Dacă ați întâmpinat dificultăți, vă rugăm să ne descrieți în detaliu problemele cu care v-ați confruntat.
6. Cum ați descrie modul de organizare a informației în cadrul paginilor informative (text și imagini)?.
7. Cât de dificil v-a fost să urmăriți informațiile prezentate? Acordați un calificativ de la 1 la 5, unde 1 înseamnă „foarte dificil” și 5 înseamnă „foarte ușor”.
8. Considerați că v-au fost prezentate suficiente informații despre complexul turistic „Inima Carpaților”?
9. Considerați că fotografiile prezentate sunt relevante?
10. Considerați că ar fi necesare mai multe fotografii?
11. Sunteți de părere că bara de navigație vă ajută să găsiți informațiile necesare mai rapid?
12. În cazul în care ați ales să efectuați o rezervare, ce element v-a convins să faceți acest lucru? În caz contrar, ce credeți că v-ar convinge să faceți o rezervare?
13. În cazul în care ați ales să realizați o rezervare, cum ați descrie întregul proces?
14. Ce element v-a plăcut cel mai mult din aplicație?
15. Ce element v-a plăcut cel mai puțin?
16. Pe o scală de la 1 la 5, care este probabilitatea să recomandați acest produs persoanelor cunoscute?
17. Ați întâmpinat probleme pe parcursul utilizării aplicației? Dacă da, vă rugăm să detaliați.
18. Nu am întrebat, dar ați dori să ne spuneți..

Chestionar adresat personalului complexului turistic

1. Confirm că am înțeles faptul că rolul aplicației „Complex turistic Inima Carpaților” este atât unul de prezentare, cât și unul al unei platforme de rezervări.
2. De ce utilizați această aplicație?
3. Cât de des utilizați acest produs?
4. Ce nota ați acorda aplicației, având în vedere ușurința de utilizare? Vă rugăm să acordați o notă de la 1 la 10, 1 semnificând că sunteți de părere că este un produs extrem de dificil de folosit, iar 10 semnificând că sunteți de părere că este un produs ce poate fi folosit foarte ușor.
5. Vă rugăm să acordați un calificativ pentru cât de mulțumit/ă ați fost de procesul de înregistrare și autentificare. Dacă ați întâmpinat dificultăți, vă rugăm să ne descrieți în detaliu problemele cu care v-ați confruntat.
6. Cum ați descrie modul de organizare a informației în cadrul paginilor informative (text și imagini)?
7. Cât de dificil v-a fost să urmăriți informațiile prezentate? Acordați un calificativ de la 1 la 5, unde 1 înseamnă „foarte dificil” și 5 înseamnă „foarte ușor”.
8. Considerați că au fost prezentate suficiente informații despre afacerea dumneavoastră?
9. Considerați că fotografiile prezentate sunt relevante?

10. Considerați că ar fi necesare mai multe fotografii?
11. Cât de mulțumit/ă sunteți de procesul de gestionare al unei rezervări? Acordați un calificativ de la 1 la 10.
12. Cât de ușor/greu v-a fost să găsiți o anumită rezervare în sistem?
13. Cum ați descrie modul de organizare a informațiilor oferite despre rezervări?
14. (Opțional) Vă puteți gândi la o funcționalitate care în acest moment nu există în aplicație, dar care considerați că v-ar fi de folos?
15. Ce element v-a plăcut cel mai mult din aplicație?
16. Ce element v-a plăcut cel mai puțin?
17. Pe o scală de la 1 la 5, care este probabilitatea să recomandați acest produs persoanelor cunoscute?
18. Ați întâmpinat probleme pe parcursul utilizării aplicației? Dacă da, va rugăm să detaliați.
19. Nu am întrebat, dar ați dori să ne spuneți...

b) Identificarea unor posibile incidente critice / Gândirea cu voce tare.

Atunci când am vrut să îmi creez cont, nu mi-am dat seama că și numărul de telefon era o informație ce trebuia completată obligatoriu, așa că am lăsat câmpul gol. Am primit eroare atunci când am încercat să creez contul. Nu am observat că toate câmpurile sunt obligatorii.

La completarea formularului pentru rezervare, am omis unul dintre câmpuri, iar din acest motiv nu am putut trimite rezervarea. Neavând experiență cu utilizarea unor astfel de aplicații, mi-a luat destul de mult timp pentru a-mi da seama unde era problema.

Din grabă, am completat greșit data pentru rezervarea mea. Nu am mai verificat și am trimis rezervarea așa. Am observat abia în momentul în care am citit confirmarea pe mail. Deși a fost o greșeală cauzată de neatenția mea, a fost o experiență neplăcută și mi-aș dori să existe o posibilitate de a evita astfel de situații.

Atât la completarea formularului de înregistrare pentru crearea unui cont, cât și la cel pentru trimiterea unei rezervări, mulți dintre utilizatori pierdeau din vedere faptul că anumite câmpuri erau obligatorii. Din acest motiv, au întâmpinat erori în cadrul acestor procese. O posibilă soluție pentru evitarea acestui scenariu în viitor, ar putea fi o evidențiere mai pronunțată a câmpurilor obligatorii, pentru a atrage atenția utilizatorilor (spre exemplu, colorarea lor în roșu cât timp nu sunt completate și colorarea lor cu verde odată ce au fost completate). În acest mod, ar crește semnificativ șansele ca ei să completeze în mod corect formularele la prima încercare.

S-a întâmplat ca unii utilizatori să trimită accidental o rezervare cu date completate eronat. Pentru că ei nu o pot anula, ci doar administratorii, acest lucru a reprezentat un factor de stres, influențând negativ experiența lor cu produsul nostru. O posibilă soluție ar fi adăugarea unei noi pagini intermediare între completarea formularului și trimiterea acestuia, utilizatorii având astfel posibilitatea de a revizui datele completate.

IV. Contribuții individuale în proiect

Designeri:

- **Dima Oana** - *Mockups Figma, Workflow Diagram, Raport Designeri*
- **Vijulan Stefania** - *Developer, Work Roles, Raport Designeri*
- **Ghețu Cristina** - *Redactare documentație, Raport Designeri, Work Roles, Chestionare, Soluții de design, Wireframes*

Clienți:

- **Constantinescu Andrei** - *Raport Clienți, User Stories, Feedback, Evaluarea UX*
- **Tudose Andrei** - *Raport Clienți, User Stories, Feedback, Evaluarea UX*
- **Coiculescu Veronica** - *Raport Clienți, User Stories, Feedback, Evaluarea UX*