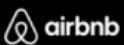


# Airbnb Reporte UX

Jana Roguin



Lugares donde alojarse

Experiencias

Experiencias en línea

Sé anfitrión



Lugar

¿A dónde vas?

Check-in

¿Cuándo?

Check-out

¿Cuándo?

Huéspedes

¿Cuántos?



Ayudá a brindar hospedaje a 100 000 personas  
refugiadas ucranianas

Más información

Tu privacidad

Usamos cookies y tecnologías similares para personalizar el contenido, adaptar y medir los anuncios y ofrecer una mejor experiencia. Al hacer clic en Aceptar o activar una opción en las Preferencias de cookies, aceptás lo establecido en nuestra [Política de cookies](#). Para cambiar las preferencias o retirar tu consentimiento, actualizá tus Preferencias de cookies.

Preferencias de cookies

Aceptar

<https://www.airbnb.com.ar>

# Hipótesis

Es Airbnb una plataforma amigable para personas de 65 años en adelante?



## Mario González

67 años

Caballito, CABA

Médico clínico

### "Siempre tuve la ilusión de llevar a toda mi familia al Sur de nuestro país"

Para Mario lo más importante siempre fue su familia. Goza de buena estabilidad económica y ha recorrido muchos destinos del mundo. Su sueño es hacer un viaje familiar con todos sus hijos antes de jubilarse.

Es un hombre enérgico y que manipula desde hace varios años su laptop para trabajar.

#### Likes

- Pasar tiempo en familia
- Trabajar
- Optimizar tiempo
- Aprender cosas nuevas
- Hacer deporte

#### Dislikes

- Tareas que le tomen mucho tiempo
- Que le pidan datos personales sin confiar en un servicio
- Hablar por teléfono con agencias de viaje

#### Skills

- Usar excel para sus ingresos y egresos
- Tiene un celular Iphone y utiliza el calendario y alertas para organizar sus turnos



## Joaquín Álvarez

28 años

Villa Crespo, CABA

Abogado

**“Siempre arreglé mis viajes con agencias que se ocupaban de todo pero esta vez me gustaría optimizar el tiempo y utilizar airbnb para sorprender a mi novia con una escapada al Sur”**

Joaquín trabaja en el poder judicial. Le gusta comprar cosas para su casa por Mercado Libre.

Conoció por Tinder a su novia, Camila y pronto van a cumplir seis meses de relación. Le gustaría utilizar por primera vez Airbnb ya que no tiene mucho tiempo y quiere reservar una cabaña en el Sur para ambos.

### Likes

- Nadar
- Decorar su departamento nuevo
- Leer

### Dislikes

- Lugares muy concurridos
- Quedarse atascado en el tránsito

### Skills

- Aplicaciones de citas
- Mercado libre
- Leer y comprender textos complejos en poco tiempo

User	Scenario	Expectations		
Mario González	Quiere reservar por Airbnb una cabaña para su familia en el Sur de Argentina, utiliza su laptop.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguro</li> <li>Rápido y eficiente</li> </ul>		
Phase	Crear cuenta	Comenzar búsqueda	Encontrar cabaña	Terminar reserva
Action	<p>Mario se crea una cuenta para iniciar sesión</p> <pre> graph LR     A[Ingresá a la home de Airbnb] --&gt; B[Se crea un usuario]     B --&gt; C[Ingresá fecha y destino]     C --&gt; D[Compará las opciones disponibles]     D --&gt; E[Selección la cabaña deseada]     E --&gt; F[Ingresá código solicitado]     F --&gt; G[Ingresá su tarjeta]     G --&gt; H[Reserva hecha!]     </pre>	<p>Ingrésala fecha del viaje, el destino y coloca buscar para ver las opciones disponibles</p>	<p>Ingrésala a la cabaña que más le atrae y se dispone a reservar</p>	<p>Ingrésala sus datos personales y gestiona la reserva de la cabaña deseada</p>
Emotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relajado</li> <li>Contento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confundido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algo estresado y desconfiado</li> </ul>
Pain points	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No sabe cuánto falta para lograr la reserva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No encuentra botón de acceso a la publicación</li> <li>Toca en todos lados hasta que se da cuenta que debía tocar en la foto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingrésala sus datos sin acompañamiento pero ya conoce la modalidad</li> </ul>
Opportunity	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barra de progreso para calmar la ansiedad y conocer etapa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CTA indicando "Reservá acá"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barra de progreso</li> </ul>

User	Scenario	Expectations
Joaquín Álvarez	Quiere reservar por Airbnb una cabaña para ir con su novia al Sur de Argentina, utiliza su laptop.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguro</li> <li>Rápido y eficiente</li> </ul>

Phase	Crear cuenta	Comenzar búsqueda	Encontrar cabaña	Terminar reserva
Action	Joaquín se crea una cuenta para iniciar sesión	Ingresá la fecha del viaje, el destino y coloca buscar para ver las opciones disponibles	Ingresá a la cabaña que más le atrae y se dispone a reservar	Ingresá sus datos personales y gestiona la reserva de la cabaña deseada
Emotion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relajado</li> <li>Contento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ansioso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confundido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfecho</li> </ul>
Pain points	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No sabe cuánto falta para lograr la reserva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No encuentra botón de acceso a la publicación</li> <li>Asume que, como en MELI, se ingresa tocando en la foto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresá sus datos sin acompañamiento pero ya conoce la modalidad</li> </ul>
Opportunity	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barra de progreso para calmar la ansiedad y conocer etapa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CTA indicando "Reservá acá"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barra de progreso</li> </ul>

# Estado Actual

airbnb

Ushuaia 6 al 13 de may. | 1 huésped

Se anfitrío

Precio ▾ | Tipo de alojamiento ▾ | Cancelación gratuita | WiFi | Cocina | Aire acondicionado | Lavavajillas | Plancha | Filtros

Más de 300 estadias en Ushuaia

Vivienda alquilada entero en Ushuaia Apartamento completo equipado para...

3 huéspedes · Habitación: 3 camas · 1 baño WiFi · Cocina · Calefacción

4.87 (3 evaluaciones)

\$28 / noche \$422 en total

Minicasa en Ushuaia Tiny Houses (Refugio) - aceptan Cripto...

2 huéspedes · Habitación: 2 camas · 1 baño WiFi · Cocina · Calefacción

5.0 (4 evaluaciones)

\$20 \$18 / noche \$153 en total

Buscar mientras me desplazo en el mapa

Fotos Servicios Evaluaciones Ubicación

WiFi Este es un servicio popular que suelen buscar los huéspedes.

Comunicación excelente El 90 % de los huéspedes residentes dieron a Glaston una calificación de 5 estrellas en la categoría de comunicación.

Luminoso cálido y confortable, para 3 adultos + 1 niño, con balcón y vista hacia Canal de Beagle y Montañas. Zona RESIDENCIAL con poco tránsito, acceso cercano al Glaciar Martial al cual se puede ir en una hermosa caminata, cercano a farmacia, mercado y pizzería, a 800 m zona comercial de la ciudad. Si te gusta cocinar, tiene todo lo que necesitas!!!, elementos de cocina y lugar para...

Mostrar más >

Dónde vas a dormir?

\$28 / noche \* 4.87 - 31 evaluaciones

CHECK-IN 6/5/2022 CHECK-OUT 13/5/2022

HABITACIÓN 1 huésped

Reservar

No vamos a cobrar ningún cargo por el momento

\$29 por 7 noches	\$203
Descuento semanal	-\$10
Tarifa de limpieza	\$8
Tarifa por servicio	\$28
Total antes de impuestos	\$229

# El camino feliz del usuario

- ✓ Una barra de progreso haría el servicio más amigable para un usuario de cualquier edad:

Saber en qué etapa nos encontramos y cuánto nos falta reduce el estrés.



# El camino feliz del usuario

Reservá acá!



La colocación de un CTA O Call To Action definitivamente optimiza el tiempo y vuelve el diseño más usable e inclusivo

# Conclusión

**Hipótesis confirmada!**

Si googleamos el Target Audience de Airbnb, **nos encontramos con que es de 18-60.**  
**Con este reporte podemos afirmar que no es un servicio amigable para personas más 65.**

Aún así, también dimos que **con unas pocas iteraciones podemos volver Airbnb un servicio más usable y más amigable para un usuario y quizás podría ampliarse el rango etárico, volviéndose un servicio más inclusivo.**

