



**Universitatea Tehnică a Moldovei**

**STUDIUL INFLUENȚEI DESIGNULUI UI/UX  
ASUPRA STRATEGIILOR DE MARKETING  
DIGITAL**

**Student:**

**Stamatin Andrei**

**Conducător:**

**Tronciu Sergiu,  
dr. conf. univ.**

**Chișinău – 2022**

**Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova  
Universitatea Tehnică a Moldovei  
Facultatea Textile și Poligrafie  
Departamentul Design și Tehnologii în Textile și Poligrafie  
Program de master Design și Tehnologii Poligrafice**

**Aprobat**

**Șef depart.: Irovan Marcela conf. univ., dr.**

\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ **2021**

# **STUDIUL INFLUENȚEI DESIGNULUI UI/UX ASUPRA STRATEGIILOR DE MARKETING DIGITAL**

**Teză de master**

**Student:** \_\_\_\_\_ (Stamatini Andrei)

**Conducător:** \_\_\_\_\_ (conf.univ, dr. Tronciu Sergiu)

**Chișinău – 2021**

# REZUMAT

Subiectul acestei teze este influența designului interfeței și experienței (UI/UX design) în strategiile de marketing digital. Accentul acestui studiu se pune pe investigarea rolului utilizabilității și experienței utilizatorului în contextul mediului online: modul în care designul UI/UX contribuie la o experiență bună a utilizatorului și cum poate fi utilizată pentru a crea călătorii satisfăcătoare ale clienților online. Scopul este de a examina modul în care designul web afectează gradul de utilizare perceput. Pentru a atinge aceste obiective, acest studiu își propune să răspundă la următoarele întrebări de cercetare:

1. Ce reprezintă designul UI/UX?
2. Care sunt principiile unui design de succes?
3. Care sunt mecanismele ce direct influențează utilizatorii?
4. Noul design facilitează o experiență bună pentru utilizator pe site-ul web?

Experiența utilizatorului constă în interacțiunea utilizatorului cu un sistem într-un context specific. Utilizabilitatea se adresează eficienței, eficacității și satisfacției (adică capacitatea utilizatorului de a utiliza o interfață UI), în timp ce UX descrie întreaga interacțiune, inclusiv gândurile și sentimentele utilizatorului despre interacțiune. În practica de proiectare centrată pe utilizator, scopul este de a ajuta utilizatorii să lucreze mai eficient și fără efort. Nevoile utilizatorilor sunt duble: interacțiunea trebuie să îndeplinească atât nevoile pragmatice, cât și cele hedonice ale utilizatorilor. Designul UI/UX bun este un factor important al călătoriei online eficiente și satisfăcătoare a clienților. Planificarea cu atenție a călătoriei clienților îi va ajuta pe utilizatori să îndeplinească sarcini în mod eficient și să-și atingă obiectivele și să le ușureze procesul de luare a deciziilor. Ca rezultat se ating obiectivele strategiei de marketing și se mărește rata de conversie a companiei.

Pe lângă cercetările academice pe aceste subiecte, s-a elaborat un studiu de caz a unei companii locale cu mediul afacerii online. Compania de caz și-a reînnoit site-ul web pentru a oferi UX bun, care îi poate ajuta să-și atingă obiectivele de afaceri. Scopul cercetării va fi următoarele cuvinte cheie: experiența utilizatorului, gradul de utilizare, design web, influența designului asupra utilizatori, călătoria online a clienților și luarea deciziilor consumatorilor.

## SUMMARY

The subject of this thesis is the influence of UI / UX design in digital marketing strategies. The focus of this study is on investigating the role of usability and user experience in the context of the online environment: how UI / UX design contributes to a good user experience and how it can be used to create satisfying online customer journeys. The purpose is to examine how web design affects perceived usage. To achieve these goals, this study aims to answer the following research questions:

1. What is UI / UX design?
2. What are the principles of successful design?
3. What are the mechanisms that directly influence users?
4. Does the new design facilitate a good user experience on the website?

The user experience is the interaction of the user with a system in a specific context. Usability addresses efficiency, effectiveness, and satisfaction (that is, the user's ability to use a UI), while UX describes the entire interaction, including the user's thoughts and feelings about the interaction. In user-centered design practice, the goal is to help users work more efficiently and effortlessly. The needs of the users are twofold: the interaction must meet both the pragmatic and the hedonic needs of the users. Good UI / UX design is an important factor in efficient and satisfying customer online travel. Careful travel planning will help users to perform tasks effectively and achieve their goals and make their decision-making process easier. As a result, the objectives of the marketing strategy are achieved and the conversion rate of the company is increased.

In addition to academic research on these topics, a case study of a local company with an online business environment was developed. The case company has renewed its website to provide good UX, which can help it achieve its business goals. The aim of the research will be the following keywords: user experience, degree of use, web design, influence of design on users, online customer journey and consumer decision making.

# CUPRINS

INTRODUCERE.....	9
1. Istoria și evoluția designului UI/UX.....	10
1.1 Noțiuni de UI/UX design.....	10
1.2 Scurt istoric.....	13
1.3 Principii în designul UI/UX.....	20
Concluzie.....	28
2. Analiza situației la moment.....	29
2.1 Tendințe în web design.....	29
2.2 Democratizarea designului UI/UX.....	34
2.3 Designul emoțional.....	38
Concluzie.....	41
3. Studiul de caz.....	42
3.1 Compania de caz și structura site-ului.....	42
3.2 Analiza rezultatelor obținute.....	49
3.3 Soluționarea problemelor identificate.....	51
Concluzie.....	54
BIBLIOGRAFIE.....	55
CONCLUZIE.....	57

## INTRODUCERE

Progresul tehnologic creează oportunități pentru toată lumea, indiferent de locația lor, dispozitiv sau ora din zi. Pe măsură ce tehnologiile mobile și rețelele de socializare au schimbat călătoriile clienților într-o direcție în care clienții pot alege cursul pe care doresc să-l urmeze în călătorie, navigarea călătoriei clienților a devenit un instrument important. Comportamentul multicanal al consumatorilor, cum ar fi showrooming-ul și webrooming-ul sunt rezultate ale integrării diferitelor canale în procesul de luare a deciziilor consumatorului, dar ele nu vor fi în centrul acestei teze, așa cum vor fi diferite metode de abordare a analizei călătoriei în ansamblu. Îmbunătățirea UI/UX este o temă relevantă în cercetarea strategiilor de marketing digital. Designul web este considerat un facilitator important al unei bune experiențe de utilizator, precum și a atitudinilor și comportamentului de cumpărături online. Acesta include aflarea cu ce se luptă utilizatorii, analiticii sugerează că posibilele provocări ale cumpărăturilor online includ de ex. angajamentul cognitiv și atașamentul emoțional.

Teza de master este formată din trei capitole, după cum urmează: Capitolul I - Istoria și evoluția a designului interfeței și experienței utilizatorului (UI/UX); Capitolul II - Analiza situației la moment; Capitolul III - Studiul de caz.

Conținutul tezei de masterat începe cu capitolul I, în care se definește designul interfeței și experienței utilizatorului, care este diferența dintre aceste doua domenii și cum interacționează cumulative pentru un rezultat incredibil. Se studiază originile designului UI/UX și evoluția acestuia pe parcursul deceniilor. Se finalizează capitolul I cu principiile în designul UI/UX. Principiile de design UI/UX se întâlnesc ori de câte ori folosim o aplicație produsă de o companie valuroasă sau folosim unul dintre produsele acesteia. UI/UX este, de asemenea, ceea ce face un site web ușor și plăcut de utilizat. Designul interfeței și experienței se bazează pe așa principii ca uzabilitate, accesibilitate, consecvență, ierarhie, flexibilitate, familiaritate și multe altele. Însă concentrarea pe utilizator este cel mai important principiu în designul UI/UX și stă la baza tuturor celorlalte principii.

Capitolul II este axat pe analiza situației la moment. Aceasta presupune studiul tendințelor în web design, care sunt modele de design avansat, cum funcționează designul automatizat. De asemenea se analizează paginile de start pentru rețelele de socializare, navigarea mobilă și interacțiunea în UX, cum ar fi: crearea fluxurilor înainte de pagini, proiectarea conversației continuă, atenția la detalii și aplicarea designului persuasiv. Acest compartiment al tezei se finalizează cu designul emoțional care direct influențează asupra emoțiile utilizatorilor. Designul emoțional poate evoca în mod intenționat emoții pozitive, cum ar fi fericirea și bucuria.

Capitolul III denotă studiul de caz în cadrul companiei locale. Acesta presupune identificarea punctelor forte și slabe a site-ului travod.com și aplicarea mecanismelor designului UI/UX la identificarea soluțiilor pentru o experiența de utilizator mai eficientă.

## BIBLIOGRAFIE

1. *The Feng Shui Living* . miro.medium.com, © 2010-2021 [citat 06.10.2021].  
Sursă disponibilă:  
[https://miro.medium.com/max/1500/1\\*fqLqEaSowPBCD0MPBdqfWA.jpeg](https://miro.medium.com/max/1500/1*fqLqEaSowPBCD0MPBdqfWA.jpeg)
2. Phillips, David. *Usability in Utility Customer Information Systems: The Importance of the User Experience*. Electric Energy [citat 06.10.2021].
3. Valentine, Jeff. *3 Reasons the Call Center Is Far From Dead*. Mashable [citat 12.10.2021].
4. *Usability ROI Case Study: Breastcancer.org Discussion Forums*. Foraker [citat 13.10.2021].
5. Hadley, Bruce. *Clean, Cutting-Edge UI Design Cuts McAfee's Support Calls by 90%*. Pragmatic Marketing [citat 14.10.2021].
6. *Usability Is Next to Profitability*. Bloomberg BusinessWeek [citat 20.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://www.iea.cc/whats/>
7. *Card perforat pentru introducerea datelor în computer* [citat 20.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://www.fourmilab.ch/documents/univac/figures/card-90col.gif>
8. *The Xerox 8010 Information System*. Xerox Star © 2021 [citat 24.10.2021]. Sursă disponibilă: <http://vividpicture.com/aleks/xeroxstar/>
9. Brinck, Tom. *Constructing a State Web Portal Through Design Alternatives, Measurement and Iterative Refinement*. Deep Blue. [citat 25.10.2021].
10. Bulletin of the American Society for Information Science and Technology, Jan. 2005 [citat 25.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/journal/23739223>
11. *Advancing mathematics by guiding human intuition with AI* [citat 26.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://thenextweb.com/news>
12. *The Bottom Line: Why Good UX Design Means Better Business* [citat 26.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://www.forbes.com/sites/forbesagencycouncil/2017/03/23/the-bottom-line-why-good-ux-design-means-better-business/?sh=65eb64bd2396>
13. Latin, M. *A User In Total Control Is A Designer's Nightmare*. Smashing Magazine. [citat 28.10.2021].
14. *Intuitive Web Design: How to Make Your Website Intuitive to Use* [citat 30.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://cxl.com/blog/intuitive-web-design-how-to-make-your-website-intuitive-to-use/>

15. *The human attention span* [citat 01.11.2021]. Sursă disponibilă: <https://www.digitalinformationworld.com/2018/09/the-human-attention-span-infographic.html>
16. Pressman, Roger S. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. New York: McGraw-Hill Higher Education, 2010 [citat 10.11.2021].
17. Gilb, Tom, and Susannah Finzi. *Principles of Software Engineering Management*. Wokingham, Eng.: Addison-Wesley Pub., 1988 [citat 18.11.2021].
18. *Emotional design and how it influetce user experience* [citat 20.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://dribbble.com/phamduyminh>
19. Karat, C. & Lund, A. 2005. *The Return on Investment in Usability of Web Applications*. In Bias, R.G. & Mayhew, D.J. Eds. *Cost Justifying Usability*. Second Edition. San Francisco: Morgan Kaufmann, pp. 297-316 [citat 23.10.2021].
20. *History and Principles of UI Design*. [citat 22.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://www.yukti.io/what-is-user-interface-ui-design-what-a-ui-designer-do/>
21. Bias, Randolph G., and Deborah J. Mayhew. *Cost-justifying Usability: An Update for an Internet Age*. Amsterdam: Morgan [citat 22.10.2021].
22. *How to Meet WCAG* [citat 25.10.2021]. Sursă disponibilă: <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/>
23. *Structura sitr-ului travod.com* [citat 06.12.2021]. Sursă disponibilă: <https://travod.com/>



