

# DISEÑO DE INTERFACES Y EXPERIENCIA DE USUARIO UX/UI

## RETO 1

Margorie Alexandra Hernández Duarte

### Evaluación de la experiencia de usuario en la aplicación móvil de Netflix y la página web de eTicket.co

A continuación, se hace una evaluación de dos plataformas en función de la experiencia de usuario que ofrecen. La primera plataforma es la aplicación móvil de Netflix diseñada para Android, mientras que la segunda es la página web de eTicket.co. La experiencia será evaluada usando un conjunto de criterios clave: consistencia, simplicidad, claridad, accesibilidad, usabilidad, estética, navegación, interacción y eficiencia.

Al final de este informe, se presentará una propuesta de mejora para la plataforma que haya obtenido una calificación deficiente en la experiencia del usuario. Esta propuesta estará respaldada por wireframes desarrollados con la herramienta Figma, que ilustrarán las mejoras recomendadas en la interfaz de usuario y el proceso de compra de boletos.

#### BUENA EXPERIENCIA DE USUARIO – Netflix

Netflix es una plataforma de streaming que presta un servicio por suscripción para ver series, documentales y películas en diferentes dispositivos con la misma cuenta. En esta ocasión se analiza la experiencia con la versión de la aplicación móvil para Android.

**Consistencia:** Los colores, las formas, la fuente y los elementos son consistentes, lo que hace que el proceso para buscar y/o escoger contenido sea fácil. No hay elementos que quiten la atención del usuario del propósito de la aplicación.

**Claridad:** Maneja un lenguaje claro y conciso. La información que se presenta es clara y se entiende cuáles son las funciones que se pueden usar.

**Accesibilidad:** El contraste de la letra con el fondo es bueno y cada elemento que se muestra se diferencia de los otros. Tiene subtítulos de apoyo y diferentes idiomas. Sin embargo, no se ve a simple vista que tenga más opciones de accesibilidad para personas con alguna discapacidad visual, auditiva, o de otro tipo. Se revisó la sección de configuración y no se encontró alguna opción para configurar accesibilidad.

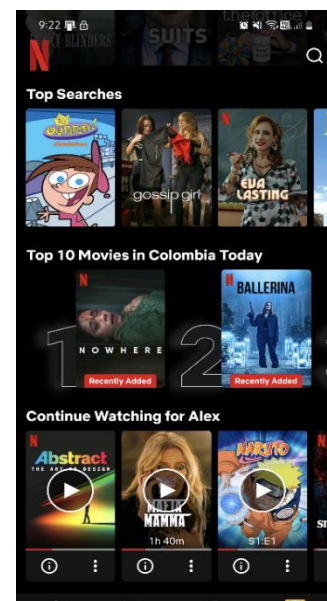


Imagen 1. Pantalla principal de la aplicación de Netflix.

**Usabilidad:** Es una aplicación fácil de usar gracias al orden de los elementos que la hacen muy intuitiva y no se siente saturada de información o colores que roben la atención.

**Estética:** Los objetos están bien representados. Es una aplicación muy agradable de ver y de usar.

**Navegación:** La navegación es buena gracias a la organización y las variadas opciones que presentan para poder encontrar contenido.

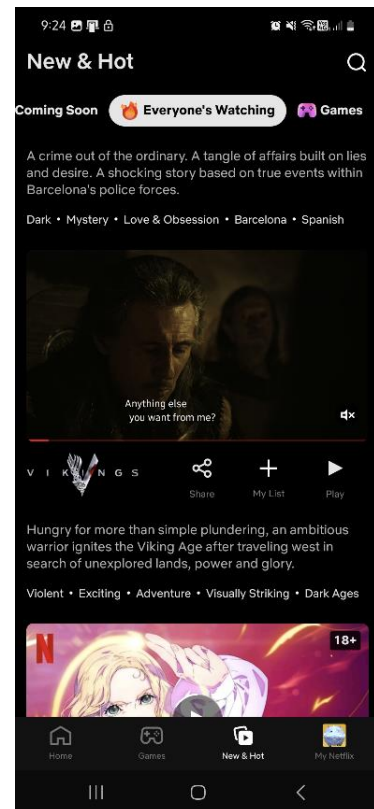
**Interacción:** Cuando se interactúa con algún video hay una animación que le muestra al usuario que algo está pasando. Si se cambia de opciones en las pestañas superiores, se puede ver que hay un cambio, lo que indica que está cargando.

**Simplicidad:** Todo se ve bien organizado, lo que hace fácil la navegación. El camino para encontrar y ver contenido es sencillo. Los títulos se distinguen bien. Sin embargo, en la sección 'New & Hot' es un poco difícil distinguir cuál es la descripción que corresponde al video porque están muy juntos los elementos y no se encuentra un límite claro entre un video y otro.

**Eficiencia:** Además de lo fácil que es encontrar contenido, todo carga muy rápido, lo que hace la aplicación muy eficiente, incluso con una velocidad baja de internet.

### Conclusión

En resumen, la aplicación de Netflix ofrece una experiencia de usuario excepcional en múltiples aspectos. La consistencia en la disposición de elementos y el diseño se destaca, proporcionando a los usuarios una sensación de familiaridad en todo momento. La claridad en el lenguaje y la presentación de opciones son buenas. Por todo esto, los usuarios no necesitan memorizar la ubicación de funciones, ya que todo está dispuesto de manera lógica y fácil de entender. Por último, la eficiencia de la aplicación también merece elogios. La carga de contenido es rápida y fluida, garantizando que los usuarios puedan acceder a su entretenimiento sin demoras innecesarias.



*Imagen 2. Pantalla de la sección 'New & Hot' donde las descripciones de los videos no tienen un límite claro.*

### MALA EXPERIENCIA DE USUARIO – eTicket.co

eTicket.co es una página web que presta el servicio de venta de boletas para diferentes eventos, como conciertos, festivales, teatro, deportes, entre otros. En esta ocasión se analiza la experiencia con la versión web.

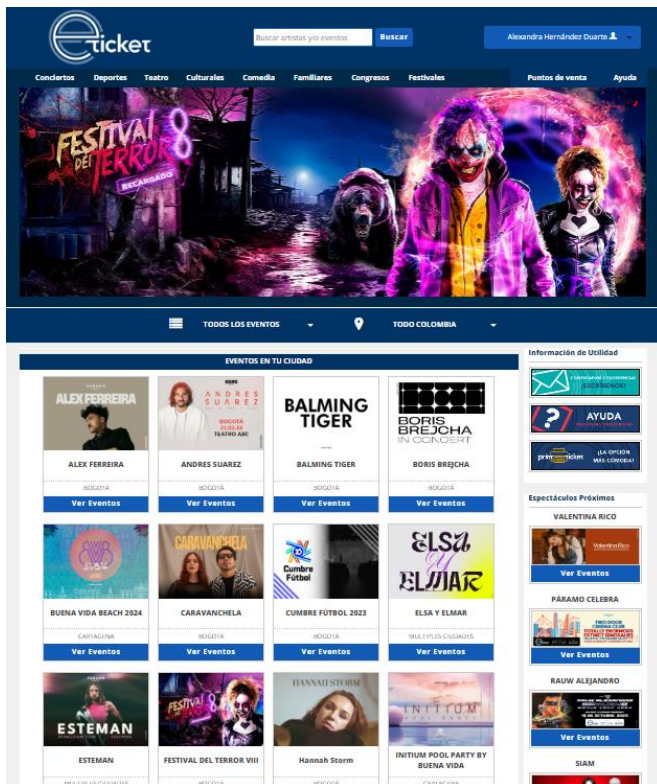


Imagen 3. Página principal de eticket.co.

encontrar un concierto, festival, evento deportivo, entre otros. Además, tiene efectos visuales que al posicionar el cursor sobre un elemento ayudan a los usuarios a ubicarse mejor en la página y saber que pueden interactuar con el elemento seleccionado.

En cuanto a la organización de eventos disponibles, eTicket.co demuestra una estructura cronológica efectiva y una diferenciación clara entre las opciones (Imagen 4). La página se destaca por su contraste adecuado entre el texto, las imágenes y el fondo, lo que contribuye a una experiencia estéticamente agradable. El carrusel informativo permite una lectura cómoda, y el tiempo de carga de la página se encuentra en un nivel satisfactorio.

Sin embargo, es importante destacar que la página web presenta desafíos notables en el proceso de compra de boletos, el cual es el núcleo de su modelo de negocio. Además, la versión móvil de la página no es responsive, lo que resulta en un scroll

La página web de eTicket.co se presenta como una plataforma que ofrece una experiencia de usuario prometedora. Desde una perspectiva visual y de usabilidad, presenta elementos de consistencia notables, como colores, formas, y botones estandarizados en su página principal. Esta uniformidad en el diseño proporciona a los usuarios una sensación de coherencia y familiaridad al explorar la plataforma.

eTicket.co se distingue por su enfoque en la simplicidad y la claridad. A pesar de la presencia de una gran cantidad de información y elementos, la plataforma se mantiene accesible y fácil de navegar. El diseño sencillo y el uso de lenguaje claro y conciso guían eficazmente a los usuarios para

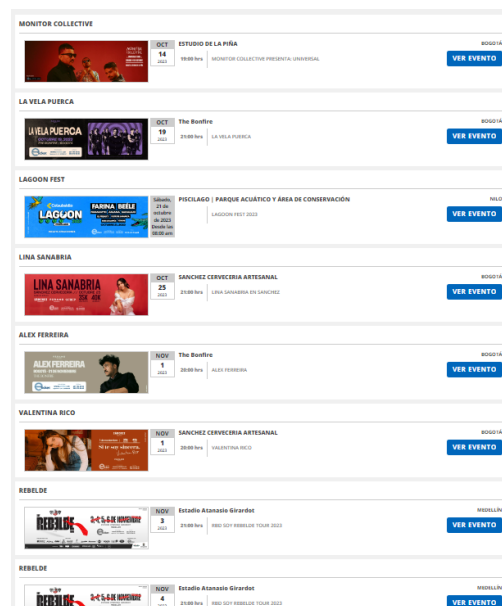


Imagen 4. Listado de conciertos disponibles en eticket.co. Se destaca su organización y separación entre elementos.

horizontal que dificulta enormemente la navegación, tornando la página muy desagradable de usar.

A continuación, se llevará a cabo un análisis detallado de estos problemas, junto con propuestas de mejora para abordarlos.

**Simplicidad:** Al escoger un evento, el usuario es redirigido a una página donde los elementos se vuelven muy grandes, y aparecen elementos no esenciales, como unos cuadros de ayuda e información, y un botón de Messenger (*Imagen 5*), que roban la atención y cortan el flujo de la compra. Además, hay que volver a escoger el concierto o evento deseado para poder ver los detalles y poder comprar, lo cual es un paso innecesario.

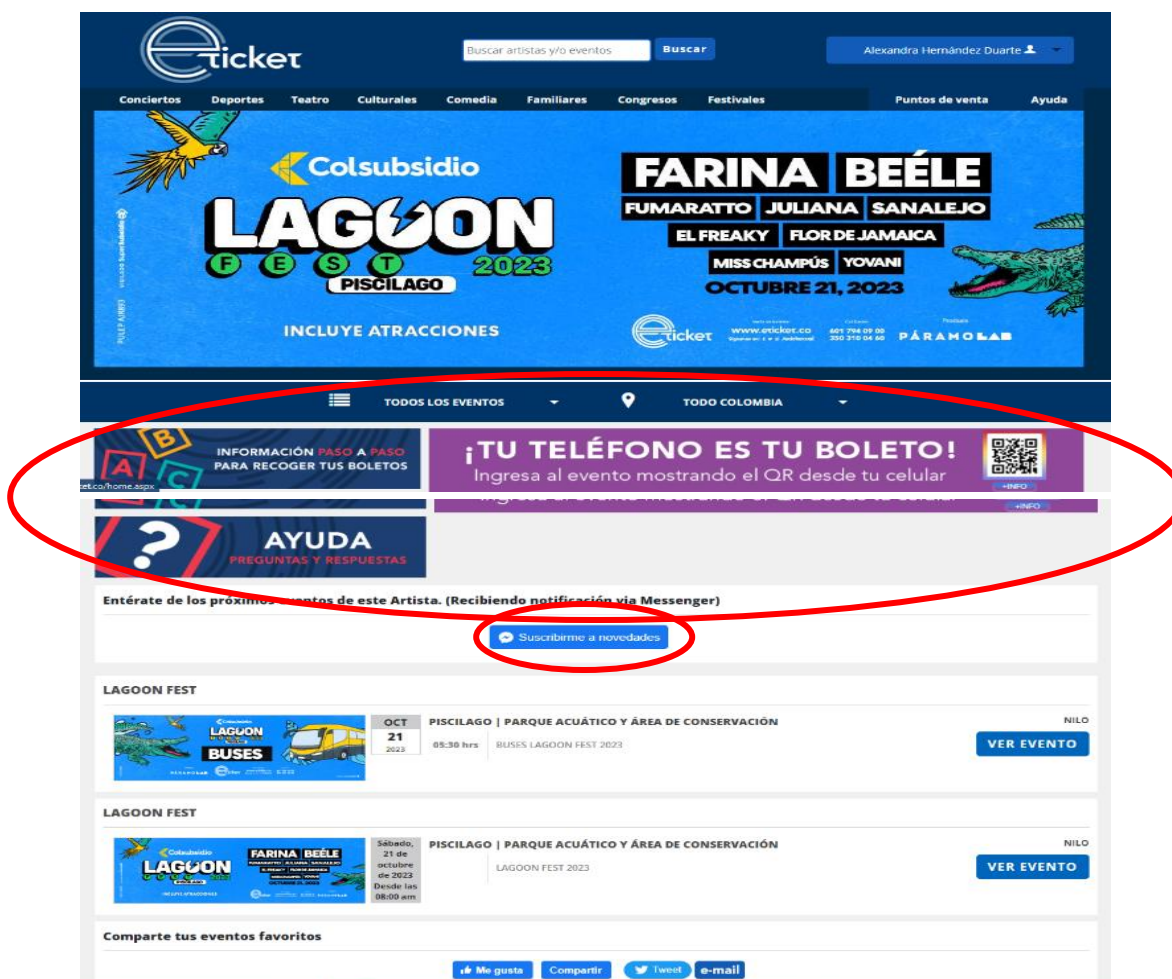


Imagen 5. Pantalla en la que se muestra el concierto escogido. En rojo se resaltan los elementos que roban la atención en la página por su tamaño, color y ubicación.

**Consistencia:** El botón de comprar tiene un color distinto y aparecen unos cuadros grandes de colores que tienen avisos y promociones (*Imagen 5*), y al principio no se sabe si es

**Claridad:** Al momento de comprar, los detalles del concierto aparecen en la parte inferior de la página, pero a primera vista parece información adicional poco relevante que nadie quiere leer, no parece que sea el mismo espectáculo que se está comprando. Además, es muy simple, los párrafos no se distinguen bien uno del otro, y no hay jerarquía para transmitir claramente la información por secciones de importancia. En la sección de método de entrega, los detalles se muestran con letra muy pequeña (*Imagen 6*).

Información adicional del espectáculo

Clase de espectáculo: Concierto

PULEP: AJR893I

Responsable: PROMOTORA COLOMBIA SAS. - NIT: 901164545

Dirección Responsable: CRA 11#87 -51 OF 201

Edad Mínima de ingreso: 18 años.

APERTURA DE PUERTAS: 8:00AM

INICIO DE SHOW: 2:00PM

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO:

Lagoonfest 2023 será una increíble mezcla de sonidos urbanos y electrónicos en medio de la naturaleza. Una celebración única que contará con las presentaciones de Farina, Beélie, Fumaratto, Juliana Velásquez, San Alejo y muchos más.

LOCALIDADES, AFORO Y PRECIO DE BOLETERÍA.

Localidad	Aforo	Precio	Servicio	Total
GENERAL - ETAPA 1	1500	\$80.000	\$12.000	\$92.000
GENERAL - ETAPA 2	1500	\$110.000	\$17.000	\$127.000
TOTAL	3.000			

\*La entrada incluye el acceso a todas las atracciones del parque. El horario de funcionamiento de las atracciones para el evento es de 8:00am a 6:00pm.

ETAPAS DE VENTA

GENERAL ETAPA 1:

Venta válida desde las 1:00 p.m. del 12 de septiembre 2023 hasta las 09:59 am del 13 de octubre 2023 o hasta agotar las boletas disponibles.

GENERAL ETAPA 2:

Venta válida desde las 10:00 a.m. del 13 de octubre 2023 o hasta las 11:59 p.m. del 21 de octubre 2023 o hasta agotar las boletas disponibles.

Formas y medios de pago: Venta exclusiva en Página web con los siguientes medios pago: ADDI (Compra ahora, paga después) , Tarjetas de crédito nacionales; Paypal (tarjetas de crédito nacionales e internacionales); MercadoPago; dale! y corresponsales no bancarios como Efecty, fullcarga, punto de pago, bemovil entre otros informados en el proceso de compra, por medio de los cuales podrá reservar sus boletas en la página web y, posteriormente, hacer el pago directamente en los puntos autorizados.

Asistencia de compra por Call Center en el número 6017940900, whatsapp 3503100460 y Redes Sociales de eticket.

Área para personas con movilidad reducida: El sitio del evento contará con áreas para personas con movilidad reducida, quienes podrán estar con un (1) acompañante en estas áreas. Por favor informar esta condición en el momento de realizar su compra a través de la líneas de atención al cliente de eticket, y al personal logístico el día del evento.

Acomodación: Admisión general.

Tipo de entrada y su método de entrega: Electronic-Ticket (entrada electrónica) se deberá descargar desde tu cuenta eticket y deberá ser exhibido, impreso o desde su dispositivo inteligente, al ingreso del evento.

Electronic-Ticket: \$7.000 pesos por transacción.

Descarga tus entradas de la siguiente manera, dentro 24 Horas anteriores del día del show:

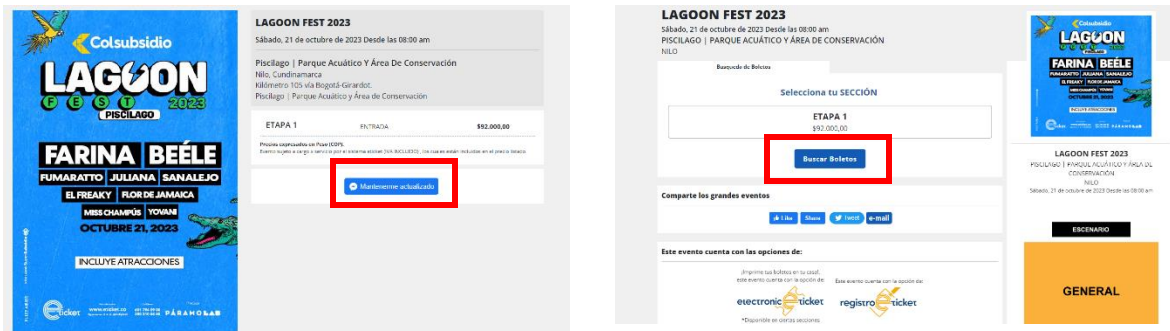
- Inicia Sesión o Ingresar a mi cuenta con tu correo y contraseña registrados.
- Busca "Mis eventos", localiza tu evento
- Da clic en el botón de

\*\*eticket es el único operador de boletería autorizado\*\*

*Imagen 6. Información del espectáculo. Se destaca lo simple y plano que es. Difícil de leer por el contraste y la poca distinción entre secciones.*



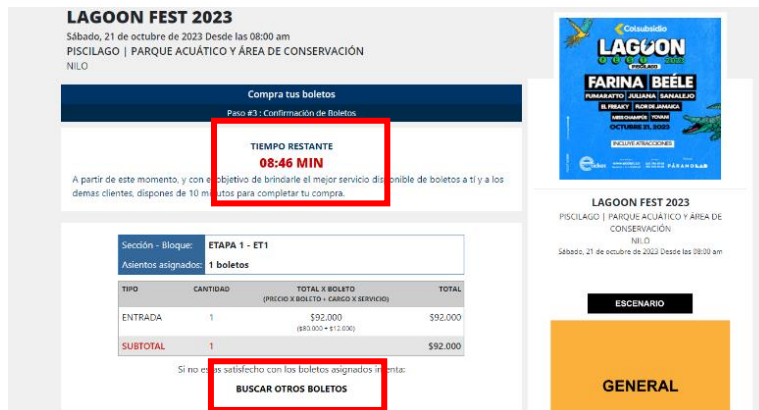
**Eficiencia:** No se encuentra rápido el botón de comprar en la información que se muestra del concierto. En cambio, se ve un botón de Messenger para “mantenerse informado”. El botón para comprar está más abajo y al hacer clic, el usuario es redirigido a otra página donde aparece otra vez información general del concierto, y aún no se puede comprar, hay un botón para buscar los boletos (*Imagen 7*).



*Imagen 7. Derecha: Se muestra información del evento, pero no se da la opción de comprar. Se resalta el rojo el botón de Messenger, el cual no debería estar ahí. Izquierda: Ventana que aparece después de dar clic a comprar. Aun no hay detalles de la compra.*

**Estética:** Los recuadros grandes de colores rompen el diseño y parecen estar mal ubicados (*Imagen 5*). Los detalles del evento están en un recuadro sin márgenes, muy simple, es un elemento disonante difícil de leer (*Imagen 6*).

**Usabilidad:** Al momento de comprar, la página muestra mucha información que está mal organizada y no transmite seguridad para completar la compra. Adicionalmente, aparece



*Imagen 8. Segunda ventana de compra donde se muestra una alerta de tiempo y algunos detalles de los boletos. En rojo se resaltan la alerta y el botón para buscar otros boletos.*

una alerta de tiempo en rojo, la cual avisa que solo se dispone de 10 minutos para completar la compra. Este elemento sobre-estimula al usuario y llega a estresarlo porque el tiempo parece muy corto para poder leer los detalles del concierto. Además, el proceso es más largo porque los recargos que se hacen a los boletos se muestran en diferentes pasos

y ventanas del proceso de compra. Otro factor importante es el hecho de que los botones para cancelar la compra o buscar otros boletos, parecen títulos.

**Navegación:** La navegación por la página se torna difícil cuando el usuario se encuentra con elementos que no son consistentes y coherentes en el flujo de compra.

**Interacción:** Al momento de comprar la interacción se dificulta debido a los elementos que son difíciles de distinguir, a la falta de orden y a los pasos innecesarios que aparecen en diferentes ventanas.

### **Conclusión**

En resumen, la página web de eTicket.co tiene buenos elementos que contribuyen a una experiencia de usuario inicialmente atractiva. Sin embargo, el proceso de compra de boletos revela deficiencias significativas. Este proceso se caracteriza por poseer pasos innecesarios y presentar la información de una manera que dificulta su legibilidad, generando un flujo tedioso y complicado para el usuario.

Un problema adicional que se destaca es la falta de coherencia en los elementos de la página. Algunos botones no siguen un diseño uniforme, ya que parecen más un título que un elemento con el que el usuario puede interactuar.

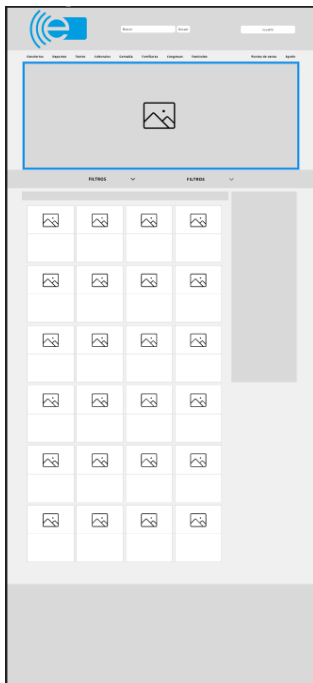
### **PROPUESTA DE MEJORA**

A continuación, se presenta la propuesta de mejora para el flujo de compra de boletos en la página web de eTicket.co, con un enfoque en la sección de conciertos, que es consistentemente una de las más transitadas. Se incluyen wireframes que ilustran cómo se podrían reorganizar los elementos para mejorar la experiencia del usuario, así como un flujo de pantallas que demuestra la posible reestructuración del proceso de compra. En el siguiente link se pueden ver los wireframes y el flujo propuestos: [Propuesta de mejora para el proceso de compra eTicket.co](#)

En lo que respecta al proceso de compra, se sugiere una simplificación, con el objetivo de reducir la necesidad de redirigir al usuario repetidamente a ventanas con información poco relevante. En su lugar, se propone presentar al usuario todos los detalles necesarios de manera ordenada y legible en una sola ventana, donde la jerarquía esté claramente resaltada y la información se divida en párrafos para una mayor claridad. Esta información debería mostrarse al momento de la selección del concierto o evento, de manera que, al proceder con la compra, el usuario cuente con toda la información pertinente de forma rápida y eficiente, reduciendo significativamente el tiempo de espera en la cola.

## WIREFRAMES

### Home

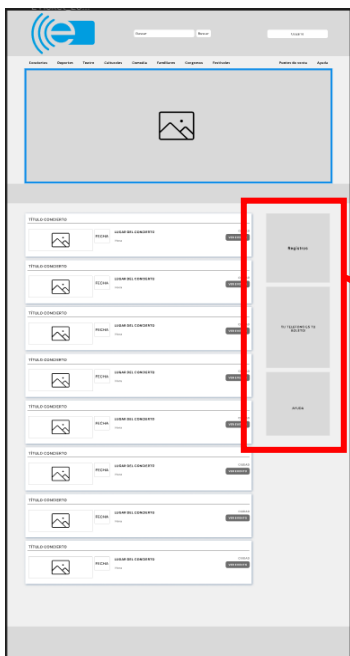


No se proponen cambios para la página de inicio en cuanto a la disposición de los elementos.

Lo que se propone es un cambio en el flujo de compra. Así cuando el usuario haga clic en uno de los conciertos, será direccionado a los detalles de ese espectáculo con toda la información disponible en la misma ventana.

Imagen 9. Pantalla de inicio eticket.co.

### Conciertos



En esta pantalla llamada conciertos, se propone que los cuadros grandes de colores que aparecen entre el banner y la lista de conciertos se pongan a la derecha, así no se rompe con el diseño de la página y se sigue brindando información adicional al usuario.



Imagen 10. Pantalla de lista de conciertos eticket.co.



## Detalles y compra

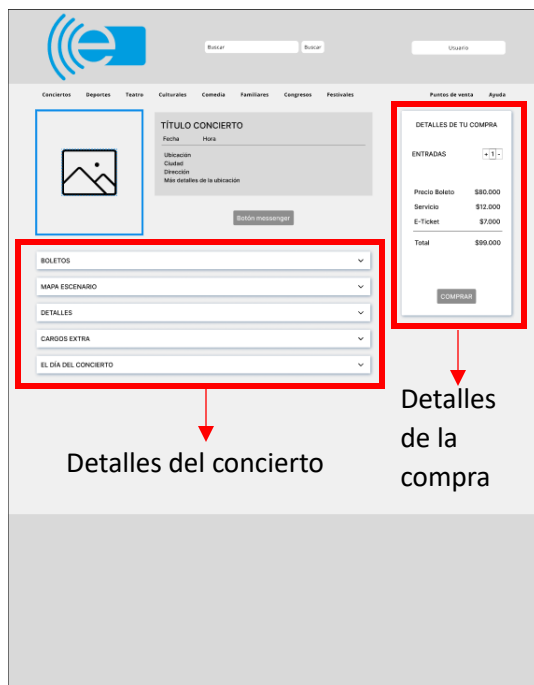


Imagen 11. Pantalla de detalles del concierto y compra.

Dentro del flujo de compra, se propone que una vez el usuario escoja el concierto al que desea asistir, y antes de ir a comprar, se le dirija a una ventana con todos los detalles del concierto, como ubicación, horarios, mapa del lugar, silletería, precios de las localidades, cargos extras, información adicional para tener en cuenta, entre otros, divididos en pestañas desplegables.

En la misma ventana el usuario debería ser capaz de escoger la boleta que desea y poder ver todos los cargos en un recuadro exclusivo para este fin a la derecha de la ventana.

Se propone que los recuadros con información sean resaltados, tal vez con una pequeña sombra en la caja, así se les da algo de volumen y mejor visibilidad.

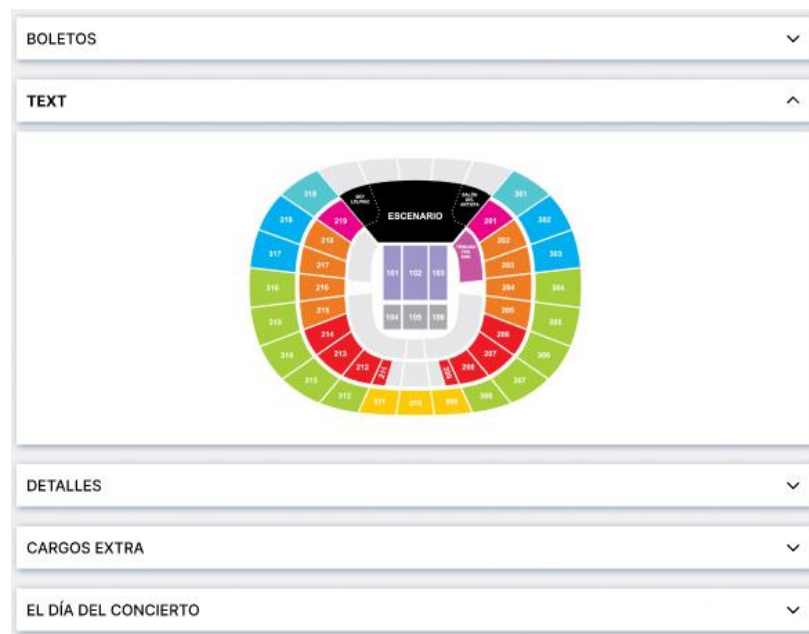


Imagen 12. Detalle de la sección de información del concierto donde las opciones se guardan en cajas desplegables.

## Pago



Por último, se propone que cuando el usuario de clic en el botón de comprar, sea dirigido a una ventana donde se le confirmen los detalles de su compra. En este momento el usuario entraría a la cola, lo cual se le informa con un recuadro a la derecha de la pantalla.

Adicional, se le muestran todas las opciones de pago disponibles. En este punto se dejó el mismo diseño que tiene la página web de eTicket.co, con los rectángulos que ocupan el 100% del ancho del contenedor.

Imagen 13. Pantalla de pago con el resumen de la compra, el tiempo restante para comprar y los métodos de pago disponibles.

## FLUJO

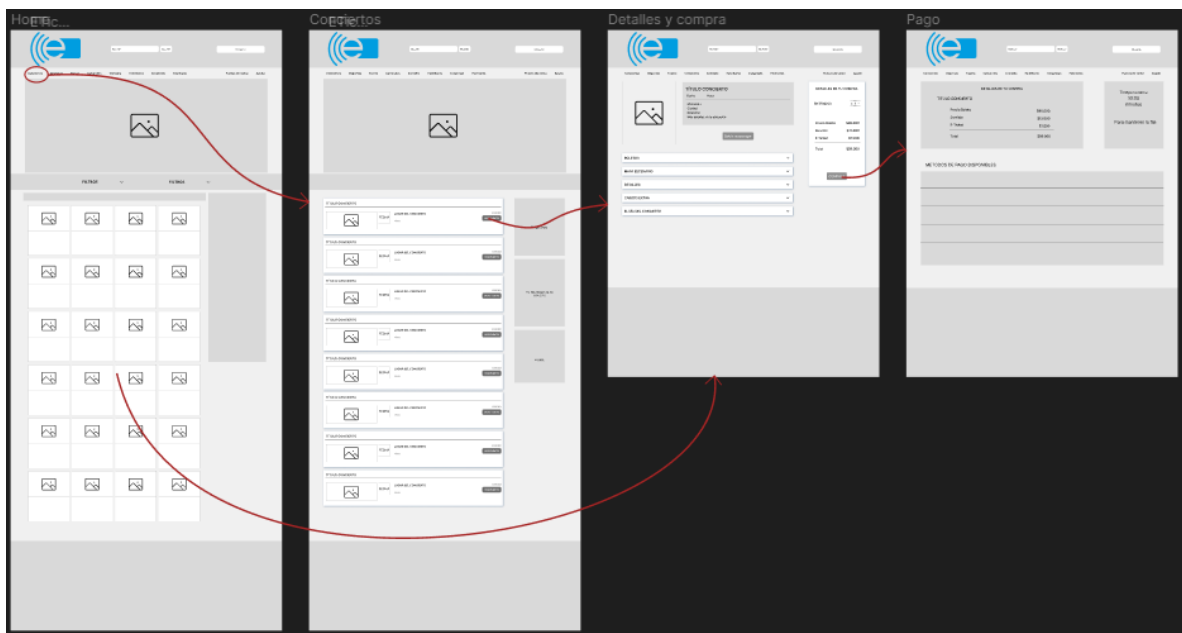


Imagen 14. Flujo propuesto para el proceso de compra de boletos en eticket.co.

Para mejorar el proceso de compra de boletos en eTicket.co, se propone que cuando el usuario seleccione la pestaña de conciertos, sea redirigido directamente a la página que lista todos los conciertos disponibles. Del mismo modo, si el usuario hace clic en un concierto desde la página de inicio, se le llevará directamente a los detalles de ese evento sin necesidad de volver a hacer clic en el cuadro del concierto para ver la información completa. En esta misma ventana se le presentará al usuario los cargos asociados a la compra del boleto.

Cuando el usuario decida comprar boletos y haga clic en el botón de compra, se le redirigirá a la cola. Además, en esta etapa se le mostrará un resumen de su compra y se presentarán los métodos de pago disponibles para una mayor transparencia y conveniencia.

Este mismo flujo y los wireframes se pueden ver en el siguiente enlace de figma: [Propuesta de mejora para el proceso de compra eTicket.co](#)