

Buying tickets app

Angel Manzano

Resumen del proyecto



El producto:

Nos dirigimos a crear una aplicación móvil para comprar entradas de conciertos que permita a los usuarios seleccionar su asiento en el concierto, para que las personas con cualquier discapacidad puedan tener una mejor experiencia.



Duración del proyecto:

Diciembre 2023 a Marzo 2024



Proximos conciertos



Rage Room

Marauda

Comprar Boletos

Resumen del proyecto



El problema:

Problemas de movilidad de una persona con discapacidad dentro del recinto de un concierto.



El objetivo:

Mejorar la movilidad y acceso de personas con alguna discapacidad a conciertos mediante una aplicación móvil.

Resumen del proyecto



Mi rol:

Diseñador UX/UI - Investigador UX



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, esquemas en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, accesibilidad e iteración de diseños.

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Mapas de recorrido del usuario

Investigación sobre los usuarios: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para entender a los usuarios para quienes diseñaba, así como sus necesidades. Un grupo de usuarios primario identificado a través de la investigación fueron chicos entre 20 y 24 años con discapacidades temporales.

Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones sobre que no es común ver personas con discapacidades permanentes en un concierto debido a lo complicado que puede llegar a ser el poder llegar a tu lugar y moverse en la zona que se te haya asignado.

Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

1

Control

Los usuarios no eran capaces de poder seleccionar su asiento en alguna zona del concierto.

2

Accesibilidad

El cronómetro de la aplicación era muy efímero, mientras que la fila virtual tomaba mucho tiempo.

4

Apoyo

Los usuarios con discapacidades, ocupan de asistencia o acompañamiento de algún familiar o tutor para poder asistir.

Persona: Karen

Planteamiento del problema:

Karen es un(a) chica con una discapacidad temporal que necesita estar en un área amplia en el concierto porque tiene un yeso en su pierna izquierda.



Karen

Age: 32

Education: Universidad

Hometown: Guadalajara

Occupation: Recursos Humanos

“Siempre hay una solución”

Goals

- Comprar boletos para un concierto de su banda favorita.
- Ubicarse cerca del baño

Frustrations

- No puede seleccionar su asiento en específico.

Karen desea ir a ver a su banda favorita, pero antes de comprar sus boletos, tuvo un accidente de tal manera que tiene un yeso en la pierna izquierda y ahora usa muletas. A la hora de comprar su boleto, espera poder seleccionar un asiento en una de las orillas de la zona para poder moverse mas facil, pero se encuentra con que el sitio le asigna un asiento y le tocó uno en el centro de la zona.

Mapa de recorrido del usuario

Crear un mapa de recorrido del usuario de Karen reveló lo útil que sería para los usuarios tener la oportunidad de seleccionar su asiento y zona en el concierto.

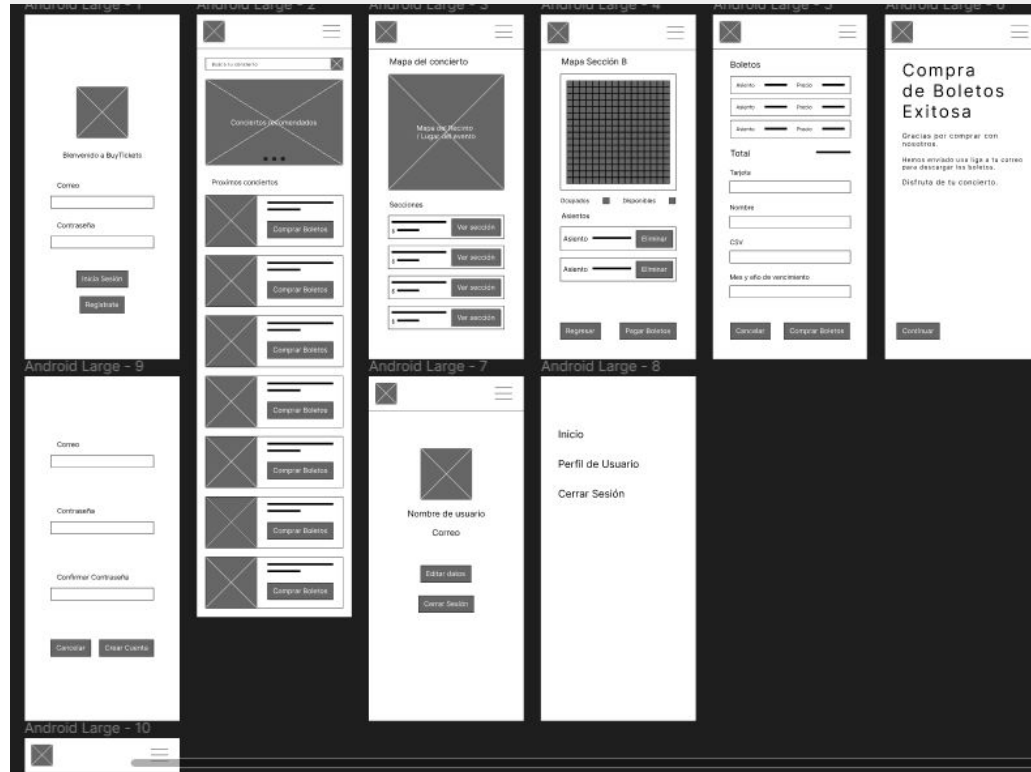
Persona: Karen

Goal: Get a ticket for a specific seat.

ACTION	Sing in to the website	Search for the concert	Select the zone and seat	Input his information	Get the tickets
TASK LIST	Tasks A. Input his username and password or B. create an account	Tasks A. Search for the band B. Select the concert C. Select the date (if there are multiple dates)	Tasks A. Compare prices B. Consider the ubication	Tasks A. Payment info B. Who will be the Ticket's owner	Tasks A. Select whether getting the tickets by PDF or in physic B. Go for the tickets if getting them in physic
FEELING ADJECTIVE	Pressure Anxious	Eager Nervous	Overwhelmed Annoyed	Overwhelmed Annoyed	Annoyed because of the seat that was assigned to her.
IMPROVEMENT OPPORTUNITIES	Allow to sign in/up with google	Allow the user to see their fav bands' concerts in the home page as suggested/favorite	Include a comparison of all the zones. Allow the user to select their seat	Give some more time to input the info and then review it.	Allow the user to change their current seat with another still available. Allow refund.

Esquemas de página en papel

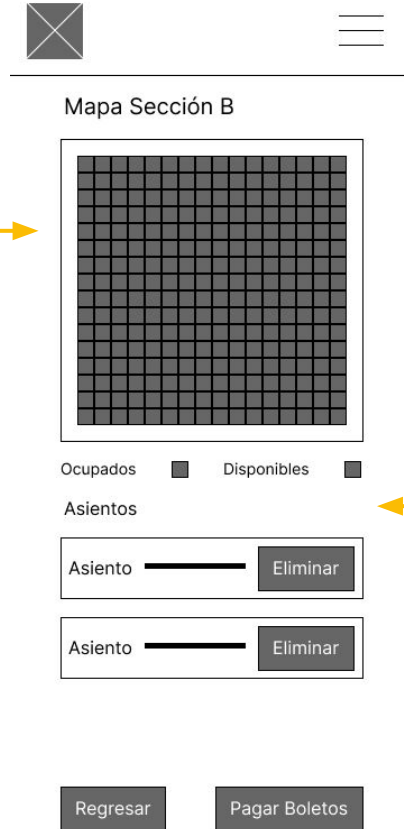
Primero empecé por crear wireframes de las posibles pantallas de la aplicación para poder establecer una estructura y asegurarse de que la información fuera accesible.



Esquemas de página digitales

Esta es una de las páginas más importantes que es donde el usuario selecciona sus asientos en el concierto.

Se le muestra un mapa con los asientos de la zona con diferentes colores. Indicando cuales están libres, cuales ya están reservados y cuáles son los asientos seleccionados



Mapa Sección B

Ocupados ■ Disponibles ■

Asientos

Asiento Eliminar

Asiento Eliminar

Regresar Pagar Boletos

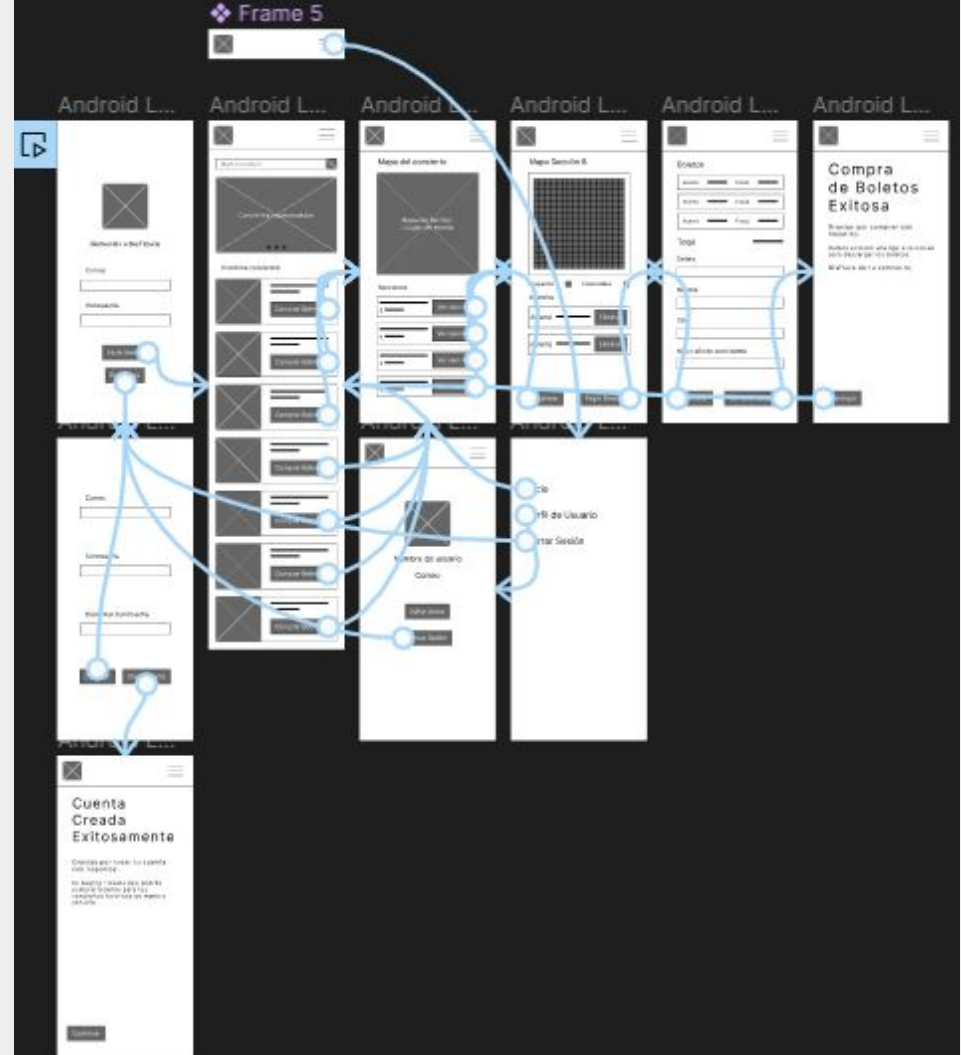
Detailed description: The diagram illustrates a digital seat selection interface. At the top, there is a header with a square icon containing an 'X' and a hamburger menu icon. Below the header is the title 'Mapa Sección B'. The main area features a large grid representing the seating chart. Below the grid is a legend with two items: 'Ocupados' (Occupied) represented by a dark gray square and 'Disponibles' (Available) represented by a light gray square. Under the legend is the label 'Asientos'. Below this are two identical input fields, each consisting of a text box labeled 'Asiento' followed by an 'Eliminar' button. At the bottom of the interface are two buttons: 'Regresar' and 'Pagar Boletos'. A yellow arrow points from the text 'Indicando cuales están libres, cuales ya están reservados y cuáles son los asientos seleccionados' to the seating grid. Another yellow arrow points from the text 'En la parte inferior se le muestran sus asientos seleccionados hasta ahora.' to the input fields.

En la parte inferior se le muestran sus asientos seleccionados hasta ahora.

Prototipo de baja fidelidad

Usando el conjunto completo de esquemas de página digitales, creé un prototipo de baja fidelidad.

[Aquí puedes ver el prototipo de baja fidelidad de Buying Tickets App](#)



Estudio de facilidad de uso: hallazgos

Escribe una breve introducción sobre los estudios de usabilidad que has llevado a cabo y tus hallazgos

Hallazgos de la Ronda 1

- 1 Los usuarios necesitaron de placeholders más específicos
- 2 Hizo falta un flujo para la creación de cuenta.

Hallazgos de la Ronda 2

- 1 Falta de información acerca de la zona y asiento con respecto a accesibilidad
- 2 Usuarios aún tenían problemas para tomar decisiones en base a las discapacidades de él o sus acompañantes.

Perfeccionamiento del diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

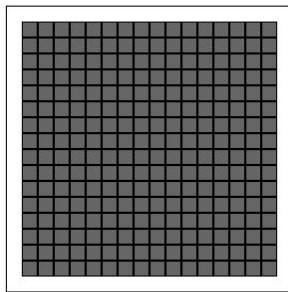
Maquetas

Los primeros diseños permitían cierto nivel de personalización, pero, después de los estudios de facilidad de uso, se consideró que el usuario pudiera hacer zoom en el mapa de asientos que se le mostrara para así poder seleccionar sus asientos de manera más cómoda.

Antes del estudio de usabilidad



Mapa Sección B



Ocupados  Disponibles 

Asientos

Asiento  Eliminar

Asiento  Eliminar

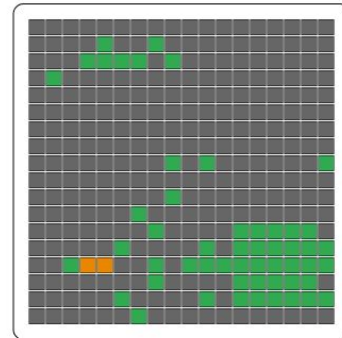
Regresar

Pagar Boletos

Después del estudio de usabilidad



Mapa Sección B



Asientos

Asiento **SC2-04** Eliminar

Asiento **SC2-03** Eliminar

Regresar

Pagar Boletos

Maquetas

Se abordó un issue sobre la navegación del usuario en la aplicación al agregar botones más específicos y no solo residir en la funcionalidad del menú de hamburguesa.

Antes del estudio de usabilidad



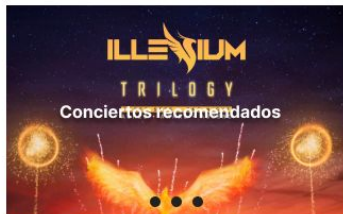
Después del estudio de usabilidad



Maquetas



Busca tu concierto



Proximos conciertos



Rage Room
Maraúda

Comprar Boletos



Preset Junkies Tour
Virtual Riot

Comprar Boletos



Trilogy
Illenium

Comprar Boletos



Mapa del concierto



Secciones

Seccion 1
\$ 45

Ver sección

Seccion 2
\$ 55

Ver sección

Seccion 3
\$ 50

Ver sección

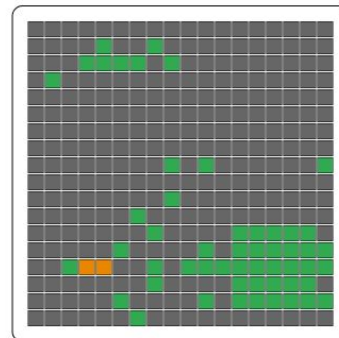
Seccion 4
\$ 65

Ver sección

Regresar



Mapa Sección B



Asientos

Asiento SC2-04

Eliminar

Asiento SC2-03

Eliminar

Regresar

Pagar Boletos



Boletos

Asiento SC2-04 Precio \$55 USD

Asiento SC2-03 Precio \$55 USD

Asiento SC2-02 Precio \$55 USD

Total \$165 USD

Información de pago

Tarjeta

Nombre

CSV

Mes y año de vencimiento

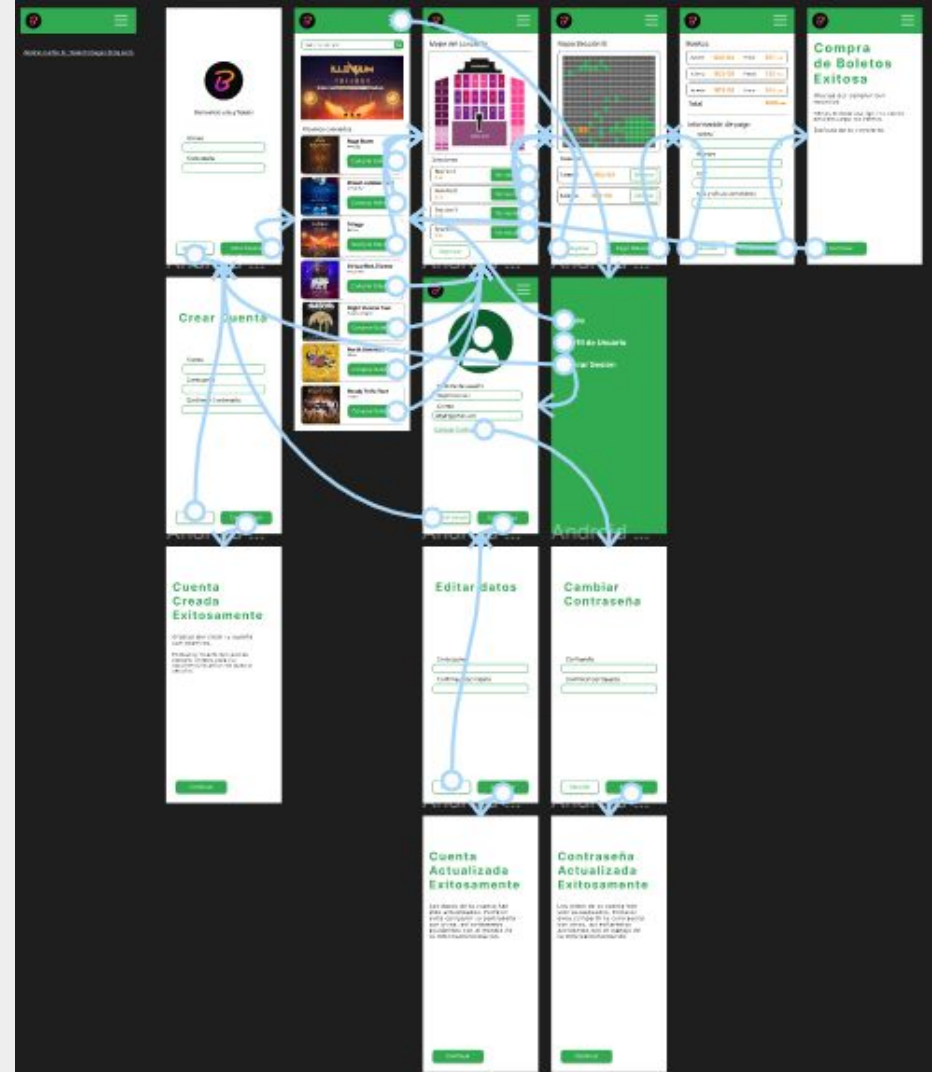
Cancelar

Comprar Boletos

Prototipo de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó nuevas pantallas para complementar la navegación e información de la aplicación.

[Aquí puedes ver el prototipo de alta fidelidad de Buying Tickets App.](#)



Consideraciones de accesibilidad

1

Se incorporó texto alternativo a las imágenes para lectores de pantalla para proporcionar acceso a los usuarios con problemas de visión.

2

Se agregaron nuevos botones para hacer la aplicación más fácil de navegar.

3

Se usaron colores distintos para destacar la información como los asientos ocupados y libres, cantidades de dinero, y campos para ingresar información.

Futuro



- Conclusiones
- Próximos pasos

Conclusiones



Impacto:

Ya que hemos diseñado esta aplicación para facilitar el acceso y movilidad de las personas con discapacidades, la verdadera solución viene más en la logística del concierto mismo, ya que es lo que decide qué tan amplios son los pasillos y las áreas más cercanas a las salidas de emergencia y sanitarios.



Qué aprendí:

Mientras diseñaba la aplicación de Buying Tickets App, aprendí que las primeras ideas para la aplicación son solo el comienzo del proceso. Los estudios de facilidad de uso y el feedback de los compañeros influyen en cada iteración de los diseños de la aplicación.

Próximos pasos

1

Realizar otra ronda de estudios de facilidad de uso para validar si las dificultades experimentadas por los usuarios se abordaron de manera efectiva.

2

Realizar más investigaciones de usuarios para identificar nuevas necesidades.

¡Pongámonos en contacto!



¡Gracias por tomarte el tiempo de revisar mi trabajo :D! Si quieres ver más de mi trabajo o comunicarte conmigo, esta es mi información de contacto:

Correo electrónico: amanzancontreras@gmail.com

Sitio web: <https://angel-manzano-portfolio.netlify.app/>

¡Gracias!