

fasTicket diseño sitio Web

Fernanda Barrera

Descripción del proyecto



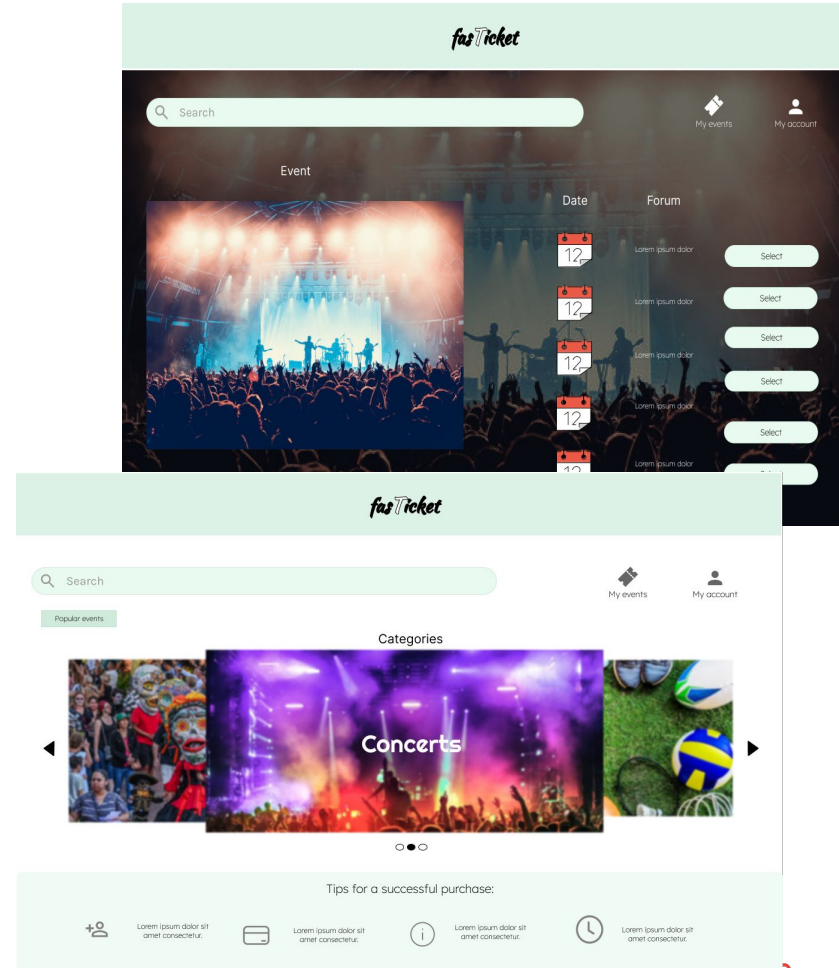
Producto:

fasTicket es un sitio de venta de entradas para cualquier tipo de evento. Los usuarios podrán ahorrar colas y tiempo, podrán comprar entradas de forma rápida y sencilla. Es accesible para cualquier usuario.



Duración del proyecto:

Abril del 2023 a enero del 2023



Descripción del proyecto



El problema:

Los sitios web de venta de entradas son un poco confusos e incluso te obligan a hacer la llamada cola virtual.



La meta:

Diseñar un sitio web que le ahorre tiempo y le permita realizar una compra eficaz y segura.

Descripción del proyecto



Mi papel:

Diseñador UX liderando el diseño del sitio web fasTicket.



Responsabilidades:

Realización de entrevistas, wireframing en papel y digital, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de usabilidad, contabilidad de accesibilidad, iteración de diseños y diseño responsivo.

Investigación de usuarios: resumen



Realicé entrevistas a usuarios para proceder a mapas de empatía y poder comprender mejor sus necesidades.

Muchos usuarios no tienen disponibilidad de tiempo para hacer filas en un centro de venta de boletos, ya sea por trabajo o estudios, ir físicamente a comprar un boleto les hace perder el tiempo y se abruma por la larga espera, por lo que buscan un lugar donde podrán realizar sus compras de forma rápida y segura.

Investigación de usuarios: puntos débiles

1

Navigation

Los diseños de sitios web de ventas suelen estar muy desordenados, lo que resulta en una navegación confusa y abrumadora.

2

Interaction

La cola virtual en estos sitios preocupa a los usuarios y pueden realizar una mala compra.

3

Experience

Los sitios web de ventas en línea no brindan una experiencia de navegación tan fluida.

Persona: Justin

Planteamiento del problema:

Justin vive en una zona rural donde no hay centros de venta de boletos, no tiene auto ni tiempo ya que está estudiando para ir a buscar un centro. Tiene Internet, por lo que te gustaría poder comprar entradas fácilmente.



Justin

Age: 20
Education: Student
Hometown: Mexico, Hidalgo
Family: Lives with his parents
Occupation: Administration student

"I live in a rural area, so there are no places where I can buy tickets and I wish I could!"

Goals

- Being able to buy tickets online and have a digital ticket.

Frustrations

- Having to go to another state or to the center of my city to be able to purchase tickets.
- Get a ticket for my favorite band or artist because I don't have a nearby sales center.

Justin lives in a rural area where there are no nearby shopping malls, there is no ticket sales center either, the only way to get tickets would be to travel to another city but he doesn't have a car or time to do it. He has internet so he would like an easy way to buy tickets without losing the chance to see his favorite band.

Mapa de viaje del usuario

Creé un mapa de recorrido del usuario de la experiencia de Justin al usar el sitio para ayudar a identificar posibles puntos débiles y oportunidades de mejora.

Persona: Justin

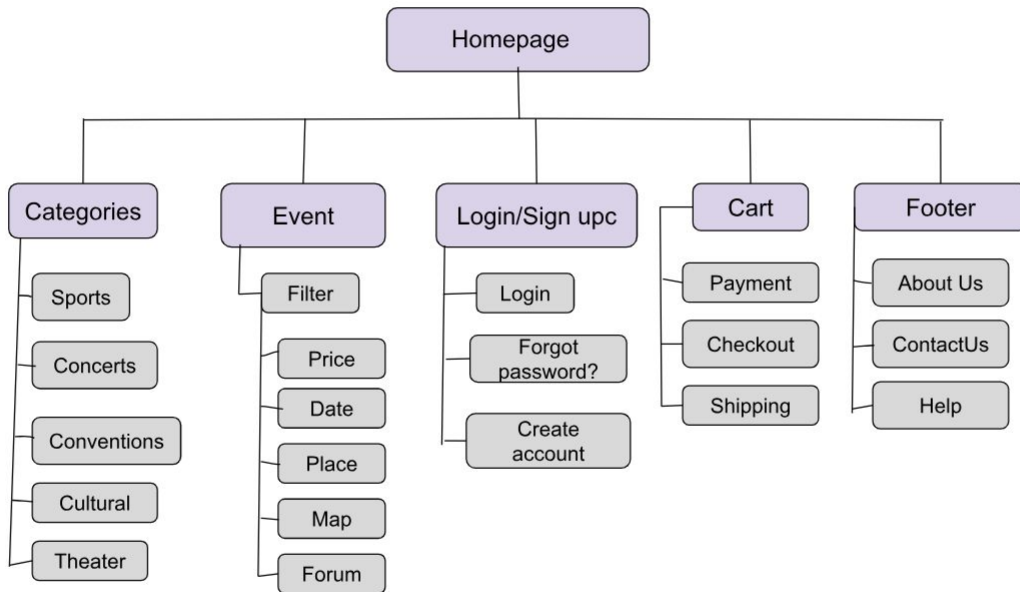
Goal: A quick and easy way to buy tickets for your favorite artist or band.

ACTION	Select group or artist	Select the section where you want to buy	From that section, choose the place	Ticket order	Purchase completed
TASK LIST	Tasks A. Search for the desired group or artist. B. Search for the desired date if there is more than one.	Tasks A. Find the section of the stadium where you want to buy the ticket.	Tasks A. Find available places in that section. B. Find the nearest place in that section	Tasks A. Confirm the section and place of the ticket. B. Confirm ticket price with charges C. Add bank card for payment.	Tasks A. Check the data again. B. Wait for payment confirmation. C. Wait for the ticket to be downloaded digitally which can take days.
EMOTIONS	Eager to want to make the purchase now. Desperate to find the event as there are many more.	Desperate to find the section as there are so many. Eager to remember which section she wants.	Desperate to find the place closest to that section. Desperate for them to win the place he want.	Anxious that your card has passed the payment correctly.	Happy to have completed your purchase successfully.
IMPROVEMENT OPPORTUNITIES	Provide search filters. Include images of the artist or group.	Include images of the stadium or forum. Being able to select the place from the map.	Being able to select the place when having that section open.	Payment flow. Being able to add a card before making the purchase.	Have a clear text of the purchase and finally the ticket to be released.

Mapa del sitio

La dificultad con la navegación del sitio web y el tiempo de espera fueron los principales problemas para los usuarios, así que utilicé ese conocimiento para crear un mapa del sitio.

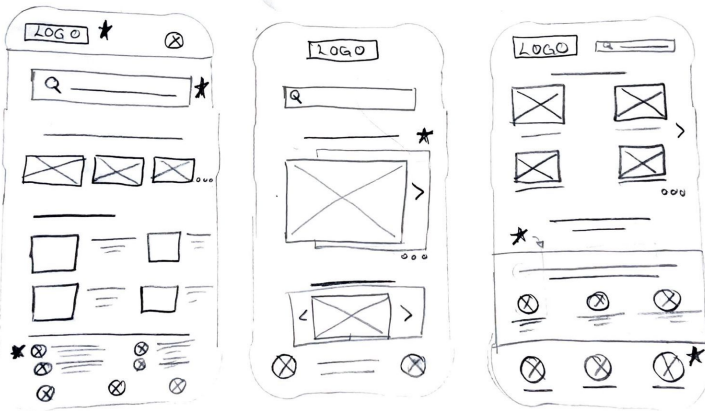
Mi objetivo aquí era tomar decisiones estratégicas sobre la arquitectura de la información que mejorarían la navegación general del sitio web. La estructura que elegí fue diseñada para hacer las cosas simples y fáciles.



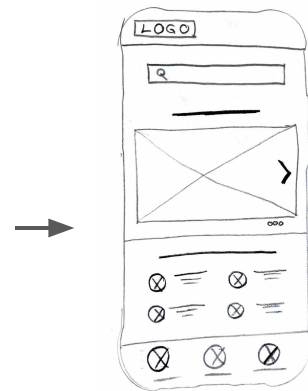
Estructuras alámbricas de papel

Hice wireframes en papel para cada pantalla de mi aplicación, teniendo en cuenta los puntos débiles del usuario.

Las variaciones de la estructura alámbrica de papel de la pantalla de inicio orientada hacia la derecha se centran en optimizar la experiencia de navegación para los usuarios.



Stars were used to mark the elements of each sketch that would be used in the initial digital wireframes.

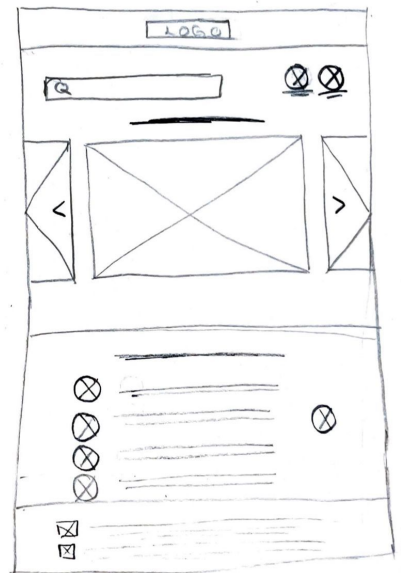
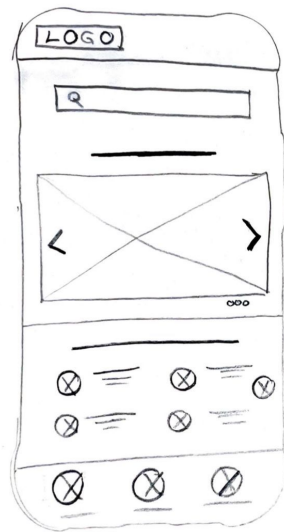


Refined paper wireframe

Estructura alámbrica de papel

variaciones de tamaño de pantalla

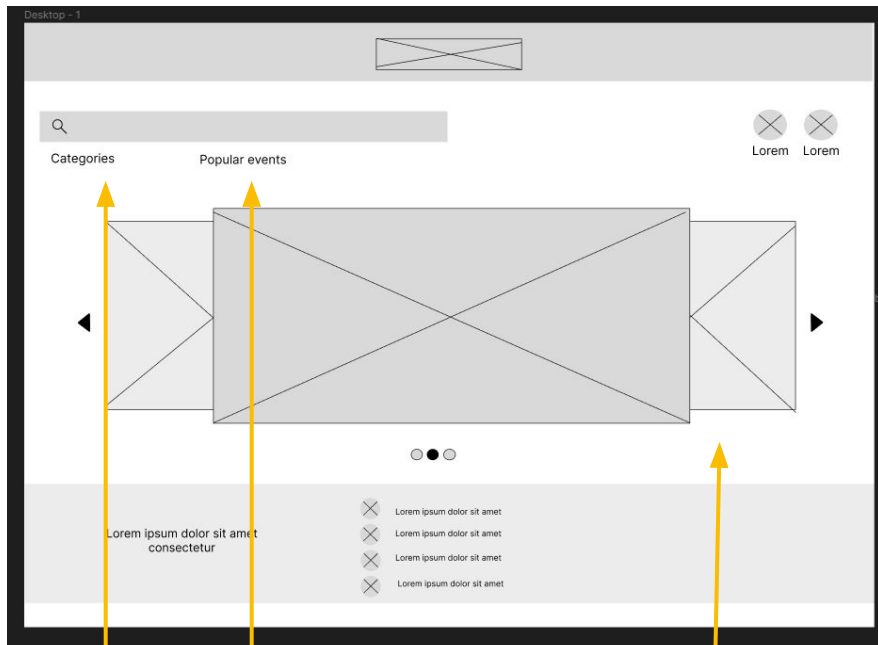
Debido a que los clientes de fasTicket acceden al sitio en una variedad de dispositivos diferentes, comencé a trabajar en diseños para tamaños de pantalla adicionales para asegurarme de que el sitio respondiera completamente.



Wireframes digitales

Pasar del papel a los wireframes digitales hace que sea más fácil comprender cómo el diseño podría mejorar la experiencia del usuario.

Dar prioridad a las ubicaciones de los botones útiles y la ubicación de los elementos visuales en la página de inicio fue una parte clave de mi estrategia.

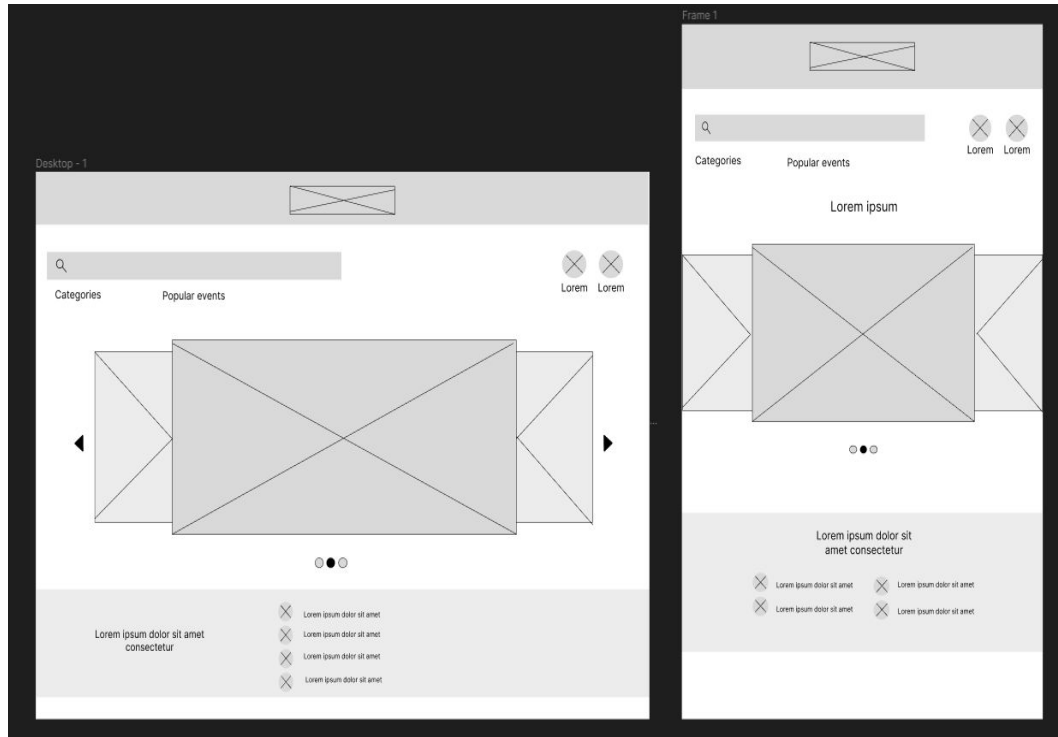


Easy access

Homepage is optimized for easy browsing through the carousel of images and nav menu options

Wireframe digitales

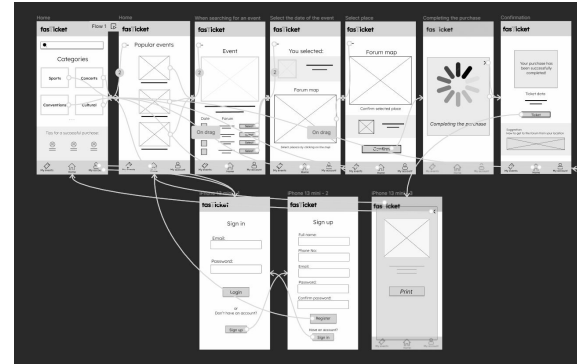
Variación de tamaño de pantallas



Prototipo de baja fidelidad

Conecté todas las pantallas involucradas en el flujo principal del usuario de seleccionar un evento y elegir el lugar, la fecha y posteriormente la confirmación.

Fui a diferentes usuarios para conocer sus puntos débiles, esto me ayudó mucho a mejorar el flujo.



View

<https://www.figma.com/file/sfLYmELnaBpbYfiPruH2Im/Untitled?type=design&node-id=0%3A1&mode=design&t=XKIYlk5Gb4iaDwgL-1>

Estudio de usabilidad: parámetros



Tipo de estudio:

Estudio de usabilidad no moderado



Locación:

Mexico, remote



Participantes:

5 participantes



Tiempo:

10-20 minutos

Estudio de usabilidad: hallazgos

Estos fueron los principales hallazgos arrojados por el estudio de usabilidad:

1

Etiquetas

No entendían las etiquetas.

2

Botones

Los que se supone que son botones, no se parecen a ellas.

3

Botón retroceso

No había ningún botón de retroceso.

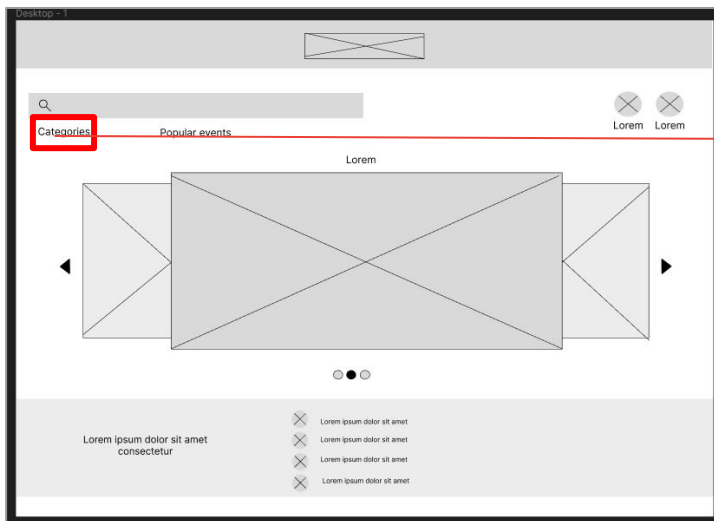
Refinación el diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

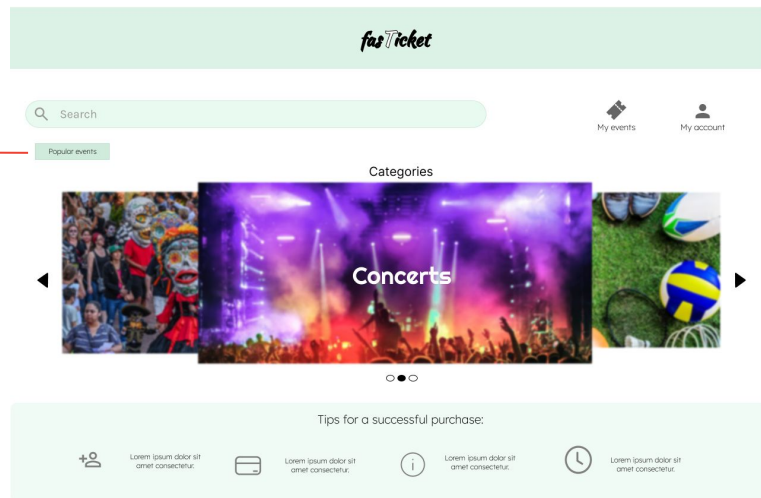
Maquetas

Gracias al estudio de usabilidad hice este cambio, los usuarios se confunden al buscar las categorías para buscar un evento, ya que en el carrusel estaban las categorías pero también en el encabezado estaba la etiqueta "categorías" por lo que decidí eliminarlo.

Before usability study



After usability study

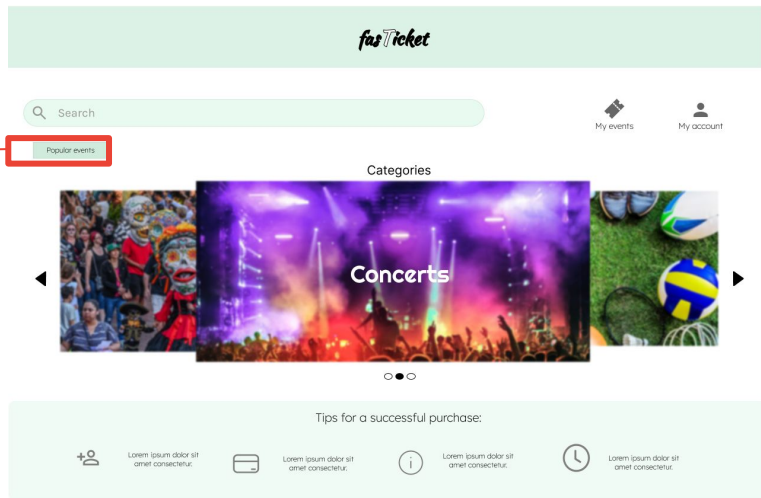
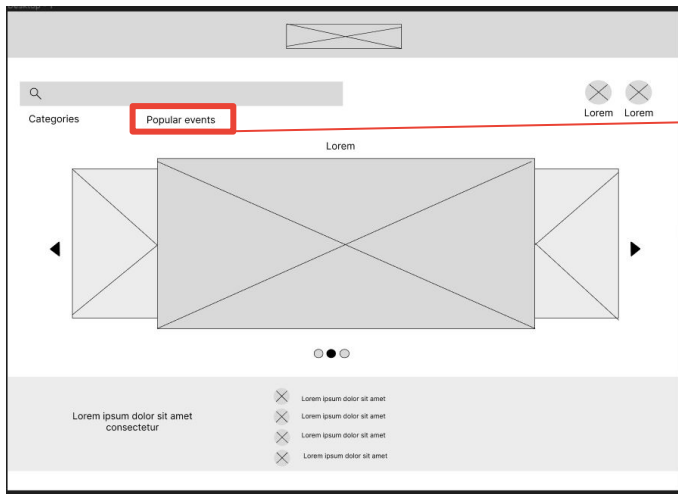


Maquetas

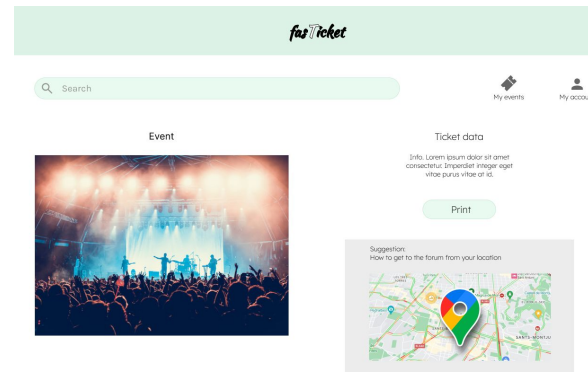
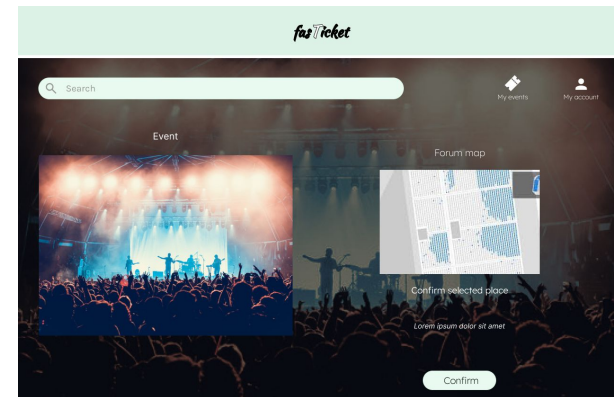
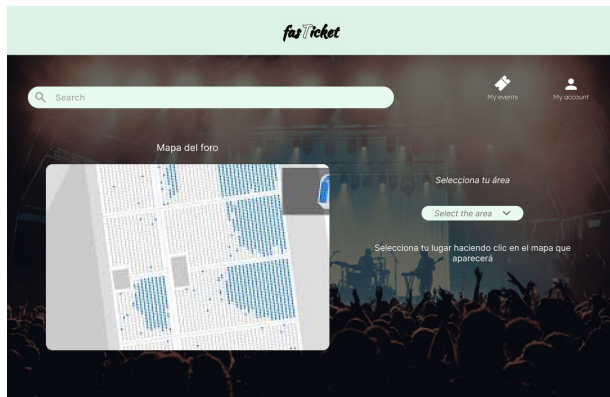
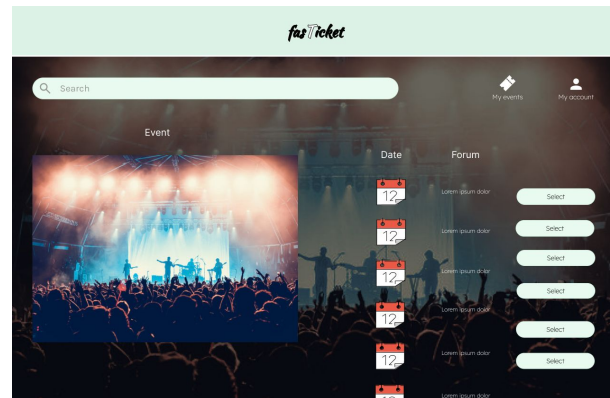
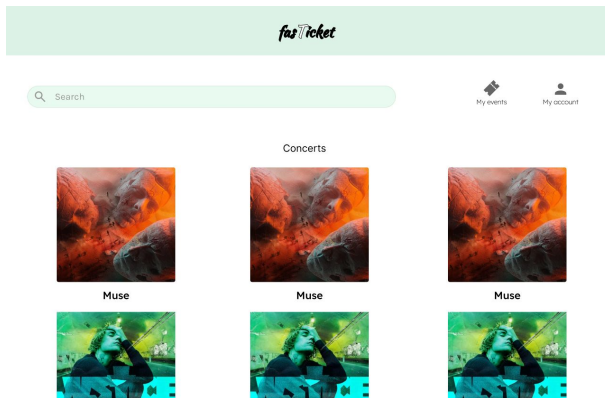
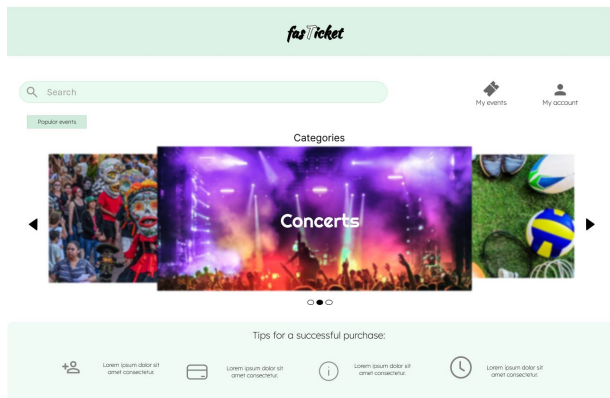
Para facilitar el flujo, en este caso los botones parecían solo subtítulos en lugar de botones, así que les di un mejor diseño.

After usability study

Before usability study

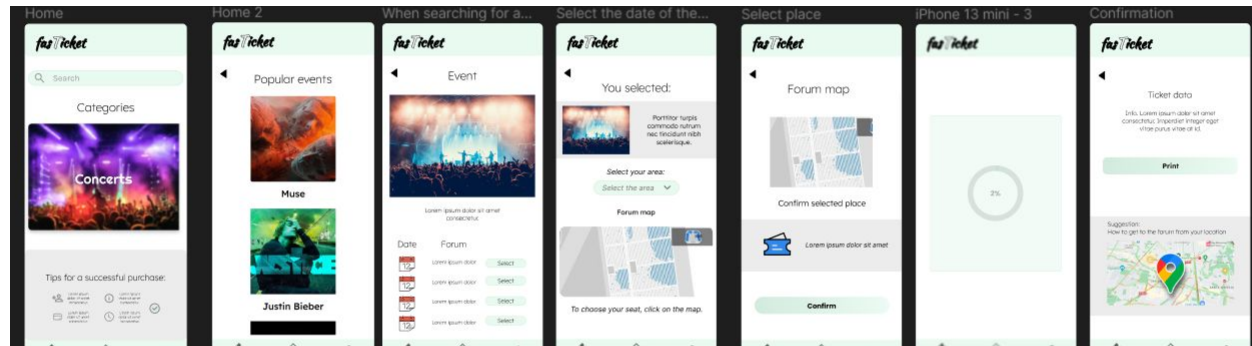
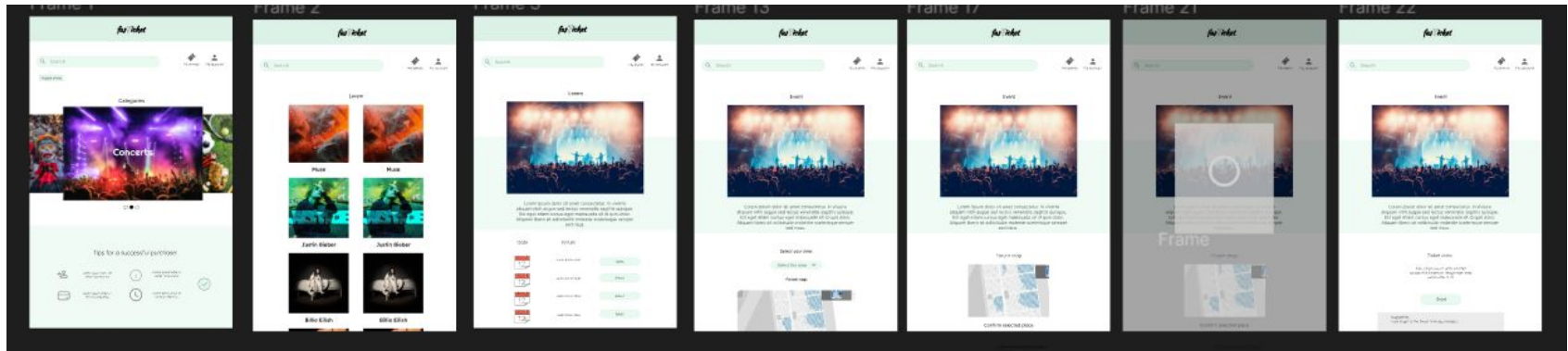


Maquetas: tamaño de pantalla original



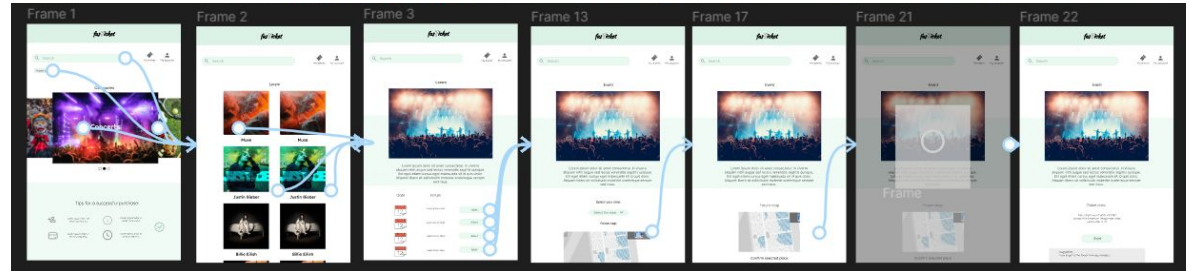
Maquetas: variaciones del tamaño de pantalla

Estos serán los diseños para dispositivos de otros tamaños, en realidad son pequeños cambios.



Alta fidelidad prototipo

Mi prototipo de alta fidelidad siguió el mismo flujo de usuarios que el prototipo de baja fidelidad e incluyó los cambios de diseño realizados después del estudio de usabilidad, así como varios cambios sugeridos por miembros de mi equipo.



Consideraciones accesibilidad

1

Utilicé títulos con texto de diferentes tamaños para una jerarquía visual clara.

2

Diseñe los botones para que sean visualmente atractivos.

3

Utilice una jerarquía clara para que el usuario pueda comprender el flujo.

Avanzando

- Conclusiones
- Próximos pasos

Conclusiones



Impacto:

Nuestros usuarios objetivo compartieron que la navegación por el diseño era intuitiva, más atractiva con las imágenes y demostraba una jerarquía visual clara.



Qué aprendí:

Aprendí que incluso un pequeño cambio de diseño puede tener un gran impacto en la experiencia del usuario. Lo más importante para mí es centrarme siempre en las necesidades reales del usuario al proponer ideas y soluciones de diseño.

Siguientes pasos

1

Realizar pruebas de usabilidad de seguimiento en el nuevo sitio web y así sabremos si el sitio tiene un mejor flujo.

2

Identificar áreas adicionales de necesidad e idear nuevas características para mejorar el sitio.

¡Conectémonos!



¡Gracias por revisar mi trabajo en la aplicación fasTicket!

Si desea ver más o desea ponerse en contacto, mi información de contacto se proporciona a continuación:

Email: ferbananda@gmail.com