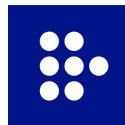


MUBI APP

Karen Bermudez

MUBI es una plataforma de streaming de películas que se destaca por ofrecer una selección exclusiva y cuidadosamente curada de películas independientes, clásicos del cine y obras de directores emergentes.

El principal objetivo de MUBI es proporcionar a su audiencia acceso a películas de alta calidad, seleccionadas por expertos, y ofrecer una experiencia cinematográfica única que fomente la exploración y el descubrimiento de nuevas obras y cineastas.



Criterios y heurísticas de usabilidad

Website/app URL

<https://mubi.com/es/ar>

Dispositivo

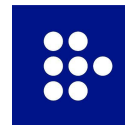
Móvil

Navegador

App/iOS

- 0** Sin problemas: no tiene problemas de usabilidad.
- 1** Problema menor: se solucionará cuando haya tiempo disponible.
- 2** Problema medio: se debería solucionar pero no es prioritario.
- 3** Problema alto: es importante solucionarlo por lo que se le debe dar alta prioridad.
- 4** Estado crítico: se debe solucionar lo antes posible.

Criterios y heurísticas de usabilidad



1. Visibilidad del estado del sistema

El sistema debería proporcionar información sobre su estado al usuario, para que este pueda tener el control sobre lo que está pasando en la pantalla y, por ejemplo, no interpretar como un error aquellos momentos de pausa donde el sistema está procesando la información.

Problemas:

Cuando no estas conectado a internet, salta una alerta que apenas ofrece información.

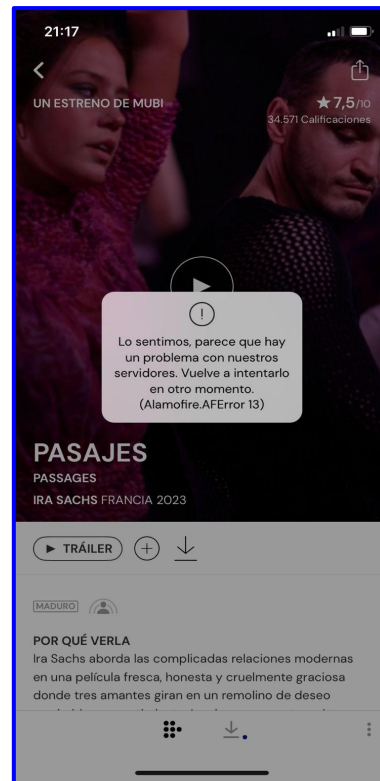
Simplemente indica que hay un problema con la aplicación, pero no proporciona detalles adicionales para ayudar a entender la situación.

Recomendaciones:

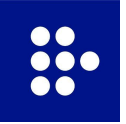
Proporcionar al usuario algunas sugerencias sobre cómo resolver el problema.

Por ejemplo: "Intenta reiniciar tu router o verificar la configuración de red en tu dispositivo"

2 Problema medio: se debería solucionar pero no es prioritario.



Criterios y heurísticas de usabilidad



2. Relación entre el sistema y el mundo real

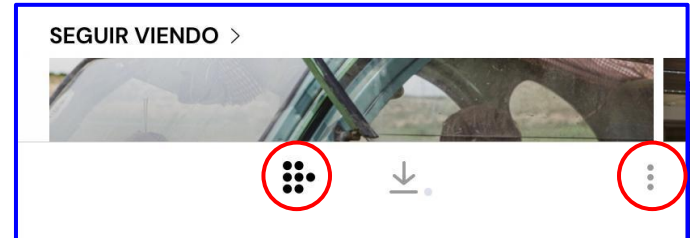
El sistema tiene que “hablar” el lenguaje del usuario con palabras o frases que a éste le sean familiares y que pueda reconocer con facilidad.

Problemas:

En cuanto a la iconografía algunos iconos pueden confundir al usuario ya que no son fáciles de reconocer. En la home se utiliza un icono con el logo de la aplicación cuando siempre se utiliza un icono de una casa.

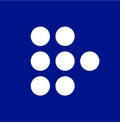
Y en el caso de la sección ajustes se utiliza el icono de los 3 puntitos cuando normalmente esta sección se representa con una tuerca.

Recomendaciones: Modificar los iconos para que estos coincidan con los que están habituados a usar.



2 Problema medio: se debería solucionar pero no es prioritario.

Criterios y heurísticas de usabilidad



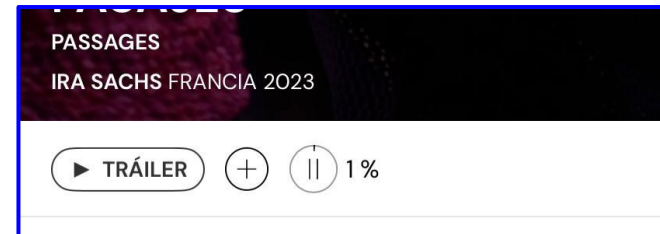
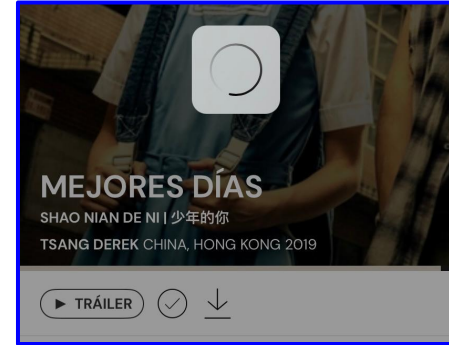
3. Control y libertad del usuario

Los usuarios pueden cometer errores y por eso ninguna acción que el usuario pueda llevar a cabo en una interfaz debería ser irreversible. Por esta razón no solo es buena práctica pedir confirmación antes de realizar acciones que puedan tener un cierto impacto, sino también permitir al usuario deshacerlas o cancelarlas.

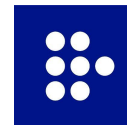
Problemas:

No aparece un mensaje de confirmación al tocar el botón de descargar película

Recomendaciones: Incluir un mensaje de confirmación para que el usuario pueda confirmar o cancelar antes de que inicie la descarga



Criterios y heurísticas de usabilidad



4. Consistencia y estándares

Los usuarios no deberían cuestionarse si acciones, situaciones o palabras diferentes significan en realidad la misma cosa.

Problemas:

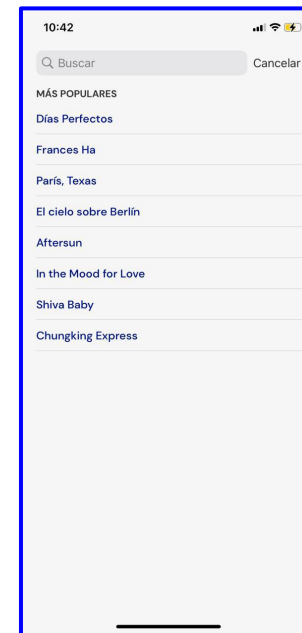
En ninguna parte de la aplicación se puede encontrar una sección para filtrar películas según el género.

En la home cada película ocupa un espacio muy grande en la pantalla del celular y hay que bajar mucho para poder ver más.

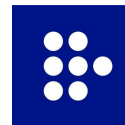
Recomendaciones:

Agregar una sección en la home, o dentro de la barra de búsqueda para poder filtrar películas según el género.

Reducir el espacio que ocupa cada película y no agregar tanto texto, ya que las personas normalmente no quieren leer, sino ver.



Criterios y heurísticas de usabilidad



5. Prevención de errores

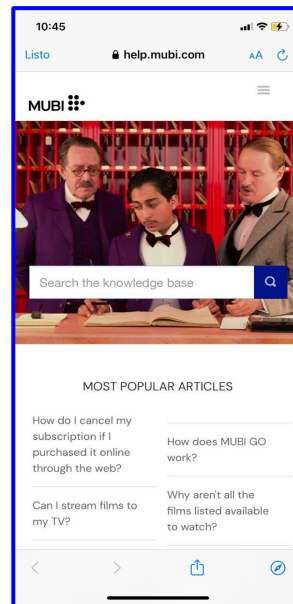
El sistema debe prevenir errores antes de que ocurran, ofreciendo mensajes claros y opciones de corrección.

Problemas:

Solo se puede acceder a la sección de ayuda con conexión WIFI y te redirige a una página web.

Recomendaciones:

Que el usuario pueda acceder fácilmente a la ayuda por medio de una sección en la nav bar

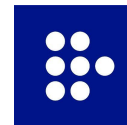


Con conexión



Sin conexión

Criterios y heurísticas de usabilidad



6. Reconocer en lugar de recordar

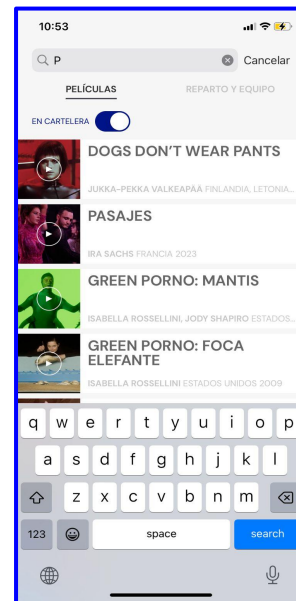
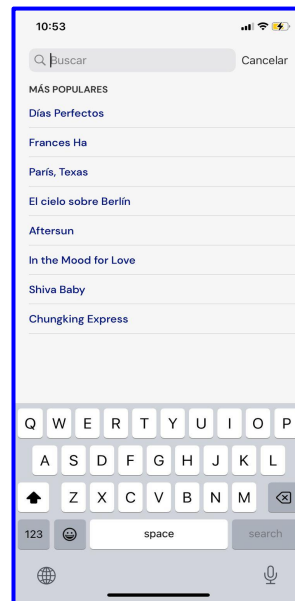
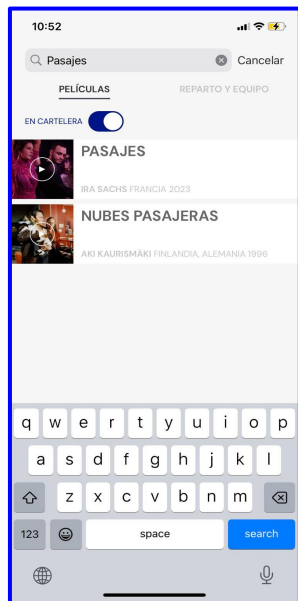
El sistema debería ayudar a los usuarios reconocer los elementos de la interfaz sin la necesidad de analizarlos cada vez al detalle, gastando más energías y tiempo.

Problemas:

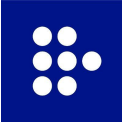
En la barra de búsqueda no quedan guardadas las búsquedas recientes.

Recomendaciones:

Agregar sección donde aparezcan las búsquedas recientes.



Criterios y heurísticas de usabilidad



7. Flexibilidad y eficiencia de uso

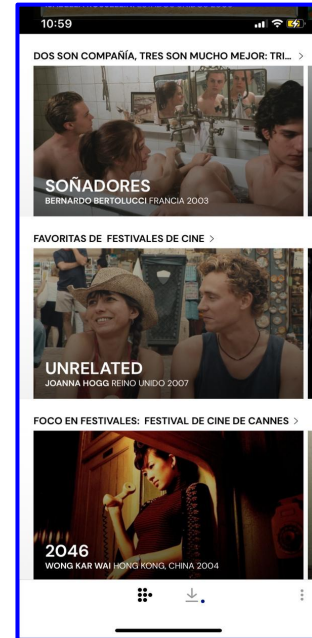
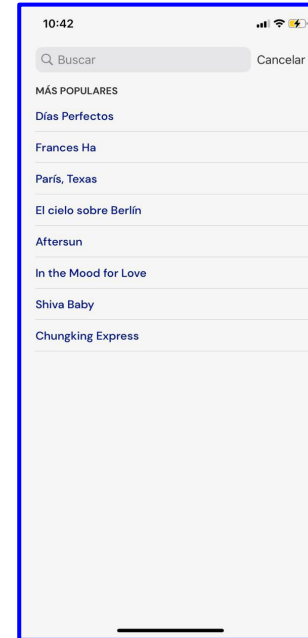
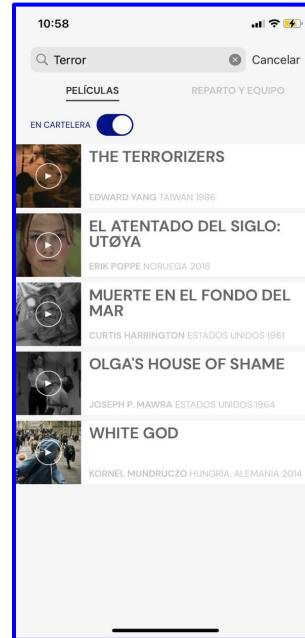
Esta buena práctica indica que el sistema debería proporcionar al usuario distintas maneras de llegar al contenido, aceleradores y acciones personalizadas. Además, el sistema debería amoldarse a la manera de trabajar de ambos usuarios expertos y novatos, sin penalizar a ninguno de los dos.

Problemas:

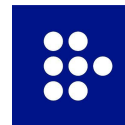
No existe un filtro para encontrar una película según su género. Las secciones de películas son muy diferentes a lo que acostumbra el usuario.

Recomendaciones:

Agregar un icono de filtro para que los usuarios puedan encontrar la película que desean según sus necesidades



Criterios y heurísticas de usabilidad



8. Estética y diseño minimalista

Para que el usuario disfrute visualmente de la app hay que mantener una interfaz relativamente limpia y sin distracciones visuales excesivas. Sin embargo, en algunas ocasiones, especialmente en la página de inicio, puede haber una sobrecarga de información debido a la presentación de múltiples películas simultáneamente.

Problemas:

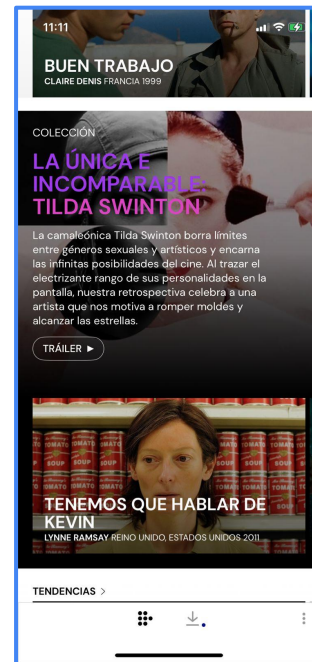
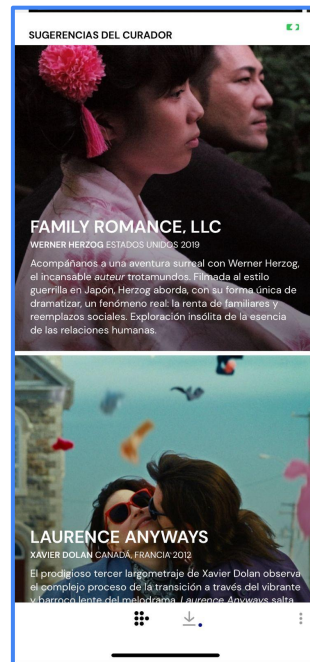
MUBI es otra app de streaming como las que conocemos, sin embargo cuando entramos a la aplicación, por el diseño de interfaz que tiene, sentimos que es muy distinta y más difícil de usar.

Por otro lado, los textos en las películas a veces son muy largos, y la lectura se encuentra delante del poster de la película, por lo que dificulta bastante la lectura.

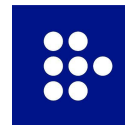
Recomendaciones:

Se podría modificar la página de inicio, tal vez presentando menos películas a la vez para reducir la carga visual.

Garantizar que el texto utilizado en la aplicación sea fácilmente legible, que la simpleza acompañe todas las pantallas de la aplicación, no solo los elementos, funciones e iconos.



Criterios y heurísticas de usabilidad



9. Ayudar a los usuarios a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores

Los errores forman parte del camino del usuario. No siempre puedes evitarlos usando los principios anteriores, pero sí puedes facilitar la experiencia cuando suceden.

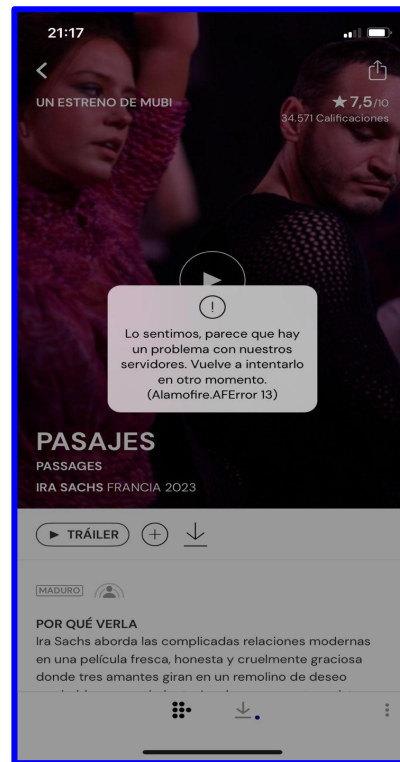
Permite que el usuario comprenda qué está pasando y cómo solucionarlo

Problemas:

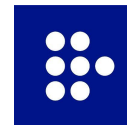
Cabe la posibilidad de que los usuarios se encuentren con errores en la reproducción de películas o series y para estas situaciones no hay ninguna sección de ayuda

Recomendaciones:

Se podría agregar como Netflix un botón en el menú de reproducción en el que el usuario pueda reportar aquellos problemas que pueda tener. En este menú existen una lista de problemas frecuentes, pero también ofrece un campo donde indicar nuevos problemas no sugeridos.



Criterios y heurísticas de usabilidad



10. Ayuda y documentación

El usuario debe poder “pedir ayuda” de una manera simple y rápida, en su idioma, sin tener que buscar el lugar donde aparezca esta función. Una vez encontrada, debería ser útil para la problemática, y en caso contrario ofrecer otro tipo de asistencia más personalizada.

Problemas:

Creo que la parte de la asistencia al usuario es correcta, pero podría ser más fácil de encontrar esta función y los usuarios no tendrán que buscarla, sino que lleguen a él/ella.

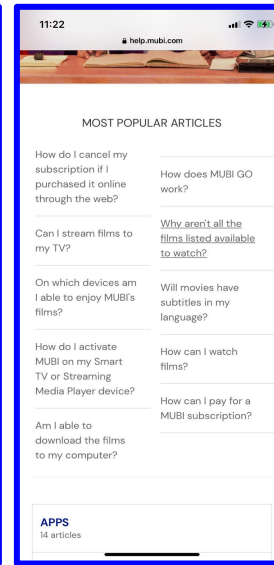
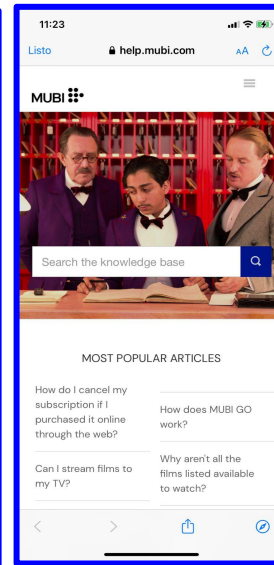
Sumado a eso, las FAQs se encuentran en Inglés, cosa que no se puede traducir y en el caso de no saber el idioma no tienes manera de entender y que realmente te sirvan de ayuda.

Recomendaciones:

Poner un asistente virtual o una sección donde aparezcan las preguntas frecuentes en la pantalla principal, por ejemplo un botón circular con un ? chiquito en la parte inferior izquierda o derecha de la pantalla.

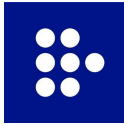
Poner una opción para que puedan seleccionar el idioma de preferencia, así el usuario puede utilizar la ayuda.

Problema alto. es importante solucionarlo por lo que se le debe dar alta prioridad.





ONBOARDING

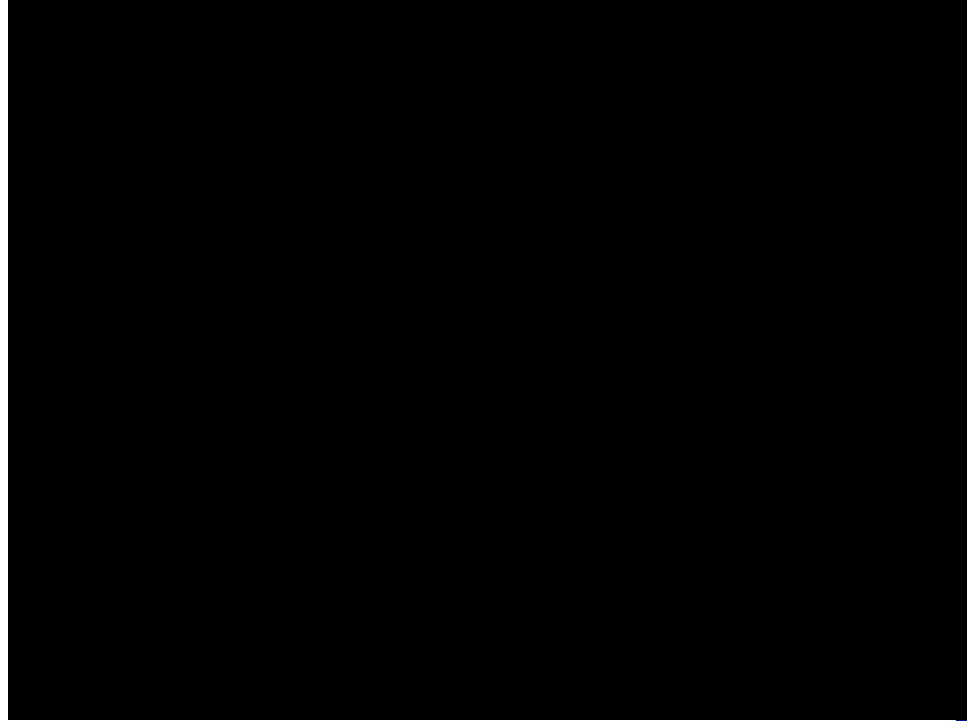


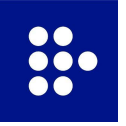
Onboarding

La aplicación cuenta con un video de algunos segundos con textos sobre la app. Este onboarding solo se muestra la primera vez que descargas MUBI, si uno la borra y la vuelve a instalar no se vuelve a mostrar.

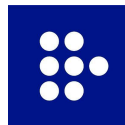
Por otro lado, cuando grabas la pantalla, la imagen se torna negra y no se muestra como se ve verdaderamente.

Creemos que no es necesario este Onboarding, podría simplemente aparecer una pantalla de inicio de sesión o registro.





GAMIFICATION



Gamification

La aplicación no cuenta con gamification, por eso nosotras planteamos una posible opción.

Como gamificación podríamos agregar un Pop-Up o ventana modal que se abra al momento de elegir una película, donde nos explique beneficios podemos tener al seguir las reglas de interacción, “recomendá esta película y cada 10 reproducciones recomendadas podrás ver un estreno antes que los demás”.

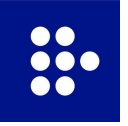
Recomendá esta película y cada 10 reproducciones recomendadas podrás ver un estreno antes que los demás.



Recomendá



Reproducir



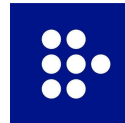
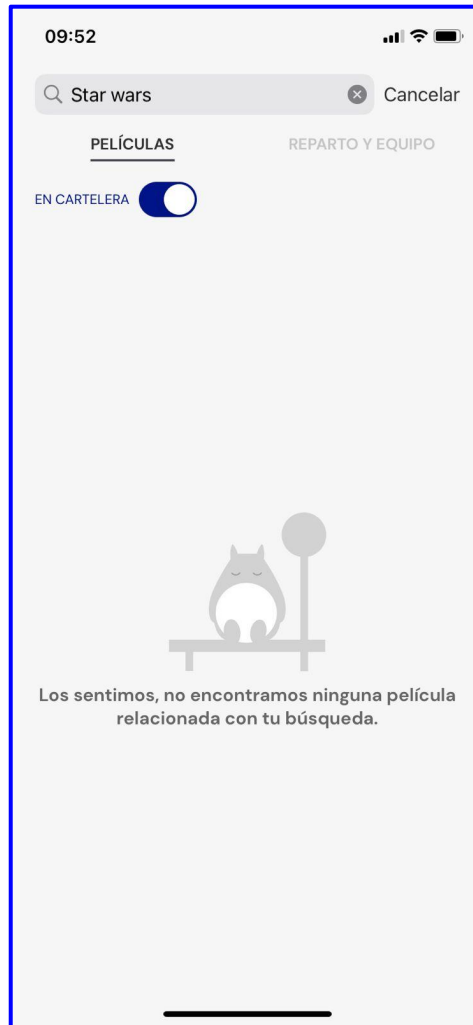
EMPTY STATES

Empty states

Cuando una búsqueda no llega a su resultado

Cuando sucede esto simplemente no hay respuesta a la búsqueda y junto con el mismo dibujo que aparece en otros empty states de la app, un texto comentando que no encontraron la película buscada.

Una buena manera de mejorar esto sería si me ofrecerían películas con títulos similares (ya que capaz busque mal el nombre de la película) o también, películas con similar temática.

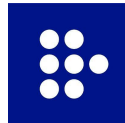
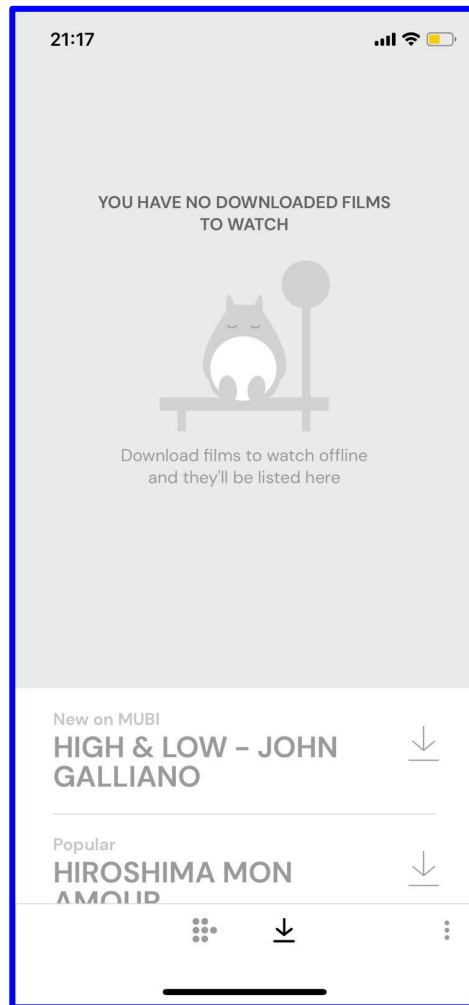


Empty states

Cuando no descargaste ninguna película aún

En esta situación como todavía no había descargado ninguna película me aparece un dibujo y un texto avisando que no hay películas descargadas, que si quisiese podría descargarlas y verlas offline.

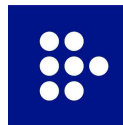
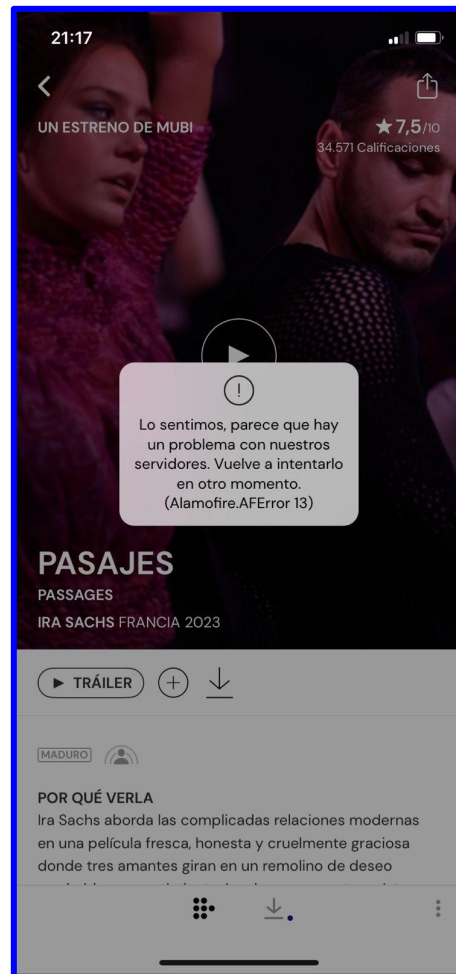
También me da una serie de opciones para descargar directamente desde esta pantalla



Empty states

Cuando no hay buena señal o WIFI

Cuando no tienes internet, salta una alerta que apenas ofrece información. Simplemente indica que hay un problema con la aplicación, pero no proporciona detalles adicionales para ayudar a entender la situación.





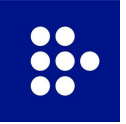
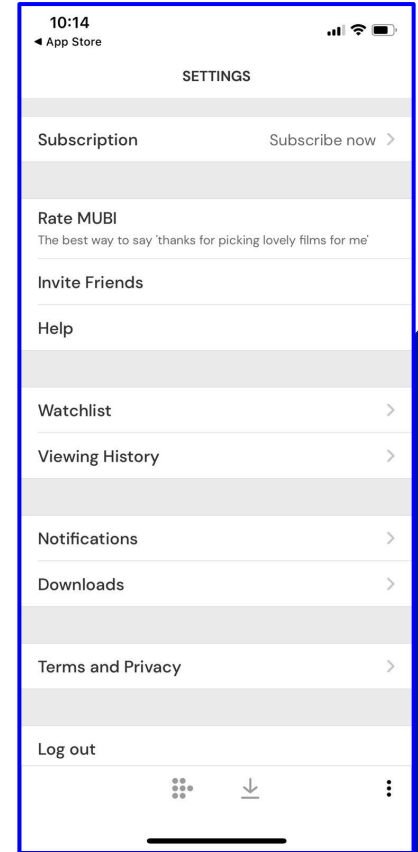
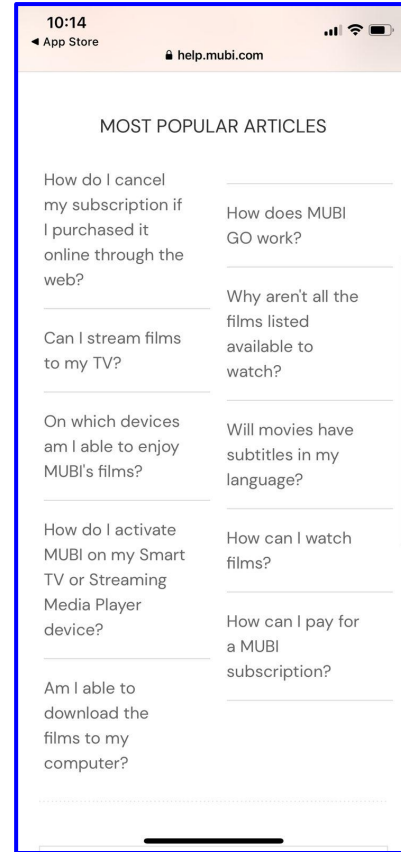
ACCESIBILIDAD

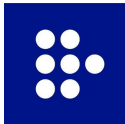
Accesibilidad

Idioma

El lenguaje de la app es en Ingles y no hay configuración para modificarlo. Eso afecta mucho al usuario ya que si no maneja el idioma le va a costar poder utilizar la aplicación sin problemas.

Sumado a esto, lo que nos parece más grave es que en la sección de ayuda (que, esta muy difícil de encontrar) tambien se encuentran todas las preguntas en Ingles y si no entiendes la verdad es que la “ayuda” no está ayudando sino entorpeciendo y frustrando más al usuario.

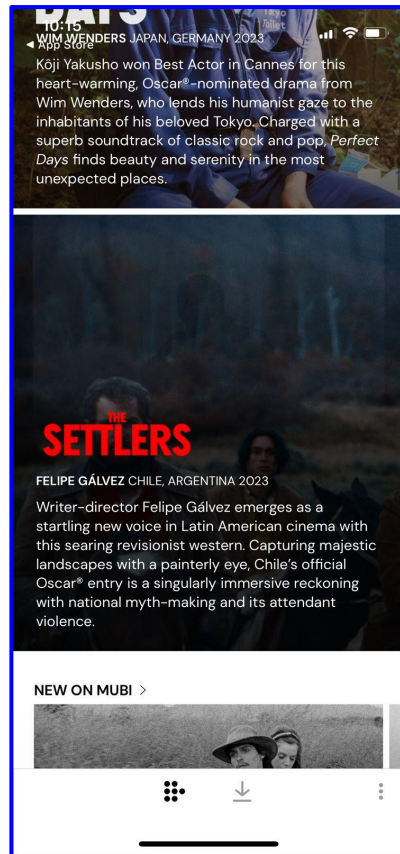
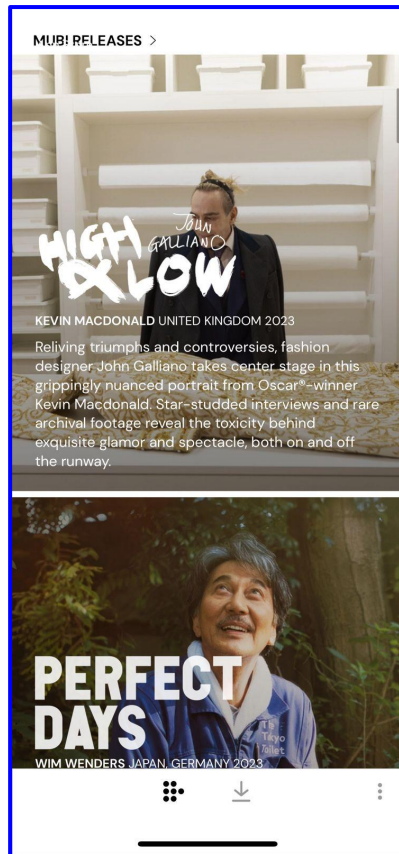




Accesibilidad

Legibilidad de los textos

Los textos largos en la aplicación suelen verse haciendo un “resumen” de la película. Creemos que aparte de no tener buen contraste con la mayoría de las películas ya que utilizan el texto sobre la portada de cada film, estos párrafos podrían ser mucho más cortos y no obstruir tanto la vista del usuario.



¡MUCHAS GRACIAS!