

SoundPass diseño de aplicación

Catalina Cisternas

Descripción general del proyecto



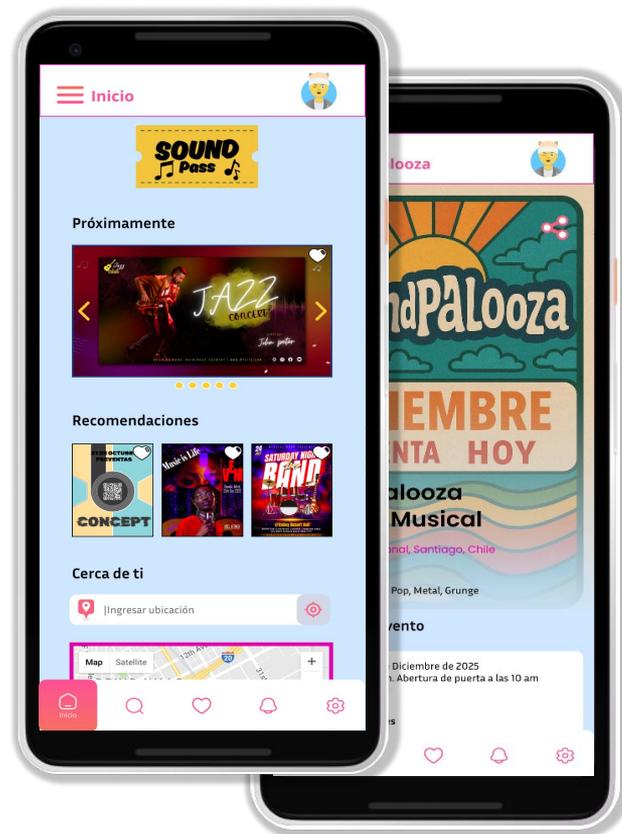
El producto:

SoundPass es una aplicación que comenzó con la venta de entradas para recitales de Rock, pero que con el tiempo se ha ido expandiendo para abarcar diversos tipos de eventos musicales. La venta de entradas sigue siendo su objetivo principal.



Duración del proyecto:

Junio 2024 hasta Junio 2025



Descripción general del proyecto



El problema:

Los usuarios necesitan administrar notificaciones y personalizar preferencias en la aplicación. Otros usuarios tienen la necesidad de tener un mapa a disposición para saber llegar a los eventos.



El Objetivo:

Crear una aplicación que sea capaz de entregar al usuario un servicio de venta de entradas que sea agradable e intuitivo de usar y que además podamos cumplir con todas sus expectativas.

Descripción general del proyecto



Mi rol:

Diseñador UX para el proyecto SoundPass App.



Responsabilidades:

Realización de entrevista, creación de wireframes, creación de prototipos de baja fidelidad y de alta fidelidad, realización de estudios de usabilidad e iteración de diseños.

Comprendiendo al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Problemas
- Mapas de experiencias de usuarios

Investigación: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para comprender a los usuarios para los que diseñe y sus necesidades. Un grupo principal de usuarios identificado a través de la investigación fueron los adultos entre 18 y 40 años que tienen interés en asistir a eventos musicales en su tiempo libre.

Esta investigación arrojó como resultado que los usuarios no cuentan con una aplicación móvil cómoda para realizar este tipo de compras. Además, debido a que en Chile la mayoría de los eventos se realizan en la capital (Santiago), muchos usuarios no saben movilizarse dentro de dicha ciudad y les gustaría tener la posibilidad de ver un mapa de fácil acceso. Otro problema recurrente al que se enfrentan los usuarios es a la necesidad de recibir notificaciones cuando se acerque una preventa/venta o la fecha de su evento favorito.

Investigación

1

Notificación

Los adultos con agenda ocupada, sea por trabajo o por motivos personales y los estudiantes universitarios, necesitan la opción de notificaciones dentro de la aplicación

2

Mapa

Los usuarios necesitan un mapa para saber llegar a su destino, tanto en auto particular como en locomoción pública.

3

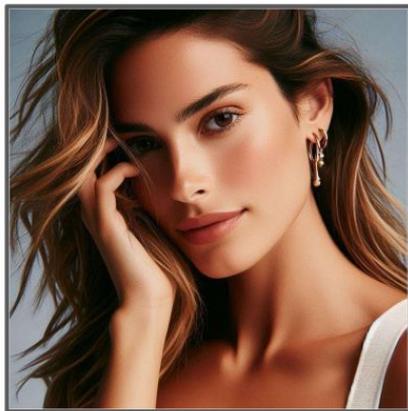
Compra

Los usuarios, no suelen contar con una aplicación de celulares para comprar por lo que su experiencia en este tipo de compras no ha sido agradable.

Persona: Nicole Serrano

Planteamiento del problema:

Nicole es una madre emprendedora con una agenda muy ocupada que necesita recibir una notificación cada vez que se acerque la fecha de una preventa/venta porque quiere comprar su entrada a tiempo y no correr riesgo de quedar sin cupo.



Nicole Serrano

Age: 38 años
Education: Contabilidad y marketing
Hometown: Chile, Providencia
Family: Un hijo de 12 años
Occupation: Emprendedora

“Mi hijo es el pilar de mi vida. Cada día es un nuevo desafío y un nuevo aprendizaje”

Goals

- Le gustaría asistir a conciertos con su hijo de forma segura.
- Necesita tener un equilibrio entre su trabajo y su vida personal.
- Quiere darle experiencias inolvidables a su hijo.

Frustrations

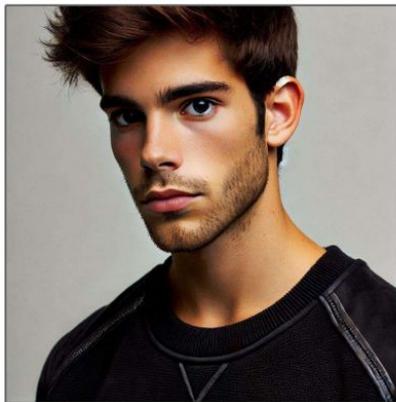
- “Cuando el sistema de pago se cae es desesperante perder el lugar en la fila”
- “Suelo olvidar las fechas para comprar preventas debido a mi ocupada agenda”

Nicole es una mujer muy ocupada la mayor parte del tiempo, entre el trabajo y los ocuparse de su hijo del hogar. Le gustan los recitales de música en vivo pero no siempre se entera a tiempo de estos porque no suele estar pendiente de ello. Escuchar música es algo que disfruta hacer en familia.

Persona: Kevin Gómez

Planteamiento del problema:

Kevin es un estudiante universitario de región lejana a la capital que necesita obtener información sobre locomoción al asistir a un concierto porque quiere evitar perderse en una ciudad que no conoce.



Kevin Gómez

Age: 20 años
Education: Superior incompleta
Hometown: Chile, Temuco
Family: Vive con sus padres
Occupation: Estudiante universitario de Kinesiología

“Busco oportunidades para disfrutar la vida en todo momento”

Goals

- Estudiar es su meta definitiva. Le gustaría encontrar trabajo en un gimnasio.
- Quiere ser informado cuando existan descuentos para estudiantes en conciertos
- Le gustaría que la app le ofrezca información para llegar a los recintos

Frustrations

- “La mayoría de los conciertos son en Santiago y al ser de región suelo perderme en la ciudad”
- “Me estresa no saber qué locomoción debo tomar al salir de un concierto”

Kevin es un joven entusiasmado por vivir nuevas experiencias y aventuras que lo lleven a sentir una gran variedad de emociones. Al ser estudiante debe cumplir con sus obligaciones e idealmente encontrar el momento oportuno para no dejar de lado sus estudios pero igualmente asistir a buenos eventos.

Mapa del recorrido del usuario

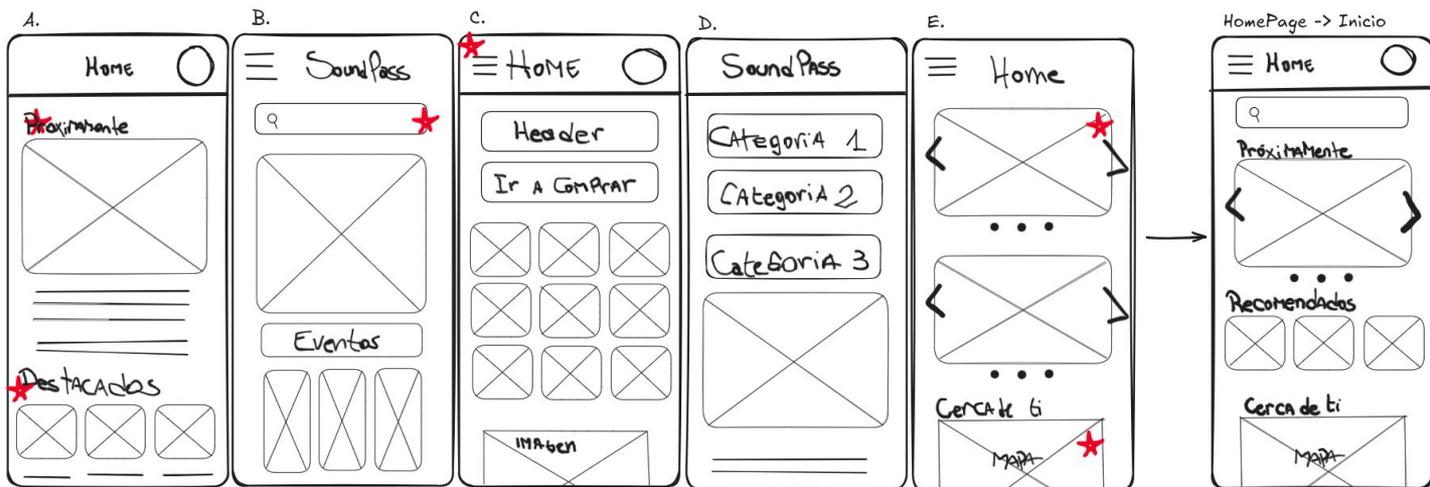
El mapa de recorrido de Nicole.

Persona: Nicole Serrano Objetivo: Comprar entradas a un concierto a través de la app, a tiempo para no quedar sin cupo.					
ACCIÓN	Enterarse del concierto	Buscar el concierto en la app	Acceder a comprar	Realizar el pago	Recibir información adicional
LISTA DE TAREAS	A. Entrar a la app B. Iniciar sesión en caso de no tener una sesión previa C. Si es un usuario registrado y necesita accesibilidad su perfil estará personalizado para que su experiencia sea adecuada.	A. Hacer click en el buscador B. Escribir el nombre de la banda de su interés C. Acceder al evento D. Leer la información necesaria para saber si podrá asistir (hora y fecha del evento)	A. Hacer click en botón de comprar B. Seleccionar sector/asiento, cantidad, etc C. Rellenar datos de contacto	A. Seleccionar método de pago B. Ingresar datos según corresponda	A. Recibir el comprobante y sus entradas virtuales B. Recibir recomendaciones si así lo desea
ADJETIVO DE SENTIMIENTO	Frustración porque generalmente se entera tarde y se pierde las preventas	Nervios y ansiedad por no saber si todavía queda entradas disponibles	Nervios porque de todas formas debe haber muchas personas comprando y no quiere quedar sin cupo	Ansiedad y preocupación porque ya le ha pasado que se cae el sistema de pago y debe volver a intentarlo desde cero	Felicidad, tranquilidad, satisfacción. Ya tiene sus entradas.
OPORTUNIDADES DE MEJORA	Debe recibir una notificación cada vez que se realiza un concierto y que pueda personalizar o filtrar según sus artistas preferidos.	Se podría informar el porcentaje de stock que queda cuando encuentra la banda en el buscador o dentro del mismo evento	Sus datos podrían estar previamente guardados en su sesión, así evita llenarlos de nuevo. Debe tener permitido modificarlos si lo desea.	Sería ideal guardar el puesto en la fila virtual (si es que existe) para que en caso de caída de sistema no pierda su oportunidad y vuelva a intentarlo	Mostrar información sobre mapas del recinto, cómo llegar y qué locomoción tomar en caso de no tener vehículo propio. Información de estacionamientos, etc.

Esquemas de páginas

Para la pantalla de inicio, prioricé una barra de búsqueda de rápido acceso, eventos próximos, recomendados y un mapa con eventos cercanos al usuario.

Y una barra con menú y perfil de usuario en la parte superior



Se utilizaron estrellas para marcar los elementos de cada boceto que se utilizarían en los wireframes digitales iniciales.

Esquemas digitales

A medida que avanzaba la fase de diseño inicial, me aseguré de basar los diseños de pantalla en los comentarios y los hallazgos de la investigación de usuarios.

Buscador rápido de eventos

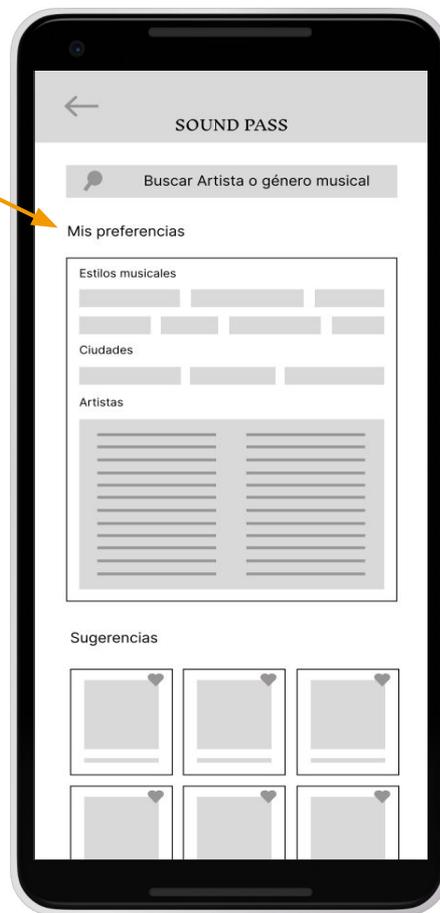


Sección con mapa para eventos cercanos.

Esquemas digitales

Darle la posibilidad al usuario de personalizar sus preferencias fue una de las características que decidieron incorporarse en la aplicación

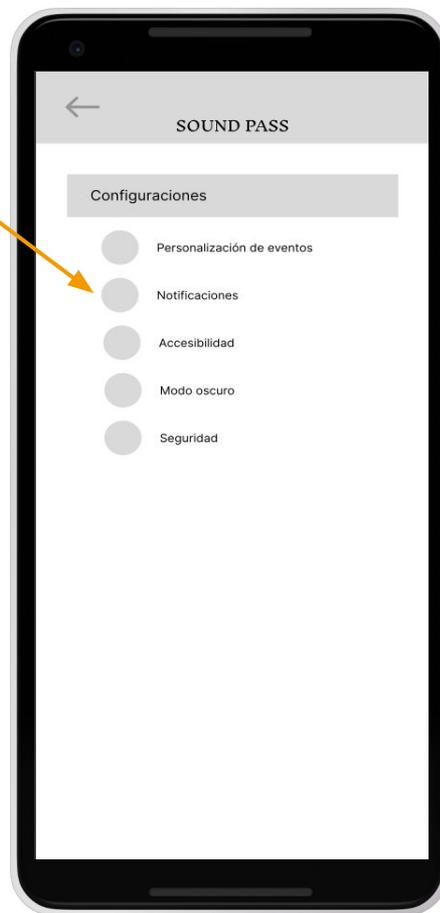
Sección de personalizaciones para el usuario



Esquemas digitales

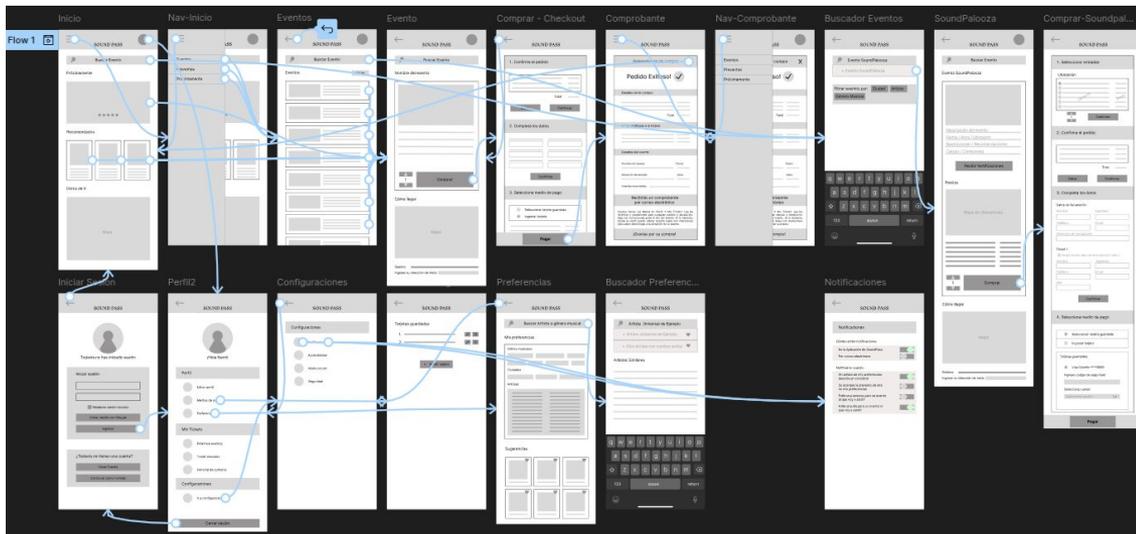
Darle la posibilidad al usuario de personalizar sus notificaciones fue otra de las funciones que se decidieron incorporar.

Sección de configuración de notificaciones



Prototipo de baja fidelidad

Utilizando el conjunto completo de wireframes digitales, creé un prototipo de baja fidelidad. El flujo de usuario principal que conecté fue la compra de entrada para un evento, para que el prototipo pudiera utilizarse en un estudio de usabilidad.



Vista del prototipo de SoundPass

[Prototipo SoundPass](#)

Estudios de usabilidad: hallazgos

Realicé dos rondas de estudios de usabilidad. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a guiar los diseños, desde los wireframes hasta las maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban refinarse.

Hallazgos ronda 1

- 1 Los usuarios necesitan más opciones para personalizar notificaciones
- 2 Los usuarios necesitan mejores opciones para personalizar sus preferencias
- 3 Los usuarios necesitan más opciones para los filtros de búsqueda

Hallazgos ronda 2

- 1 El botón para comprar evento debe ser más visible.
- 2 Los colores utilizados no facilitan la accesibilidad

Refinando el diseño

- Maquetas
- Prototipo de alta fidelidad
- Accesibilidad

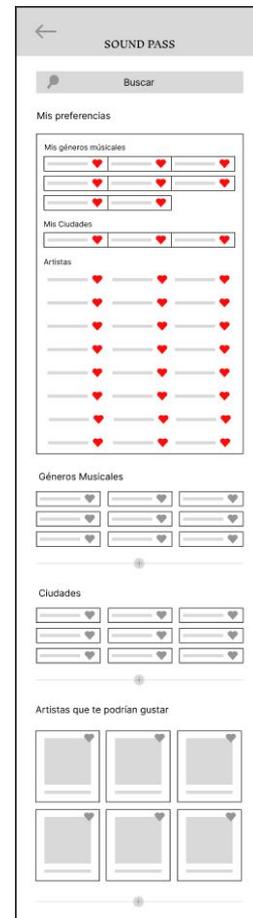
Maquetas

Luego del **primer estudio de usabilidad** se refinaron las maquetas para que las preferencias del usuario fueran más personalizadas.

Antes



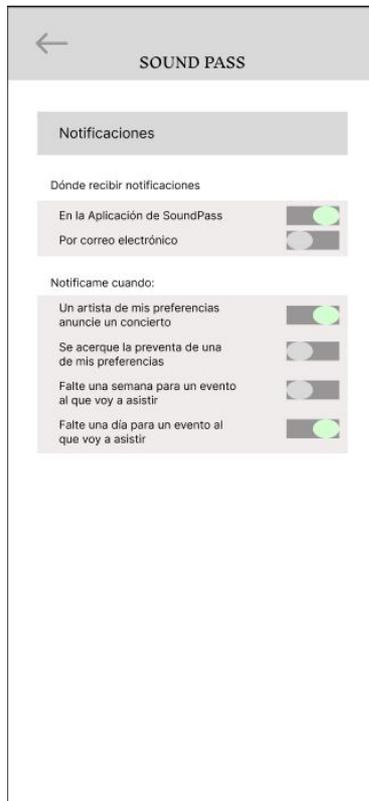
Después



Maquetas

Luego del **primer estudio de usabilidad** se refinaron las maquetas para que las notificaciones del usuario fueran más personalizadas.

Antes



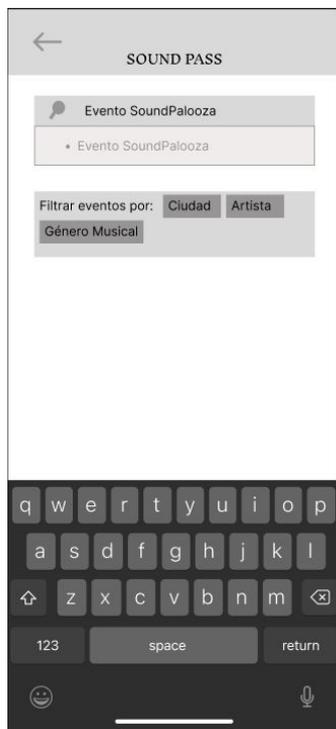
Después



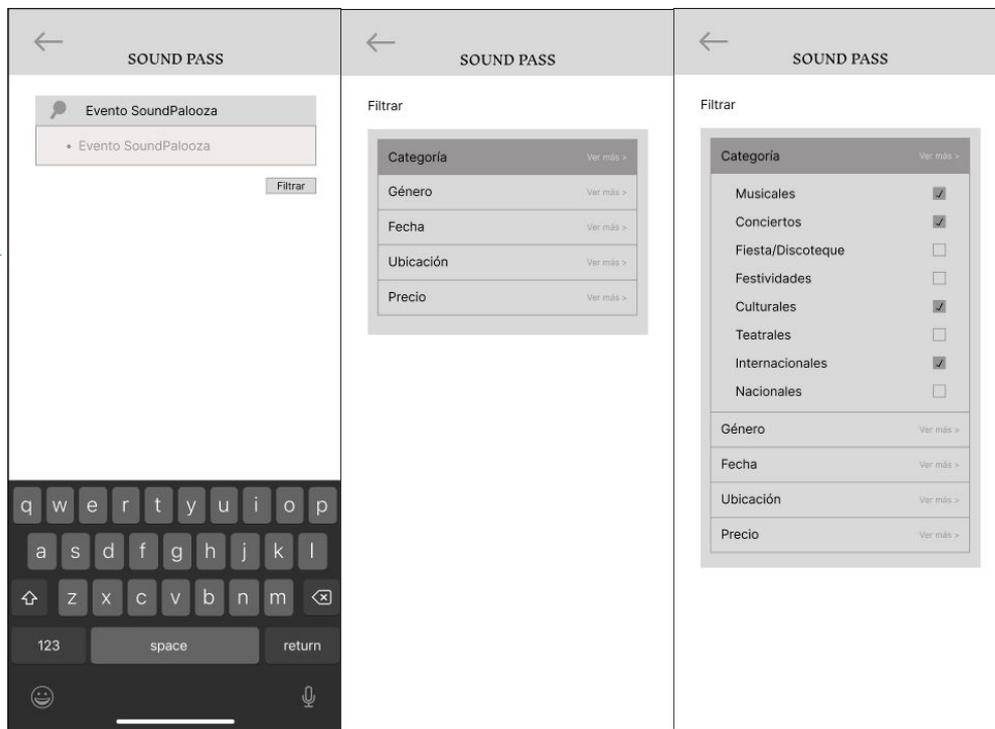
Maquetas

Luego del primer estudio de usabilidad se refinaron las maquetas para que los filtros de búsqueda le dieran más opciones al usuario.

Antes



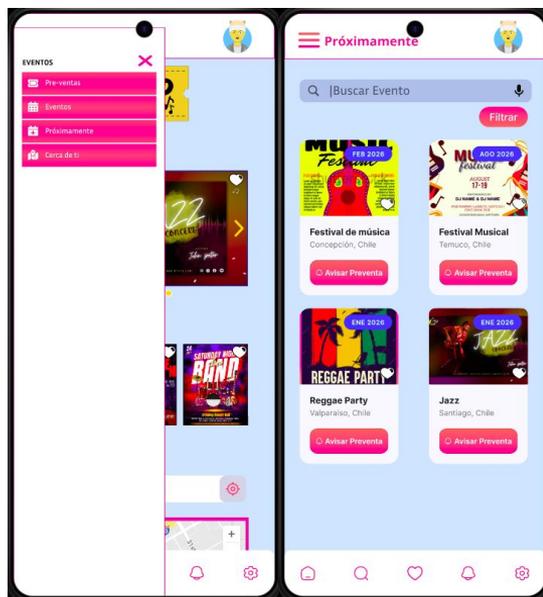
Después



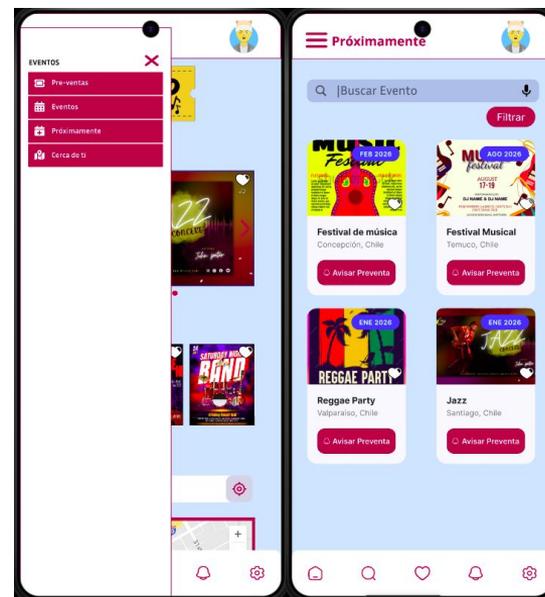
Maquetas

En el segundo estudio de usabilidad se modifica el color utilizado para destacar y llamar a la acción

Antes



Después

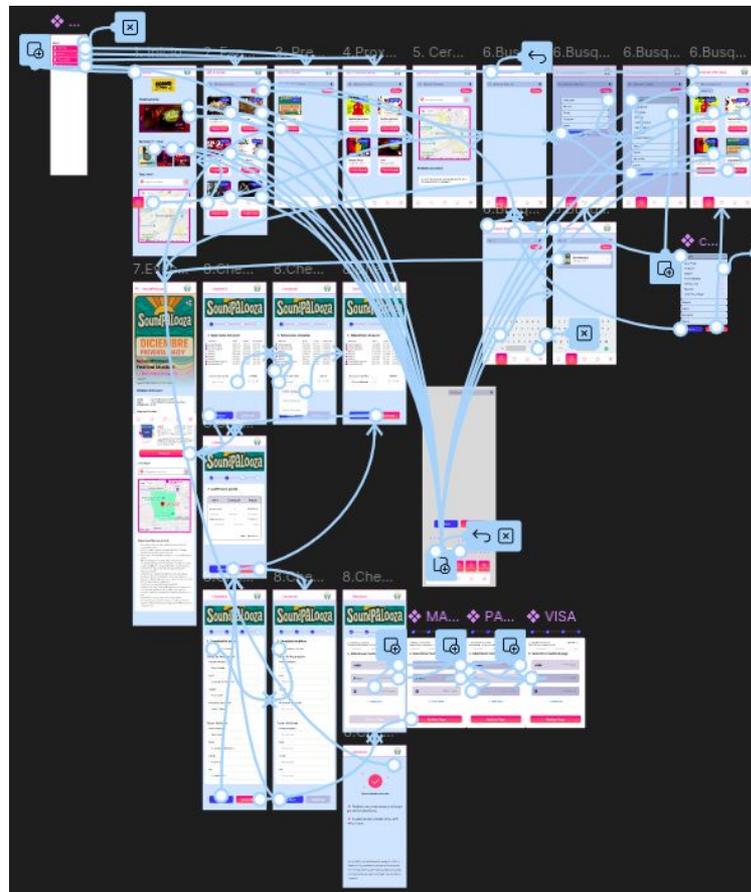


Prototipo de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más claros para comprar entradas y aplicar filtros de una manera más específica.

Vista del prototipo

[Prototipo SoundPass](#)



Consideraciones de accesibilidad

1

Se utilizó la herramienta de WebAIM: Contrast Checker para utilizar un color que cumpla con niveles de contraste de mejor accesibilidad

2

Se utilizan íconos para mejorar la navegación

3

Se utilizan imágenes de tamaño adecuado para acompañar la navegación.

Avanzando

- Próximos pasos

Conclusiones



Impacto:

Los usuarios se sienten cómodos al utilizar la App para comprar entradas a los eventos de su interés y el incorporar las diferentes opciones de personalización ha sido un acierto.



Qué aprendí:

Realizando el diseño de la aplicación de SoundPass aprendí que las primeras ideas son solo el comienzo del proceso. Los estudios de usabilidad son una parte fundamental para crear una App funcional y que brinde una buena experiencia al usuario.

Siguientes Pasos

1

Realizar un nuevo estudio de usabilidad para asegurar que las nuevas modificaciones tienen un impacto positivo en la experiencia de los usuarios.

2

Realizar nuevas investigaciones para descubrir nuevas áreas que abordar en el desarrollo del diseño de la App.