



Universidad de Ciencias
y Artes de América Latina

FACULTAD DE DISEÑO

CARRERA PROFESIONAL DE DISEÑO GRÁFICO PUBLICITARIO

TRABAJO FINAL DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

“Interfaces en servicios de streaming”

AUTOR:

Alonso Manuel Kohatsu Vera

DOCENTE:

Diego Armando Sotelo Flores

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ÁREA: Diseño gráfico publicitario

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: 11. Interfaces intuitivas

LIMA-PERÚ

Tabla de Contenidos

1. Introducción
2. Planteamiento del problema
3. Inmersión inicial en el campo
4. Concepción del estudio
5. Definición del elemento
 - 5.1 Interfaces de usuario
 - 5.1.1 Interfaces intuitivas
 - 5.1.2 Diseño de interfaces
 - 5.1.3 Herramientas
 - 5.1.4 Elementos
 - 5.2 Plataformas de streaming
 - 5.2.1 Plataformas más usadas
6. Recolección de datos
7. Análisis de datos y resultados
8. Conclusiones
9. Referencias

1. Introducción

En la actualidad, una gran cantidad de hogares optan por contratar servicios de streaming de video como plataforma de entretenimiento, incluso reemplazando el servicio de cable tradicional por esta nueva alternativa. Desde Netflix hasta YouTube, estamos atravesando una nueva etapa de distribución de entretenimiento, que nos permite disfrutar de contenido en cualquier lugar y en cualquier momento a través del internet. Pero, ¿cómo sabemos cómo navegar e interactuar con una de estas plataformas sin necesitar un manual? Gracias al desarrollo de las interfaces la mayoría de las personas pueden navegar a través de distintas plataformas sin pensar en cada acción que realiza.

En este ensayo se investigarán las interfaces de las plataformas de streaming que usamos todos los días, y así entender cómo funcionan, y como logran ser intuitivas y fáciles de entender.

2. Planteamiento del problema

¿Qué elementos conforman las interfaces de las plataformas de streaming, y como es que estas llegan a ser intuitivas?

3. Inmersión inicial en el campo

Una interfaz de usuario son todos aquellos elementos visuales, sensoriales y controles que una máquina posee, permitiendo que un usuario pueda interactuar con este producto. Por ejemplo, la pantalla, los parlantes y el control remoto podrían considerarse como parte de la interfaz de usuario de un televisor; o los menús, la posición de los textos y los enlaces que se pueden usar, forman partes de la interfaz de una página web.

El diseñador de la interfaz tiene el objetivo de ordenar lo que el usuario ve al interactuar con el producto, teniendo en cuenta las preferencias de los usuarios, de manera que una plataforma sea interactiva, fácil de entender, efectiva y visualmente agradable. Al crear una interfaz funcional, el usuario no se da cuenta de cómo interactúa con el producto. En cambio, una interfaz mala causa inconveniencias en el usuario.

La interfaz de usuario es uno de los componentes principales del desarrollo de un sistema interactivo. Si una interfaz no tiene un buen desarrollo, esta puede llevar a la plataforma para la que fue diseñada a la pérdida de usuarios e incluso al fracaso.

El diseño visual es una parte muy importante en el diseño de una interfaz, pero el diseño debe enfocarse principalmente en la interacción que tendrá con el usuario.

Si algún elemento de una interfaz no cumple una función ni comunica algo, debería ser eliminado. Si no comunica correctamente, debería ser replanteado y rediseñado. Además, los elementos siempre deben ser elegidos principalmente por su funcionalidad, y no por su atractivo.

El streaming es la tecnología que permite que un archivo de audio o de video pueda ser accedida desde cualquier dispositivo a través del internet, sin la necesidad de descargar el archivo previamente.

Un servicio de streaming de video, es un servicio de entretenimiento que permite que un cliente disfrute de programas de televisión, películas, documentales, entre otros a través de internet, permitiendo que el usuario disfrute del catálogo desde distintos dispositivos.

Estos servicios, en la actualidad, se presentan como una alternativa a la televisión de cable tradicional, dando al usuario la libertad de elegir el contenido que quiere ver cuando quiera. El acceso a estos servicios suele ser a partir de suscripciones de pago.

Algunos ejemplos de plataformas de streaming de video son Netflix, YouTube, Hulu o Disney+

Un buen ejemplo de interfaz de usuario es la interfaz de Netflix al ser usada en una computadora, la cual permite tener un mayor control que un televisor, y al ser más grande, permite mostrar más contenido que un celular.

En la plataforma se observa una estructura simple, que muestra una gran cantidad de contenido, pero con un punto de atención claro, textos fácilmente legibles, una gran interactividad, menús fáciles de entender y una navegación sencilla e intuitiva.

4. Concepción del estudio

Esta investigación se realizará a través de la investigación cualitativa. Este es un método de investigación que recoge información mediante entrevistas, conversaciones, registros, etc., con el objetivo de entender un tema con una mayor profundidad. Este tipo de investigación es usada principalmente en las ciencias sociales, porque permite que el investigador observe y analice los comportamientos en un contexto natural, además de comprender diversos puntos de vista. Es una investigación interpretativa y flexible que puede cambiar a lo largo del trabajo.

5. Definición del elemento

5.1 Interfaces de usuario:

Las interfaces de usuario son todos los elementos que percibimos a través de nuestros sentidos de un producto digital, a través de los cuales un usuario interactúa y se comunica con la plataforma. El objetivo de una interfaz es permitir que quien use la plataforma pueda utilizarla sin dificultad, navegando a través de esta de manera inconsciente y de manera intuitiva. “La interfaz de usuario es un medio de comunicación entre una persona usuario de un sistema informático y este último, refiriéndose en particular, al empleo de los dispositivos de entrada/salida con software de soporte.” (Fernández, Angós y Salvador, 2001, p.2).

5.1.1 Interfaces intuitivas:

Intuitivo se refiere a "Facultad de comprender las cosas instantáneamente, sin necesidad de razonamiento." (Real Academia Española, s.f., definición 1)

Una interfaz intuitiva se puede definir como una interfaz en la que el usuario no tiene que usar el razonamiento, ya que está hecha de manera que se puede

entender e interactuar de una manera clara y sencilla, que no necesita una explicación previa para poder usarse. Una interfaz intuitiva se podría decir que es imperceptible, ya que el objetivo es que el usuario pueda utilizarla sin tener que pensar en las acciones que realiza.

5.1.2 Diseño de interfaces:

El diseño de interfaces es el diseño de dispositivos, programas, sitios web, aplicaciones, etc. que se enfoca en el usuario y como este interactuara con el producto. El diseño de una interfaz involucra varias ramas del diseño, como el diseño gráfico, el diseño industrial, el diseño web entre otros.

Al momento de diseñar una interfaz hay que tener en cuenta algunos principios importantes.

“Familiaridad del usuario: Utilizar términos y conceptos que se toman de la experiencia de las personas que más utilizan el sistema.

Consistencia: Siempre que sea posible, la interfaz debe ser consistente en el sentido de que las operaciones comparables se activan de la misma forma.

Mínima sorpresa: El comportamiento del sistema no debe provocar sorpresa a los usuarios.

Recuperabilidad: La interfaz debe incluir mecanismos para permitir a los usuarios recuperarse de los errores. Esto puede ser de dos formas: Confirmación de acciones destructivas y proveer de un recurso para deshacer.

Guía al usuario: Cuando los errores ocurren, la interfaz debe proveer retroalimentación significativa y características de ayuda sensible al contexto.

Diversidad de usuarios: La interfaz debe proveer características de interacción apropiada para los diferentes tipos de usuarios.”

(Ramírez, 2018)

5.1.3 Herramientas

Según Stevens, 2018, algunas de las herramientas y programas más usados en la industria del diseño de interfaces son:

- InVision
- Zeplin
- Balsamiq
- Sketch
- Figma
- Flinto
- Adobe XD

5.1.4 Elementos

El diseño de una interfaz debe estar enfocada en la interacción entre el usuario y el producto. Cada elemento dentro de la interfaz debe tener una función clara, y debe expresar fácilmente su significado y su utilidad. Si alguno de los elementos dentro de la interfaz no tiene una función clara deberían ser quitados o replanteados. Además, los elementos siempre deben ser elegidos principalmente por su funcionalidad y después por su estética.

Algunos elementos comunes que se encuentran dentro de una interfaz son:

- Disposición: Es importante tener un punto de atención, facilitar el recorrido visual y dar énfasis en las partes más importantes de la interfaz.
- Tipografía: El texto de la interfaz debe ser atractivo y fácil de leer.

- Iconos: Permiten que los controles se puedan identificar fácilmente, por ejemplo, el icono de una casa te lleva a la página de inicio.
- Affordances: Indican como se interactúa con los controles
- Colores: Debe comunicar estatus, y llaman la atención visualmente.
- Animaciones y transiciones: Dan feedback, llaman la atención o explican cómo se hace algo visualmente.

5.2 Plataformas de streaming

El *streaming* es la transmisión de archivos de video o audio a través del internet desde un servidor hasta el usuario de manera continua sin la necesidad de descargar el archivo en primer lugar.

Una plataforma de *streaming* de video es un servicio a través del cual un usuario puede ver películas, series, documentales, entre otras formas de entretenimiento o educación a través del internet.

5.2.1 Plataformas más utilizadas

Según la cantidad de usuarios, las 5 plataformas de streaming más usadas a nivel mundial son Netflix, con 183 millones de usuarios a nivel mundial, seguido por Prime Video (75 millones de usuarios), Disney+ (54.5 millones de usuarios), Apple TV (47.6 millones de usuarios) y Hulu (30.4 millones de usuarios).

6. Recolección de datos

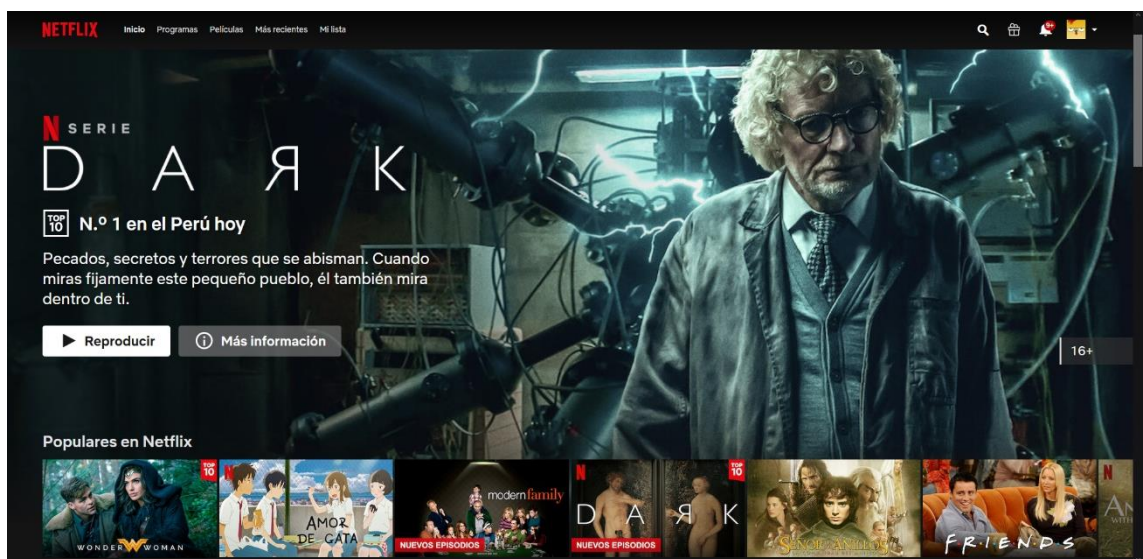
Esta investigación se desarrollará a través de la observación, utilizando distintas plataformas en diversos dispositivos, y analizando que elementos poseen. Finalmente, se desarrollará el análisis documental, investigando a través de diversas fuentes en internet

las distintas experiencias y opiniones que los usuarios tienen al utilizar diversas plataformas de streaming.

7. Análisis de datos y resultado

Netflix

Al utilizar un ordenador, el usuario interactúa con la plataforma a través del mouse del computador, el cual permite navegar a través de la pantalla entera sin ninguna limitación. Esto le permite al usuario interactuar fácilmente con cada elemento que se encuentra en la pantalla de manera rápida. Además, la pantalla de un ordenador es grande y se encuentra en posición horizontal, por lo que la página puede mostrar una gran cantidad de contenido sin tener que desplazarse a través del sitio.

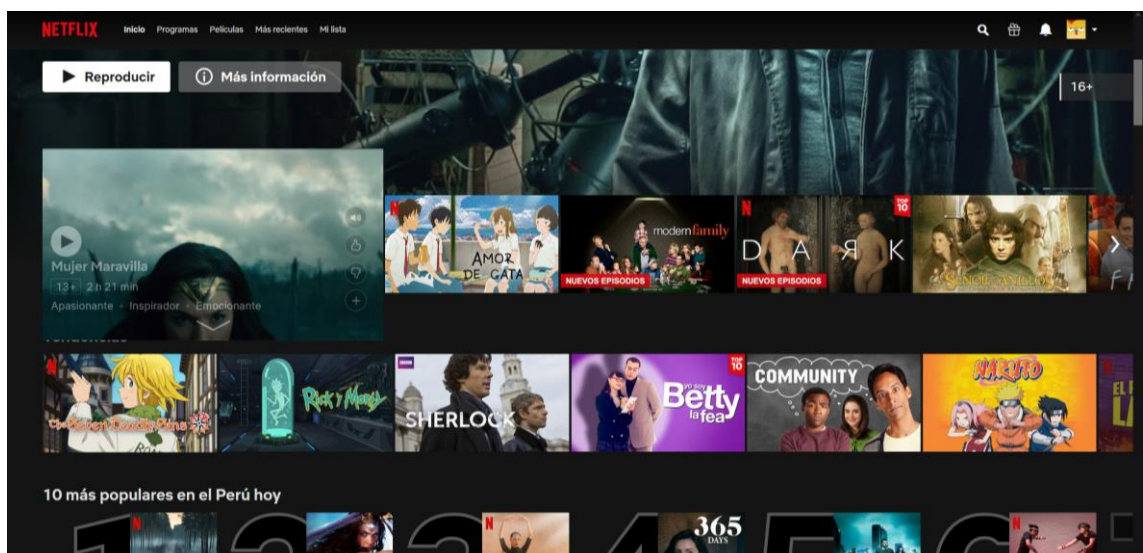


En la pantalla de inicio del sitio de Netflix en un ordenador, se puede ver una clara jerarquía visual, teniendo como elemento principal el título recomendado por la plataforma, en este caso la serie “Dark”. Toda la composición dentro de la pantalla incentiva al usuario a reproducir este contenido. En primer lugar, podemos observar el título, con un mayor tamaño y tipografía que permite reconocer e identificar fácilmente esta serie. Debajo del título se observa el texto: “N.º 1 en el Perú hoy”,

frase que incentiva al usuario a ver este contenido. Debajo de este texto se encuentra una breve descripción sobre lo que trata la serie, con el objetivo de capturar la atención del usuario. Finalmente, se encuentran los botones de “Reproducir” y “Más información”, resaltando el primer botón con un color blanco encima de fondo oscuro, incentivando al usuario a ver esta serie. Además de esto, al entrar a la página, lo primero que se ve es un pequeño avance de este contenido en la parte derecha de la pantalla.

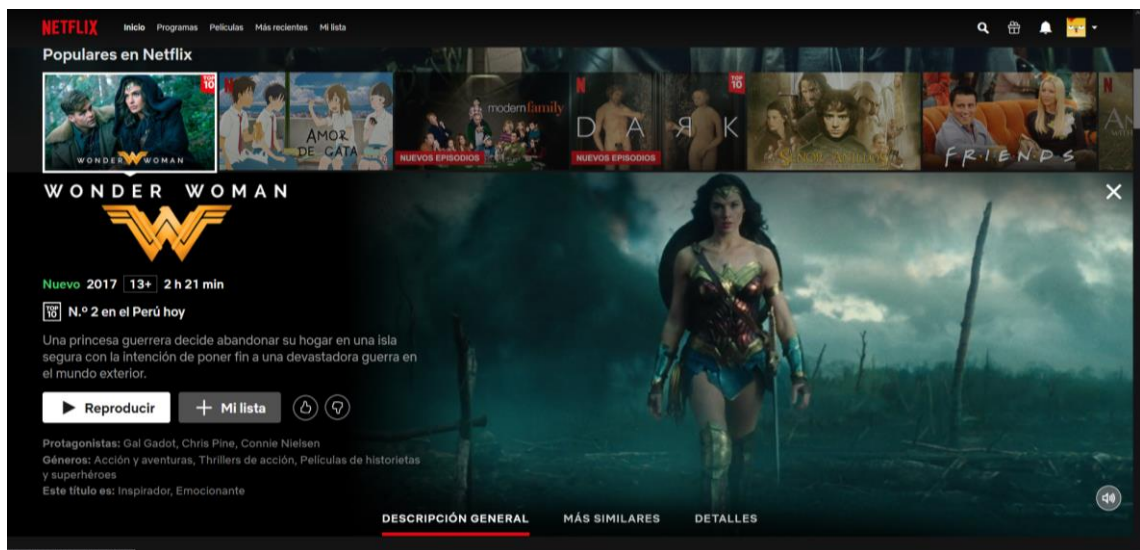
En la parte superior de la pantalla se observa una barra donde se encuentran elementos de navegación esenciales. En esta barra se ubica el buscador, la configuración, el usuario, categorías de contenido, etc. Mientras el usuario se desplaza a lo largo de la página, esta barra se mantiene en todo momento en la parte superior de la pantalla, dando el acceso al usuario a estas herramientas cuando este quiera.

En la parte inferior de la pantalla se ve una biblioteca de contenido, dando a entender con su posición que si uno baja a través de la página se encontrará con más de estas bibliotecas.



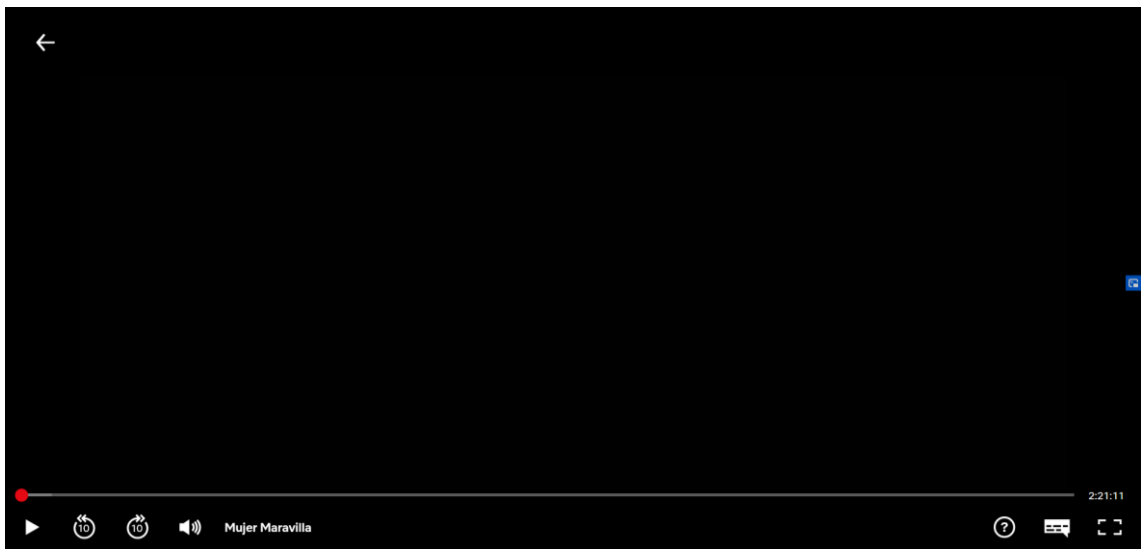
Al bajar a través de la página el usuario se encontrará con diferentes bibliotecas, cada una contiene un diferente tipo de contenido que el usuario puede escoger. Cuando uno

pasa el cursor del computador sobre uno de los títulos que se encuentran en la pantalla, este crecerá, reproduciendo un corto avance de lo que vas a ver. La ubicación del último título de la columna, al no poder verse completo, indica que hay más contenido disponible si uno navega a través de las bibliotecas utilizando las flechas. Las pequeñas barras que se observan cerca de la flecha izquierda indican en que parte de la biblioteca te ubicas.



Al hacer *click* en uno de los títulos de las bibliotecas, se abre esta pantalla, donde el avance que se podía ver al poner el cursor sobre el título se puede ver en mayor tamaño. De igual manera como se observaba al entrar al inicio de la página, en la parte izquierda se encuentra el título de la película, con la tipografía representativa de esta. Debajo de esta la fecha, la duración y le edad recomendada. Más abajo se encuentra la descripción de la película. Debajo de la sinopsis se encuentran los botones de “Reproducir”, “Mi lista”, “Me gusta” y “No me gusta”, resaltando el primer botón de igual manera que se resaltaba en el título “Dark”. Debajo de los botones se encuentran datos adicionales del contenido con una letra más pequeña. Finalmente, en la parte inferior se encuentran tres botones “Descripción general” “Más similares” y

“Detalles”. La barra roja debajo de “Descripción general” indica que el usuario se encuentra en esta parte.



La interfaz que se encuentra cuando reproduces el contenido es simple: Retroceder, el botón de pausa, adelantar y retroceder, volumen, el título de la película, información, subtítulos y audio y, pantalla completa. Estos son todos los elementos que uno podría necesitar cuando ve la película o serie, y se encuentran ubicados en un lugar en el que no llaman la atención del usuario mientras disfruta del contenido. Después de unos segundos de no mover el mouse, esta interfaz desaparecerá, permitiendo disfrutar de la película sin ninguna distracción. Cuando la película o episodio termina, se muestra más contenido similar, o se reproduce automáticamente el siguiente episodio para mantener interesado al usuario

Al usar un celular inteligente, tablet, o cualquier otro dispositivo móvil actual, el usuario tiene control total de los movimientos e indicaciones que hace al interactuar con la plataforma. Sin embargo, a diferencia de un televisor u ordenador, la pantalla es mucho más pequeña. Debido a esto, el diseñador tiene que buscar una forma de

mostrar la mayor cantidad de contenido posible en un menor espacio, pero sin confundir al usuario ni causar inconveniencias.

De igual manera en la que se presenta en el ordenador, al abrir la aplicación de Netflix en un celular, lo primero que uno ve es un título destacado, en este caso “Dark”. A diferencia de la versión de ordenador, acá solo se muestra el título, la frase “**N.º 1 en el Perú hoy**” y los botones de “Mi lista”, “Reproducir” e “Información”, resaltando el botón del medio.

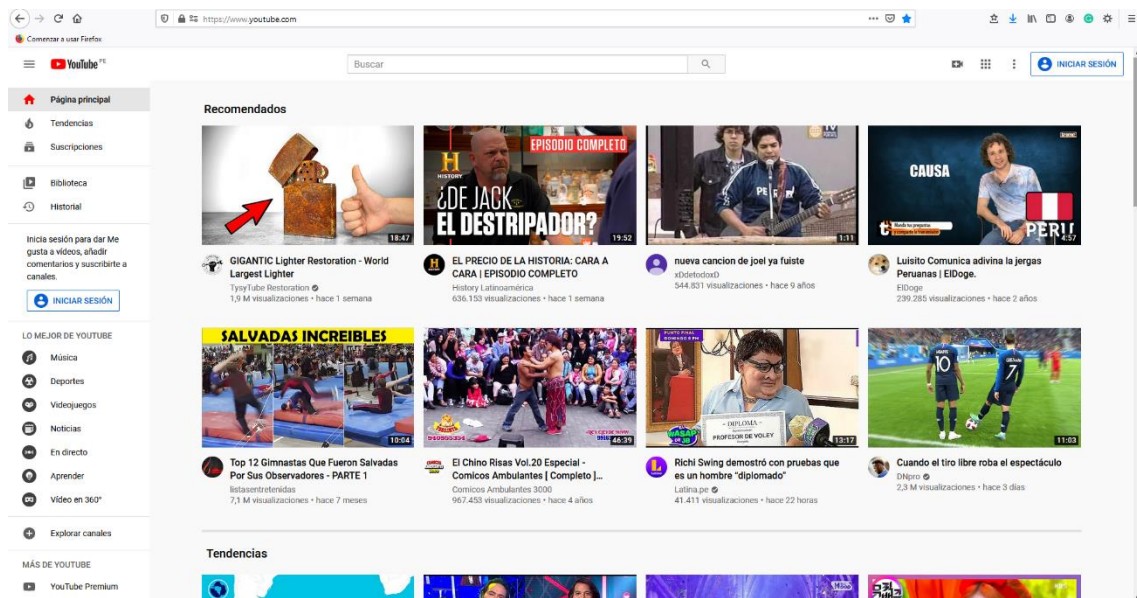
Debajo del contenido destacado, se encuentran los avances, y debajo de estos las bibliotecas, que funcionan de manera similar a las bibliotecas en el ordenador, con la diferencia de que los títulos se nos presentan de manera vertical. En la versión móvil de la página no hay avances automáticos.

En la parte superior de la pantalla se encuentran el logo de Netflix, y las categorías de Programas, Películas y Mi lista. Al desplazarse a través del sitio, estos botones desaparecen.



En la parte inferior, se encuentra la barra con las herramientas esenciales. Esta se encuentra en un lugar de fácil acceso, el pulgar naturalmente descansa en la parte inferior de la pantalla. Además, esta barra es accesible en todo momento.

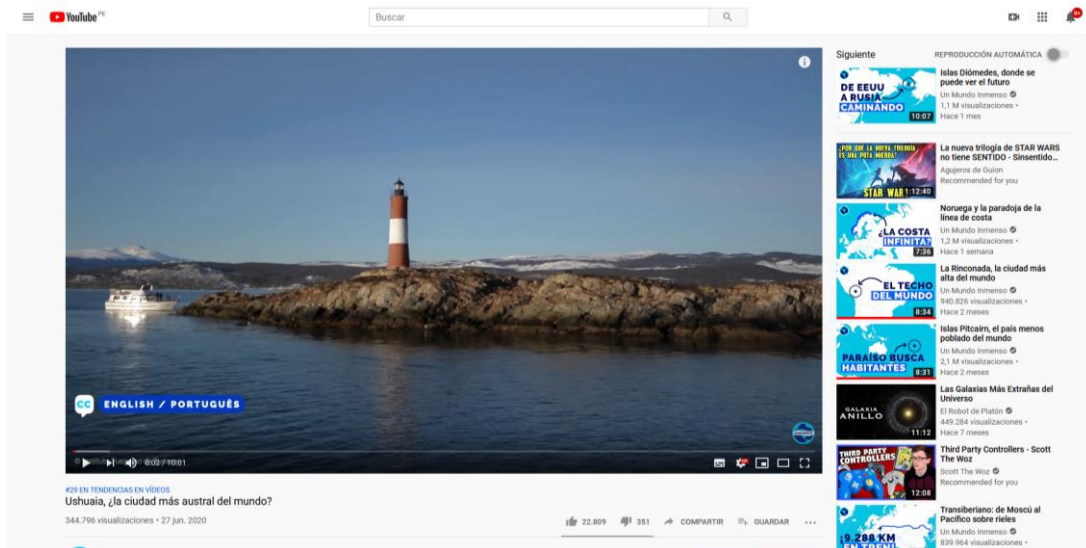
YouTube (Observación)



La interfaz de YouTube se basa en las recomendaciones. Se presenta la mayor cantidad de contenido posible en cada página, mostrando los videos más vistos y los que son similares a los videos que el usuario suele consumir.

Cada video es presentado con una miniatura, que es lo primero que uno ve, el título del video, el cual utiliza negrita para resaltar. Debajo del título se muestra el canal, las visitas que el video ha recibido y la fecha cuando se subió el video. Los videos son presentados en una cuadrícula, de modo que uno siempre puede ver distintas recomendaciones al mismo tiempo. Además, al poner el cursor sobre algunas de las miniaturas, una pequeña porción del video se reproduce.

En la parte superior se encuentra la barra de búsqueda, a su derecha la configuración y otras herramientas de YouTube, y a la izquierda, las distintas páginas que puedes visitar dentro de YouTube.



Al reproducir un video, el usuario es llevado a una página diferente.

El reproductor del video tiene una interfaz que no distrae y tiene los botones esenciales. En la esquina superior derecha se encuentra la información, y en la inferior derecha se encuentra el ícono del canal que subió el video.

En la parte inferior del reproductor se ve el título del video, además de información como las visitas y los me gusta. Debajo de esto se ve parte de la información del canal, lo que indica al usuario que si desplaza por la página podrá ver más información del canal, la descripción de los videos y los comentarios que se han dejado.

En la derecha de la pantalla se encuentran las sugerencias de videos, y en caso de que se tenga la reproducción automática activada, el siguiente video que se reproducirá automáticamente.

En la parte superior se encuentra la barra de búsqueda, que acompaña al usuario en todo momento que se encuentre dentro del sitio.

Amazon Prime Video (Análisis documental)

La plataforma de Amazon contiene una librería de contenido muy buena y variada, además de un buen precio. Sin embargo, el punto débil de este servicio siempre ha sido la interfaz de usuario a través de los distintos dispositivos en los que se puede utilizar.

Los usuarios de computadora son los que más problemas tienen, porque es necesario que naveguen a una sección específica de la página de Amazon en vez de tener una página o programa propio. Encontrar una película o serie en específico puede resultar muy complicado. Incluso entender como ver la librería de contenido comprado puede resultar siendo un difícil reto. La aplicación de celular es un poco más intuitiva, sin embargo, el servicio de Amazon tiene problemas en su interfaz en cualquier dispositivo en el que sea usado.

Las bibliotecas de Amazon Prime Video están ordenadas de manera similar a las de Netflix, pero es normal ver muchas repeticiones y recomendaciones del contenido exclusivo y no lo que estas interesado. La opción de buscar tampoco es muy buena, ya que no especifica los títulos que están disponibles a través de streaming y cuales tienen que ser comprados. (Schedeen, 2019)

8. Conclusiones

Al momento de crear una interfaz la funcionalidad es lo primero que hay que tener en cuenta. Se debe mantener claridad y precisión en la presentación de la interfaz, dando diversas opciones al usuario.

En una interfaz de un servicio de streaming, uno debe presentar una gran cantidad de contenido al mismo tiempo, pero cada elemento debe ser fácilmente reconocible. Para lograr esto, es útil dividir el contenido en categorías, para que el usuario pueda encontrar fácilmente lo que busca, o que pueda decidir de una manera más simple lo que verá. Además, las opciones que el usuario tiene presentes deben de presentarse claramente, de manera que puedan ser reconocibles rápidamente. Se debe evitar confundir al usuario en todo momento, y este debe poder encontrar el contenido que busca rápidamente, realizando la menor cantidad de acciones posibles.

El desarrollo de una interfaz es tan importante como el contenido que se presenta, ya que este permite una comunicación intuitiva entre el usuario y la plataforma. Al tener una mala interfaz, es posible que el usuario prefiera no utilizar un servicio al tener alternativas que presentan una mayor conveniencia.

9. Referencias

Fernández, M., Angós, J., & Salvador A. (2001). Interfaces de usuario: diseño de la visualización de la información como medio de mejorar la gestión del conocimiento y los resultados obtenidos por el usuario. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/28281670 Interfaces de usuario diseno de l a visualizacion de la informacion como medio de mejorar la gestion del conocimiento y los resultados obtenidos por el usuario](https://www.researchgate.net/publication/28281670)

Ramírez, I. (2018). Diseño de Interfaz de Usuario (UI). Efecto Digital. Recuperado de <https://www.efectodigital.online/post/2018/04/18/dise%C3%B1o-de-interfaz-de-usuario-ui>

Real Academia Española. (s.f.). Intuición. En Diccionario de la lengua española. Recuperado en 10 de junio de 2020, de <https://dle.rae.es/intuici%C3%B3n>

Scheeden, J. (2019). Amazon Prime Video Review. IGN. Recuperado de <https://www.ign.com/articles/2019/11/19/amazon-prime-video-review>

Stevens E. (2018). Essential Tools For UI Designers: A Beginner's Guide. Career Foundry. Recuperado de <https://careerfoundry.com/en/blog/ui-design/essential-tools-for-ui-designers-a-beginners-guide/>