

Estudio Usabilidad de la plataforma/App Twitch

Introducción	3
Estudio del tema	3
Estudio de usabilidad	4
Espectador	4
Creador de contenido	9
Conclusión	11
Bibliografía	12

Introducción

En este estudio voy a analizar la usabilidad de la página web/App de Twitch y así llegar a una conclusión ya sea positiva o negativa atendiendo a los componentes que conforman a la Usabilidad.

Comenzando por el Estudio del tema que contará con una breve explicación de que es la usabilidad, los componentes en los que me voy a basar el estudio de usabilidad y una pequeña descripción de lo que es la plataforma/App que vamos a estudiar.

Continuaré con el Estudio de usabilidad en sí, el cual está dividido en dos partes una centrada en los viewers(Las personas que consumen el contenido de la plataforma) y los creadores de contenido(Las personas que realizan este contenido).

Por último sacaré conclusiones, positivas que en dicho caso resaltare lo que más me ha gustado de la interfaz o negativas a las cuales intentaré ofrecer la mejor solución.

Estudio del tema

Entendemos usabilidad como “La disciplina que estudia la manera de diseñar un producto para que los usuarios del mismo puedan interactuar con él de la manera más sencilla, efectiva, eficaz y satisfactoria posible en un contexto de uso definido”. La usabilidad es un concepto empírico, lo que significa que puede ser medida y evaluada, así que los componentes a través de los cuales voy a medir la usabilidad de Twitch son:

1. **Facilidad de Aprendizaje:** ¿Cómo de fácil resulta para los usuarios llevar a cabo tareas básicas la primera vez que se enfrentan al diseño?
2. **Eficiencia:** Una vez que los usuarios han aprendido el funcionamiento básico del diseño, ¿cuánto tardan en realizar las tareas?
3. **Cualidad de ser recordado:** Cuando los usuarios vuelven a usar el diseño después de un periodo sin hacerlo ¿cuánto tardan en volver a adquirir el conocimiento necesario para usarlo eficientemente?
4. **Eficacia:** Durante la realización de una tarea ¿cuántos errores comete el usuario? ¿cómo de graves son las consecuencias de esos errores? ¿cómo de rápido puede el usuario deshacer las consecuencias de sus propios errores?
5. **Satisfacción:** ¿Como de agradable y sencillo le ha parecido la realización de las tareas?

El método que voy a utilizar para realizar este estudio de usabilidad será un método “No moderado” que consiste en medir patrones de comportamiento y observarlos, en donde se realizarán unas tareas específicas a completar que serán medidas a través de los componentes de la usabilidad.

Antes de empezar a analizar voy a explicar qué es Twitch.

Twitch es una plataforma que permite realizar/ver transmisiones en vivo, esta plataforma tiene como función principal la retransmisión de videojuegos en directo.

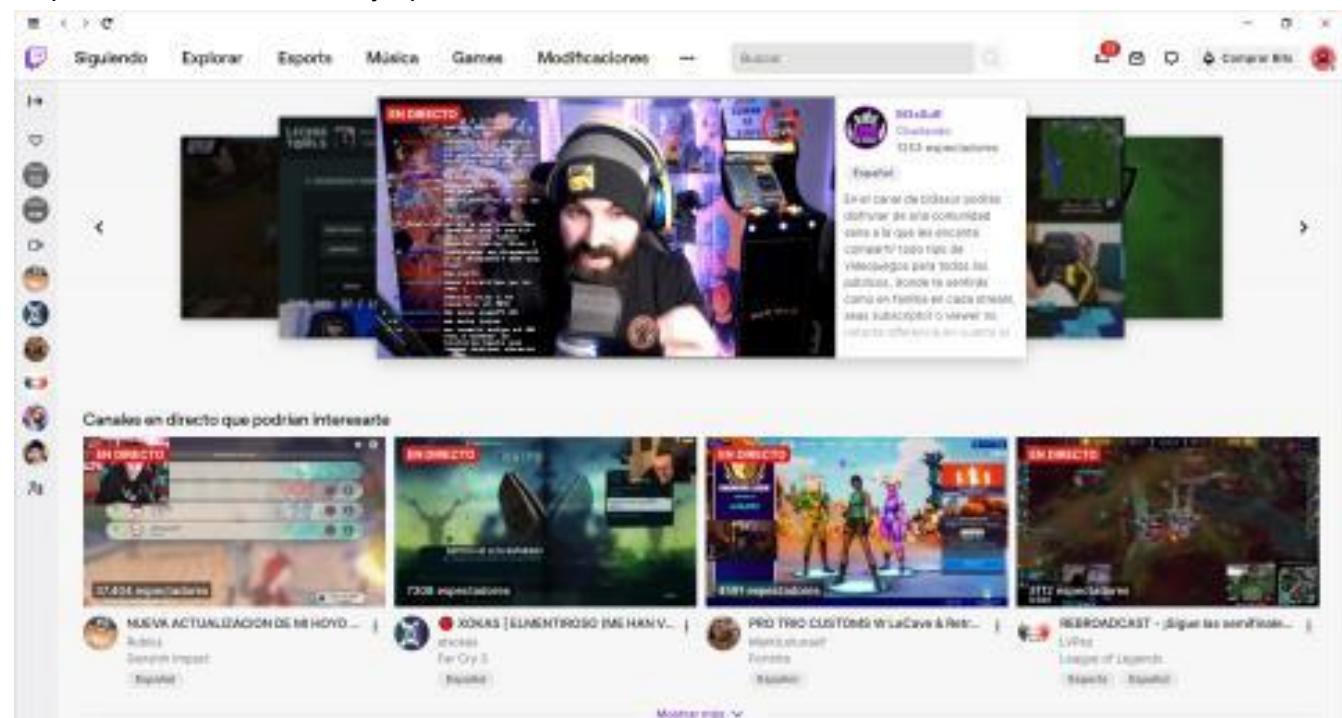
Estudio de usabilidad

Espectador

Comenzaré el estudio de usabilidad desde la perspectiva del espectador.

La primera acción será entrar a la plataforma y comenzar a ver una retransmisión.

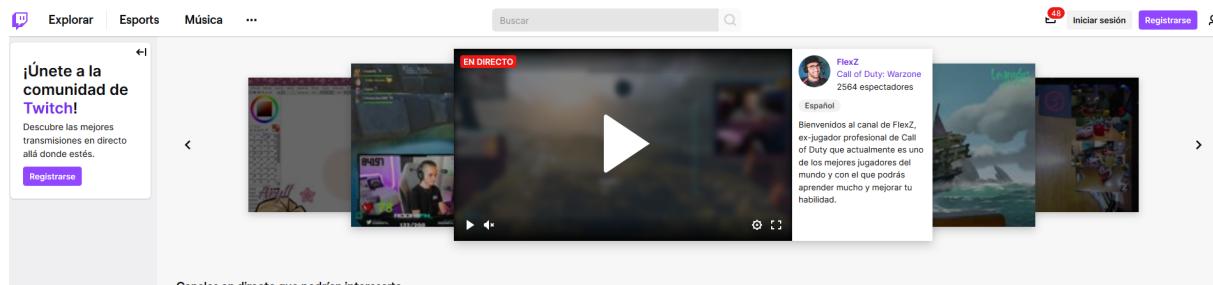
Lo primero que hará el usuario será buscar Twitch en su explorador favorito y una vez dentro de la página lo primero que se encontrará será con la pantalla de inicio de Twitch por lo que con tan solo un click ya podrá comenzar a ver una retransmisión en directo.



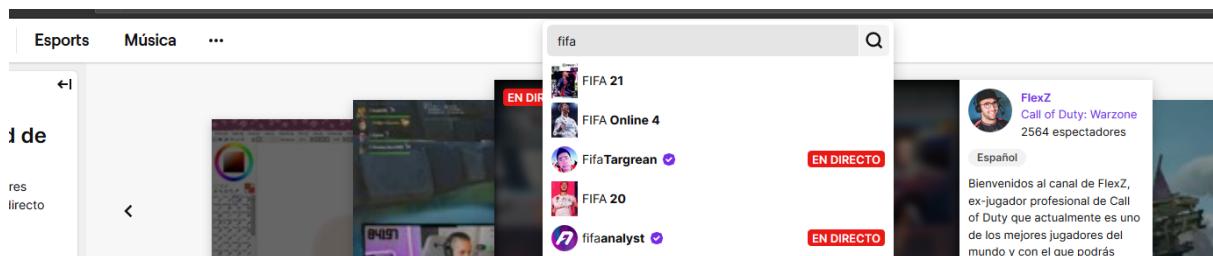
Que poder ver un directo nada más entrar a la plataforma sea tan sencillo nos dice que la facilidad de aprendizaje de esta plataforma es muy buena, ya que no supone ninguna

complejidad al usuario. Por esto mismo la eficiencia y facilidad de recordar a la hora de realizar esta tarea también son muy buenas puesto que se realiza en cuestión de segundos. Así mismo queda exenta de que se realice algún fallo.

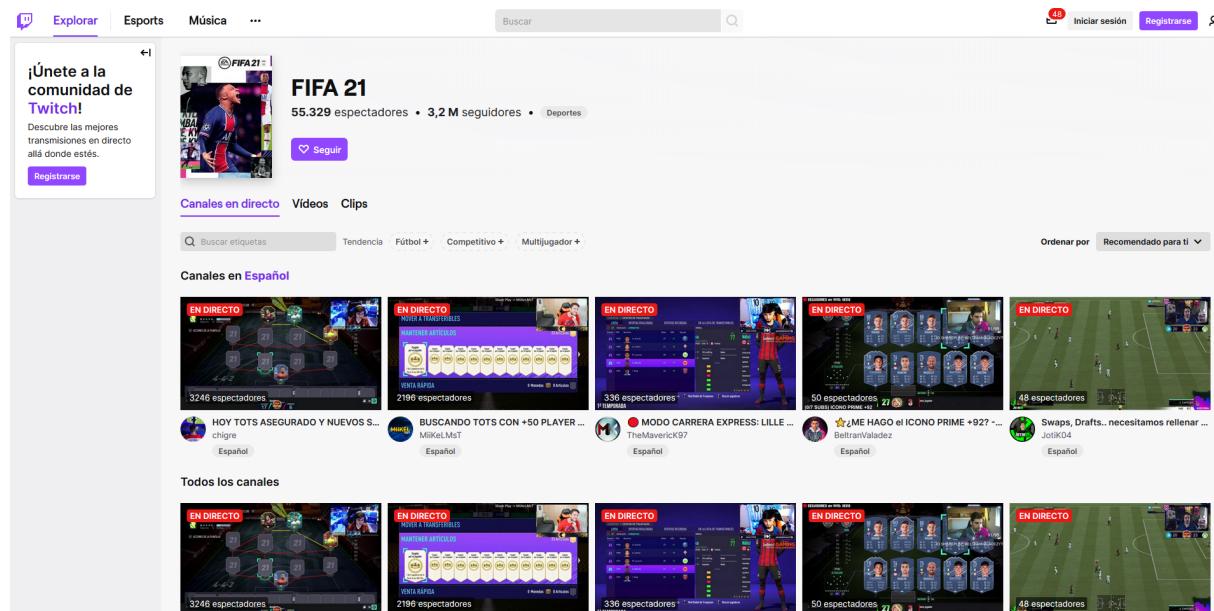
Después de pedirle al usuario que entre a una transmisión cualquiera se le pedirá que busque un juego en concreto. Por ejemplo el fifa 21.



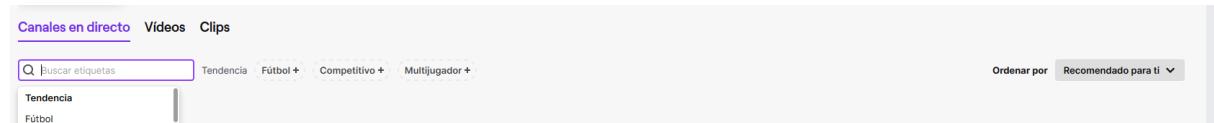
En la barra de arriba tiene un espacio que pone buscar y al lado un ícono una lupa y justo al lado del ícono de Twitch hay una casilla que pone explorar. Esto podría confundir al usuario que utiliza por primera vez la plataforma. Lo ideal sería que utilizara lo primero puesto que una vez escriba la palabra fifa Twitch le recomendará categorías y canales que coincidan con la búsqueda.



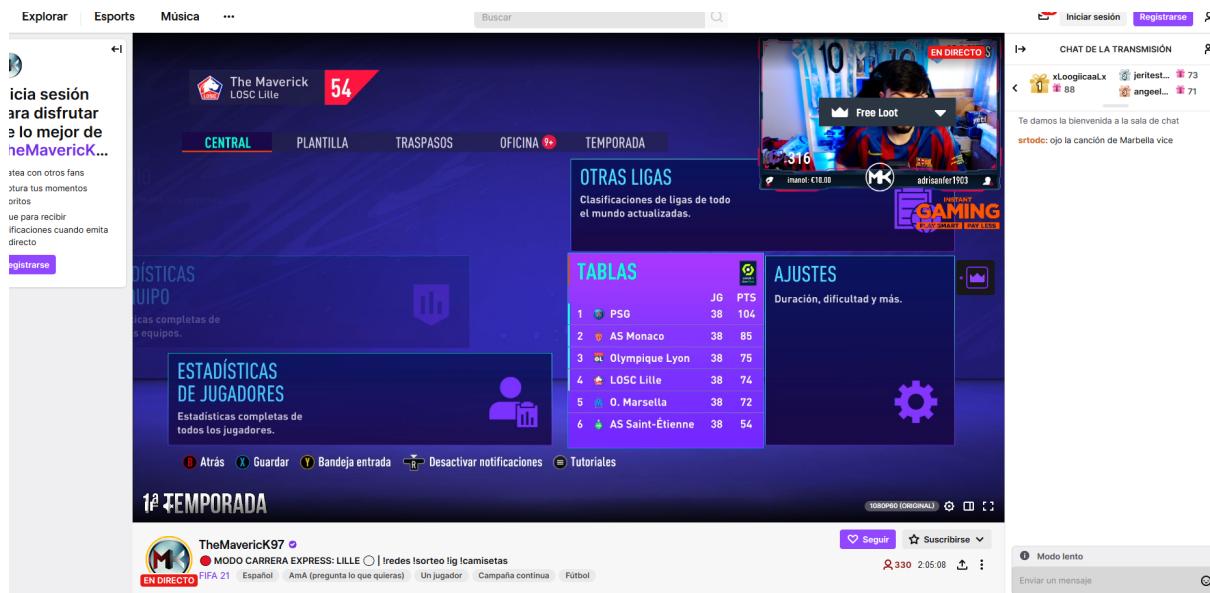
Clicando en FIFA 21 el usuario llegará a todos los canales que están retransmitiendo fifa 21 en ese momento. Por lo que solo le faltaria ir clicando y quedarse en el que más le guste.



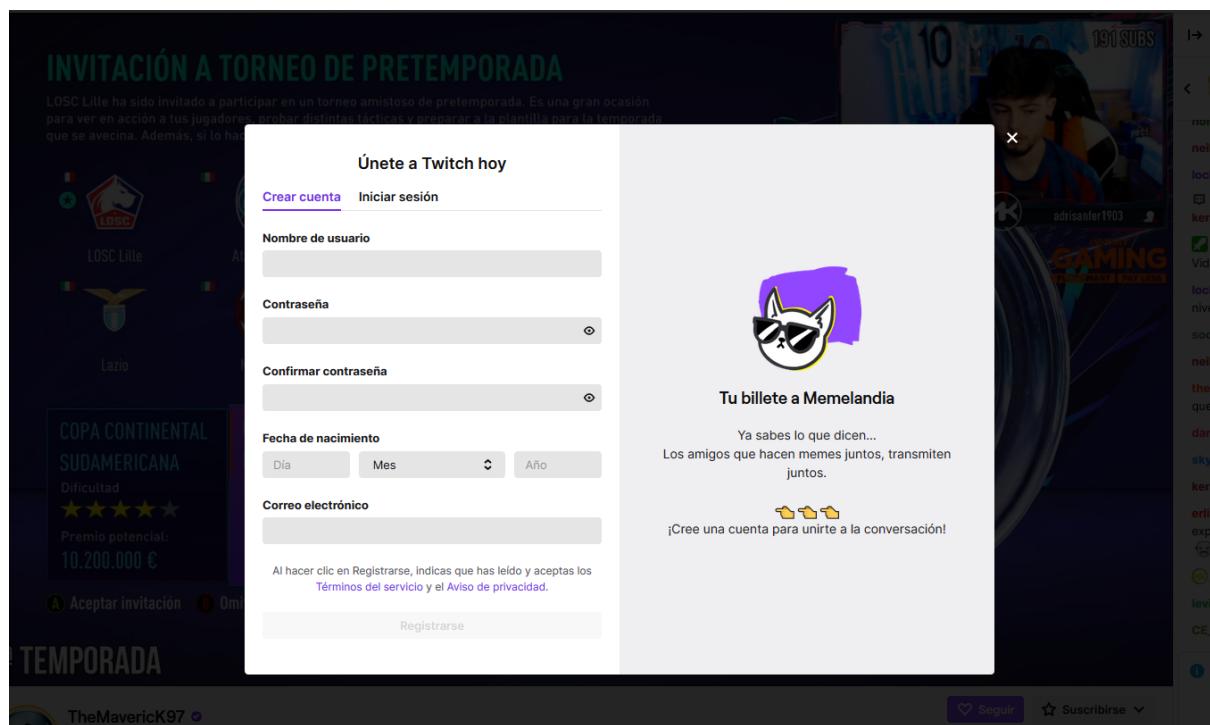
Ahora complicamos un poco la anterior tarea y añadiremos filtros a nuestra búsqueda. En este caso una vez buscado la categoría que le interesa el usuario no tendrá más que clicar en la opción que más le interese de los filtros(Llamado por Twitch etiquetas) que Twitch ofrece y automáticamente la página se refrescará aplicando dicho filtro.



Una vez dentro de la transmisión en directo que más nos guste , la siguiente acción será hacer uso de una de las grandes características de esta plataforma que es el chat en directo, mediante el cual los usuarios pueden preguntar y responder al creador de contenido y así hacer más dinámica la retransmisión en directo por lo que esta acción debería ser sencilla.

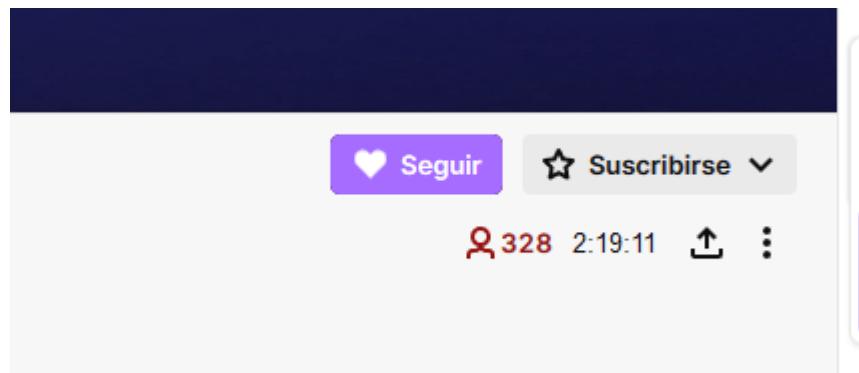


Debajo del chat general donde aparecen los mensajes de otros usuarios, hay una casilla donde pone enviar un mensaje así que lo único que tendrá que hacer el usuario será clicar en dicha casilla y escribir el mensaje que desea. Eso sí, en caso de que el usuario no haya iniciado sesión previamente o no tenga cuenta ,que es lo lógico para usuarios nuevos ,antes tendrá que iniciar sesión para realizar esta acción. En el segundo caso si intenta enviar un mensaje le saltara esta popup.

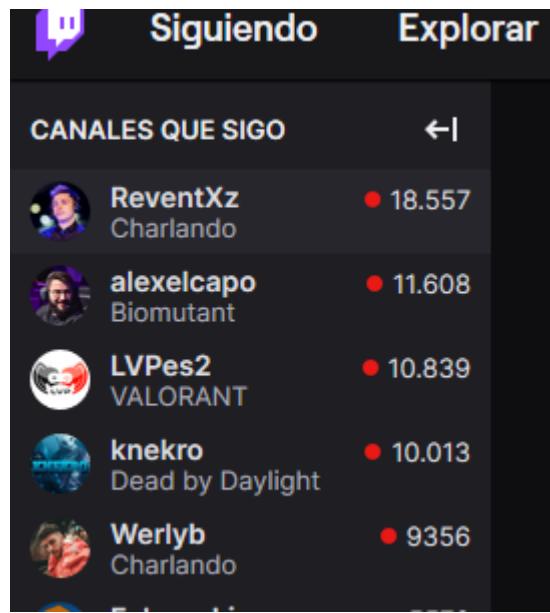


El cual de manera muy sencilla permitirá al usuario crearse una cuenta o iniciar sesión en caso de que ya tenga una.

Si al usuario le gusta el contenido de algún creador de contenido éste podrá, si tiene una cuenta de Twitch , darle al botón que sale justo debajo del video en cual pone seguir acompañado de un ícono de un corazón.



Además de que cada vez que el creador de contenido inicie transmisión el usuario será avisado, aparecerá su canal en el inicio a la derecha. Así que cada vez que el usuario quiera ver a sus creadores favoritos lo podrá hacer en cuestión de 2 clicks.

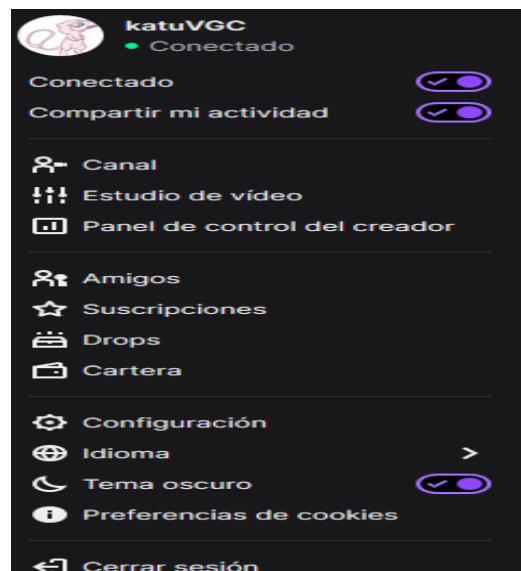


Aquí termina el estudio de usabilidad desde la perspectiva del viewer. Ahora comenzará con el estudio de usabilidad desde la perspectiva del creador de contenido.

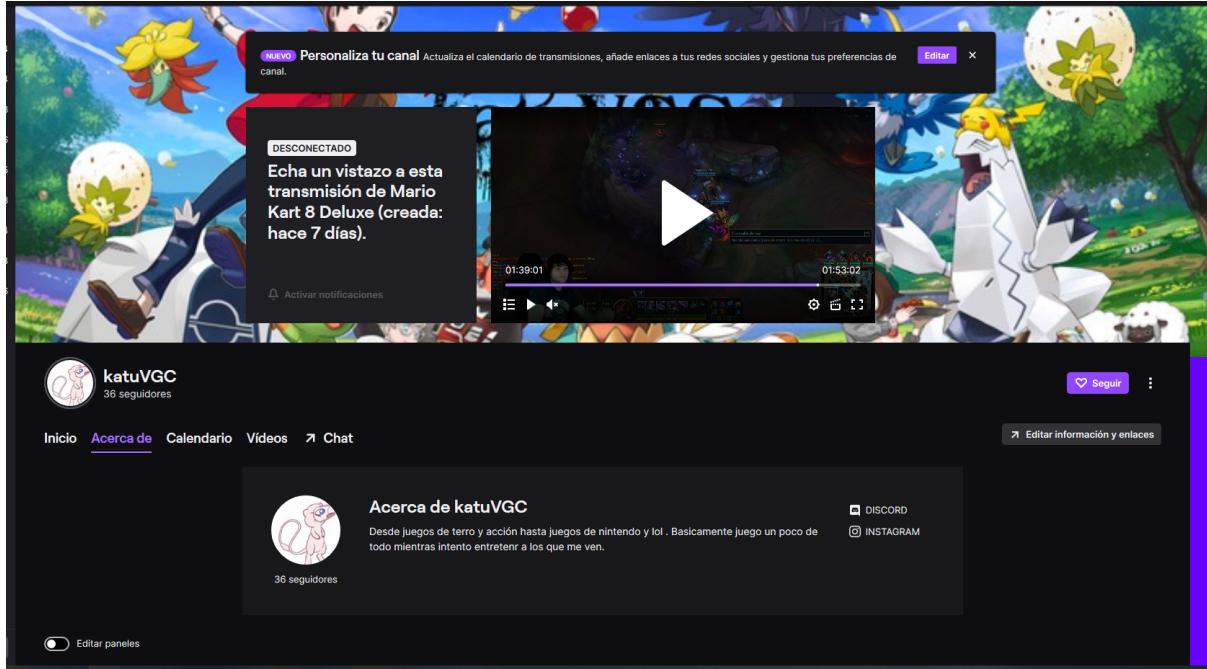
Creador de contenido

En cuanto los creadores de contenido la plataforma web no da muchas facilidades para que estos comiencen a transmitir, puesto que la única manera de poder realizar retransmisiones es a través de la app de escritorio o de aplicaciones de terceros. Así que me centraré en la personalización del canal y gestión de la transmisión.

La primera tarea a realizar será el personalizar el canal. Una vez en el inicio de la plataforma lo primero pensaría el usuario sería que tiene que acceder a su perfil para poder personalizarlo. Así que pulsará el ícono que hay arriba a la derecha el cual no es muy intuitivo.



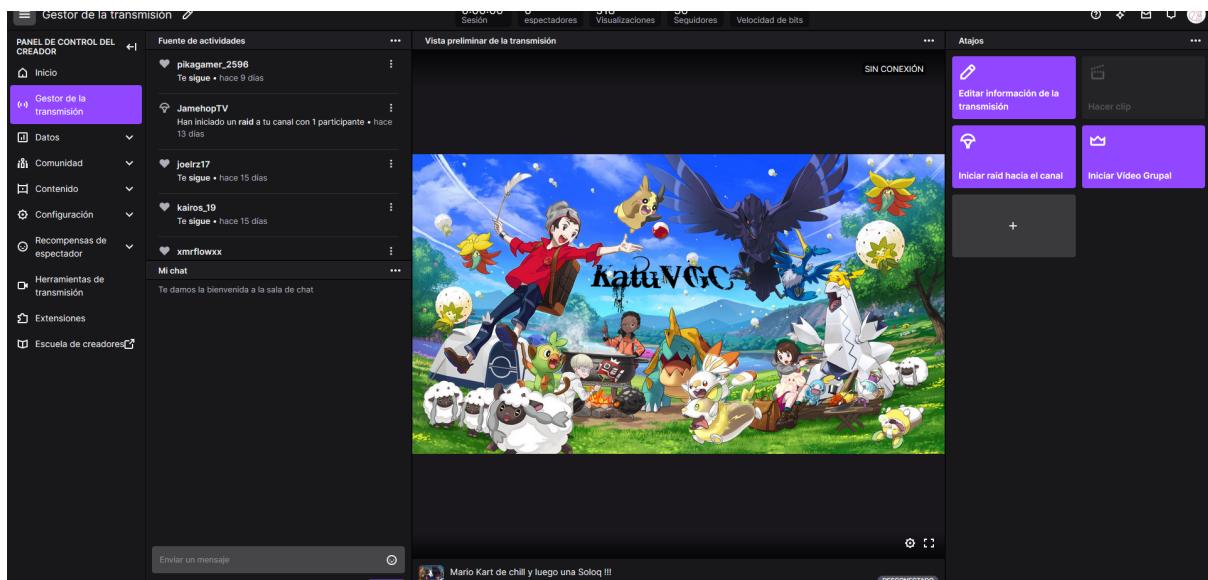
Se desplegará un menú en el cual las opciones que podrían interesarnos para esta tarea serían Canal y configuración. Puesto que lo que queremos hacer es personalizar el canal la lógica nos incita a ir a la opción de canal , que a su vez es la más adecuada para esta tarea. Que nos llevará a la siguiente página.



Donde clicando en el botón de Editar información y enlaces nos llevará al sitio donde poder personalizar nuestro canal.

The screenshot shows the Twitch Creator Dashboard under the 'Acerca de' tab. On the left, there's a sidebar with various settings like 'Datos', 'Comunidad', 'Contenido', 'Configuración', and 'Canal' (which is currently selected). The main area shows the channel's bio: 'Acerca de katuVGC' with the text 'Desde juegos de terro y acción hasta juegos de nintendo y lol . Basicamente juego un poco de todo mientras intento entretener a los que me ven.' It also shows 36 seguidores and links to DISCORD and INSTAGRAM. Below this, there's a section for 'Ajustes del perfil' where you can change your user name and public name, and a 'Biografía' field containing the same bio text. A 'Guardar cambios' button is at the bottom right.

La siguiente tarea sería la de gestionar nuestra transmisión, una vez el usuario ha accedido a la pantalla de la anterior tarea se habrá dado cuenta que a la izquierda hay un apartado llamado “Gestor de la transmisión” así que si clica en él podrá hacer gestionar lo mínimo de su transmisión.



Conclusión

Mi conclusión final, al igual que el estudio de usabilidad, la voy a dividir en Espectador y creador de contenido.

En cuanto al espectador me parece que la página cumple casi a la perfección los 5 componentes de usabilidad ya mencionados(**Facilidad de Aprendizaje , Eficiencia, Cualidad de ser recordado, Eficacia,Satisfacción**).Lo único que cambiaría que la opción de cambiar de negro a blanco este en la pantalla de inicio con botón, pues que sino lo buscas ni sabes que esta acción se puede realizar.

Sin embargo en cuanto a crear contenido me parece todo lo contrario, partiendo de que directamente necesitas utilizar aplicaciones de terceros por que lo que la app de escritorio de Twitch te ofrece esta muy verde, nos es nada intuitivo el comenzar hacer retransmisiones y lo más seguro es que necesites buscar algún tutorial o alguien que te ayude.

Bibliografía

Apuntes del Tema 7 Usabilidad y accesibilidad proporcionados por el profesor

<https://www.analysisia.com/usability-testing-examples/>

<https://www.hostinger.com/tutorials/website-usability-testing>

<https://www.twitch.tv/>