

Estudio de Usabilidad de Twitter para dispositivos móviles



Por Sergio Calahorra

2- Introducción	2
3- Estudio del tema	3
4- Estudio de usabilidad	3
Learnability	3
Eficiencia	4
Memorability	4
Eficacia	4
Satisfacción	5
5- Conclusiones	5
6- Bibliografía	5

2- Introducción

Este es un trabajo de usabilidad sobre la aplicación de Twitter para dispositivos móviles que es una de las aplicaciones más usadas dentro de la Play Store de Android y de la Apple Store de los iPhones. Al ser una de las aplicaciones más famosas y usadas del mundo, debemos suponer que la empresa, Twitter Inc., haya invertido mucho dinero en el desarrollo de toda su aplicación. Entre las cosas con mayor importancia y que se sabe que la empresa ha metido más dinero es en el apartado de usabilidad.

Cómo optimizar la interfaz y encontrar el diseño perfecto para que sea agradable a los usuarios es imprescindible si quieres tener una aplicación que dure a largo plazo. La inversión en usabilidad lo que precisamente buscan es eso, que las personas se sientan cómodas, no les cueste ningún esfuerzo aprender a utilizar la aplicación.

La esquematización de este estudio se ha dividido en 4 puntos, introducción, estudio del tema, estudio de usabilidad y las conclusiones. Evidentemente también tenemos esta introducción entre los puntos así como la bibliografía correspondiente al final del proyecto.

3- Estudio del tema

A la hora de realizar este estudio de usabilidad he tenido en cuenta principalmente mi propia experiencia como usuario de la aplicación de la que estoy hablando. Para saber cómo realizar un estudio de este tipo también he estado mirando estudios de diversas personas más profesionales que yo en este campo. Este apoyo ha sido fundamental para poder realizar este proyecto porque es la primera vez que realizo un estudio de usabilidad. También he tenido el apoyo de los apuntes del profesor sobre este tema. Por último también he estado mirando diversas opiniones en internet de otros usuarios que utilizan Twitter para no basar todo este estudio en mi opinión personal sobre la usabilidad de esta aplicación.

Esta ha sido toda la metodología que he seguido para realizar este estudio basado en la usabilidad de Twitter como aplicación móvil.

4- Estudio de usabilidad

La usabilidad es un concepto que para poder estudiarlo correctamente tenemos que dividirlo en diferentes componentes o variables y evaluarlos individualmente para conseguir ser lo más empírico posible con la evaluación general de la aplicación.

Learnability

El primer componente que vamos a evaluar es la facilidad de aprendizaje (Learnability) que es la facilidad o dificultad que tienen los usuarios al empezar a utilizar la aplicación.

En este apartado, Twitter para móvil es una aplicación con una puntuación muy elevada debido a la facilidad que presenta para todos los usuarios independientemente de su franja de edad y el previo uso que tenga de las tecnologías. Twitter nos presenta una interfaz principal donde te muestra la principal función de la aplicación que es ver los mensajes de los usuarios que sigues o tweets. Esta pantalla principal es muy intuitiva, ya que arrastrando el dedo hacia arriba o hacia abajo ya nos permite ver los mensajes nuevos o antiguos. En la parte inferior nos encontramos 4 botones para poder navegar entre los diferentes menús. Cada botón tiene un icono para poder diferenciarlos a simple vista y es muy característico. El segundo botón te muestra las tendencias de la ubicación que hayas seleccionado, el cuarto tus propias notificaciones y las interacciones que tienes con otros usuarios y el último te muestra un sistema de mensajería interna y privada.

En resumen, la facilidad que proporciona la aplicación para los nuevos usuarios es sobresaliente y muy intuitiva.

Eficiencia

El segundo componente es la eficiencia cuya característica es la velocidad que tiene un usuario cotidiano de la aplicación en realizar las tareas cotidianas para las que está diseñada la aplicación. En este apartado podemos apreciar que Twitter lo ha pensado muy bien para minimizar el máximo posible las acciones que tenga que hacer el usuario para utilizar su plataforma. El principal cometido que realiza es la visualización de los mensajes de los usuarios a los que sigues. Esta acción al usuario le cuesta nada, ya que es la pantalla principal y simplemente tienes que subir o bajar con el dedo para ver más mensajes. La segunda tarea que más suele realizar los usuarios es escribir tú tus propios mensajes y publicarlos para que los lean tus seguidores. Esta al igual que la anterior está muy bien pensada para que simplemente tengas que darle a un botón flotante que hay en la parte inferior del menú principal y encima de los botones para cambiar de menú. Al darle se te abrirá una ventana para poder escribir el mensaje, publicar tus fotos o realizar encuestas. Esta acción le ha costado al usuario nada más que darle a un botón, escribir lo que él quiera y publicarlo. Muy rápido y muy sencillo con lo que demuestra los eficientes que es la aplicación y lo bien trabajada que está este apartado técnicamente.

Memorability

El tercer componente es la capacidad de ser recordado (Memorability). Este componente se evalúa en la rapidez que un usuario que no ha utilizado la aplicación en un periodo largo de tiempo vuelve a usarlo. ¿Con el tiempo el usuario pierde manejo con la aplicación? ¿Cuánto le costaría volver a conseguir fluidez? Estas son las preguntas que cualquier desarrollador tiene que hacerse para poder mejorar estos apartados. En mi opinión personal, este componente de la usabilidad está muy relacionado con el primer componente que hemos evaluado en este estudio, la facilidad de aprendizaje. Creo que es así debido a que si una aplicación tiene un aprendizaje muy rápido y tiene una interfaz muy intuitiva el mucho más difícil que un usuario que deje de utilizar la aplicación por un tiempo se le olvide. Después de esta reflexión podemos apreciar que dada lo intuitivo que es Twitter, cualquier usuario que deje de utilizarlo al volver no le costará nada ser igual de eficiente en la labor para la que está diseñada la aplicación. Esto es debido a la simplicidad que nos presenta para realizar cualquier acción.

Eficacia

El cuarto componente a evaluar es la eficacia que es la cantidad de errores que un usuario puede cometer al usar la aplicación. En el caso que estamos tratando podemos apreciar la simplicidad de la interfaz y lo intuitivo que es el menú por lo que los errores que un usuario pueda cometer son mínimos por no decir casi nulos. Los botones son lo suficientemente grandes como para no pulsar sin querer el botón que no quieres y estos están muy bien señalados para saber hacia dónde va cada botón.

Satisfacción

El último componente de la usabilidad que vamos a analizar es la satisfacción. La satisfacción es de los componentes más importantes a la hora de evaluar una aplicación porque muestra lo que gusta a los usuarios el diseño de la interfaz. La opinión respecto a la satisfacción que les produce la aplicación de Twitter con respecto a la usabilidad ha ido cambiando a lo largo de los años. La antigua interfaz que manejaba era más tosca y complicada y más difícil de mirar debido a los muchos elementos en pantalla que te encontrabas constantemente. A día de hoy, la aplicación móvil de Twitter es de las más simples y agradecidas a la vista según los propios usuarios. Un diseño minimalista en el que solo aparecen elementos de interés para los usuarios en la pantalla. La publicidad al contrario que en muchas otras aplicaciones y redes sociales está muy bien posicionada para que no te resulte molesta. Los anuncios son del tamaño del resto de los mensajes de los usuarios a los que sigues y por tanto, muchas veces la pasas y ni te has dado cuenta de que la has visto.

5- Conclusiones

Las conclusiones que he sacado de este estudio que he realizado es que la aplicación de Twitter para móvil en términos de usabilidad es de las mejores aplicaciones que hay ahora mismo en el mercado. No es raro porque es de las redes sociales más usadas en todo el mundo con lo que es de esperar que en el apartado de usabilidad haya invertido una gran cantidad de dinero y tiempo para explotar y dar con el diseño más óptimo y cómo para los usuarios.

6- Bibliografía

1. Sujan, Shresthan. (2007). Mobile web browsing: usability study.
2. Meng.Fen, Grace. Ellen, S. Hoffman, Claire, Borengasser. (2013). Is social media too social for class? A case study of Twitter user.
3. Sana, Malik. Alison, Smith. Timothy, Hawes. Panagis, Papadatos. Jianyu, Li. Cody, Dunne. Ben, Shneiderman. (2013). TopicFlow: Visualizing Topic Alignment of Twitter Data Over Time.
4. Justin, W. Owens. Kelsi, Lenz. Stephanie, Speagle. (2009). Trick or Tweet: How Usable is Twitter for First-Time Users?.
5. Wolfgang, Reinhardt. Martin, Ebner. Günter, Beham. Cristina, Costa. (2009). How People are using Twitter during Conferences.
6. Dario, Ureña. (?). Tema 7: Usabilidad y accesibilidad