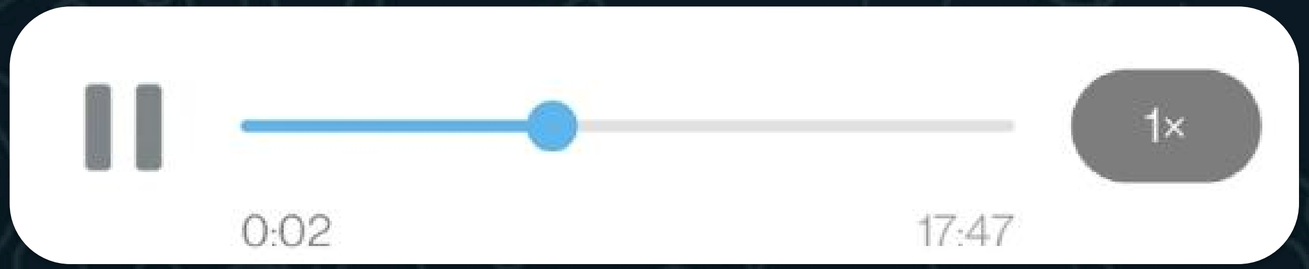
Comunicación apta para tod@s

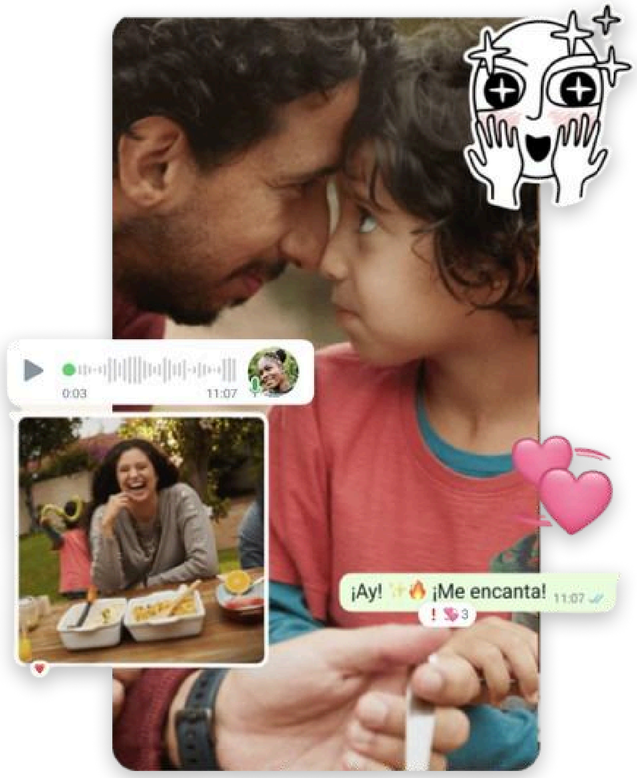


Transcribir

UX Reasearch - Whatsapp

UX UI Designer — Coni Mellado Bordoli

Proceso



Comunicación apta para tod@s

Introducción | Contexto | Problema	3
Hipótesis | Preguntas de Investigación	5
Objetivos | Target	8
Matriz - Método| Muestreo	11
Entrevistas - Guión | Resultados | Reviews Whatsapp	14
User Persona - Protopersona | Mapa de Empatía | Journey Map	20
Encuesta - Guión | Resultados	24
Ideación - Hallazgos | Propuesta de Solución | Recomendaciones Accionables	27

INTRODUCCIÓN, CONTEXTO & PROBLEMA

Introduccción

Whatsapp

Whatsapp es una aplicación móvil y web gratis de mensajería y llamadas de forma simple, confiable y privada, además de inmediata. Está disponible en todo el mundo, excepto en países donde no es legal su descarga y/o uso.

Contexto

Comunicación accesible

Hoy en día la accesibilidad es esencial para que todas las partes de una sociedad se puedan comunicar e interactuar.

Los colegios, escuelas y universidades y algunas empresas ya se han actualizado en inclusión, pero la tecnología no del todo.

Grupos neurodivergentes no siempre pueden acceder a funcionalidades de la tecnología.

Problema

Funcionalidad limitada

Whatsapp es una aplicación muy popular mundialmente, la mayoría de las personas se comunican por este medio.

Sin embargo, en Chile, no todos podemos acceder cómodamente a una funcionalidad: Los Audios.

Personas con trastorno de déficit atencional con/sin hiperactividad, requieren de transcripción de los audios ya que no pueden acceder a estos de forma concentrada y/o con tranquilidad.

HIPÓTESIS & PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis

Cada día se visibilizan más los grupos neurodivergentes en Chile, sobre todo en etapas ya tardías, como es el caso de los millenials. Para ellos, escuchar audios, ya sea de amigos o del trabajo, es un problema para su condición de trastorno de déficit atencional y niveles de ansiedad altos.

Durante el día o semana dejan muchos audios pendientes para escuchar, postergarlos es su solución. No así sucede con los textos, sobre todo los más breves y precisos. La transcripción y resumen por medio de IA es una gran ayuda para ellos.



Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los desafíos para las personas neurodivergentes al momento de tener que oír un audio o video?

¿Cómo se podría acceder de una forma rápida y simple a un audio o video, para aquellos usuarios neurodivergentes?

¿Son las personas neurodivergentes, aparte de personas con dificultad para oír, las únicas que les cuesta o postergan audios?

¿Qué productos digitales que contienen la funcionalidad de audios ya han resuelto esta problemática para las personas con TDA Y TDAH?

OBJETIVOS & TARGET

Objetivos

Objetivo General

Identificar y comprender las barreras que enfrentan las personas con trastorno de déficit atencional hiperactivo (TDAH), trastorno de déficit atencional y otras condiciones neurodivergentes en Chile al utilizar la funcionalidad de audios de WhatsApp, con el fin de proponer mejoras de accesibilidad.

Objetivo específicos

1. **Evaluar** la frecuencia de uso y la importancia de la función de audios en WhatsApp entre personas con TDA y TDAH y otras condiciones neurodivergentes en Chile.

2. **Identificar** los principales problemas de accesibilidad que enfrentan los usuarios neurodivergentes al intentar acceder a los audios en WhatsApp.

3. **Analizar** las necesidades y preferencias de los usuarios respecto a una función de transcripción automática de audios en WhatsApp.

4. **Explorar** la efectividad de soluciones actuales de accesibilidad para audios en aplicaciones de mensajería y cómo se podrían adaptar o mejorar para WhatsApp.

Target / Usuario

Personas de todas las edades en Chile con trastorno de déficit atencionaL con y sin hiperactividad (TDA/H) y otras condiciones neurodivergentes que utilizan WhatsApp como medio de comunicación principal.







MATRIZ

Métodos

Método	Muestreo	Participantes	Ayuda
Entrevistas sobre uso y frecuencia de mensajería de audios en personas TDAH	5 usuarios	UX Researcher	Método de Investigación: Exploratoria Primaria Cualitativa - Actitud
Revisión de uso y comentarios sobre la función de audio en whtasapp	Comentarios de usuarios durante el 2024 (10)	UX Researcher	Método de Investigación: Exploratoria Secundaria Cuantitativa (números de personas que vive la problemática)
Diario de usuario	1 Usuario	UX Researcherr	Método de Investigación: Exploratoria Primaria Cualitativa - Comportamiento y Actitud (lo que dice y hace el usuario)
Encuestas	5 Usuarios	UX Researcher	Método de Investigación: Exploratoria Primaria Cuantitativa (números de personas que vive la problemática)

Muestreo

La prevalencia de TDAH en Chile es de un 15,5% en escolares entre los 4 y los 11 años, mientras que entre los 12 y 18 años ésta disminuye a un 4,5%.

El TDAH no se limita a la infancia, ya que al menos aproximadamente un 50% de los niños continuaría con síntomas en la adultez.

La **población chilena** es de 17.574.003 personas.

Muestreo: No se puede declarar un **número exacto** en el muestreo, ya que solo se conoce el % de prevalencia en niños en Chile. Y que de ese %, el 50% continúa con síntomas en la adultez.

Trastorno por Déficit Atencional e Hiperactividad en adultos: Una revisión sistemática de abordajes terapéuticos, Talca, Chile, 2021

ENTREVISTAS

Objetivo

Puntos de dolor y Oportunidades

1. Validar la hipótesis de que la transcripción y el resumen de audios son soluciones viables para facilitar el acceso y reducir la ansiedad y distracción.

2. Explorar los puntos de dolor y barreras que enfrentan personas con TDAH y otras condiciones neurodivergentes al utilizar la funcionalidad de audios de WhatsApp.

Target

9 Usuarios

Personas de todas las edades en Chile con trastorno de déficit atencionaL con y sin hiperactividad (TDA/H) y otras condiciones neurodivergentes que utilizan WhatsApp como medio de comunicación principal.

Información Básica

Participantes - Tiempo - Otros

Semiestructurada

1 Moderador/Entrevistador

Remoto

7 min

9 Usuarios

Introducción

1

INTRODUCCIÓN

Hola, muchas gracias por unirte a esta entrevista. Mi nombre es Constanza Mellado, soy UX Researcher, y hoy estamos investigando cómo mejorar la accesibilidad de Whatsapp para personas neurodivergentes.

Nos interesa conocer tu experiencia con los audios y cómo esta funcionalidad podría mejorarse para hacerla más accesible y útil.

2

ALGUNAS ACLARACIONES PREVIAS

1. La entrevista durará aproximadamente 7 minutos.

2. ¿Podríamos grabar la entrevista? Toda la información que nos compartas será tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente para mejorar la experiencia del producto.

3. Antes de comenzar con las preguntas, quiero recordarte que no hay respuestas correctas o incorrectas. Lo importante para nosotros es entender tu experiencia real usando WhatsApp. Si en algún momento quieres añadir algo o explicar con más detalle, siéntete libre de hacerlo. **También, puedes detenerte en cualquier momento.**

4. ¿Te parece bien si comenzamos?

Objetivo

Puntos de dolor y Oportunidades

1. Validar la hipótesis de que la transcripción y el resumen de audios son soluciones viables para facilitar el acceso y reducir la ansiedad y distracción.

2. Explorar los puntos de dolor y barreras que enfrentan personas con TDAH y otras condiciones neurodivergentes al utilizar la funcionalidad de audios de WhatsApp.

Target

9 Usuarios

Personas de todas las edades en Chile con trastorno de déficit atencionaL con y sin hiperactividad (TDA/H) y otras condiciones neurodivergentes que utilizan WhatsApp como medio de comunicación principal.

Información Básica

Participantes - Tiempo - Otros

Semiestructurada

1 Moderador/Entrevistador

Remoto

7 min

9 Usuarios

Wrap Up | Preguntas

3

WRAP UP

Antes de comenzar me gustaría saber un poco más de ti. Cuéntame cuál es tu nombre, tu edad, dónde vives, tus hobbies, en qué trabajas, etc.

4

PREGUNTAS GENERALES

1. ¿Cómo te sientes usando WhatsApp en tu vida diaria?
2. ¿Para qué tipos de comunicación usas más WhatsApp (trabajo, familia, amigos)?
3. ¿Sientes que alguna función de WhatsApp te resulta difícil de usar?
4. ¿Qué funcionalidades de WhatsApp consideras que te ayudan más en tu día a día?
5. ¿Te sientes en control cuando usas WhatsApp o hay momentos en los que sientes ansiedad o estrés al utilizarla?

PREGUNTAS SOBRE EL PRODUCTO

1. ¿Qué tan frecuentemente envías o recibes audios en WhatsApp?
2. ¿Cómo te afecta cuando escuchas audios largos o muchos audios seguidos?
3. ¿Te has encontrado postergando escuchar audios por falta de concentración o ansiedad?
4. ¿Te ayudaría una opción para transcribir audios a texto o resumirlos automáticamente? ¿Cómo?
5. Si pudieras mejorar la funcionalidad de audios en WhatsApp, ¿qué cambios harías para adaptarlos mejor a tus necesidades?

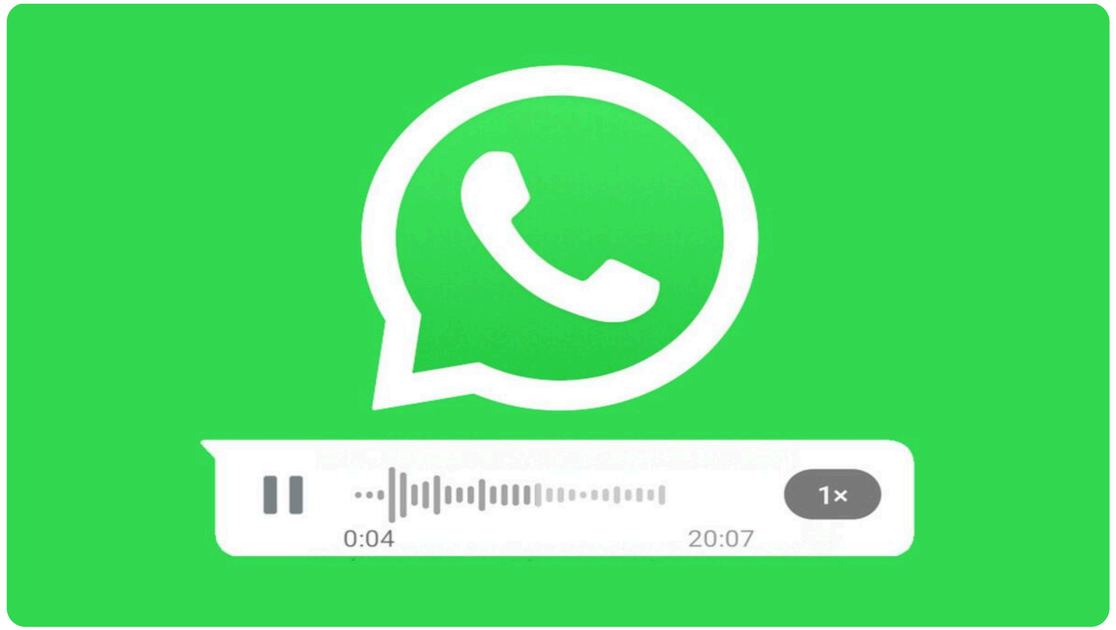
Cierre

5

Cierre

Gracias por compartir tu experiencia con nosotros. Lo que nos has contado nos ayudará a mejorar las funciones de WhatsApp para que sean más accesibles y útiles para todos los usuarios, especialmente para aquellos con TDAH y otras condiciones neurodivergentes.





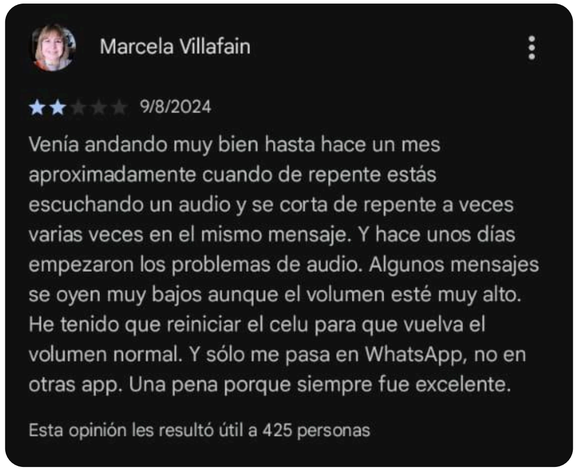
Resultados

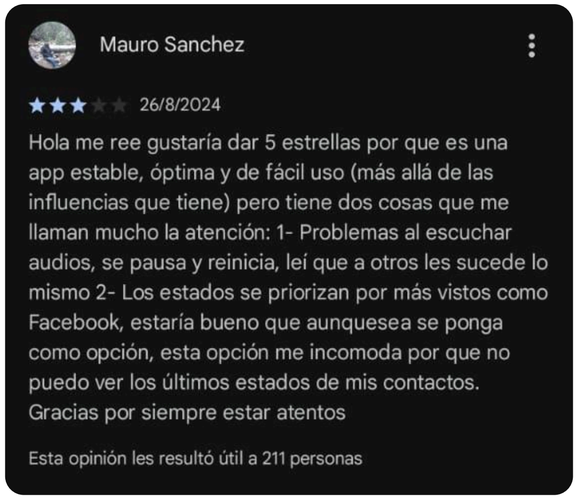
Ir a Resultados



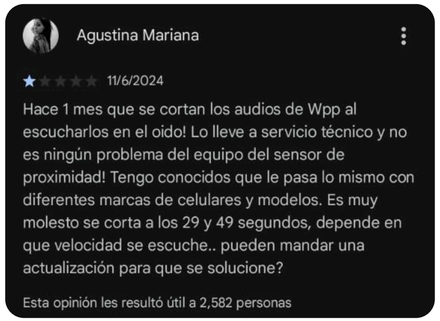
Reviews











El principal problema respecto a los audios de Whatsapp no es de parte de las personas neurodivergentes , sino de muchos usuarios que se quejan porque se cortan, se escuchan bajo, se pausan y reinician automáticamente.

User Persona



Jorge Cancino, 37 años
Santiago, Chile
Enfermero

Jorge Cancino, es un enfermero que trabaja en gestión. Está gran parte del día en el computador, contestando correos, llamadas, mensajes, entre otros.

Hace dos años le diagnosticaron TDAH, lo cual le ha entregado muchas respuestas a problemas que creía que no tenían solución.

Si bien está con tratamiento, vive en una constante lucha con su falta de concentración, especialmente cuando se enfrenta a tareas que requieren atención prolongada.

Habilidades Técnicas & Devices que utiliza

Tiene un nivel alto en el uso de herramientas de gestión de proyectos (Monday,Trello) y de tecnologías de comunicación (Whtasapp, Gmail, Teams, Zoom). Utiliza principalmente la laptop de su trabajo, para comunicarse y gestionar los proyectos. Además cuenta con su smartphone personal para la comunicación tanto personal como profesional, incluyendo Whatsapp.

Metas

- **Mantener la eficiencia en su trabajo:** Jorge quiere ser más productivo y gestionar de manera efectiva su carga de trabajo, a pesar de las dificultades con la concentración.
- **Controlar mejor su TDAH en el contexto laboral:** Jorge busca herramientas que le permitan concentrarse y reducir las distracciones.

Necesidades específicas UX

- Opciones de accesibilidad: Herramientas que lo ayuden a gestionar mejor su tiempo, como recordatorios, estructuras de tareas y modos de concentración.
- Herramientas que le proporcionen resúmenes claros o transcripciones, ayudándole a captar la información sin tener que dedicar demasiado tiempo a procesarla.
- Notificaciones personalizables

Frustraciones

- Acumulación de mensajes pendientes: La constante llegada de correos, mensajes y llamadas lo abruma, especialmente cuando no puede procesar esta información de manera rápida.
- Sensación de desorganización: A menudo, la falta de concentración y el gran volumen de tareas lo hacen sentir desorganizado y que pierde el control de su trabajo.

Motivaciones

- Reducción del estrés: Jorge está motivado a reducir la ansiedad que le genera la acumulación de tareas y la dificultad para gestionarlas, buscando una mayor sensación de control en su vida diaria.
- Gestionar mejor su carga de trabajo, simplificando tareas como escuchar mensajes de voz o procesar información larga.

¿Qué PIENSA y SIENTE?

Piensa en cómo organizar su trabajo para cumplir con sus responsabilidades, pero se siente abrumado por la acumulación de correos, mensajes y llamadas.

Siente frustración cuando no puede completar tareas de atención prolongada o cuando ve que sus pendientes aumentan.

¿Qué OYE?

Sus colegas le dicen que los mensajes de voz y llamadas son más rápidas que los correos, lo que le genera presión para gestionarlos eficientemente.

Escucha notificaciones de correos, WhatsApp y otras plataformas, lo que lo distrae y aumenta su sensación de estrés.



¿Qué VE?

Ve una pantalla llena de notificaciones que lo interrumpen y desorganizan. Audios largos que no quiere escuchar.

Observa que algunas herramientas y aplicaciones ofrecen funciones útiles como recordatorios y modos de concentración.

¿Qué DICE y HACE?

Postpone la escucha de audios o el procesamiento de mensajes largos cuando está sobrecargado, lo que incrementa su lista de pendientes y su frustración.

Suele expresar que le gustaría tener más control sobre sus tareas y su tiempo, comentando que los audios y mensajes extensos lo distraen y le quitan eficiencia.



Jorge Cancino
37 años
Santiago, Chile
Enfermero

Escenario Hipotético

Jorge tiene un día laboral típico como enfermero en gestión. En particular, se enfrenta a una serie de mensajes de voz en WhatsApp enviados por colegas y superiores, los cuales son cruciales para coordinar tareas.

Objetivos y Expectativas de éxito del usuario

Su objetivo es procesar os mensajes de voz que recibe en WhatsApp de manera rápida y efectiva.
Espera poder transcribir o resumir estos audios rápidamente para evitar distracciones prolongadas , manteniendo el flujo de su trabajo sin acumular mensajes pendientes.

Recepción	Evaluación	Procesamiento	Seguimiento
1. Contesta una consulta de un cliente por medio de whatsapp.	4. Postergar el audio para más tarde, ya que tiene otros correos y tareas que requieren su atención inmediata.	5. Se toma un tiempo para escuchar los audios más urgentes, pero su falta de concentración lo lleva a detenerse repetidamente.	7. Termina de procesar todos los audios y responde a los mensajes, aunque se siente mentalmente agotado.
2. Recibe un audio extenso del cliente, sumado con otros audios de colegas, grupos, etc.	3. Escucha el audio, pero rápidamente se da cuenta de que le llevará más tiempo del esperado.	6. Intenta transcribir manualmente algunos puntos clave del audio para no perder la información importante.	8. Al final del día, Jorge revisa nuevamente sus pendientes y se da cuenta de que algunos audios no fueron escuchados.
Oportunidad • Ofrecer una opción para transcribir automáticamente los audios al recibir la notificación. • Agrupar los audios recibidos y priorizarlos según la importancia o el remitente.	**Oportunidad** • Generar un resumen del mensaje para procesarlo más rápidamente. • Ofrecer una función de recordatorio o de programación para escuchar el audio en un momento más adecuado.	**Oportunidad** • Implementar pausas automáticas en los audios largos o secciones. • Integrar una función de transcripción automática de los audios.	**Oportunidad** • Ofrecer una retroalimentación positiva o gamificación que lo motive a mantener un flujo de trabajo más fluido y menos agotador. • Ofrecer un resumen diario de los mensajes pendientes o funciones que le ayuden a priorizar tareas al final de la jornada.

Aplicación móvil

Encuestas

Objetivo

Puntos de dolor y Oportunidades

1. Explorar los puntos de dolor y barreras que enfrentan personas con TDAH y otras condiciones neurodivergentes al utilizar la funcionalidad de audios de WhatsApp.

2. Explorar oportunidades de mejora en accesibilidad.



Preguntas

Encuesta de 10 preguntas

1. ¿Con qué frecuencia utilizas WhatsApp para comunicarte diariamente?
2. ¿Qué aplicaciones ocupas diariamente para comunicarte?
3. ¿Qué tan frecuentemente envías o recibes audios en WhatsApp?
4. ¿Qué tan difícil te resulta escuchar audios largos o muchos audios seguidos en WhatsApp?}
5. ¿Te has encontrado postergando escuchar audios en WhatsApp debido a falta de concentración o ansiedad?
6. ¿Cómo te afecta al intentar escuchar audios largos en WhatsApp?
7. Si WhatsApp tuviera una función de transcripción automática de audios a texto, ¿la utilizarías?
8. ¿Qué tan útil crees que sería una opción para resumir automáticamente los audios largos en WhatsApp?
9. ¿Qué tan accesible consideras la funcionalidad actual de audios en WhatsApp?
10. ¿Qué otras herramientas o funciones te gustaría que WhatsApp ofreciera para mejorar la experiencia de escuchar audios?

Resultados

6 de 9 utilizarían transcripción de audiosa texto en Whatsapp.



6 de 9 entrevistados encuentran **muy difícil y/o algo difícil** escuchar audios largos o muchos audios seguidos.



6 de 9 entrevistados han postergado audios a veces y/o frecuentemente por **ansiedad.**



Otras **herramientas o funciones** que les gustaría que Whatsapp ofreciera

- Limitar el largo de los audios o poder cortarlo en pequeñas partes
- Poder dividir en partes los audios
- Transcripciones o subtítulos
- Resumir audios
- Responder indicando el segundo exacto al que hago referencia con la respuesta, de modo de poder enviarlas por separado

Ideación

Hallazgos | POV



Luisa Araya
30 años
Enfermera Telemedicina

Luisa es enfermera de telemedicina, además es una persona muy sociable, por lo que está constantemente enviando y recibiendo audios. Dado que no siempre puede escuchar los audios durante su trabajo (videollamadas) **necesita** “leer” los audios que le envían de urgencia su familia y amigos **porque** al tener TDAH y no poder escucharlos no logra concentrarse en su trabajo.



Jorge Cancino
36 años
Enfermero - Gestión

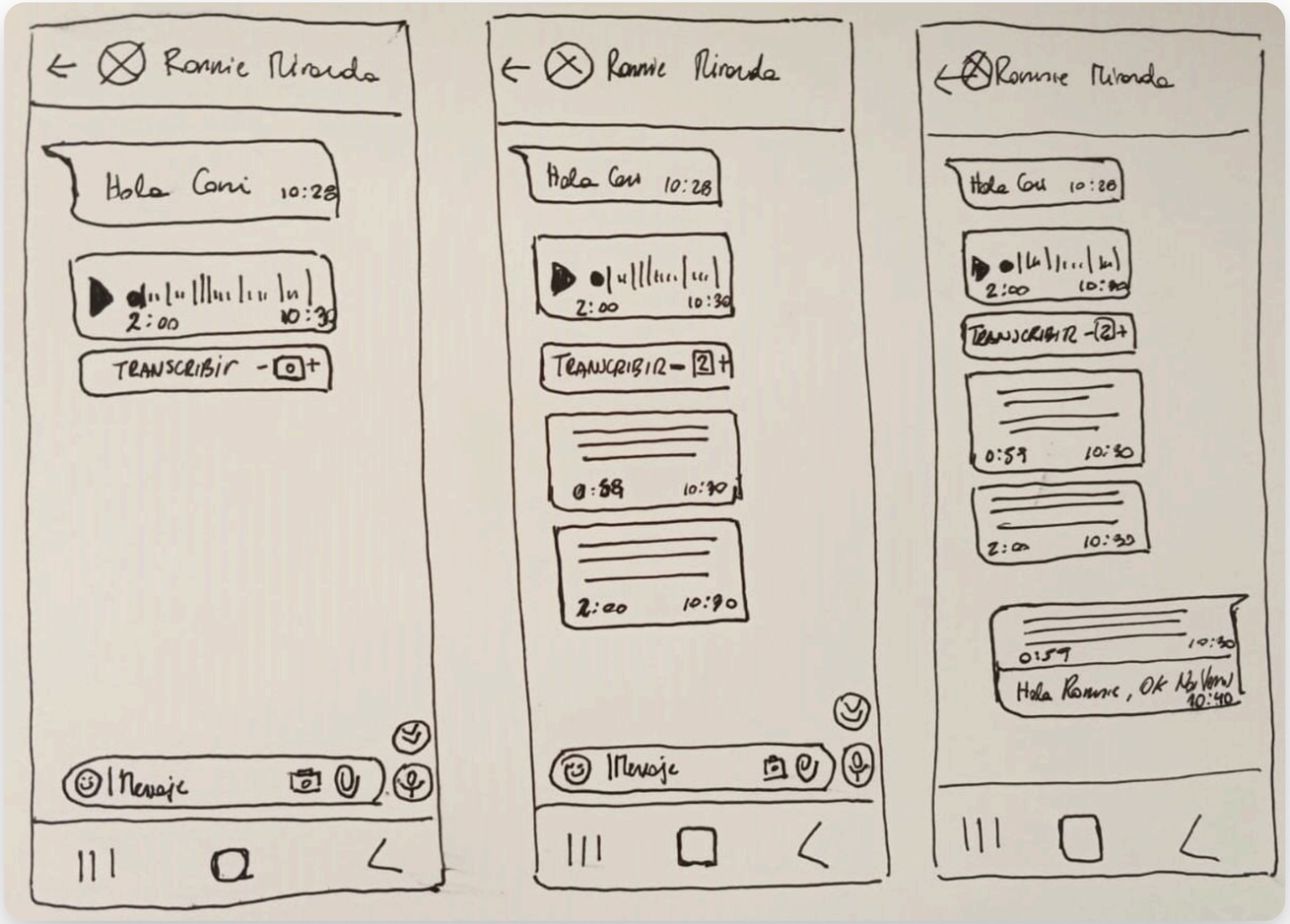
Jorge Cancino, es un enfermero que trabaja en gestión. Está gran parte del día en el computador, contestando correos, llamadas, mensajes, entre otros. **Necesita** poder transcribir los audios a textos y resumirlos **porque** no logra concentrarse gestionando correos y otros mientras escucha un audio.



Valeria Cuzmar
30 años
Profesora de Nutrición

Valeria Cuzmar es profesora de nutrición en una universidad, tiene un hijo que está en sala cuna mientras trabaja y debe estar atenta a los audios que le envían en relación al estado de su hijo. Mientras está en clases , **necesita** una opción de lectura para los audios, **porque** no puede esperar a saber sobre su hijo y no logra concentrarse en hacer las clases sabiendo que tiene audios sin escuchar.

Propuesta de Solución



Propuesta

Poder elegir en cuantas partes se transcribe el audio.

Wireframe Propuesta

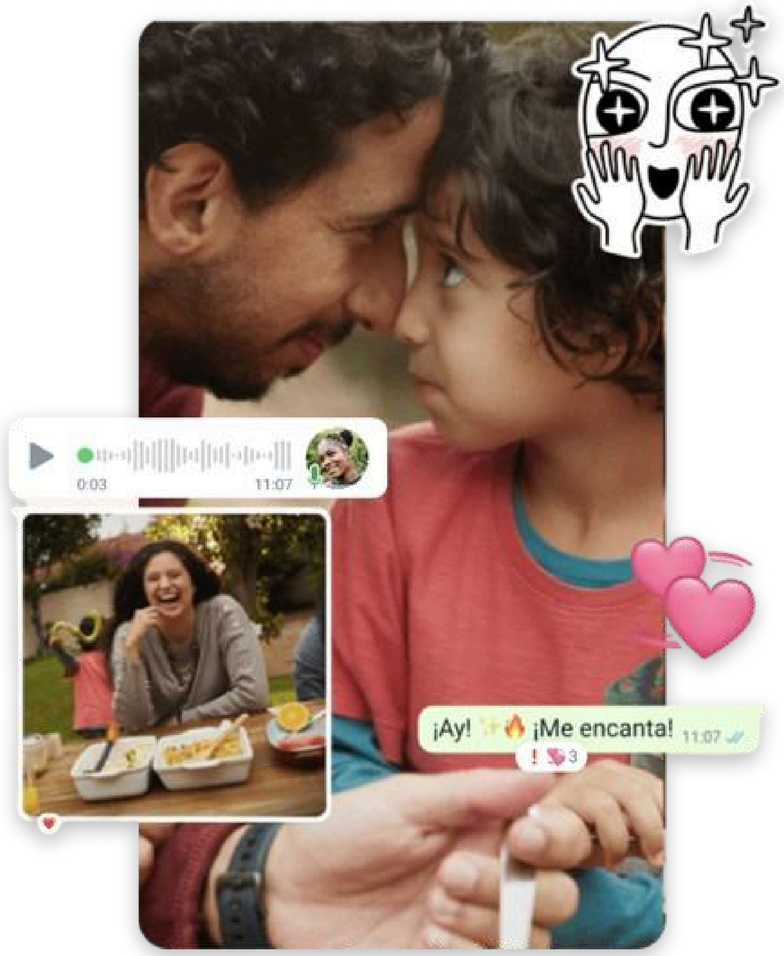
- Dividir la transcripción de un audio de 2 minutos en dos (1 minuto cada mensaje) de esta forma se responde a la sección necesaria y no todo el audio.

Recomendaciones Accionables

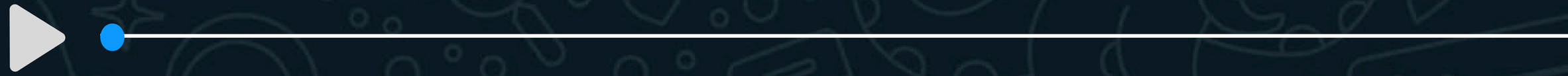
Generar un MVP y Prueba A/B de Transcripción de audios inmediata y poder dejarlo visible en pantalla bloqueada, sin tener que desbloquear e ingresar a whatsapp.

Tree Test de preferencias de comunicación. Poder seleccionar si en el grupo y/o contacto se pueden enviar audios, limitar su extensión y poder transcribir automáticamente, bloqueo de audios, etc.

MVP, Prueba A/B, Evaluación Heurística y Test de accesibilidad W3C Silenciar el audio y tener la opción de subtitular en distintos idiomas y lenguajes. Optimizar su accesibilidad.



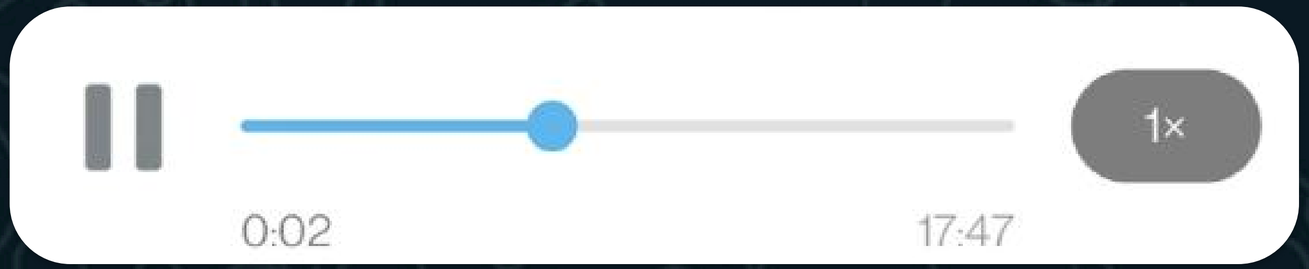
¿Y si este estudio fuera un audio?



15:00 minutos

¿Podrían todos oírlo y entenderlo?

Comunicación apta para tod@s



UX Reasearch - Whatsapp

UX UI Designer — Coni Mellado Bordoli

Seguir