

Universidad Tecnológica de Panamá
Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales
Departamento de Ingeniería de Software

Tema: Análisis de Tareas

Cómo mejorar sus diseños UX con el análisis de tareas

POR ANDREAS KOMNINOS

TRADUCCIÓN: KARLA AROSEMENA

Extraído de: <https://www.interaction-design.org/literature/article/task-analysis-a-ux-designer-s-best-friend>

Escrito: Agosto, 2019

Uno de los pasos más importantes en el proceso de Design Thinking que a menudo se emplea como práctica estándar en el diseño de UX es definir los problemas de los usuarios. Esto significa ser capaz de identificar y articular claramente los problemas en la experiencia del usuario para que luego pueda comenzar el proceso de idear (es decir, generar grandes ideas sobre cómo resolverlos). El análisis de tareas es un ejercicio simple que los diseñadores de UX pueden realizar durante la definición de un problema, que puede ayudar no solo a identificar dónde existen oportunidades para mejorar la experiencia del usuario, sino también a generar algunas ideas preliminares sobre cómo abordar estos desafíos. Veamos cómo.

El análisis de tareas es una de las herramientas que se puede utilizar durante la etapa de "definición" dentro del proceso de Design Thinking (metodología similar al DCU). El entregable más frecuente de una actividad de análisis de tareas es un diagrama que explica los pasos que debe seguir un usuario para completar un objetivo. En este diagrama, puede representar las acciones tomadas por los usuarios (o algún sistema) para ayudarlos a alcanzar sus objetivos. Una vez que se haya establecido todos los pasos, estará en condiciones de ver dónde se requiere soporte adicional para el usuario (por ejemplo, es posible que desee automatizar algunas acciones que el usuario realiza actualmente), o eliminar pasos innecesarios, para minimizar la cantidad de acciones que un usuario debe realizar, sin asistencia.

Joann Hackos, experta en comunicaciones, y Janice Redish, consultora y escritora de UX, aconsejan que el análisis de tareas es útil para comprender (1998):

- Los objetivos de sus usuarios y lo que intentan lograr
- Los pasos que sus usuarios toman actualmente para lograr sus objetivos (¡muy útil para ver cómo siguen las instrucciones o han ideado formas de solucionar los problemas en las prácticas actuales!)

- Las experiencias personales, sociales y culturales que los usuarios aportan a las tareas.
- La influencia del entorno físico en los usuarios al intentar alcanzar un objetivo

Una comprensión clara de los factores anteriores lo ayudará a definir y enmarcar los problemas de los usuarios para que pueda idear formas de ayudar a mejorar sus experiencias.

Preparación para llevar a cabo un proceso de análisis de tareas.

Los profesionales de usabilidad Courage, Redish y Wixon (2007) sostienen que el análisis de tareas es una actividad basada en cuatro principios básicos:

1. Es una parte integral de un análisis más amplio que incluye la comprensión de los usuarios y sus entornos.
2. El análisis de tareas incluye comprender los objetivos de los usuarios.
3. Aunque el enfoque, los métodos, la granularidad y la presentación de la información pueden diferir en diferentes momentos, el análisis de tareas es relevante en todas las etapas del proceso de diseño y desarrollo.
4. La realidad práctica es que el análisis de tareas para un proyecto determinado depende de muchos factores.

Desglosando estos principios, notará que los dos primeros abogan por una comprensión profunda de los usuarios, sus entornos y sus objetivos. Dado que la metodología Design Thinking produce resultados durante cada paso, es natural esperar que el análisis de tareas sea un proceso que debe ser informado por los resultados de la fase anterior, es decir, la empatía con sus usuarios. Durante este paso, es posible que ya haya realizado entrevistas a los usuarios o haya recopilado datos observando cómo sus usuarios realizan sus vidas cotidianas, para comprenderlos mejor y generar empatía con ellos. En resumen, se habrá dedicado a la investigación de algunos usuarios, lo que puede dar lugar a varios resultados, como las personas, escenarios y guiones gráficos de los usuarios. Todos estos datos son esenciales para el análisis de tareas, ya que basará su trabajo en función de estos resultados.

Por supuesto, solo recopilar datos durante el proceso de investigación de usuarios está lejos de ser suficiente. Si planea utilizar el análisis de tareas (o de hecho muchas de las otras herramientas en el conjunto de habilidades de un diseñador de experiencia de usuario, como los mapas de viaje del cliente), su recopilación de datos debe estar enfocada. Larry Marine, un consultor de UX, argumenta que su investigación de usuarios debe centrarse en recopilar los siguientes cinco tipos de datos, que utilizará más adelante durante la fase de análisis de tareas:

- Activador: ¿Qué incita a los usuarios a comenzar su tarea?
- Resultado deseado: ¿Cómo sabrán los usuarios cuando se complete la tarea?
- Conocimiento básico: ¿Qué se espera que sepan los usuarios al comenzar la tarea?
- Conocimiento requerido: ¿Qué necesitan saber los usuarios para completar la tarea?
- Artefactos: ¿Qué herramientas o información utilizan los usuarios durante el curso de la tarea?

Primeros pasos para realizar un análisis de tareas

Armado con la información que recopiló durante la fase de empatía con el usuario, puede comenzar a esbozar cómo un usuario realiza su vida diaria al mapear la secuencia de actividades necesarias

para lograr un objetivo. Antes de comenzar, es importante tener una visión general del proceso y sus pasos, para que pueda prepararse mejor.

De acuerdo con el sitio web del UXPA (Body of Knowledge), el proceso de análisis de tareas se puede dividir en los siguientes pasos:

- **Identifique la tarea a analizar:** elija una persona y un escenario para su investigación de usuario, y repita el proceso de análisis de tareas para cada uno. ¿Cuál es el objetivo y la motivación de ese usuario para lograrlo?
- **Divida este objetivo (tarea de alto nivel) en subtareas:** debe tener alrededor de 4 a 8 subtareas después de este proceso. Si tiene más, significa que su objetivo identificado es demasiado alto y posiblemente demasiado abstracto. Como dijo Don Norman (1998), los usuarios son notoriamente malos en la articulación clara de objetivos: por ejemplo, "Quiero ser una buena madre", ¿por dónde empezar? Cada subtaska debe especificarse en términos de objetivos. En conjunto, estos objetivos deben cubrir toda el área de interés, es decir, ayudar al usuario a alcanzar un objetivo en su totalidad.
- **Dibuje un diagrama de tareas en capas de cada subtaska y asegúrese de que esté completo:** puede usar cualquier notación que desee para el diagrama, ya que aquí no hay un estándar real. Larry Marine comparte algunos consejos útiles sobre la notación que usa, que se examina a continuación.
- **Escribe la historia:** un diagrama no es suficiente. Muchos de los matices, motivaciones y razones detrás de cada acción simplemente se pierden en el diagrama, porque todo lo que hace es representar las acciones y no las razones detrás de ellas. Asegúrese de acompañar su diagrama con una narrativa completa que se centre en los porqués.
- **Valide su análisis:** una vez que esté satisfecho con su trabajo, revise el análisis con alguien que no estuvo involucrado en la descomposición, pero que conoce las tareas lo suficientemente bien como para verificar la coherencia. Esta persona puede ser otro miembro del equipo que trabaje en el mismo proyecto, pero también puede contar con la ayuda de usuarios y partes interesadas reales para este propósito.

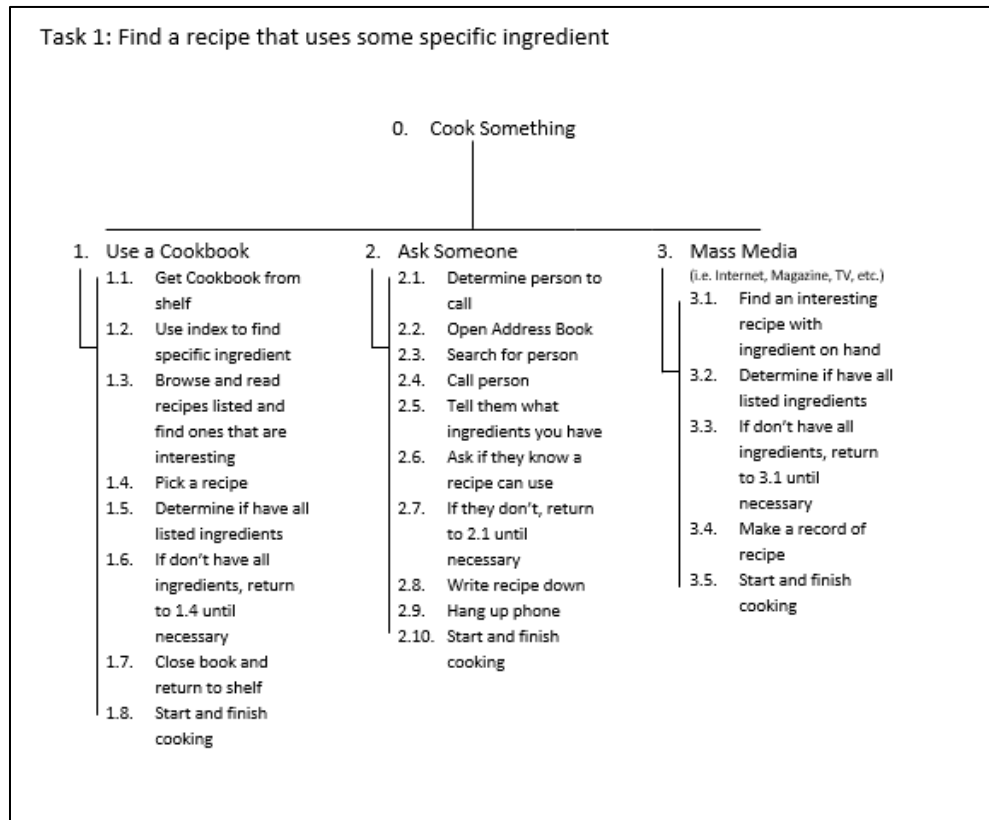


Ilustración 1. Ejemplo que muestra las diferentes capas de un proceso de análisis de tarea.

Un truco más que quizás desee considerar es realizar un análisis de tareas paralelo. Esto significa simplemente hacer que más de una persona en su equipo de UX emprenda el proceso simultáneamente, para que luego pueda comparar sus resultados y fusionarlos en una entrega final. Esto puede ser especialmente útil si está trabajando internacionalmente o si se deben considerar varias personas para el mismo objetivo.

Tipos de análisis de tareas

Puede abordar una actividad de análisis de tareas desde dos puntos de vista principales. Hasta ahora, hemos discutido dividir las tareas en subtareas, un enfoque denominado análisis de tareas jerárquicas. Sin embargo, también puede diferenciar su punto de vista al enfocarse en tareas que requieren toma de decisiones, resolución de problemas, memoria, atención y juicio. Este proceso se llama análisis de tareas cognitivas. Desde este punto de vista, le interesaría no solo la forma en que se realizan las actividades reales involucradas en el cumplimiento de una meta, sino también los detalles más finos que tienen como objetivo descubrir cómo podría desempeñar un novato en comparación con un experto, el nivel de carga cognitiva requerido para cada paso, cómo los expertos toman decisiones, o cómo los usuarios desarrollan modelos mentales para una actividad que luego se reutiliza o adapta para otros fines.

Un ejemplo de análisis de tareas

Ahora analicemos un ejemplo para ilustrar cómo puede realizar un análisis de tareas. Suponga que Rosie, una doctora de visitas domiciliarias, necesita actualizar el sistema del hospital con su paradero (es decir, que ha dejado a un paciente para seguir con otro) por mensaje de texto. Rosie usa un dispositivo personalizado que parece ser un teléfono móvil pero que está diseñado para que lo usen los médicos. Todo lo que necesita hacer es enviar un breve texto similar a un SMS con las palabras "próximo paciente" a un número determinado.

Objetivo: 1. Enviar un mensaje de texto al sistema del hospital.

Submetas:

- 1.1. Abra la aplicación de mensajería en su teléfono móvil.
- 1.2. Ingrese el número especial del sistema hospitalario.
- 1.3. Mover al campo de entrada de texto.
- 1.4. Escriba las palabras "siguiente paciente".
- 1.5. Verifique la ortografía (porque debe ser preciso para que el sistema lo acepte).
- 1.6. Presiona el botón "enviar".
- 1.7. Salga de la aplicación de mensajería.

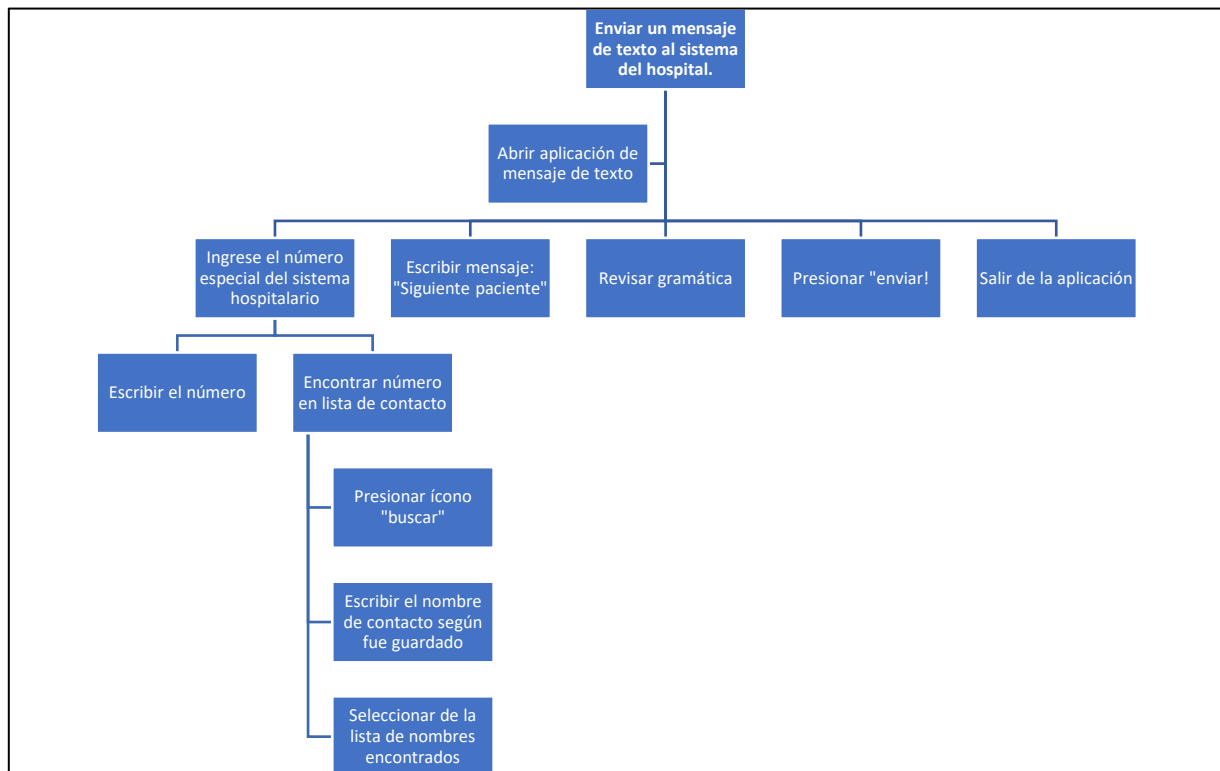


Ilustración 2. Author/Copyright holder: Andreas Komninos, The Interaction Design Foundation. Copyright terms and licence: CC BY-SA 3.0. Traducción Karla Arosemena

En el diagrama anterior, notará que hemos identificado diferentes "planes" sobre cómo Rosie podría lograr un objetivo determinado. En el diagrama, el usuario realiza prácticamente todo, excepto

mostrar los nombres de contacto coincidentes. Podemos ver que Rosie no está recibiendo mucho apoyo aquí. Quizás podamos intervenir rediseñando la aplicación de mensajería del dispositivo.

- Podemos eliminar el paso de "presionar ícono de buscar" mostrando una lista de contactos coincidentes a Rosie tan pronto como comience a escribir cualquier letra o número en el campo de entrada de texto "Para:".
- Incluso podríamos eliminar la escritura al mostrar un menú desplegable de "contactos de uso frecuente" en el campo "Para:", incluso cuando Rosie aún no ha escrito nada.
- Podemos ayudar a Rosie a revisar su mensaje deletreando las palabras que están mal escritas o haciendo que el dispositivo vibre cada vez que una palabra está mal escrita.
- Para evitar errores, podríamos desactivar el botón "enviar" si hay errores ortográficos en el texto.
- Podemos eliminar el paso de "salir de la aplicación" cerrando automáticamente la aplicación de mensajería una vez que se ha enviado el mensaje.

Notará que algunas de las ideas de mejora discutidas aquí se basan en la jerarquía simple de tareas (es decir, eliminar pasos innecesarios), mientras que otras dependen de un enfoque de análisis cognitivo (es decir, disminuir la carga de trabajo mental del usuario). Lo que finalmente decidamos hacer dependerá de cómo el usuario visualice el problema. Si los usuarios creen que ingresar texto escrito correctamente es la fuente de su mayor frustración, entonces nuestro diseño debe enfocarse en ese aspecto. Resolver los problemas reales tiene el mayor impacto en el proyecto, y debe esforzarse continuamente para ver el análisis de la tarea desde la perspectiva del usuario y no lo que realmente podría hacer (o querer hacer).

A Larry Marine le gusta anotar sus diagramas de análisis de tareas utilizando diferentes colores en los distintos flujos:

- El verde representa las acciones que los usuarios deben hacer.
- El amarillo representa un paso que el sistema puede hacer.
- El morado representa objetos, herramientas o información que los usuarios necesitan.
- El naranja representa preguntas o problemas sobre la tarea.

Un análisis de tareas probablemente tendría una mayor proporción de flujos "verdes" originalmente. Una tarea rediseñada probablemente tendría menos flujos "verdes" y más "amarillos", para mostrar que realmente ha logrado descargar las tareas de un usuario a un sistema, mejorando así su experiencia general al facilitarles la vida.

Para llevar

El análisis de tareas es una de las herramientas más poderosas en el conjunto de habilidades de un diseñador de UX. Como sin duda habrás visto, no es difícil saber cómo hacerlo. Sin embargo, la parte difícil es recordar mantener la perspectiva del usuario y resistir la tentación de generar sus propias interpretaciones del problema, o "pegar" pedazos de diseño solo por hacerlo. Recuerde también que el análisis de tareas es inútil cuando no está respaldado por una investigación rigurosa de los usuarios. Sin los datos de investigación de los usuarios, cualquier esfuerzo para proceder con el análisis de tareas quedará ciego y resultará en un fracaso, ya que capturará principalmente lo que cree que implica el problema, en lugar de las necesidades reales de los usuarios. Recuerde también que el análisis de tareas no es un proceso único. Puede repetirlo en sus propios diseños más

adelante en el proceso, ya que Design Thinking es un proceso iterativo que eventualmente lo llevará de regreso a la etapa de "definición" en algún momento. Finalmente, recuerde que, como cualquier otra actividad en el diseño de UX, el análisis de tareas requiere tiempo, recursos, personas y presupuesto. ¡Asegúrese de equilibrar estos requisitos cuidadosamente y participar en el proceso solo si tiene una cantidad suficiente de todos!

"En mis 25 años de experiencia en más de 250 proyectos, ni un solo producto se ha centrado en resolver el problema correcto".

—Larry Marine, consultor de UX