

MAPA DE EXPERIENCIAS

El Mapa de Experiencias es una herramienta que te permite **apreciar tu proyecto a través de los ojos de las personas que lo reciben o se benefician de él, o incluso de quienes lo financian.**

Este método ayuda a establecer las **diferentes rutas e instancias por las cuales ciertas personas interactúan con tu idea de solución**, especialmente en los **puntos o momentos en los que entran en contacto directo con ella.**



Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“El Mapa de Experiencias ayuda a simplificar todo el proceso de interacción con la idea de solución y su impacto en los diferentes actores.”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
60 a 90 minutos

Nivel de dificultad:
2

Materiales:

- Plumones
- Post it
- Papel o pliego
- Plantilla

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

El **Mapa de Experiencias** es una herramienta que **refleja el resultado de la interacción de diferentes personas con la solución desarrollada.** Asimismo, este ejercicio permite **registrar y evidenciar los comportamientos y percepciones de los sujetos en cada uno de los touchpoints**, permitiendo identificar las interacciones clave y posibles oportunidades de mejora.

Es sumamente relevante **realizar este ejercicio con diferentes actores**, permitiendo analizar distintos puntos de vista. Lo anterior con el propósito de obtener la mayor cantidad de retroalimentación posible con una **mirada holística o general del proyecto en desarrollo.**

Este ejercicio permite identificar y categorizar las experiencias de las personas considerando su retroalimentación, y **resume información compleja en un formato más fácil de entender.**

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Este método se puede complementar con las herramientas **Evaluación de Prototipo, Blueprint** y **Retroalimentación.**

1 En primer lugar, antes de iniciar el ejercicio, junto con tu equipo **determinen los actores a los que entrevistarán**, y detallen los **canales, medios, situaciones y lugares** por los cuales estos adquieren y/o interactúan con su idea de solución.

2 A continuación, con la plantilla en mano, **trabajen en la sección Conocimiento.** Para completar este cuadro, se sugiere entrevistar a los usuarios y/o actores involucrados, para luego responder las siguientes preguntas: **¿cómo se enteró esta persona sobre el proyecto?** (por ejemplo, relaciones públicas, redes sociales o boca a boca), **¿tuvo alguna experiencia previa con una solución similar?**

Analicen las respuestas obtenidas, para luego poder **definir nuevos insights e incorporar posibles aprendizajes.**

3 En la segunda columna, profundicen sobre los **Usos Clave.** Aquí es importante **explicar cuáles y cómo fueron los diferentes puntos de contacto que ocurrieron entre diversos actores y la solución**, con el objetivo de identificar posibles **barreras que estén limitando la experiencia.** Pueden apoyarse respondiendo las siguientes preguntas como guía en esta sección: **¿cuáles son los puntos de contacto críticos entre el usuario y la idea de solución?** **¿Qué barreras o limitantes identificaron?** **¿Cómo afectan a la experiencia del usuario?**

Al igual que en la sección anterior, deben **registrar los aprendizajes obtenidos** que se puedan incluir.

4 Por último, completen el cuadro de **Resultados**, en el que deben anotar los comentarios y las observaciones que **les llamaron la atención durante la entrevista y ejercicios de observación con los diferentes actores.** El objetivo es **identificar y categorizar las experiencias de las personas** considerando su retroalimentación. Para esta etapa, se sugiere responder las siguientes preguntas: **¿Qué aspectos de la idea de solución les llamaron la atención?** **¿Qué aspectos se pueden mejorar?** **¿Hubo algún seguimiento o se profundizó en los aspectos a mejorar?**

PLANTILLA DE EJEMPLO

Proyecto: Sitio web que entrega clases de apoyo gratuitas a niños entre 8 y 15 años

	Conocimiento <i>¿Cómo se enteró esta persona de tu idea de solución? (Por ejemplo, relaciones públicas, redes sociales, boca a boca) ¿Qué experiencia previa relevante tuvo?</i>	Usos Clave <i>¿Qué puntos de contacto sucedieron entre tu idea de solución y esta persona? ¿Cuáles fueron los momentos críticos en estos puntos de contacto? ¿Fueron experiencias buenas o malas?</i>	Resultados <i>¿Cuál fue la retroalimentación de esta persona? (por ejemplo, a través de las redes sociales o boca a boca) ¿Hubo algún seguimiento por parte de esta persona?</i>
OBSERVACIONES	<p>“Escuché a otros compañeros hablando de la página web”</p> <p>“Los encontré en internet, pero pensé que no era para todos”</p> <p>“Pensé que era para mayores de 15 años”</p>	<p>“Sólo puedo participar de las clases en la escuela, ya que no tengo PC en mi casa”</p> <p>“Me encantan las clases de apoyo de historia de Chile”</p> <p>“Me es un poco difícil encontrar los videos nuevos”</p> <p>“Es muy útil ver las clases junto a mis amigos”</p>	<p>“Podrían hacer tutoriales para profesores y ver estos videos en clases”</p> <p>Canales de retroalimentación - Boca a boca - RRSS</p>
APRENDIZAJES	<p>- Necesitamos promover aún más el sitio web</p> <p>- Hacer videos más interactivos</p>	<p>- Agregar chat de apoyo</p> <p>- Modificar el sitio para que se pueda ver desde distintos dispositivos</p>	<p>- Los niños tienen un aprendizaje más rápido</p> <p>- Promueve el trabajo en equipo</p>

El Design Thinking es un proceso iterativo. Es por esto que te recomendamos que guardes este tipo de actividades, con el fin de poder consultarlas más adelante o ver el cambio que haya tenido el proyecto durante el proceso

OBSERVACIONES

Conocimiento

¿Cómo se enteró esta persona de tu idea de solución? (Por ejemplo, relaciones públicas, redes sociales, boca a boca) ¿Qué experiencia previa relevante tuvo?



Usos Clave

¿Qué puntos de contacto sucedieron entre tu idea de solución y esta persona? ¿Cuáles fueron los momentos críticos en estos puntos de contacto? ¿Fueron experiencias buenas o malas?



Resultados

¿Cuál fue la retroalimentación de esta persona? (por ejemplo, a través de las redes sociales o boca a boca) ¿Hubo algún seguimiento por parte de esta persona?



APRENDIZAJES

Empty box for learning from the 'Conocimiento' section.

Empty box for learning from the 'Usos Clave' section.

Empty box for learning from the 'Resultados' section.