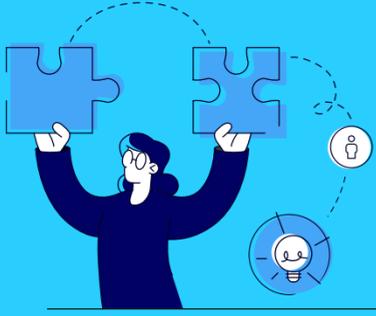


MAPA VIAJE DEL USUARIO



El Mapa del Viaje del Usuario permite reconocer oportunidades para crear estrategias enfocadas en momentos clave de la experiencia del usuario, a través de la representación visual de esta en un contexto específico.

Ayuda a identificar los hitos más relevantes del proceso, proporciona una comprensión más incisiva de cómo es la experiencia de las personas al trazar recorridos. Esto brinda claridad a la hora de explicar las decisiones que se toman y distinguir qué aspectos de dicha experiencia son negativos y/o valiosos.

Dificultad: ⚡⚡⚡⚡⚡

“Es una representación visual de la experiencia del usuario o público objetivo en un contexto específico. Permite identificar ciertos puntos claves en los que profundiza en ciertos dolores de las personas”

INDICACIONES

Tiempo sugerido:
30 a 60 minutos

Nivel de dificultad:
1

Materiales:

- Plumones
- Post-it
- Papel o pliego
- Plantilla

DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

El Mapa del Viaje del Usuario es una herramienta del **Design Thinking** que permite plasmar en un mapa cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa el usuario o público objetivo en un contexto específico.

Este ejercicio tiene distintas variantes y fases, como descubrimiento, experiencia y acción, entre otras, ayudando a definir el recorrido del usuario en el contexto estudiado. El análisis de estas interacciones puede entregarte información sobre las necesidades de las personas para cada momento y de los touchpoints -o puntos de contacto- que tienen durante la actividad observada. Asimismo, dichas actividades se deben categorizar según el grado de satisfacción del usuario.

Este método es muy eficaz para descubrir ideas de intervención, identificando puntos problemáticos de un producto o servicio existente, que estén afectando en la experiencia de los usuarios, siendo posibles oportunidades de intervención. En resumen, el Mapa Viaje del Usuario está diseñado para comprender mejor cómo se está intentando solucionar actualmente un problema o dolor de un público específico.

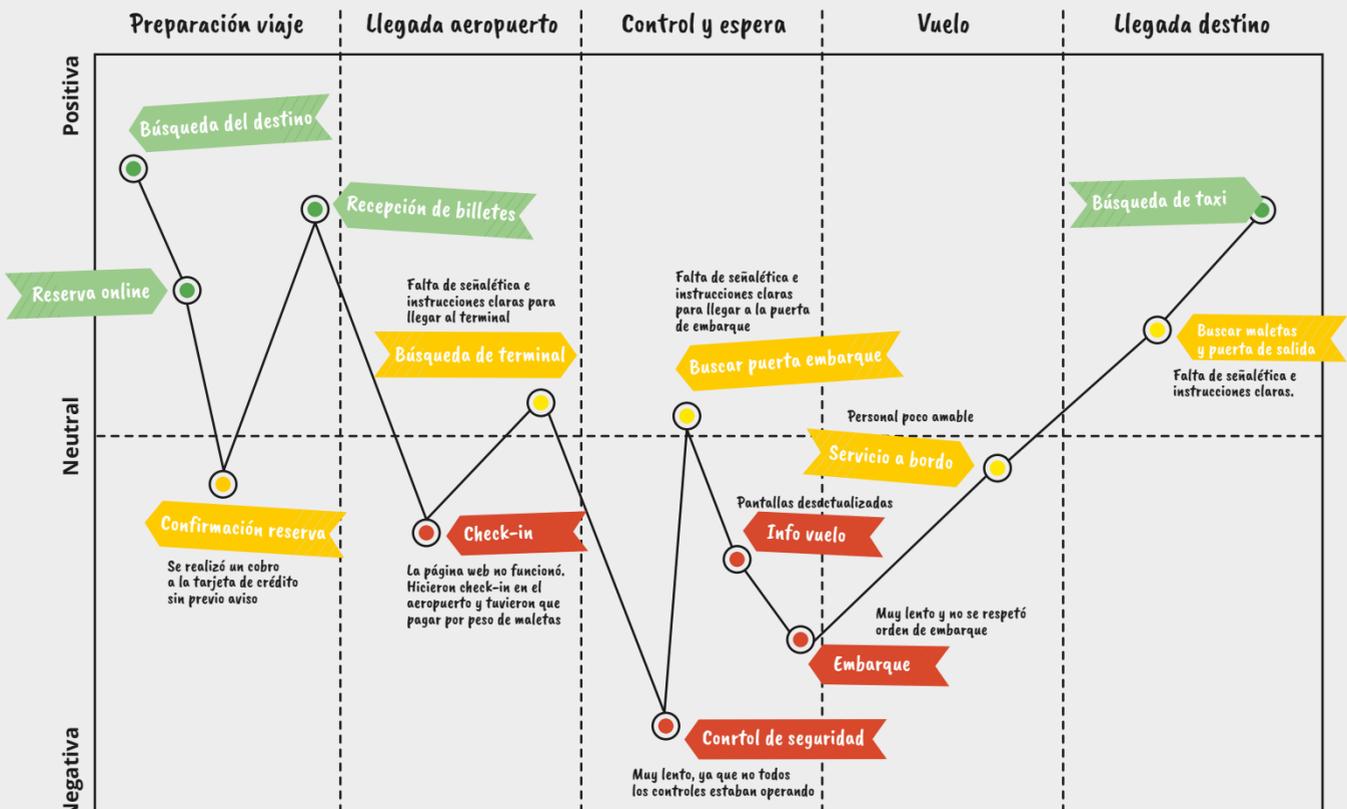
Se recomienda actualizar tu Mapa Viaje del Usuario a medida que se va recopilando información y comprendiendo más sobre las personas a las cuales se está investigando, mediante distintas interacciones, observaciones y entrevistas.

PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN

Este método se puede complementar con **Los Cinco Por qué** y **Mapa de Empatía**.

- 1 Junto con tu equipo, **definan al usuario para el cual quieren crear este mapa.**
- 2 Otra manera de llevar a cabo esta herramienta es **contactar a distintas personas y entrevistarlas.** Para esto pueden comenzar preguntándoles a estos usuarios cuáles son las actividades que llevan a cabo en el contexto que estén investigando, para así identificar **las que generan un sentimiento positivo y/o negativo.** Observen y anoten **las distintas reacciones con respecto a cada fase o touchpoint descrito por la persona entrevistada.** Cada punto dibujado en el diagrama debe indicar a qué actividad se refieren.
- 3 **Destaquen los hitos clave** que identificaron en la “ruta” del usuario y **anótenlos en el eje X de la plantilla.** Luego señalen las **actividades más relevantes** que el usuario realizó **dentro de cada hito definido.** Se recomienda poner foco en las acciones que generan una experiencia negativa y analizarlas. Esto les ayudará a detectar **qué aspectos de estas acciones generan un problema o dolor en el usuario y dónde podría haber oportunidades de intervención.**
- 4 **Comparen el viaje que observaron con la información que se recopiló durante las entrevistas.** Esto los ayudará a **identificar supuestos** y descubrir ideas de solución.
- 5 Más adelante pueden usar este mapa de viaje como punto de partida para ayudar a **determinar una solución o desarrollar y testear un prototipo,** permitiendo generar un **guion gráfico más descriptivo.**

PLANTILLA DE EJEMPLO



El **Design Thinking** es un proceso iterativo. Es por esto que se recomienda 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