



# MAPA DEL VIAJE DEL USUARIO

El mapa del viaje del usuario permite **identificar y crear estrategias** para momentos claves de la experiencia del usuario. Mediante un mapa del usuario se detectan los hitos más relevantes del proceso de cada persona y se descubren detalles que guiarán a nuevos insights.

Dificultad:

Tiempo de implementación: 30 a 60 min

## PROCEDIMIENTO

- 1 Defina y contacte al usuario con el que va a trabajar.
- 2 Comience preguntando al usuario cuáles son las **actividades que realiza durante el día** y defina cuáles generan un sentimiento **positivo** y cuáles generan uno **negativo**. Dibuje en el diagrama de viaje del usuario los puntos positivos sobre el eje X y los punto negativos bajo este eje. Cada punto dibujado en el diagrama debe indicar a qué actividad se refiere.
- 3 Observe los puntos clave que se posicionan bajo el eje x, profundizando las acciones que el usuario realiza y detecte qué aspecto de las acciones negativas es lo que genera dolor al usuario.
- 4 Profundice en las acciones negativas por medio de las herramientas de **entrevistas en profundidad**.

## PROCEDIMIENTO PARA PROFESOR

*Pasos previos a la actividad: Previo a la realización del taller se debe considerar que es muy importante que los estudiantes al realizar la actividad tengan contacto con el usuario definido.*

- 1 El profesor presenta la herramienta y la plantilla de trabajo.
- 2 Los estudiantes trabajan en la herramienta entrevistando a un usuario.
- 3 Cierre por medio de una puesta en común de los aspectos negativos y positivos más relevantes detectados en el mapa del usuario.

## MATERIALES



Plantilla de "Viaje del mapa del usuario"



Plumones, lápices o sharpies

## PLANTILLA REFERENTE

Puedes diferenciar cada acción con iconos y colores

