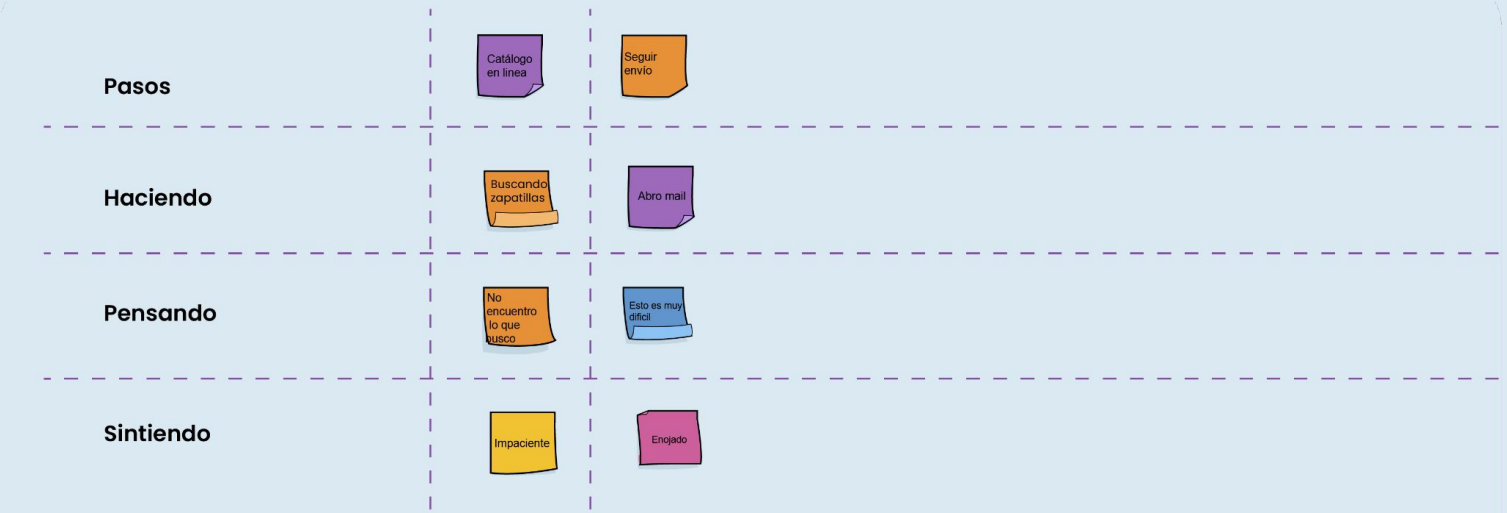
¿Qué es un mapa de escenarios?



ki Technologies™

¿Qué es un mapa de escenarios?

Un mapa de escenarios es una herramienta que puedes usar en diseño de experiencia de usuario (UX) y planificación estratégica para visualizar y analizar diferentes contextos o situaciones en las que un usuario podría interactuar con un producto, servicio o sistema.

Este mapa te ayuda a anticipar y entender cómo se desarrollan las interacciones en distintos entornos, considerando factores como el entorno físico, las emociones del usuario, sus objetivos, las tareas que necesita realizar y los posibles obstáculos que podría encontrar.

Objetivo

El principal objetivo de un mapa de escenarios es que identifiques buenas ideas, preguntas y otras cosas que son importantes para el diseño que explores diferentes caminos que un usuario puede tomar en su interacción. Esto te permite prever posibles problemas, necesidades o comportamientos que no habías considerado antes. Además, te ayuda a generar ideas para mejorar la experiencia del usuario, adaptando el producto o servicio a las condiciones específicas de cada escenario.

Pasos para crear mapa de escenarios

1

Definir objetivo del mapa

Antes de comenzar, aclara qué deseas lograr con el mapa de escenarios. Puede ser entender mejor cómo un usuario interactúa con un producto, identificar posibles puntos de fricción, o explorar nuevas oportunidades de diseño.

2

Identifica los usuarios

Define claramente quiénes son los usuarios para los cuales estás creando los escenarios.
La creación de una "persona" te ayudará a diseñar escenarios más relevantes, centrados en las necesidades y objetivos de tus usuarios.

3

Describe los escenarios

Piensa en diferentes contextos en los que los usuarios podrían interactuar con tu producto o servicio.
Para cada escenario que traces, es importante que consideres y tomes nota de: quién, qué, dónde, por qué y con qué frecuencia ocurre el escenario.

4

Detalla tareas y acciones

Las tareas las debes crear desde la perspectiva tanto del usuario como del negocio.
Para cada escenario, enumera las tareas específicas que el usuario llevará a cabo y las acciones que debe realizar,

Pasos para crear mapa de escenarios

5

Considera los obstáculos

Identifica posibles problemas o desafíos que el usuario podría enfrentar en cada escenario. Esto te ayudará a prever dificultades y a pensar en soluciones anticipadas.

6

Visualiza todo el flujo

Crea un diagrama o flujo que muestre cómo se desarrollan las interacciones en cada escenario. Esto puede incluir pantallas, decisiones del usuario, puntos de contacto con el producto, etc.

7

Revisa y ajusta

Una vez que hayas creado el mapa, revísalo y ajústalo según sea necesario. Asegúrate de que cubra todos los aspectos relevantes y sea claro para los demás miembros del equipo.

8

Comparte y utiliza el mapa

Usa el mapa de escenarios para guiar el proceso de diseño, asegurándote de que todos en el equipo comprendan los diferentes contextos de uso y cómo afectan la experiencia del usuario.

Tips para crear tus mapas de escenario

Sé específico y detallado: Cuanto más específico seas en los detalles del escenario, más útil será el mapa. I

Involucra a tu equipo: Colabora con otros miembros del equipo para obtener diferentes perspectivas y asegurar que el mapa de escenarios sea completo y preciso.

Prioriza los escenarios: No todos los escenarios tendrán la misma importancia. Enfócate en aquellos que tienen el mayor impacto en la experiencia del usuario y los objetivos del negocio.

Usa datos reales: Basar tus escenarios en datos de investigación y feedback real de usuarios aumentará la relevancia y precisión de tus mapas.

Mantén la flexibilidad: Los escenarios deben ser actualizables a medida que evolucionan los conocimientos sobre los usuarios y el producto.

Incorpora elementos emocionales: Considera cómo las emociones y estados de ánimo del usuario pueden afectar la interacción con el producto.

Utiliza herramientas visuales: Emplea diagramas y visualizaciones para representar los escenarios de manera clara y comprensible.

Revisa y valida con usuarios: Siempre que sea posible, valida los escenarios con usuarios reales para asegurarte de que reflejan sus experiencias y necesidades de manera precisa.

ki Technologies™

The Total Experience Company

a nisum company