Evaluación formativa: mapa de eXPERIENCIA

Plantilla Mapa de Experiencia

Folio: INT-P2016-TIDS06-MC

DATOS GENERALES

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del proyecto | Proyecto\_PortArt |
| Fecha de entrega | 15 de junio del 2021 |
| Nombre del alumno | Eduardo Álvarez, Marco Bravo y Álvaro Sepúlveda |
| Nombre del usuario | Javiera Espina |

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA A DISEÑAR

El sitio web *PortArt* (Disponible, próximamente, en la URL: www.portart.com), el cual es un sistema de tienda online de logotipos.

La empresa PortArt ofrece el servicio de compra de logotipos, donde cualquier usuario que se registre podrá vender sus trabajos, si así lo desea el usuario. El sitio web de PortArt recibe todo tipo de artistas que deseen emprender en el mundo de las artes y para pequeños y medianos emprendedores, se busca solventar las necesidades que estos tengan al momento de encontrarse buscando un logotipo. Se pretende ayudar a todo tipo de persona sin importar cual sea su presupuesto, tanto al artista por el temor a las comisiones o al emprendedor por los altos costos que tiene el diseño de un logotipo en servicios similares. Además, el propósito del sistema es centralizar todos los usuarios que existen dispersos por diferentes redes sociales, con la finalidad de facilitar la búsqueda de estos y que personas puedan buscar sus servicios de una manera más optima y eficiente. PortArt, además estará disponible tanto en español como en inglés, con la finalidad de que, si existen personas de otros países, estos puedan acceder al servicio de manera más eficiente.

PROCESO PRINCIPAL DEL SISTEMA

El proceso principal del servicio PortArt, es la contratación de un diseñador FreeLancer para la creación de un logotipo según los requerimientos de los compradores.

RUTA DEL USUARIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Timeline o fases dentro de una línea de tiempo finita** | **N°** | **Tareas o puntos de contacto (touchpoints)** |
| Antes de la contratación. | 1 | El usuario conoce el servicio mediante redes sociales (Facebook e Instagram), boca a boca entre sus pares y Networking. |
| Antes de la contratación. | 2 | El usuario navega por el *website*, ve las imágenes de muestra de los artistas. |
| Durante el servicio. | 3 | El usuario es redirigido hacia el servicio de ventas y pagos, para realizar el abono o pago completo del servicio y la contratación de servicios extras si así lo desea este. |
| Durante el servicio. | 4 | Aún en el servicio de ventas y pagos, se muestra un comprobante de pago al usuario. |
| Durante el servicio. | 5 | El usuario es redirigido al portal de mensajería instantánea, para poder redactar sus respectivos requerimientos del trabajo. |
| Durante el servicio. | 6 | Aún en el portal de mensajería instantánea, el usuario revisa un primer borrador del trabajo. |
| Entrega del servicio. | 7 | Si el usuario da el victo bueno, debe esperar unos días (planteados al momento de contratar el servicio). |
| Entrega del servicio. | 8 | El usuario recibe el trabajo terminado por correo electrónico. |

DETALLE DE LOS PUNTOS DE CONTACTO

**Usuario**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nombre del usuario: Javiera Espina Vivanco.  Edad del usuario: 25 años.  Ocupación: Desempleada, buscando trabajo.  Intereses: Noticias de TI, el arte independiente.  Miedos: Perder un trabajo, no encontrar trabajo, no saber usar páginas web.  Nivel de conocimientos en el uso de tecnologías de la información: Uso moderado en su día a día. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 1 |
| **Punto de contacto** | El usuario conoce el servicio mediante redes sociales (Facebook e Instagram), boca a boca entre sus pares y Networking. |
| **Fase** | Antes de la contratación. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | El usuario busca resolver la necesidad de encontrar un logotipo para su emprendimiento a un costo más accesible a comparación de la competencia. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario verá la página de inicio la cual a primera vista muestra a los artistas mejor valorados de la plataforma, en el pie de página se puede ver el correo y numero de contacto en caso de necesitarse asistencia por parte del “Servicio al cliente”. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | El usuario espera que la página no esté cargada de cosas que no la ayudarán a lo que ella necesita y desea que los tiempos de espera no sean excesivamente largos o los precios demasiado caros. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Le preocupa no encontrar un artista como el que ella necesita a un coste razonable. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | El canal utilizado es nuestro sitio web, el cual conoció por sus contactos (Networking) y hablando entre sus pares, además de anuncios en redes sociales, donde se muestra que hay logotipos de artistas independientes a precios más accesibles para pequeños y medianos emprendedores. |
| **Experiencia** | La experiencia es neutra, el usuario al ver tantas imágenes se confunde un poco y le cuesta ubicar ciertas cosas debido a la paleta de colores utilizada. |
| **Oportunidades** | <Responder: ¿qué cambiaría de la experiencia? ¿Qué proporcionaría para mejorar la experiencia? Ejemplo: ofrecer variedad de tipos, marcas y modelos de teléfonos que permitan una comparación y elección segura por parte del cliente. Además, incorporar un detalle técnico más elaborado para que el cliente tenga las características deseadas.  Para solventar este problema podrían mostrarse menos imágenes, pero que estas fuesen más grandes y pudieran ver los usuarios con mayor facilidad sin la necesidad de hacer clic en las imágenes. Cambiar la paleta de colores por algo más llamativo para todo tipo de personas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 2 |
| **Punto de contacto** | El usuario navega por el *website*, ve las imágenes de muestra de los artistas. |
| **Fase** | Antes de la contratación. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | El usuario espera encontrar un tipo de arte el cual sea acorde sus necesidades para la confección de su logotipo para su emprendimiento. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario se siente bien y logra entender de manera eficiente la ventana de buscar, ve como están las imágenes mostradas ordenadamente, a un lado puede ver los filtros y puede ir cambiando rápidamente para buscar lo que más le acomode a ella. Al ver un perfil de un artista, se siente más tranquila como puede ver las tarifas y tiempos aproximados del usuario, además de más trabajos realizados por los artistas y una calificación dada por los usuarios. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | El usuario espera poder encontrar algún artista de precio accesible para ella además con un tiempo de espera no tan tardío además de no perderse en la página. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | El usuario desconoce ciertos tipos de “arte” que hay en los filtros lo cual hace que tarde un poco más de lo necesario al ir viendo poco a poco. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | El usuario usa el sitio web, más específicamente, la página de buscar. |
| **Experiencia** | En este ejemplo la experiencia es negativa, ya que al usuario le involucra tiempo que no posee, generándole molestia y frustración en la demora de la búsqueda. |
| **Oportunidades** | Disminuir la cantidad de filtros existentes, con la finalidad de facilitar y mejorar la experiencia de los usuarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 3 |
| **Punto de contacto** | El usuario es redirigido hacia el servicio de ventas y pagos, para realizar el abono o pago completo del servicio y la contratación de servicios extras si así lo desea este. |
| **Fase** | Durante el servicio. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | El usuario, una vez encuentra a un diseñador de su agrado y acorde a su presupuesto, realiza el pago en los dos métodos disponibles, el 50% del total o el pago completo, es decir el 100%. En una ventana de venta. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario ve a un costado, los añadidos que puede solicitar en formato de cuadrados para chequear (Tales como revisiones extras, formatos de imagen diferentes, entre otras cosas) y al otro costado puede ver el coste total, además del cobro por los impuestos que tendrá su compra. Se siente satisfecha, por la simplicidad que ofrece la página al momento de realizar un pago. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | El usuario espera que el pago pueda realizarse de una manera rápida y eficiente, para poder estar más tranquila sabiendo que pudo encontrar lo que ella buscaba. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Le preocupa que al final, el artista no sea lo que ella esperaba y que se confunda en algún dato al momento de introducirlos y tener que hacer todo el pago de nuevo, es decir, poner cada dato nuevamente y perder tiempo. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | Usa el sitio web, al cual accedió desde su computadora portátil. Y se encuentra en la ventana de realizar pagos, para ser más específicos. |
| **Experiencia** | En este caso, la experiencia del usuario es positiva, puesto que puede ver el total de su compra de una manera eficiente además que todo se realiza de una manera corta y eficiente, como ella lo esperaba. |
| **Oportunidades** | Para proporcionar una mayor satisfacción del usuario, se han decidido que los datos que ingresen al momento de realizar los pagos e ingresar un dato erróneo, estos se guarden por un breve periodo de tiempo, pero estos solamente estarán guardados en su computadora, en ningún servidor u otro factor externo para darle la tranquilidad al usuario. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 4 |
| **Punto de contacto** | Aún en el servicio de ventas y pagos, se muestra un comprobante de pago al usuario. |
| **Fase** | Durante la venta. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | El usuario desea un comprobante del total de su compra para poder estar tranquila al momento de ver exactamente que pago, en caso de que ocurra algún problema. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario puede ver en grande su comprobante de pago, además de un botón que lo envía directamente a su correo si la persona está registrada, el usuario siente tranquilidad al poder ver que efectivamente recibió una copia del comprobante. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | El usuario espera poder tener un comprobante claro y que la página no se tarde mucho en cargar. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | El usuario le preocupa que la compra se realice erróneamente y no reciba el comprobante a su correo electrónico. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | El usuario utiliza su computadora para acceder a nuestro sitio web. |
| **Experiencia** | En este caso, el usuario siente una grata satisfacción porque efectivamente recibe una copia a su correo de una manera fácil y eficiente. |
| **Oportunidades** | Se podría añadir una casilla para que los usuarios puedan recibir a una copia a otro correo, con el que no estén registrados, si así lo desean. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 5 |
| **Punto de contacto** | El usuario es redirigido al portal de mensajería instantánea, para poder redactar sus respectivos requerimientos del trabajo. |
| **Fase** | Durante el servicio. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | El usuario necesita enviar sus necesidades para el diseño del logotipo, así el diseñador podrá realizar el primer bosquejo. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario ve una página simple, abajo algo para escribir y enviar los mensajes, los del usuario son de un color y los del diseñador de otro. Es bastante intuitiva piensa el usuario. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | El usuario espera que, como ha visto, la página sea fácil de utilizar y sea fácil salir de ella. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Le preocupa no encontrarse con cosas difíciles de utilizar, que los mensajes no lleguen correctamente al diseñador o viceversa. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | El medio utilizado es un computador, donde el usuario visita el sitio web. |
| **Experiencia** | La experiencia del usuario es positiva, puesto que la interfaz de la mensajería es simple, según sus palabras. Y salir es solamente presionar un botón. |
| **Oportunidades** | Se podría añadir la hora a la que el usuario ve los mensajes, para que así sepan si se reciben correctamente los mensajes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 6 |
| **Punto de contacto** | Aún en el portal de mensajería instantánea, el usuario revisa un primer borrador del trabajo. |
| **Fase** | Durante el servicio. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | La necesidad que se pretende resolver, es que el usuario que contrata el servicio pueda ver su primer bosquejo del trabajo solicitado, con la finalidad de ver que esté haya sido comprendido según sus requerimientos otorgados. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario sigue viendo la ventana de la mensajería, es con un fondo blanco, los mensajes que se ven a ambos lados. Sigue pensando que es bastante linda pero simplista. Siente que es algo fácil de usar y por eso está segura de sí misma. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | Espera que la imagen se vea en una calidad aceptable, para poder ver bien y detalladamente como va quedando el trabajo. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Le preocupa que la imagen se vea pixelada o poco detallada. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | El canal que se utiliza, es una computadora. Donde el usuario visita el sitio web. |
| **Experiencia** | La experiencia del usuario es neutra, debido a que era cómoda de utilizar la mensajería y la imagen no se veía en la calidad que a ella le hubiera gustado. |
| **Oportunidades** | El usuario recomienda que podría añadirse un “Modo Oscuro” con la finalidad de no fatigar tanto la vista de los usuarios que utilicen el chat. Mejorar la resolución que tiene la imagen al verse en el chat. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 7 |
| **Punto de contacto** | Si el usuario da el victo bueno, debe esperar unos días (planteados al momento de contratar el servicio). |
| **Fase** | Entrega del servicio. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | La necesidad que se plantea es que el usuario decida si el diseñador está haciendo un trabajo según sus requerimientos. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario está satisfecho porque pudo recibir un trabajo en las condiciones que esperaba. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | El usuario espera que el servicio sea rápido. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Le preocupa enredarse o perderse en la página, por los botones o texto e imágenes. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | El medio que utiliza el usuario es su computadora, con la cual accede al sitio web. |
| **Experiencia** | El usuario se siente satisfecho con este punto, ya que se logró satisfacer las necesidades del usuario. |
| **Oportunidades** | Se podría implementar una nueva ventana para solamente ver los borradores o prototipos de los logotipos, para no confundir al usuario con contenido que no sea relevante. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | 8 |
| **Punto de contacto** | El usuario recibe el trabajo terminado por correo electrónico. |
| **Fase** | Entrega del servicio. |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | La necesidad principal de este punto, es que el usuario pueda recibir el logotipo por el cual pago a un diseñador, mediante su correo electrónico. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | El usuario está ansioso, la fecha estimada de entrega según el servicio sería hoy. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | Las expectativas del usuario son que su trabajo llegue rápidamente, para poder cancelar la otra mitad restante. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Que el trabajo no tenga la calidad mostrada en los bosquejos o previews. |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | Los medios que utiliza el usuario es su computadora, mediante la cual accede a su correo electrónico. |
| **Experiencia** | El usuario no tiene una muy buena experiencia debido a que no puede ver si su trabajo ha sido mandado en la página. |
| **Oportunidades** | Se podría añadir algún menú para poder hacerle seguimiento a los avances al momento de contratar a un diseñador. |

Nota:

* Indicar la experiencia de usuario a través de los emoticones que se indican en la siguiente tabla. Asociar cada emoticón a cada punto de contacto (touchpoints) en la tabla anterior.

|  |  |
| --- | --- |
| Experiencia de Usuario | Emoticón |
| Positiva |  |
| Neutra |  |
| Negativa |  |

MAPA DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fases** | **ANTES** | **DURANTE** | **ENTREGA** |
| **Experiencia** |
| **Positiva** |  |  |  |
| **Neutra** |  |  |  |
| **Negativa** |  |  |  |

LISTADO DE NECESIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO