

Mapa de viaje del usuario José Rojas

New table

Etapa (sección, capítulo)	MOTIVACIÓN	BÚSQUEDA WEB	RECOMENDACIÓN	SITIO WEB	SITIO WEB	SITIO WEB	COMPARTIR
Acción del usuario / Reacción del sistema (Acontecimientos)	Quiere buscar información acerca de seguridad en las vías férreas para compartirla con su grupo de Facebook, pues este es el lugar en el que trabaja.	Se frustra, pues no encuentra un sitio web claro con información detallada sobre la realidad de la seguridad en las vías férreas en Chile.	Uno de sus amigos de Facebook en un grupo en común, comparte el link de un sitio que está centrado en visibilizar la realidad de los accidentes que ocurren en vías férreas.	Accede a la página principal y busca un resumen del tema, datos relevantes, o una introducción clara.	Navegando por el sitio se da cuenta que es mucha la información contenida en este.	Identifica los recursos visuales de la web (imágenes, gráficos y afiches) lo que facilita su comprensión de la información y optimiza tiempo.	Luego de una revisión exhaustiva le queda clara la información y decide compartir la web con sus amigos / compañeros de Facebook.
Éxtasis + Reacción emocional Miseria -							
Expectativas del usuario	Espera encontrar un sitio que le provea esta información para poder compartirla.	Cree que no podrá encontrar un sitio web de este estilo.	Tiene bajas expectativas de que el sitio contenga la información que busca.	Interés genuino en la página web y curiosidad.	Se siente abrumado y experimenta una pérdida de interés al necesitar mucho tiempo para navegar.	Vuelve a despertar su interés en la web y expectativas de encontrar un sitio que contenga la información que busca de manera clara y atractiva.	Confianza y sentido de pertenencia al encontrar un lugar que cumple sus expectativas. Ahora tiene un sitio del que puede hablar y compartir.

Mapa de viaje del usuario Gina Salas

New table

Etapa (sección, capítulo)	Motivación	Búsqueda Web	Recomendación	Sitio Web	Sitio Web	Sitio Web	Recomendación
Acción del usuario / Reacción del sistema (Acontecimientos)	Quiere tener más información sobre los cruces ferroviarios irregulares, como el que está cerca de su casa en San Bernardo. Así podrá compartir esta información con sus vecinos	Debido a que Gina no es aficionada a hacer búsquedas, le cuesta encontrar un sitio web con la información esperada, por lo que se desmotiva.	Su hijo se acerca a ayudarla para buscar información. Cambia las palabras de búsqueda y logran llegar a un sitio web que habla de los cruces ferroviarios en Santiago	El sitio web le parece agradable, ya que tiene un formato diseñado para celulares, por lo que cuenta con pocos paneles de texto, los cuales tienen buen tamaño.	La cantidad de información nueva la motiva, pero no está convencida completamente quedarse leyendo desde su celular más de 5 minutos.	La estructura del sitio web, con paneles de texto precisos y los recursos como gráficos, la motivan a seguir leyendo el reportaje	Gina comparte el enlace del reportaje en el grupo de Whatsapp de la junta de vecinos y también lo publica en su muro de su Facebook
Éxtasis + Reacción emocional Miseria -							
Expectativas del usuario	Espera encontrar fácilmente información actualizada sobre los cruces irregulares.	Encontrar lo más pronto posible la información	Tiene pocas expectativas con el sitio web que encontró	Está emocionada por haber encontrado un sitio que hable de la información que le interesa y de forma atractiva	Poder encontrar la información antes de aburrirse y salir del sitio. Comienza a sentirse un poco inquieta.	Poder explorar toda la información, especialmente de su comuna San Bernardo.	Se siente suertuda de encontrar un sitio que contine información que le importa y de una forma sencilla de entender.