**User Journey & Sketch, Wireframe Mockup, Prototip**

**User Journey**

**Permet plasmar en un mapa**, cadascuna de les etapes, interaccions, canals i elements pels que travessa un client/usuari durant el cicle de compra/ús de l’aplicació.

* Eix X: Fases per les que passa l’usuari al llarg del temps
  + Podem analitzar tota la App o només una funció o accions concretes. Centrades en una àrea de la mateixa.
* Eix Y: Com sent les experiències. Millors en verd i pitjors en vermell.
  + Podem afegir comentaris relatius a aquella experiència i puntuar-los d’alguna manera ja sigui amb colors, cares, etc.

En cadascuna de les fases se li pregunta a l’usuari com es sent o simplement s’observa com actua i valorem.

* A vegades és millor observar ja que així no es sent un usuari pressionat.

Una vegada realitzar aquesta tasca s’**uneixen els punts** i ja tenim un **mapa d’experiència** dissenyat.

El gràfic ens permet detectar **punts crítics de la app/servei**.

* **Positius:** aspectes a potenciar de la meva app/negoci
* **Negatius:** compte!
* **Crítics (Stop):** Punts a arreglar. Perjudiquen la meva app o negoci.