

3. Mapear un servicio: descubriendo ideas

Dibujo y pensamiento visual

AULA 2 - 1º SEMESTRE

Laura Reyes Pérez

Lun 19 Dic. 2022

Índice

- 1. Mapear un servicio**
 - a. Componentes del servicio
 - b. Guión preliminar del storyboard
 - c. Viñetas iniciales
 - d. Storyboard

- 2. Descubrir ideas**
 - a. Primer esbozo
 - b. Mapa mental
 - c. Descubrimientos
 - d. Guión preliminar
 - e. Diagrama Service Blueprint

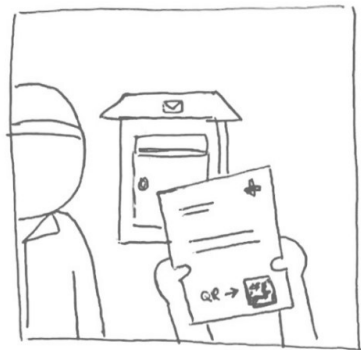
- 3. Conclusión**
 - a. Propuestas de mejora
 - b. Reflexión final

Mapear un servicio

Mapear un servicio

La actividad consiste en realizar un storyboard del uso de un producto o servicio. En mi caso, he elegido la experiencia de asistir a una **consulta médica en el servicio andaluz de salud**, el cual debido a los protocolos COVID se ha mejorado el servicio digitalizando y señalizando el proceso de citas, pero se ha perdido la humanidad y atención al paciente, en mi opinión.

A la derecha encontrarás los **bocetos previos** al storyboard, y a continuación, los **componentes** que desarrollan el servicio y el **guión** preliminar. Posteriormente, la propuesta de **storyboard** con cada una de las acciones del guión.



Mapear un servicio

USUARIOS

- Laura Embarazada (persona protagonista)
- Juan Correo
- Fran Acompañante
- Paco Seguridad
- Jesús Ginecólogo

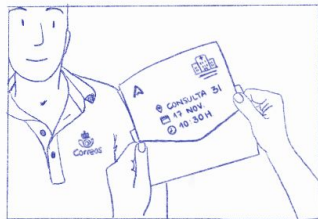
COMPONENTES

- Carta con citación
- Coche
- Máquina de acceso al hospital
- Pantallas de citación
- Monitor ecógrafo
- Mostrador de información/reclamaciones

CONTEXTO

- Casa: entrada junto al buzón
- Hospital: sala de espera y consulta

1. Correos te entrega una **carta**, la abres y descubres que es una **cita médica** para tal día y tal hora en el hospital.
2. Esperáis a que **llega el día** y cogéis el **coche** para ir.
3. Aparcáis, vais hacia la **entrada** y os encontráis con una **máquina que gestiona el acceso**, y que pregunta si tienen cita previa o no.
4. Debéis **escanear la carta** de la cita.
5. Ésta, **imprime** un papel con la sala y el **código** de ella.
6. Seguís las instrucciones para **llegar a la consulta**.
7. Pero una persona de **seguridad** os detiene. **No** dejan entrar con **acompañante**, sólo dejan entrar al paciente.
8. La paciente llega **sola a la sala** y comprueba que su código aún no ha sido nombrado en la **pantalla**.
9. Tras una **espera** de 70 minutos por fin es **su turno**.
10. Entra en consulta, entrega su informe y proceden a **hacerle la ecografía**. Todo está ok.
11. Emocionada **sale de consulta** en dirección a la salida para encontrarse con su pareja.
12. Ésta, está triste y enfadada por no poder haber podido entrar, así que sugieren **poner una reclamación**.



¡DIN DONG! "CORREO" TE ENTREGAN UNA CARTA, LA ABRES Y VES QUE ES UNA CITA MÉDICA



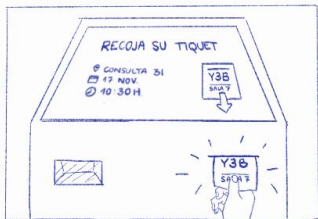
LLEGA EL DÍA DE LA CITA, COGÉIS EL COCHE Y OS DIRIGÍS HACIA EL HOSPITAL



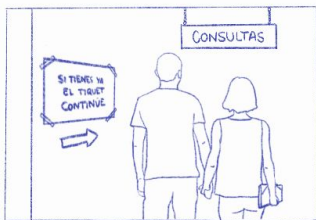
ENTRÁIS Y OS ENCONTRÁIS UNA MÁQUINA DONDE GESTIONAR EL ACCESO A CONSULTAS.



"¿DISPONE DE CITA PREVIA? SÍ O NO?" ESCANÉE SU CITA.



LA MÁQUINA IMPRIME UN TIQUET CON EL N° DE SALA Y UN CÓDIGO DE TURNO O ACCESO A CONSULTA.



NOS DIRIGIMOS HACIA "CONSULTAS" SIGUIENDO LAS SEÑALÉTICAS



UN SEGURATA NOS IMPIDE EL PASO "LA PACIENTE DEBE IR SOLA"



INDIGNADA, LA PACIENTE LLEGA A LA SALA DE ESPERA, DONDE UNA PANTALLA VA INDICANDO EL TURNO.



DESPUÉS DE HORA Y DIEZ DE ESPERA, EL CÓDIGO DEL TIQUET APARECE EN PANTALLA. "ME TOCA, POR FIN"



ENTREGAS CARTILLA DE EMBARAZO Y PROCEDEN A HACERTE LA ELOGRAFÍA.



VES A TU BEBÉ Y TE DICEN QUE TODO VA BIEN, TE EMOCIONAS Y SALES DE CONSULTA.



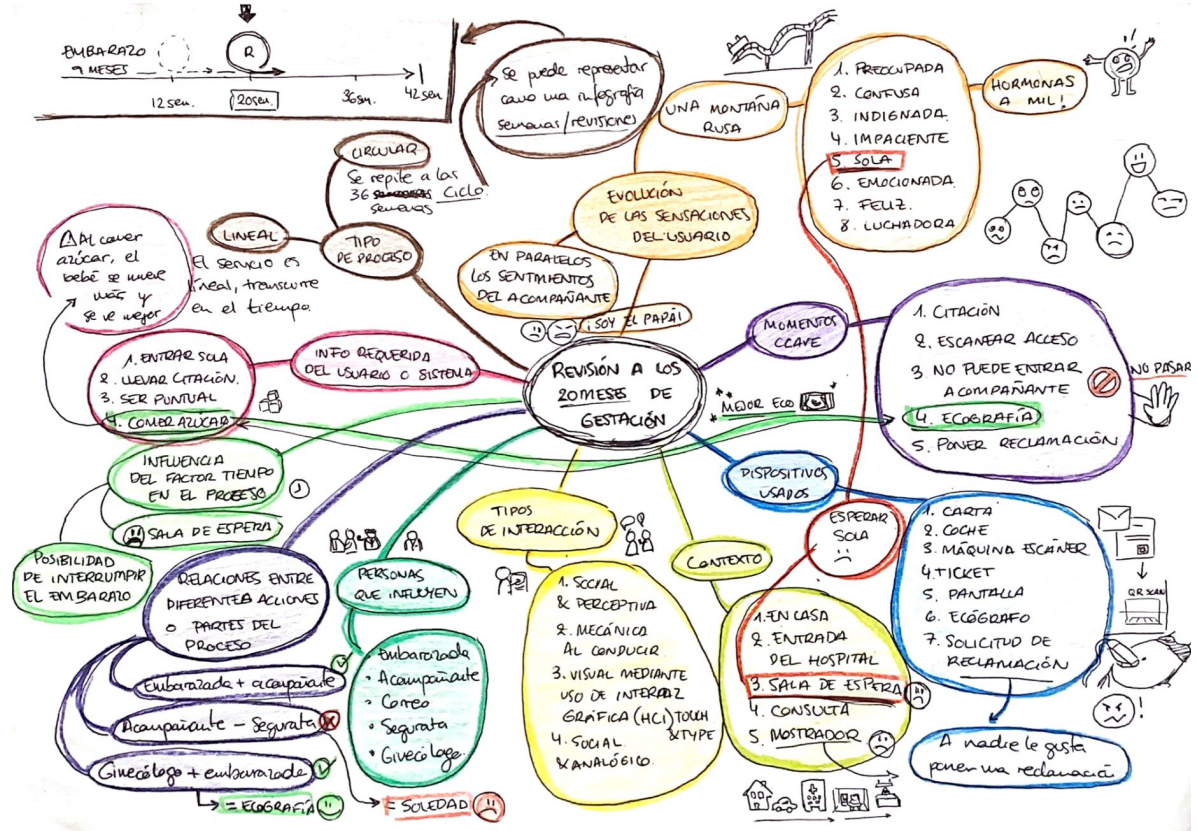
TE DIRIGES HACIA LA SALIDA, EN BUSCA DE TU PAREJA Y DECIDIS PONER UNA RECLAMACIÓN PARA PODER ENTRAR.

Descubrir ideas

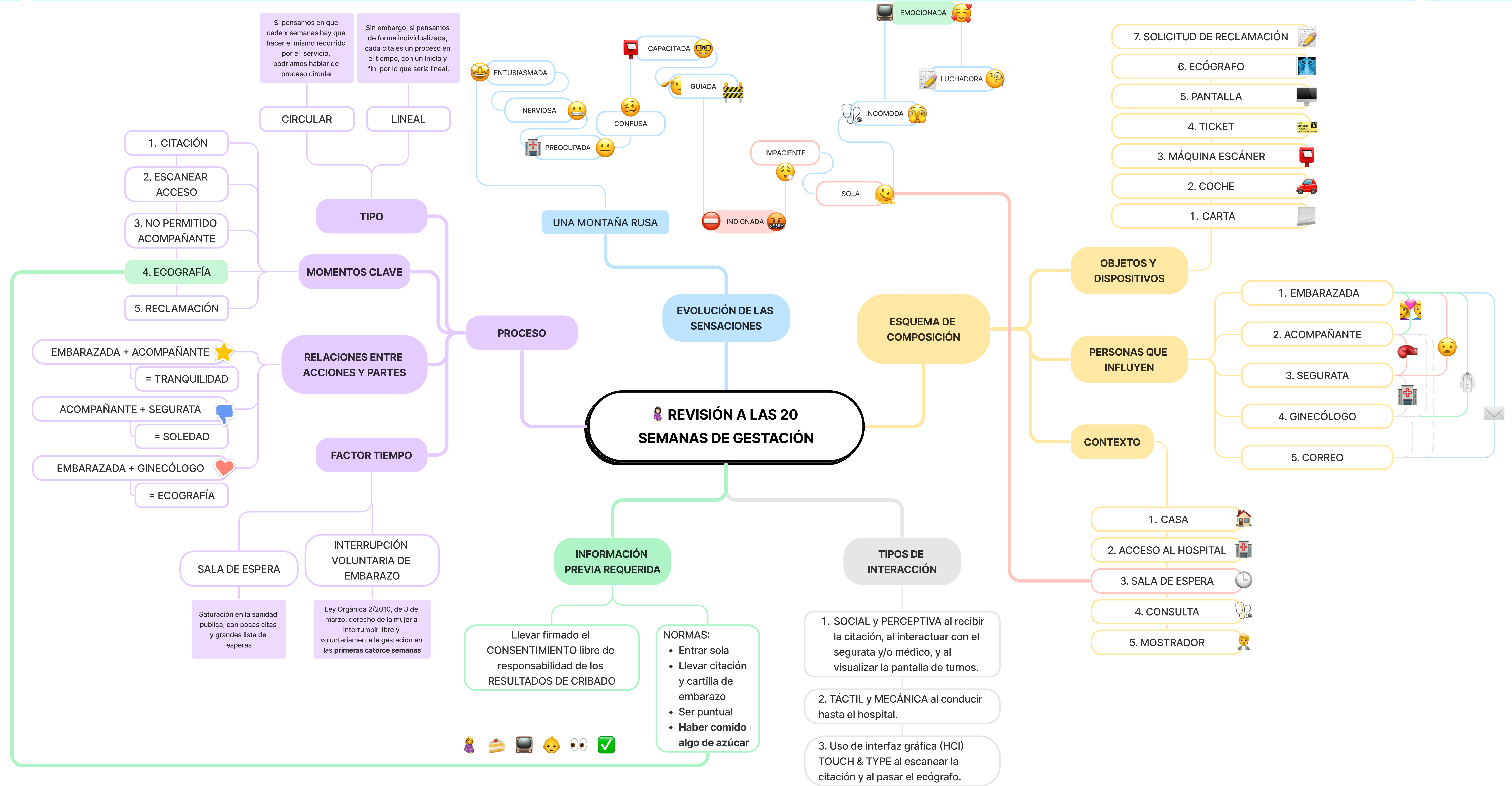
Descubrir ideas

Tras mapear el servicio con la realización del storyboard, se lleva a cabo un **mapa mental**, con el fin de desglosar la información o conceptos de forma aún más explícita, y poder así considerar otros puntos de vista o conexiones.

Esta primera versión, realizada a mano, a modo de esbozo rápido. Intentando responder y representar la información que se requería, y la cual me ayudó a tomar decisiones sobre una segunda versión más ordenada.



Mapa mental



Descubrimientos

Tras realizar el primer **mapa mental** descubrí cosas importantes como el **énfasis** que habría que poner **en dos emociones clave**: la primera, el **estado de soledad** al no poder entrar con acompañante y tener que esperar, y por otro lado, la emoción de **conseguir una buena ecografía** gracias a uno de los requisitos previos a la consulta: **comer algo de azúcar**. También los requisitos previos de llevar la cartilla de embarazo, o consentimiento firmado, cosa que se había olvidado por completo en el storyboard.

Tras ésta primera versión, también pude observar que **podía agrupar información relacionada y limitar** en número **las categorías**, para hacer del mapa, lo más cognitivo y **memorable** posible. Así que para la segunda versión, agrupé bajo *Proceso*, todo lo referente a: tipo, momentos claves, relaciones entre sus partes y la implicación del factor tiempo. Y bajo *Esquema de composición*, los elementos que actúan: objetos, personas y contexto. Quedando así un total de 5 categorías de primer nivel.

Por lo tanto...

¿Qué debería mostrar en el blueprint?

- Relación y emociones de todos los participantes durante todo el proceso.
- Tipo de interacción.
- Objetos/dispositivos con los que se interactúa.
- Lugares en los que transcurren las acciones.
- Info previa requerida.
- Percepción y línea del tiempo.

Service blueprint

TIEMPO	3 SEMANAS ANTES	MISMO DÍA DE LA CITA											
	12:06h	09:30h	09:45h	10:00h	10:15h	10:30h	10:45h	11:00h	11:15h	11:30h	11:45h	12:00h	12:15h
CONTEXTO	Buzón de casa	En carretera	Entrada al hospital	Acceso a consultas	Sala de espera	Consulta 31	Mostrador reclamaciones						
EVIDENCIA	Carta citación	Coche	Escáner citación	Ticket de turno	Señalética	Pantalla con turnos	Ecógrafo	Ecografía	Solicitud de reclamación				
EMBARAZADA JOURNEY	TAREA Recibir al repartidor de correo y recoger la carta con la futura cita del médico.	TAREA El mismo día de la cita, y una hora antes, subir al coche y conducir hasta el hospital, donde se supone que estarán esperando su llegada.	TAREA Entrar al hospital y escanear el QR que viene impreso en la cita.	TAREA Extraer el ticket asignado al escanear la cita.	TAREA Seguir las indicaciones de la señalética y agente de seguridad.	TAREA Estar atenta e ir comprobando que la numeración del ticket impreso al escanear el qr de la cita, coincide o no, con la numeración que va apareciendo en la pantalla de turnos. Mientras, preparar documentación previamente requerida para la consulta.	TAREA Dialogar con el ginecólogo y colaborar para obtener una buena ecografía.	TAREA Observar las ecografías impresas y mostrarlas al papá/acompañante	TAREA Solicitar, junto al acompañante, hoja de reclamaciones en el mostrador, y cumplimentar				
Interacción	Humana con el personal de correos	Usuario-máquina al conducir el coche hacia el hospital	Con interfaz gráfica para escanear y gestionar acceso	Humana con guardia de seguridad	Usuario-máquina con pantalla indicadora de turnos y reloj en la sala de espera	Humana y usuario-máquina	Humana con acompañante	Humana con el personal mostrador					
Emociones	Entusiasmada	Nerviosa y preocupada	Confusa	Capacitada	Indignada	Impaciente y sola	Incómoda	Emocionada	Luchadora				
Requisitos	Estar embarazada y haberlo comunicado a la Seguridad Social.	Paciente, o acompañante en su lugar, deben disponer de carnet de conducir y coche.	Tener la carta de citación para escanear.	Habilidad y capacidad para controlar una interfaz gráfica táctil.	Saber en qué consulta es la cita e interpretar las señales.	Disponer de paciencia, prestar atención y tener buena vista, ya que a veces, los códigos que van indicando los turnos, son pequeños o están poco contrastados con su fondo.	Llevar consentimiento de cribado firmado y la cartilla de embarazo.	Haber comido azúcar para obtener buena posición del bebé.	Identificación personal (ej. DNI) y problema a reclamar.				
EMBARAZADA JOURNEY		TAREA Acompañar a la paciente protagonista, la embarazada, bien sea conduciendo o como copiloto en el coche durante el camino.	TAREA Acompañamiento.	TAREA Prestar ayuda si es necesaria, para entender la interfaz gráfica.	TAREA Debatir con agente de seguridad la posibilidad de entrar con la paciente a la consulta.	TAREA Esperar a la paciente fuera, en el acceso al hospital.	TAREA Seguir esperando.	TAREA Ver las ecografías compartidas por la paciente.	TAREA Sugerir poner una hoja de reclamaciones y gestionarla.				
Interacción		Usuario-máquina al conducir el coche hacia el hospital	Humana con la paciente	Humana con guardia de seguridad	Usuario-máquina con reloj	Humana con acompañante	Humana con el personal mostrador						
Emociones		Nervioso	Indiferente	Dispuesto	Persuasivo	Cabreado e impaciente	Cabreado	Emocionado pero triste	Reivindicativo				
Requisitos		Tener disponibilidad para poder acompañar a la paciente.	Disponer de cierta competencia digital.	Tener habilidad y comunicación persuasiva.	Tener paciencia.	Más paciencia.	Disponer del sentido de la vista XP	Llevar identificación y saber escribir.					

Service blueprint

TIEMPO	3 SEMANAS ANTES		MISMO DÍA DE LA CITA										
	12:06h	09:30h	09:45h	10:00h	10:15h	10:30h	10:45h	11:00h	11:15h	11:30h	11:45h	12:00h	12:15h
CONTEXTO	Buzón de casa	En carretera		Entrada al hospital		Acceso a consultas		Sala de espera		Consulta 31	Mostrador reclamaciones		
EVIDENCIA	Carta citación	Coche		Escáner citación	Ticket de turno	Señalética		Pantalla con turnos		Ecógrafo	Ecografía	Solicitud de reclamación	
SEGURIDAD JOURNEY				TAREA Controlar el acceso a consultas.	TAREA Dar soporte de la máquina, en caso de necesidad.	TAREA Parar los pies a los acompañantes, ya que las medidas Covid, así lo ordenan.	TAREA Indicar el acceso a la sala de espera a la paciente, y la salida, al acompañante.			TAREA Continuar controlando el acceso a consultas.			
Interacción				Con interfaz gráfica para escanear y gestionar acceso		Humana con paciente y acompañante.		Humana con paciente y acompañante.		Humana y usuario-máquina			
Emociones				Formal	Capacitado	Firme	Aliviado aunque con sentimiento de culpabilidad			Formal			
Requisitos				Tener formación y experiencia para desempeñar el puesto.	Haber dado una formación anterior para saber controlar la UI.	Imponer	Saber comunicar de forma asertiva y respetuosa.			Capacidad de olvidar lo ocurrido de forma rápida.			
GINECÓLOGO JOURNEY						TAREA Planificación y ordenación de citas mediante interfaz gráfica interna.	TAREA Abrir historial clínico de la paciente antes de su entrada a consulta.			TAREA Solicitar la documentación a la paciente y realizar ecografía de cribado de las 20 semanas			
Interacción						Con interfaz gráfica para actualizar los turnos	Con interfaz gráfica consultar datos de paciente			Usuario-máquina con reloj			
Emociones						Cansado	Interesado			Competente			
Requisitos						Disponer de cierta competencia digital y control sobre la UI.	Tener curiosidad por los pacientes e intentar recordar cada caso personal concreto.			Formación específica para ello (obstetricia)			

Conclusión

Propuestas de mejora

1. Disponer de una **app móvil o web** responsive, desde la que se pueda **escanear y gestionar el turno** previamente. Similar a la funcionalidad de hacer **checkin** de vuelos y alojamientos.
2. Situar la sala de espera en el acceso del hospital, donde estén situadas las diferentes pantallas indicadoras de turnos, y en la que, todo acompañante pueda entrar y salir. Además de enviar una **notificación al móvil** un par de **minutos antes de la consulta** (tipo sistema de llamadas utilizado en restaurantes, que vibran para avisar de la recogida del pedido)
3. **Retransmitir mediante** la misma **app y código de la cita**, la visualización del monitor de la **ecografía**, para que el acompañante viva y oiga las primeras imágenes del bebé, pudiendo dejar el momento **grabado en su galería**.



1. Recibe citación



2. Gestión de turno



3. Van hacia el hospital



4. Acceso a sala de espera



5. Notifica turno.



6. Retransmisión de eco.

Reflexión final

La realización de **esta actividad**, de principio a fin, ha sido **enriquecedora**. Desde el primer momento, el ser capaz de contar, de forma rápida, con sólo **cuatro viñetas** una historia, y **que ésta se entienda**, es un logro. Pero aterrizarlo en un **storyboard** más detallado buscando **enfatar las emociones** de los personajes, sin perder la calidad gráfica, ha sido todo **un reto**.

A medida que **iba avanzando** con cada técnica propuesta, iba descubriendo cómo **conseguía sacar aún más detalles del servicio**. Cuando empecé a analizar el primer mapa mental, me pareció super interesante cómo **al haber desgranado la información**, iba estableciendo **nuevas conexiones**, que antes habían pasado desapercibidas.

Cómo en el **segundo mapa mental**, ya iba adquiriendo en algunos puntos, el **aire de un service journey map**. Y cómo la importancia de un buen servicio, depende de todos estos puntos y tipos de interacción existentes en el proceso.

Sin duda alguna, el punto donde **más dificultad** he tenido, ha sido al comenzar el **service blueprint y encajar cada tarea** de usuario, con su **momento temporal, relación con otras** tareas transversales del resto de participantes y **evitar** mostrar **comentarios de emociones** dentro de estas mismas.

A parte, me quedo con el aprendizaje de que **no sólo necesitamos “pintar” bien una interfaz**. Sino entender que hay “normas o protocolos”, a veces absurdos, que no han sido pensados desde la perspectiva global del servicio, y que echan a perder el resto del trabajo. Ya estemos hablando de una interfaz de usuario intuitiva, o una buena arquitectura de información o un diseño de producto físico o industrial.

En resumen, esta actividad, con sus diferentes técnicas, **me ha ayudado a pensar de forma más general**, y contemplar que **todo** está alojado **bajo un contexto social**, donde la **interacción humana, junto con las emociones, juega un papel primordial**.

¡Gracias por tu atención!