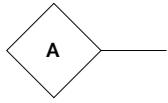


DIBUJO Y PENSAMIENTO VISUAL

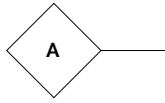
3. MAPEAR UN SERVICIO: DESCUBRIENDO IDEAS (PARTE 1)

ELENA GONZALEZ
OVIEDO
1r semestre
UOC
6/12/2021



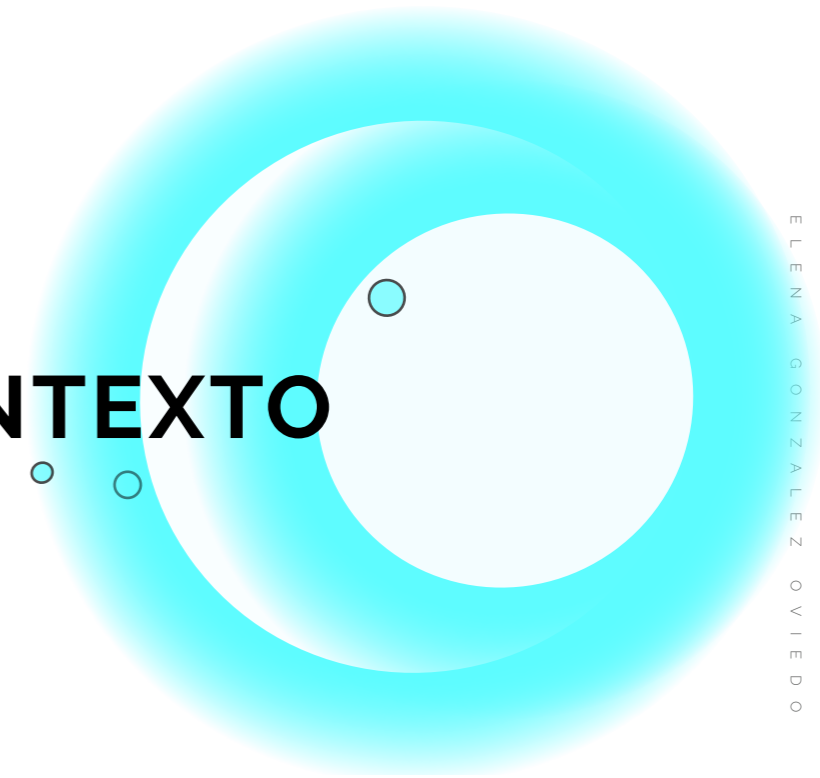
PRIMERA PARTE: MAPEAR UN SERVICIO





USUARIOS, COMPONENTES Y CONTEXTO

ELENA GONZALEZ OVIEDO



USUARIOS

COMPONENTES

CONTEXTO

MARTA

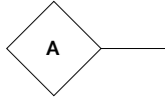
TELÉFONO MÓVIL

APLICACIÓN CABIFY

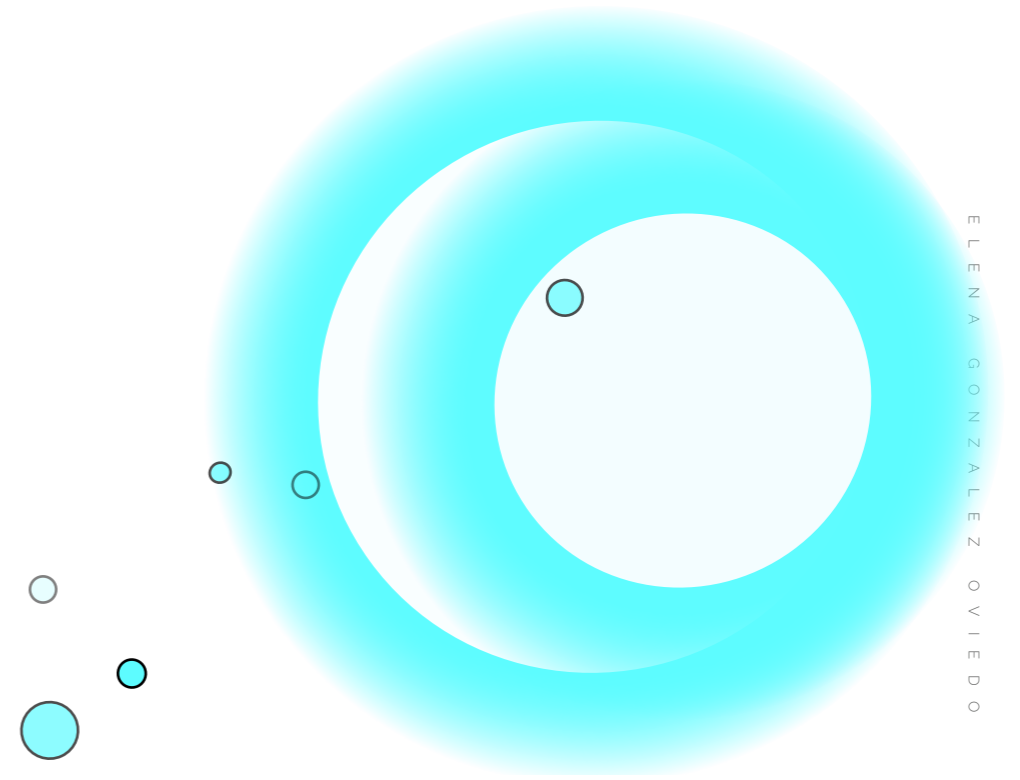
CASA DE MARTA

COCHE DE CABIFY

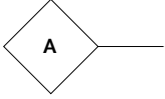
BIBUJO Y PENSAMIENTO VISUAL



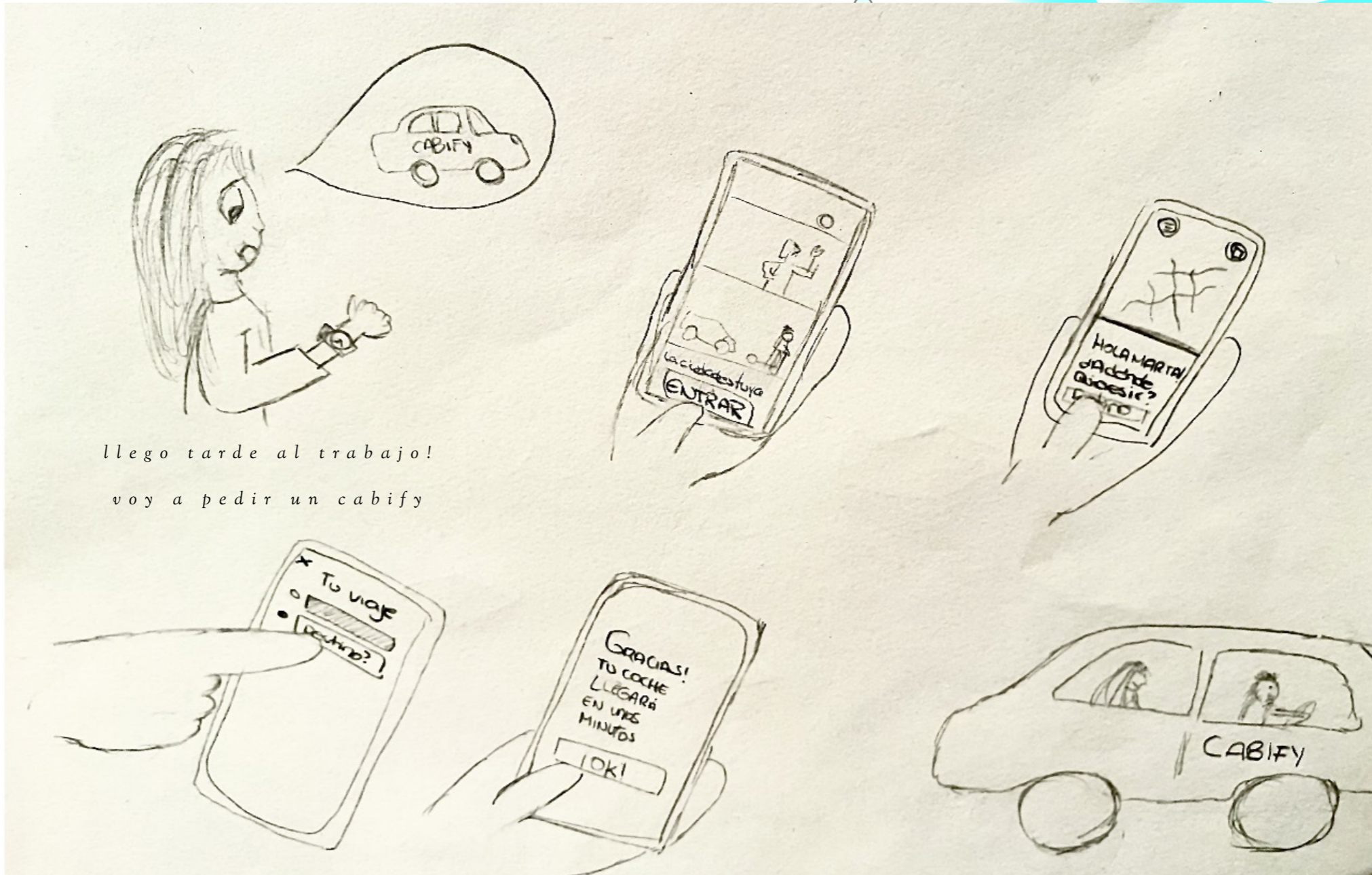
GUIÓN PRELIMINAR



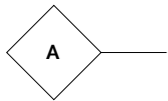
MARTA HA SALIDO TARDE DE DEJAR A LOS NIÑOS EN EL COLEGIO PORQUE LA PROFESORA LLEGABA TARDE. CUANDO ESTÁ YENDO PARA CASA DECIDE QUE LO MEJOR SERÁ SOLICITAR UN CABIFY PARA QUE LA RECOJA EN CASA Y LA LLEVE AL TRABAJO LO MÁS RÁPIDO POSIBLE.



STORY BOARD

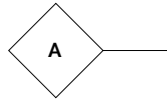


*llego tarde al trabajo!
voy a pedir un cabify*

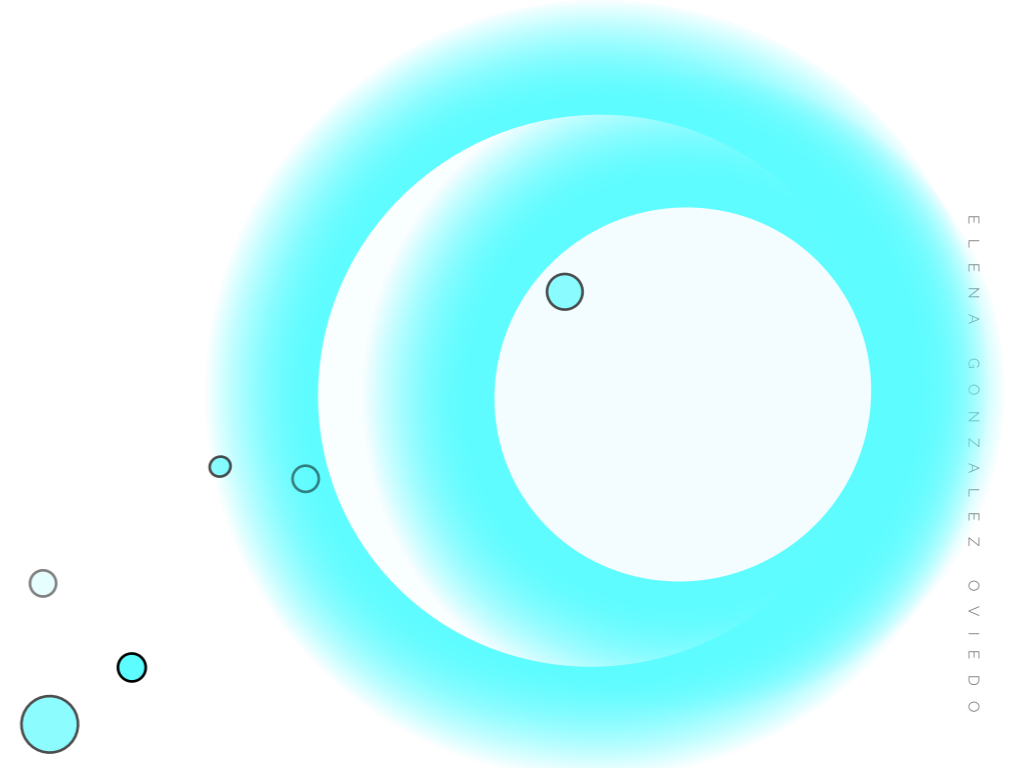


SEGUNDA PARTE: DESCUBRIR NUEVAS IDEAS





TIPO DE PROCESO

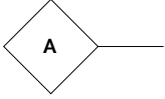


ELENA GONZALEZ OVIEDO

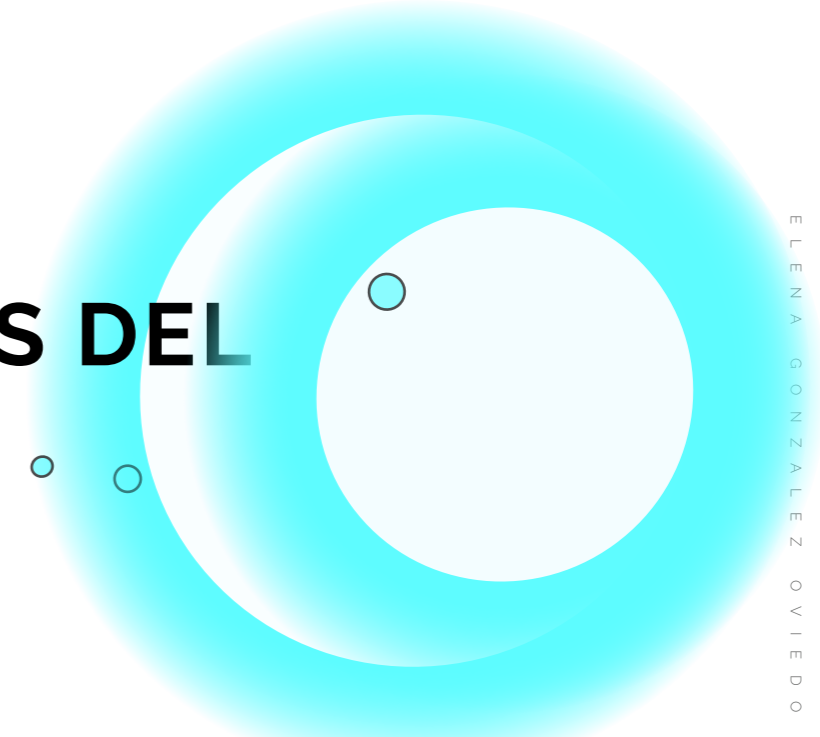
EL PROCESO QUE SE LLEVA A CABO SOBRE EL MAPA MENTAL SERÁ MEDIANTE LA CREACIÓN DE DATOS CATEGÓRICOS, ES DECIR, DATOS QUE NO TIENEN NÚMEROS NI ORDEN INTRÍNSECO.

BIBUJO Y PENSAMIENTO VISUAL



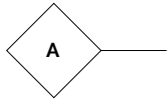


EVOLUCIÓN DE LAS SENSACIONES DEL USUARIO



1. La Marta se encuentra en la escuela y la profesora de su hijo llega tarde así que se empieza a preocupar por que cree que llegará tarde al trabajo.
2. Se empieza a enfadar ya que como no llegue pronto, la pueden sancionar.
3. Siente nervios, está muy preocupada puesto que no entiende que pasa y siente que no puede marchar hasta que su hijo entre en la escuela.
4. Siente frustración por la situación y cree que debería ir en coche puesto que el transporte público puede dificultar el hecho de llegar a tiempo.
5. Piensa al coger un taxi pero siente que puede ser un error ya que no sabe donde lo puede encontrar uno rápidamente y no quiere perder tiempo buscando.
6. Siente alegría cuando le ocurre descargarse la aplicación de cabify y decide descargársela puesto que el coche puede ir a buscarla a casa y con eso ganará mucho tiempo.
7. Se siente más tranquila viendo la posibilidad del qué la reciban en casa y saber el tiempo que tardará al llegar.
8. Siente alivio cuando realiza el pedido sin ningún problema y sabe que el coche la va a esperar dónde ella ha elegido.
9. El conductor realiza su función sin ningún problema y se finaliza la interacción por el teléfono puesto que allá es donde sale la factura del pago realizado por la misma app, así que siente tranquilidad al saber que no ha tardado tanto en llegar.
10. Marta está contenta de no haber llegado demasiado tarde al trabajo y siente que la app ha sido clave para que esto haya sido posible.





MOMENTOS CLAVE

Llevar a su hijo al colegio

La profesora llega tarde

Siente nervios por que va a llegar tarde al Trabajo

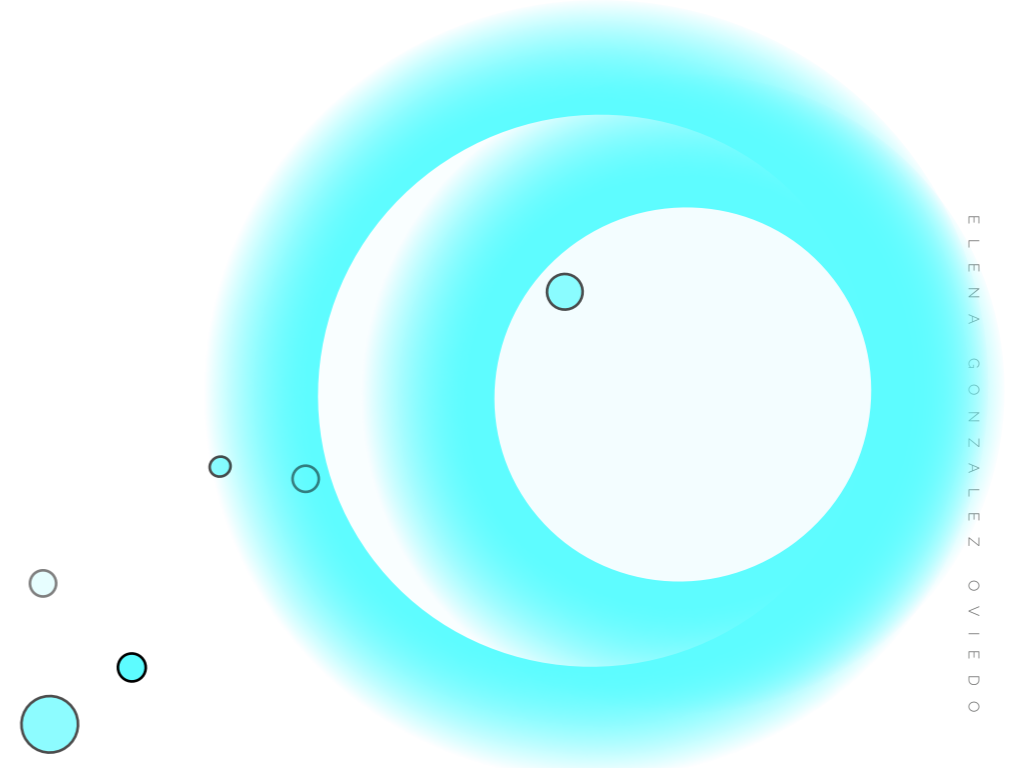
Piensa en que tiene que ir a casa a por las cosas del Trabajo

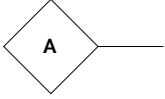
Cree que ir en transporte público hará que llegue tarde y perderá demasiado tiempo buscando un taxi así que decide descargarse la app de cabify

Se registra rápido y pone la localización de dónde quiere que la recoja el coche

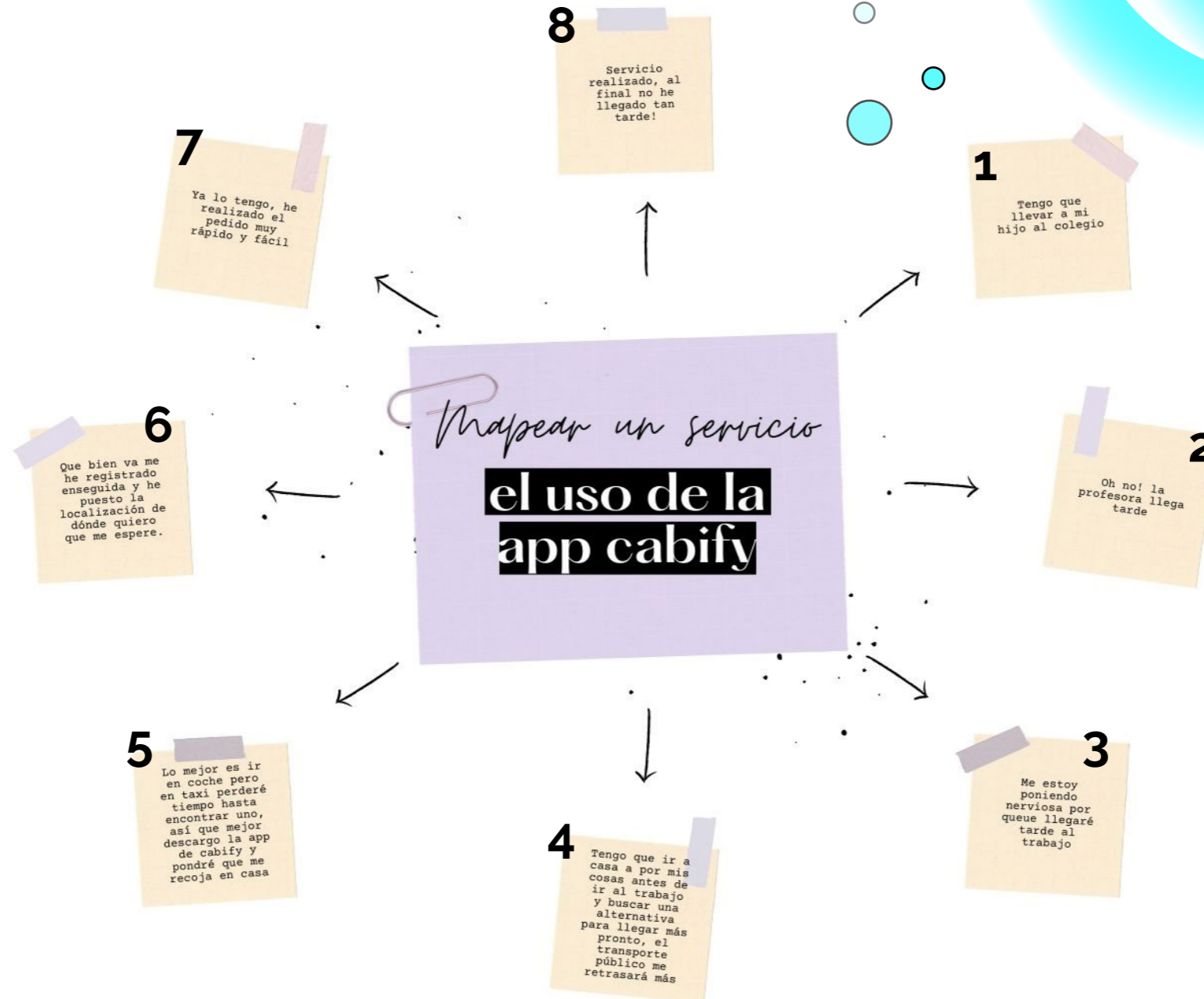
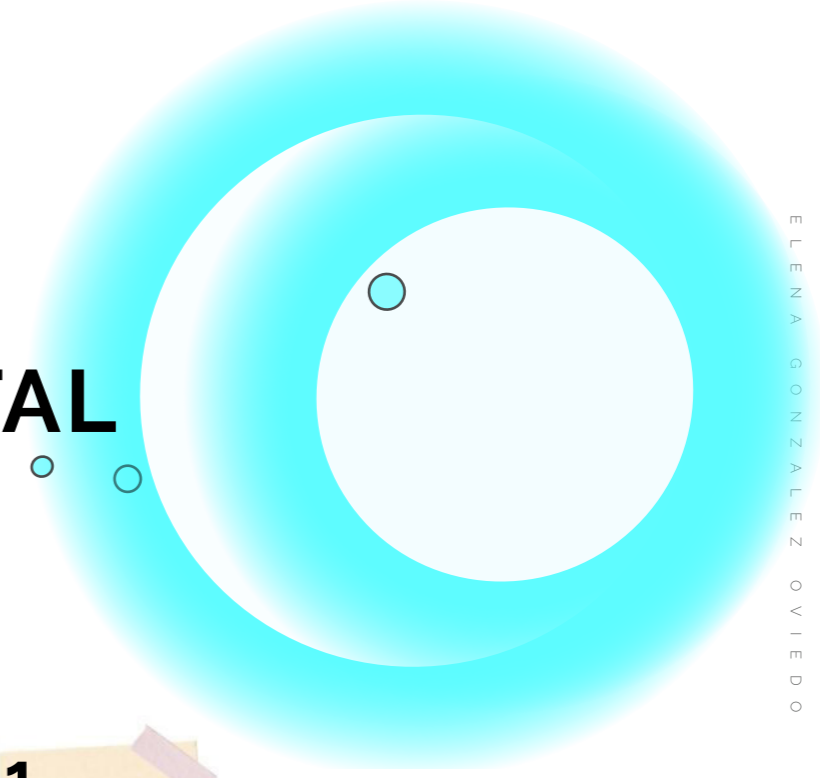
Lo solicita muy rápido y fácilmente

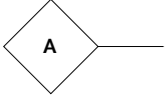
Finalmente ha podido llegar más pronto de lo que podría haber llegado.





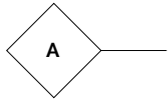
PRIMERA VISIÓN DEL MAPA MENTAL



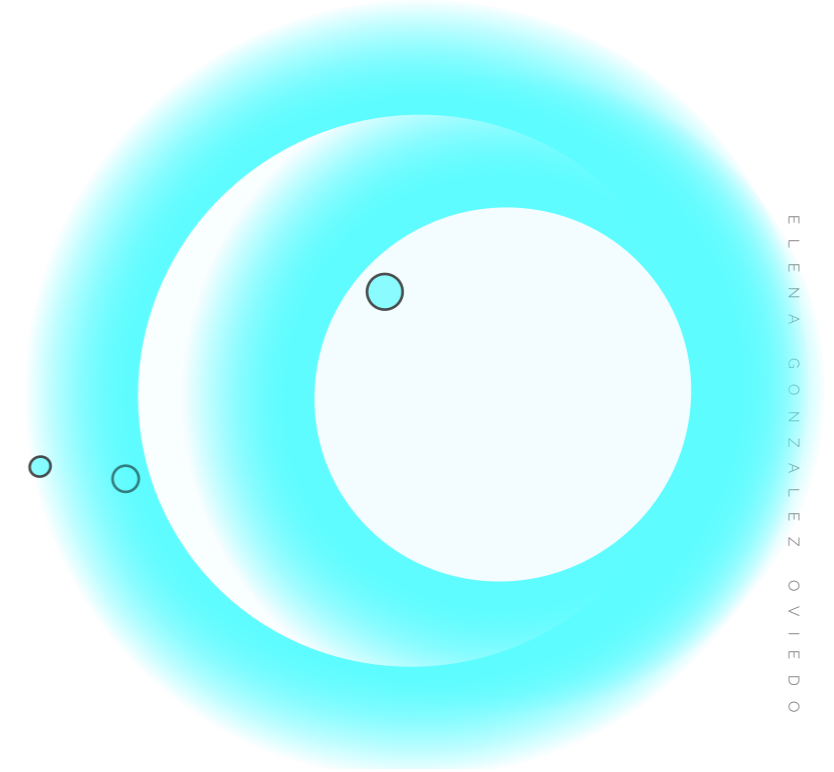


SEGUNDA VISIÓN DEL MAPA MENTAL





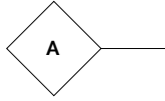
PROPUESTAS DE MEJORA



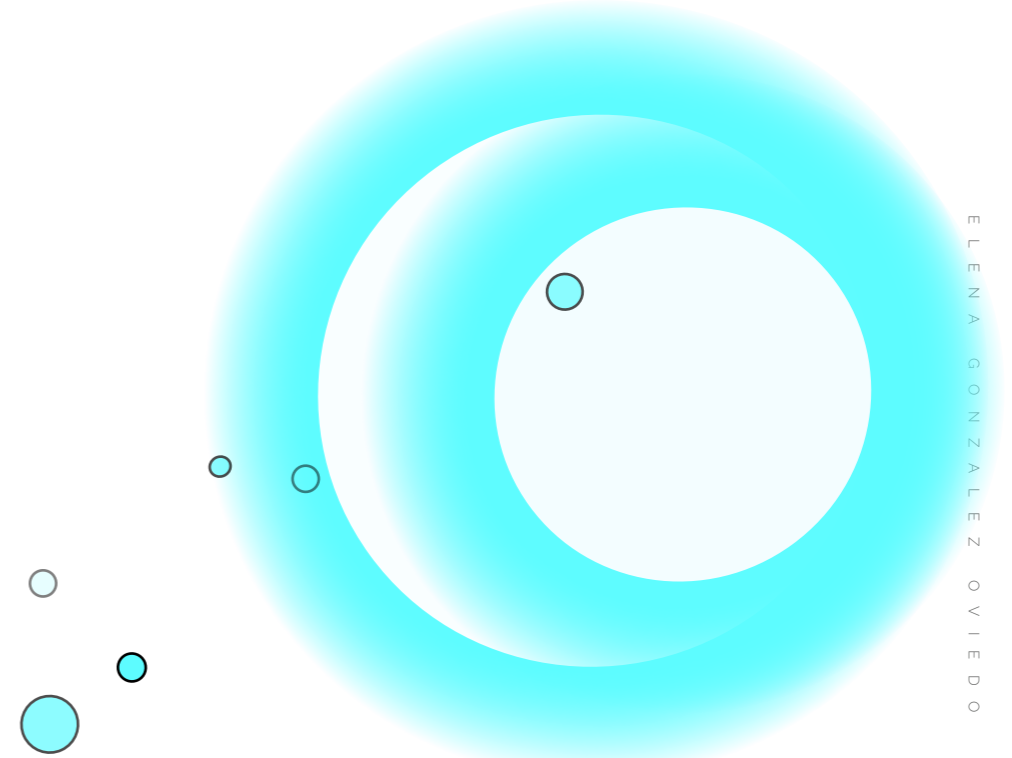
Para que se pueda agilizar aun más el sistema de llamada del cabify propongo unas mejoras que ayudarán al usuario.

1. Compartir ubicación: El hecho de que el usuario pueda compartir su ubicación le ayudará a saber que conductores tiene cerca y podrá ver cual es el tiempo estimado en que puede tardar el más cercano en llegar.
2. Solicitar el coche sin registrarse: Que el usuario pueda solicitar un coche simplemente con añadir su número de teléfono, sin tener que añadir más datos que puedan requerir una inversión de tiempo del que no dispone. Dar al usuario la opción de registrarse o no para guardar sus datos para usos posteriores para que decida él mismo si quiere mantener sus datos o ponerlos solo durante el uso de la aplicación sin necesidad de que queden grabados.
3. Pagar cuando finalice el trayecto o durante el mismo: Que el usuario pueda escoger cómo pagar y poner sus datos bancarios a posterior, agilizarán el trámite si lo realiza durante su viaje.





CONCLUSIONES FINALES



Para la elaboración del mapa mental he tenido en cuenta la situación de Marta, he pensado en todo lo que le provoca una situación complicada en la que se siente mal desde un inicio por la anticipación de pensar que llegará tarde al trabajo.

Marta ha podido solucionar el problema teniendo en cuenta las dificultades a las que se podía encontrar: servicio público lento, la tardanza que podría suponer buscar un taxi por la zona dónde vive y la necesidad de conseguir algo rápido ya que tenía que ir a casa a por sus cosas para el trabajo.

La facilidad y agilidad de usabilidad que le ha ofrecido la app de Cabify, el hecho de tener un coche en la puerta cuando ella lo necesitaba y la facilidad de pago, han creado en ella una satisfacción real de lo que podría haber ocurrido si no lo hubiera solicitado así.

Crear un mapa mental del usuario ha ayudado a saber como se siente el usuario en la situación que está viviendo, te hace empatizar con la persona y pensar en cómo se siente y buscar una solución de lo que necesita.

Con el mapa mental conseguimos organizar las ideas del usuario y valorar lo que es importante para él en el momento del suceso, ayuda a ponernos en su lugar y sentir lo que siente. Pensamos en cómo poder solucionar el problema, saber como actuar en el momento en el que se encuentra y buscar la situación idónea para que deje de sentirse mal y salga de la frustración en la que está.

Conseguimos que solucione su problema y sienta satisfacción con lo que ha conseguido, alivio por haber podido solucionar su problema de manera rápida y eficaz.

La elaboración del mapa mental nos ha ayudado a tener en cuenta sus sentimientos y emociones, las cuales nos han ayudado a reaccionar para que el usuario se sienta bien con la decisión de usar el programa.

Las propuestas de mejora son en base a la facilidad que puede ofrecer la aplicación en cuanto a gestión de tiempo, pero la usuaria a pesar de ello queda satisfecha por haber conseguido su objetivo.