

MAPA DE LA EXPERIENCIA DEL ESTUDIANTE

Herramientas de Design Thinking

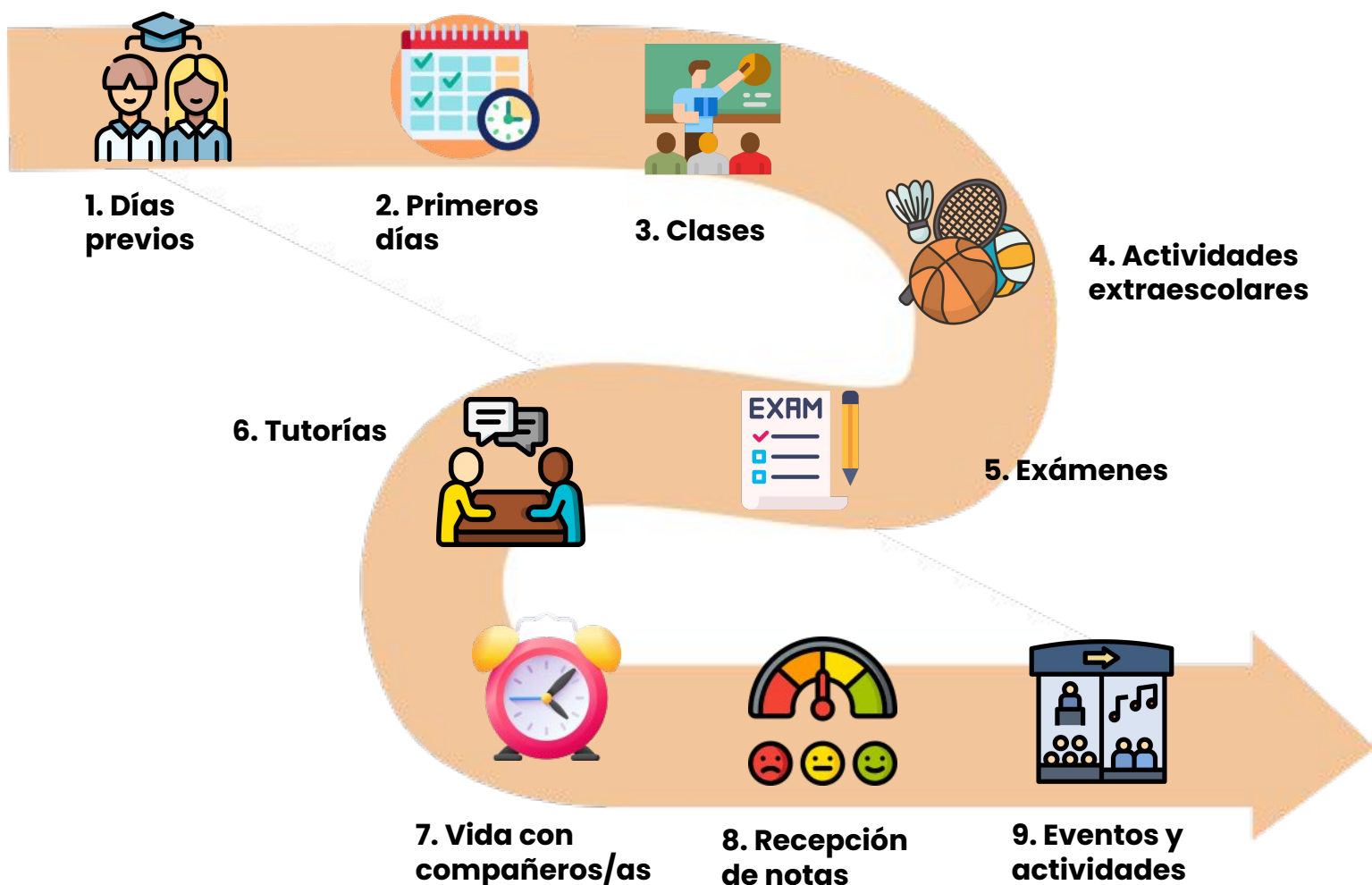
Basado en el libro de Michael Lewrick
Patrick Link y Larry Leifer



Mapa de la experiencia del estudiante

El mapa¹ de la experiencia del o la estudiante (*Student Journey Map*) es una metodología centrada en visualizar y comprender mejor todos los pasos en el viaje académico de un/a estudiante (*Student Experience*).

En otras palabras, es ponerse en sus zapatos para entender con gran detalle lo que experimenta cuando interactúa con el sistema educativo.



1. Esta herramienta se puede extrapolar a la experiencia de los docentes (*Teacher Experience*) y directivos (*Director Experience*).

¿Qué puedes hacer con esta herramienta?

- Este mapa se representa desde el punto de vista de cada estudiante, no del docente.
- El mapeo permite construir empatía con él o ella mediante la visualización de sus objetivos, acciones, pensamientos, necesidades y motivaciones.
- Es como un libro de la historia educativa de los y las estudiantes: incluye momentos de alegría y tristeza, obstáculos y victorias, momentos de crecimiento y transición de etapas, desafíos e hitos.
- Desarrollar constantemente nuevos enfoques, metodologías y actividades orientadas a cada estudiante.
- Se aplica tanto en aulas presenciales como virtuales.



Beneficios al implementar esta metodología

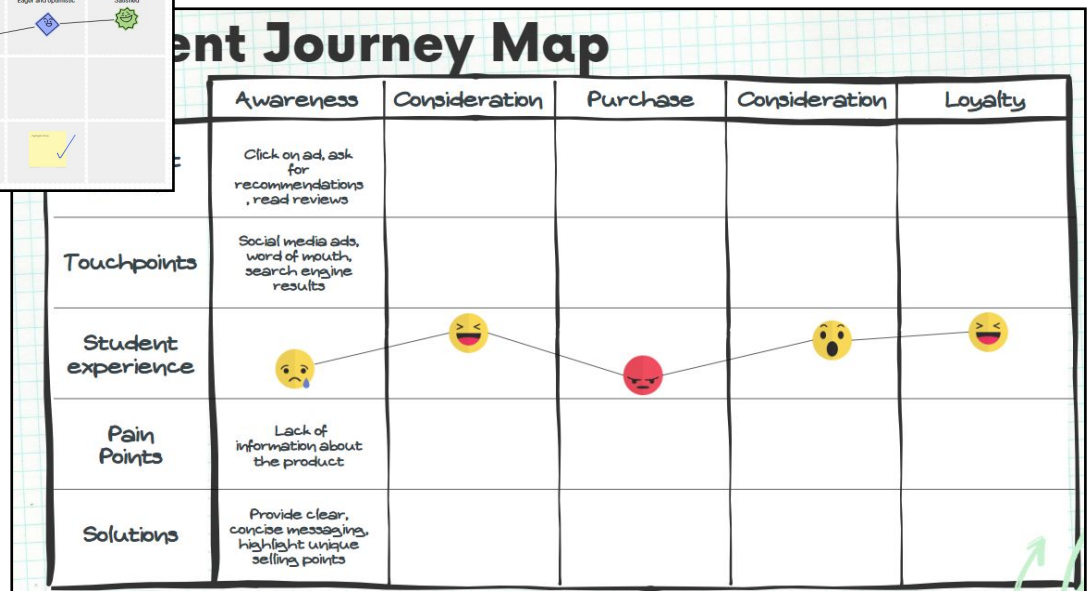
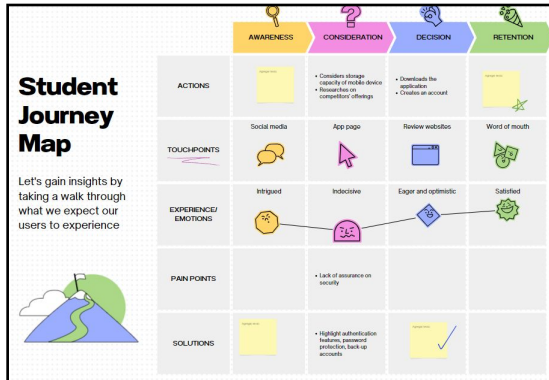
- Comprender las necesidades del o la estudiante y, por ende, poder brindarle un buen sistema de apoyo.
- Mejorar la participación de los y las estudiantes mediante actividades extracurriculares, tutorías, aprendizaje interactivo, etc.
- Bajar las tasas de deserción al tener estudiantes que se sienten valorados/as y respaldados/as.



Creando un mapa de experiencia del alumno/a

1. **Definir a cada estudiante** proyectándolo/a como su **versión ideal**.
2. **Marcar en el mapa los puntos de interacción claves** entre el o la estudiante y la institución (orientación, asignaturas, evaluaciones, etc.).
3. **Enumerar acciones** de posible **comportamiento** en cada **punto de interacción**. ¿Cómo se comportaría el estudiante en esta instancia?
4. **Representar el viaje emocional** del o la estudiante; usar **colores e íconos** para ilustrar cómo se siente en buenos y malos momentos emocionales.
5. **Destacar puntos problemáticos** (obstáculos) y **oportunidades** (desafíos).
6. **Diseñar intervenciones** gracias a la información recopilada, desde apoyo académico hasta recursos de salud mental y emocional.

¡Te invitamos a implementar esta metodología en tu institución educacional para la toma de decisiones informadas!



Referencias

- Leifer, L., Lewrick, M & Link, P. (2020). The Design Thinking Toolbox: A Guide to Mastering the Most Popular and Valuable Innovation Methods (Design Thinking Series). New Jersey, USA: Wiley.
- <https://www.lukkap.com/articulo/customer-journey-sector-educacion/>



Universidad
de Concepción