

JORNADA DO USUÁRIO


60 min


individual ou
em grupo


dificuldade

O QUE É?

Esta ferramenta fornece uma visão geral dos caminhos percorridos pelo usuário. Na Jornada do Usuário, você encontra os principais momentos de decisão, de interação, de conflito, bem como oportunidades para inovação.

PARA QUE SERVE E QUANDO USAR?

Use essa ferramenta para mapear os momentos de interação com seus usuários e suas emoções, identificando necessidades e, ao mesmo tempo, descobrindo oportunidades de soluções para resolver os pontos de dor.

COMO USAR?

- 1 Comece a jornada se perguntando “Quais são as principais etapas e pontos de interação com o usuário?”;
- 2 Comece a registrar as etapas, ponderando “esse ponto de destaque é algo positivo, neutro ou negativo para o usuário?”;
- 3 Trace uma linha do tempo na experiência analisada;
- 4 Reflita e discuta sobre esse mapa de entendimento da satisfação do usuário na jornada, mapeando os porquês;
- 5 Crie diferentes mapas de Jornada dos Usuários para identificar todos os pontos de contato e seus níveis de satisfação. Com essa análise da experiência, será possível identificar pontos a serem melhorados futuramente de acordo com a experiência desejada.

Inspiração em: [Map your users' journey em UNDP Project Cycle Hackers' Toolkit](#).

JORNADA DO USUÁRIO



Feliz
Confortável
Satisfeito



Neutro



Infeliz
Frustrado
Irritado

INÍCIO

FIM