

INVESTIGAR | **PROCESSAR OS DADOS DA INVESTIGAÇÃO**



MAPA DE JORNADA **DE UTILIZADOR**



INVESTIGAR

PROCESSAR OS DADOS DA INVESTIGAÇÃO

MAPA DE JORNADA DE UTILIZADOR

OBJETIVO

Mapear o relacionamento e a experiência de utilização entre os atores, outros intervenientes (stakeholders) e a organização que presta o serviço, ao longo de um determinado período de tempo e contexto e em todos os canais de interação de forma a obter uma visão holística do serviço prestado.

MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Modelo de *Mapa de Jornada de Utilizador* (versão simples ou completa)/ rolo de papel / folhas com tamanho entre A3 e A2.
- *Post-its* e marcadores.

DURAÇÃO

Preparação: 30 minutos

Mapeamento: 90 min - 1 dia, dependendo da complexidade da jornada e/ou serviço*

PARA QUE SERVE

Mapear experiências, ou jornadas, é um exercício de alguma forma semelhante à Cartografia, onde usamos mapas para identificar e comunicar uma realidade e a relação entre pontos. A informação deverá ser sempre mapeada do ponto de vista dos atores, mas também deve incorporar todos os canais (meio de interação entre um atores e prestador de serviço, podem ser presenciais ou digitais) e pontos de contato (interações específicas entre o ator e serviço) presentes na experiência de utilização do serviço. Para serem mais efetivos, estes mapas devem ser baseados em investigação e dados reais sobre os atores. Só assim possibilitam mapear a experiência dos intervenientes durante a sua jornada emocional e motivações, o contexto específico, os canais e pontos de contacto, os pontos críticos (ou "*pontos de dor*"), "[modelos mentais](#)" entre outros, dependendo do grau de profundidade que seja pretendido.

*NOTA: mapa baseado em pressupostos deve demorar até 60 min.



INVESTIGAR

PROCESSAR OS DADOS DA INVESTIGAÇÃO

COMO UTILIZAR | PASSO A PASSO

1. Definir sobre quem (que ator?) estamos a mapear a jornada e em que contexto: qual o seu objetivo?
2. Identificar os principais pontos de contacto entre este ator e o serviço
3. Definir o grau de detalhe que pretendemos: o que vamos mapear? Ações? Emoções? Motivações? Necessidades? Outros aspectos?
4. Começar por mapear os pressupostos (o que já sabemos), e identificar o que necessitamos de saber.
5. Pesquisar junto de atores com o mesmo perfil e objetivo (para este efeito pode-se usar [entrevistas etnográficas](#))
6. Completar e/ou corrigir o Mapa de Jornada mediante as informações recolhidas, com especial foco, na identificação de pontos críticos.

7. Identificar os diversos canais e pontos de contacto utilizados ao longo da jornada.
8. Identificação dos pontos críticos (problemas) e os momentos positivos da experiência (também referidos como “*Momentos Uau!*”).

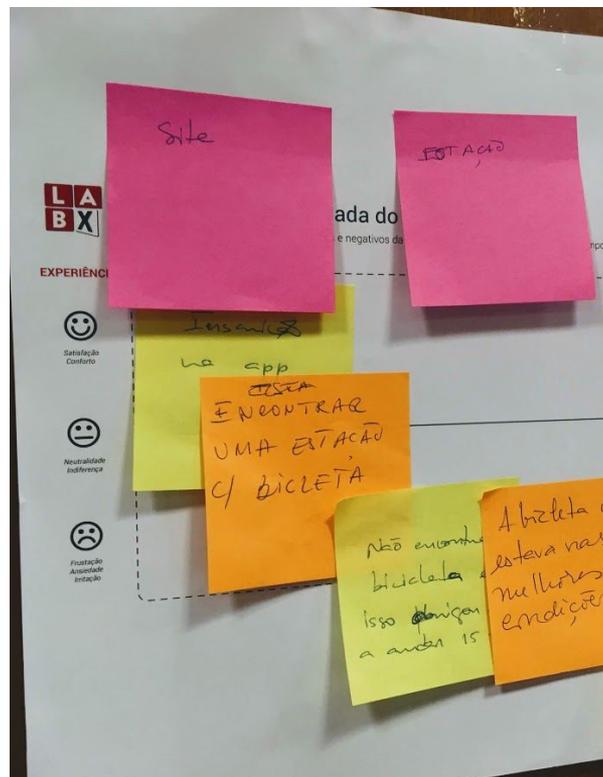
DICAS E TRUQUES

- Analisar o que o ator sentiu em cada um dos momentos.
- Verificar se é necessário subdividir momentos para melhor compreender a jornada.
- Não ignorar momentos anteriores e posteriores à duração da experiência do serviço.
- Utilizar o mapa de jornada como ferramenta evolutiva. Acompanha todo o desenvolvimento do projeto, tem elasticidade permitindo diferentes níveis de profundidade.



INVESTIGAR

PROCESSAR OS DADOS DA INVESTIGAÇÃO



RECURSOS

[Mapa de Jornada de Utilizador](#) (versão simples);

[Mapa de Jornada de Utilizador](#) (versão completa)

FERRAMENTA EM CONTEXTO

[Mapeando a jornada e a experiência do usuário](#)

(Português Brasileiro);

[The Adaptive Path's to Experience Mapping](#), pela equipa da Adaptive Path (Inglês).

Exemplo de um Mapa de Jornada de utilizador (versão simples), de alto nível e simplista, que descreve uma viagem de avião.



INVESTIGAR

PROCESSAR OS DADOS DA INVESTIGAÇÃO



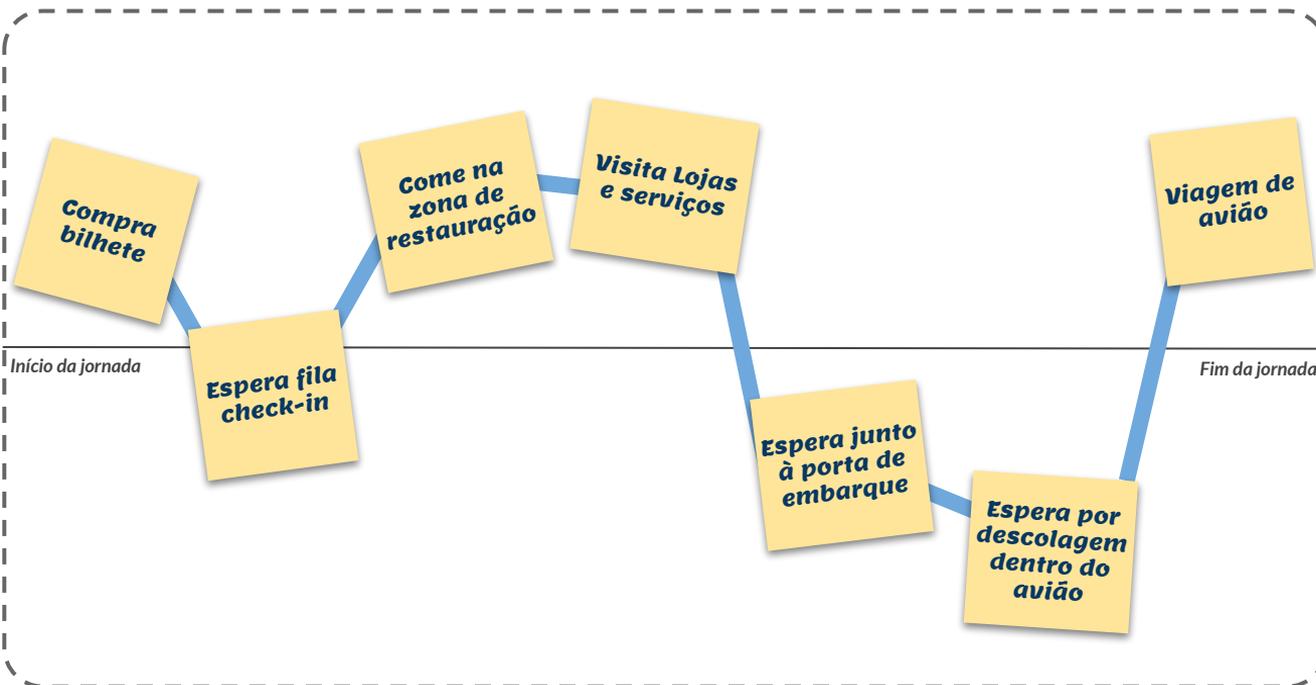
CONFORTO
SATISFAÇÃO
SEGURANÇA



INDIFERENÇA
NEUTRALIDADE



DESCONFORTO
FRUSTRAÇÃO
INSEGURANÇA



Legenda:



Diferentes momentos (ou pontos de contato) da jornada



A **linha emocional**, oferece uma dimensão contextual da emoções que identifica os momentos onde o utilizador está satisfeito ou frustrado.