

II - MAPEAMENTO DE JORNADA DE USUÁRIO

A jornada do usuário é um mapa que visualiza o caminho completo que uma pessoa percorre ao interagir com o seu web app, desde o primeiro contato até a conclusão de uma tarefa. Este mapeamento é crucial para identificar pontos de dor e oportunidades de melhoria.

Estágios da Jornada

1. **Descoberta:** O usuário identifica uma necessidade e descobre que seu web app pode ser a solução.
2. **Consideração:** O usuário avalia a sua plataforma, comparando-a com outras opções.
3. **Decisão:** O usuário decide se cadastrar ou usar o seu serviço.
4. **Uso/Aprendizado:** O usuário explora a plataforma para realizar as tarefas.
5. **Fidelização:** O usuário retorna à plataforma, se tornando um usuário frequente.

Ações do Usuário

1. **Descoberta:** Pesquisa no Google, recebe uma indicação de um amigo, vê um anúncio.
2. **Consideração:** Visita a página inicial, lê a descrição do produto, assiste a um vídeo de apresentação, procura por depoimentos de outros usuários.
3. **Decisão:** Clica no botão de "Cadastre-se", preenche o formulário, cria um perfil.
4. **Uso/Aprendizado:** Navega pelo menu, busca por um curso, assiste a uma aula, interage com o conteúdo.
5. **Fidelização:** Retorna ao site, faz login, participa de fóruns, recomenda a plataforma a outras pessoas.

Pensamentos e Sentimentos

- **Descoberta:** O usuário sente curiosidade e insegurança. Ele está procurando uma solução e se sente sobrecarregado pelas opções disponíveis, questionando-se se seu web app é a escolha certa para ele.
- **Consideração:** As emoções variam entre ceticismo e esperança. O usuário avalia a sua plataforma com uma mentalidade crítica, buscando provas de que seu produto é confiável e de alta qualidade.
- **Decisão:** Há uma mistura de ansiedade e motivação. O usuário está comprometendo tempo e esforço, e espera que a decisão traga os resultados desejados.
- **Uso/Aprendizado:** Os sentimentos podem flutuar entre satisfação e frustração. O usuário se sente satisfeito quando consegue completar uma tarefa, mas frustrado quando a navegação é confusa ou a funcionalidade não atende às suas expectativas.

- **Fidelização:** O usuário sente confiança e realização. Ele agora vê sua plataforma como uma ferramenta valiosa e sente orgulho de seus resultados, o que o motiva a continuar usando e a recomendar o serviço.

Pontos de Dor e Oportunidades

Identifique os obstáculos do usuário e as oportunidades para sua plataforma.

- **Descoberta:** O usuário não encontra o seu site facilmente na busca.
 - Oportunidade: Otimizar o site para motores de busca e investir em marketing de conteúdo.
- **Consideração:** O usuário tem dúvidas sobre a qualidade do conteúdo.
 - Oportunidade: Adicionar depoimentos, avaliações e a opção de uma aula de demonstração.
- **Uso/Aprendizado:** O usuário se sente perdido na navegação ou não encontra o que procura.
 - Oportunidade: Melhorar a usabilidade com um menu claro e uma barra de pesquisa eficiente.
- **Decisão:** O usuário não sabe como interagir com o conteúdo.
 - Oportunidade: Incluir elementos de gamificação, como pontos e medalhas, para incentivar a interação.