**SEMANA 2**

# **TAREFA AVALIADA POR COLEGA: DESAFIO SEMANAL 3: CRIAR UM MAPA DA JORNADA DO USUÁRIO**

**Aluno:** *Leonardo Cunha da Silva*

Nesta revisão por pares, você trabalhará com o cenário de projeto do portfólio que você gerou com o Sharpen no início do curso. Complemente o trabalho das atividades anteriores, em que você criou personas e histórias de usuários. Depois, siga as instruções abaixo para criar um mapa da jornada do usuário para o cenário do projeto no Sharpen. Lembre que a **jornada do usuário** é a série de experiências pela qual um usuário passa até alcançar um objetivo específico. Como seu projeto do portfólio é desenvolver um novo produto, seu mapa de jornada deve rastrear a experiência geral do usuário até completar o objetivo. Neste estágio do processo de design, as ações do usuário são menos sobre a interação direta com o produto e mais sobre como o usuário passa o dia tentando alcançar o objetivo.

Ao revisar o trabalho dos seus colegas de classe, considere como um mapa da jornada do usuário pode ajudar uma equipe a entender e definir melhor as experiências e necessidades dos usuários.

## Review criteria

**menos**

Seu envio deve incluir um mapa completo de jornada do usuário. A nota máxima é sete. Seu envio será avaliado com base nos seguintes critérios:

* **1 ponto:** as ações relevantes da jornada do usuário foram definidas.
* **3 pontos:** duas a três tarefas foram capturadas para cada ação.
* **2 pontos:** pelo menos um sentimento foi identificado para cada ação.
* **1 ponto:** as oportunidades foram identificadas em pelo menos três etapas da jornada do usuário.
* **1 ponto:** o mapa da jornada do usuário considera a acessibilidade e explora maneiras de reduzir o impacto do viés do designer.

## Step-By-Step Assignment Instructions

**menos**

## ****Etapa 1: acesse o modelo****

Para usar o modelo deste item do curso, clique no link abaixo e selecione “Usar modelo”.

Link para o modelo: [**modelo de mapa da jornada do usuário**](https://docs.google.com/presentation/u/3/d/1rHY-ed1JFNXBXm0UuvMN5qlXG1IkroKeWfKAWlVrT3g/template/preview).

OU

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download direto do modelo pelo anexo abaixo.

[Weekly Challenge Create a user journey map1\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/yFvGOSs3ToabxjkrN46GHA_189c8486dca64927b883c020c39fb4f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map1_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=SO5hW7EQo1kZ~fPisoCg5zxI08p4sdR9gdWmamcE6e3idIKs7K7KVScDJpoEpxudnNY~xVjUvrBGw8yGLN~PyG1NJRK956Bo~Nq2NWEdjaxC6IXCTp3WY9oeVipt4KovukuKpYRrxGlU92MlHK1VbtG7KFjr1sQHO8Inx0XsE6U_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[PPTX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/yFvGOSs3ToabxjkrN46GHA_189c8486dca64927b883c020c39fb4f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map1_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=SO5hW7EQo1kZ~fPisoCg5zxI08p4sdR9gdWmamcE6e3idIKs7K7KVScDJpoEpxudnNY~xVjUvrBGw8yGLN~PyG1NJRK956Bo~Nq2NWEdjaxC6IXCTp3WY9oeVipt4KovukuKpYRrxGlU92MlHK1VbtG7KFjr1sQHO8Inx0XsE6U_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

**Persona: nome**

**Objetivo: insira o objetivo**

| **AÇÃO** | **AÇÃO 1** | **AÇÃO 2** | **AÇÃO 3** | **AÇÃO 4** | **AÇÃO 5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LISTA DE TAREFAS** | Tarefa  A.  B.  C. | Tarefa  A.  B.  C. | Tarefa  A.  B.  C. | Tarefa  A.  B.  C. | Tarefa  A.  B.  C. |
| **SENTIMENTO** | Emoções do usuário | Emoções do usuário | Emoções do usuário | Emoções do usuário | Emoções do usuário |
| **OPORTUNIDADES DE MELHORIA** | Áreas para melhorar | Áreas para melhorar | Áreas para melhorar | Áreas para melhorar | Áreas para melhorar |

## ****Etapa 2: selecione sua persona****

Para esta tarefa, escolha uma das duas personas que você criou. Você criará um mapa da jornada do usuário para a persona escolhida, então adicione o nome dela no topo do modelo.

## ****Etapa 3: identifique um objetivo de negócios****

Identifique um objetivo que sua persona gostaria de alcançar. Adicione o objetivo ao modelo logo abaixo da seção “Persona” no topo. Por exemplo: **Persona:** Riya **Objetivo:** reservar e aproveitar um cruzeiro em uma viagem solo

## ****Etapa 4: identifique as ações da sua persona****

Adicione cada ação que sua persona realiza na jornada para alcançar o objetivo. Pense na sua pesquisa para ajudar a identificar o que a persona faria em cada etapa.

## ****Etapa 5: identifique tarefas para cada ação****

Na seção de tarefas do modelo, adicione duas a três tarefas que sua persona precisaria realizar para concluir cada ação.

## ****Etapa 6: identifique como a persona se sente em cada ponto****

Na seção de sentimentos do modelo, adicione uma palavra para representar como a persona se sente à medida que cada ação é concluída. Você pode usar um ou mais sentimentos dependendo da experiência do usuário.

## ****Etapa 7: identifique oportunidades de melhoria****

Essas oportunidades podem ser ideias para ajudar a resolver as causas de uma experiência negativa do usuário. Elas também podem incluir ideias que destacam uma parte positiva ou muito bem-sucedida da experiência do usuário, ideias que se baseiam ou ampliam a experiência de alguma forma. Adicione essas oportunidades à seção de melhorias do modelo.

## ****Etapa 8: considere a acessibilidade proativamente e verifique se suas suposições e ideias são enviesadas****

Pense na possível gama de usuários com deficiência. Selecione um grupo de usuários com deficiência, como pessoas com deficiência visual ou pessoas com deficiência auditiva e determine se o seu design é acessível para esse grupo de usuários. As melhorias de acessibilidade geralmente aprimoram a experiência de design para todos os usuários. Por isso, incluir usuários com deficiência é uma parte essencial do processo de design. Outro benefício é que isso gera uma experiência geral mais sólida para todos.

Você também pode consultar o exemplo abordado no vídeo e nas atividades, em que foi mapeada a jornada do usuário de Jamal na busca pelo objetivo de visitar o topo do Empire State Building na cidade de Nova York.

Para ver o exemplo completo deste item do curso, clique no link abaixo e selecione "Usar modelo".

Link para o exemplo: [A jornada do usuário de Jamal](https://docs.google.com/presentation/d/1exEp94_YR6UiRGPFO-K91J7Iwgg6YDDjp8_zQIuYNWw/template/preview)

**OU**

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download direto do exemplo pelo anexo abaixo.

[Weekly Challenge Create a user journey map3\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/N2U3NtDtSS2lNzbQ7bktYg_9de94c940a8047d192b2624b23681bf1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map3_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=Q7GcX~Kuxk~tBixftPxIZ-VMnA-puh491cKJ0hoUULIF35Xun61Z3MPCWaSy80qA2cfrx461tWKE2fNw6ZS0LstQ61RT~yffTGULM1tTG9Jbw55CIBwUioTqgQ5jtlKLCWmc~mYn0hPfskGG3CEHkG0cW87z89Ua6-vXyjJ9Bnw_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[PPTX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/N2U3NtDtSS2lNzbQ7bktYg_9de94c940a8047d192b2624b23681bf1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map3_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=Q7GcX~Kuxk~tBixftPxIZ-VMnA-puh491cKJ0hoUULIF35Xun61Z3MPCWaSy80qA2cfrx461tWKE2fNw6ZS0LstQ61RT~yffTGULM1tTG9Jbw55CIBwUioTqgQ5jtlKLCWmc~mYn0hPfskGG3CEHkG0cW87z89Ua6-vXyjJ9Bnw_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

**Algumas dicas a serem consideradas:**

1. Pense em alguns exemplos do mundo real para entender como um usuário utiliza um produto ou serviço como o seu.
2. Inclua experiências positivas e negativas.
3. Pense em oportunidades para melhorar as experiências negativas e complementar as positivas.
4. Ao longo do caminho, busque oportunidades de implementar a acessibilidade e evitar vieses.

## ****Seu envio****

Conforme você cria o mapa da jornada do usuário, tenha em mente o seguinte:

* O seu mapa da jornada do usuário ajuda designers de UX da sua empresa a criar caminhos sem obstáculos para os usuários?
* Você explorou maneiras de reduzir o impacto do viés do designer?
* Onde você incorporou acessibilidade e o design inclusivo ao longo da criação do mapa da jornada do usuário?
* Os possíveis pontos fracos foram destacados?

Quando você tiver concluído o seu mapa da jornada do usuário, faça o upload dos seus slides como um arquivo PDF pela guia **Meu envio** na parte superior da página.

Depois de enviar seu próprio mapa da jornada do usuário, analise o trabalho de dois dos seus colegas.

## Example Submissions

**menos**

Aqui está um exemplo usando o cenário da Zia's Pizzaque temos seguido neste curso:

Para ver o cenário deste item do curso, clique no link abaixo e selecione “Usar modelo”.

Link para o cenário: [Cenário de negócios da Zia’s Pizza](https://docs.google.com/document/d/1B-Zw-68SAV3UKEsbygzsykU3-Mp1u2fWp0HawsLqwrU/template/preview)

**OU**

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download do cenário diretamente pelo anexo abaixo.

[Weekly Challenge Create a user journey map4\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/KyhtSHmBT_WobUh5gW_1iA_a2b2cd0b952d4cf38d3742f39c27f1f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map4_POR.docx?Expires=1697587200&Signature=AHvOHdkXXfffuoN1Y-XIUnx0a7M19Dm6brdmBTwxEIqb3HpWclGIOANoGX5-PBLVA~10T6DZ6Sd4e2VTwxJpGle1k5ljPQw9KNCbMvPBL8dYs7e0cbnNwADv2XD9G1Kxr5kZxLjZ3ynLrzdYd5K~GgeWWE-q36kXO-AjjUmDx5U_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[DOCX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/KyhtSHmBT_WobUh5gW_1iA_a2b2cd0b952d4cf38d3742f39c27f1f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map4_POR.docx?Expires=1697587200&Signature=AHvOHdkXXfffuoN1Y-XIUnx0a7M19Dm6brdmBTwxEIqb3HpWclGIOANoGX5-PBLVA~10T6DZ6Sd4e2VTwxJpGle1k5ljPQw9KNCbMvPBL8dYs7e0cbnNwADv2XD9G1Kxr5kZxLjZ3ynLrzdYd5K~GgeWWE-q36kXO-AjjUmDx5U_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

Neste exemplo, apresentamos o mapa da jornada do usuário para uma persona chamada Ying:

Ying tem formação em Direito e tem uma agenda lotada e cansativa. Ying trabalha como especialista em litígios em um escritório de advocacia de médio porte e pratica natação com uma equipe local semiprofissional. Ying tem uma deficiência visual e precisa usar tecnologias de leitor de tela. Essa tecnologia torna as compras online muito mais práticas para Ying, mas nem todas as plataformas são boas para usar o leitor de tela. Especificamente, Ying gostaria que houvesse uma maneira mais fácil de pedir comida enquanto estiver no trânsito.

Você também pode usar a persona de Ying como referência. Para isso, clique no link abaixo e selecione “Usar modelo”.

Link para o exemplo: [Persona de Ying](https://docs.google.com/presentation/d/1VGa268VRVVJsym-nuY6tCuGXaNQNR9UPsx_1I4RIYeM/template/preview?resourcekey=0-1yW8-xGSce7tuN6N-Qf26Q#slide=id.gcc5d59cc37_0_58).

**OU**

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download direto do exemplo pelo anexo abaixo.

[Weekly Challenge Create a user journey map5\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/JCwOONPATxSsDjjTwB8U8g_290d265d863846b48af98e4623f622f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map5_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=XRjd-nlnSULgBBaAEioyusTfRB8bwmtlXVMUk0bQyw8xKKh~NOzmurU0-RUNjK9U4D9dpSo68EJst~cfVX3AlLblf-MyH3NRuZb2~uYTJDkOq08WCP0oASnRuj7tCB6yT466P9rwV9P1a-FSc311fSYbCRThnKzsZcBLQaWSv78_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[PPTX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/JCwOONPATxSsDjjTwB8U8g_290d265d863846b48af98e4623f622f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map5_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=XRjd-nlnSULgBBaAEioyusTfRB8bwmtlXVMUk0bQyw8xKKh~NOzmurU0-RUNjK9U4D9dpSo68EJst~cfVX3AlLblf-MyH3NRuZb2~uYTJDkOq08WCP0oASnRuj7tCB6yT466P9rwV9P1a-FSc311fSYbCRThnKzsZcBLQaWSv78_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download da persona diretamente pelo anexo abaixo.

Você também pode consultar a história de usuário de Ying como referência usando este link:

Para ver o cenário deste item do curso, clique no link abaixo e selecione “Usar modelo”.

Link para o exemplo: [história do usuário](https://docs.google.com/presentation/d/1Lpe3nWN99k-6uCR1Lz1DKdXYZZTlqcdxUFqEZtc1x3w/template/preview#slide=id.gcd39dc29ff_2_3)

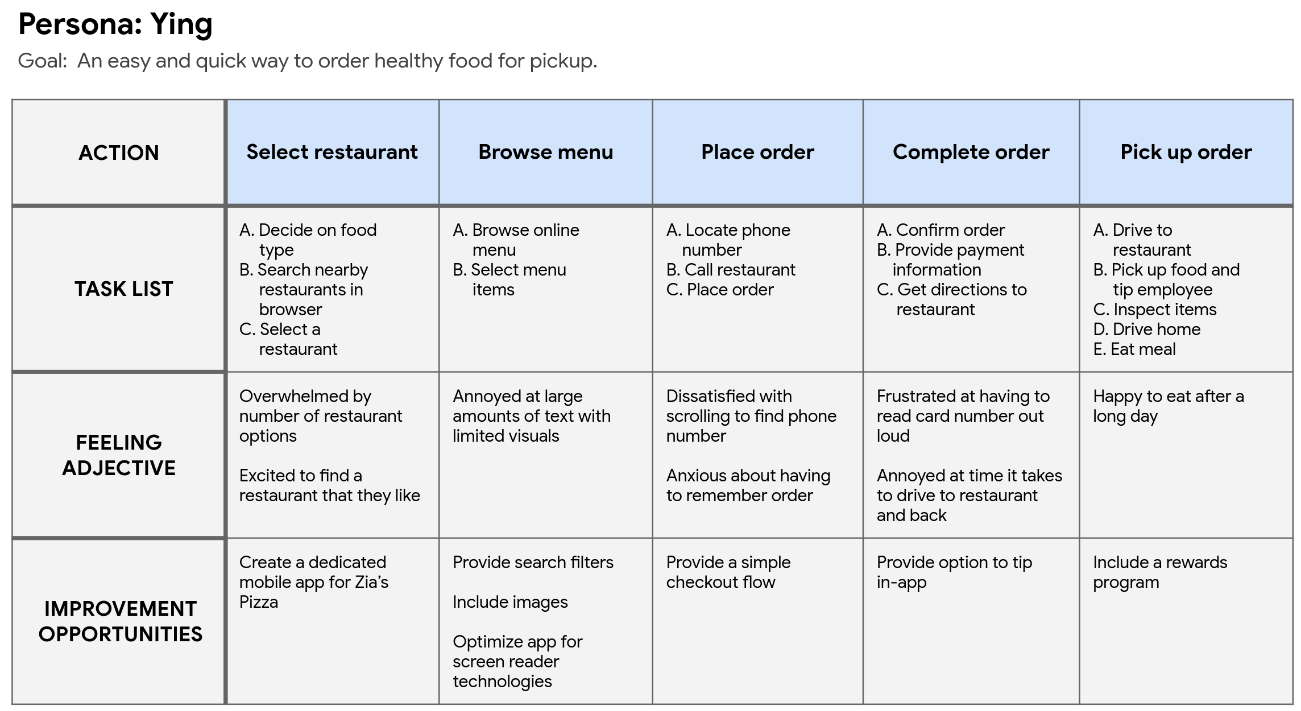
**OU**

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download direto do exemplo pelo anexo abaixo.

[Weekly Challenge Create a user journey map6\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/K5nnCFF4TNaZ5whReLzW9g_6ec85038195a441d96434a6b1b966ef1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map6_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=d6Iiw67cCkSt3rzWZ97HNOuwbWQYuU7iSmQFzO0gXak7wnBDbu6JRJtFAnbA8Dnbskn2D7FxOVK8AIGXYrcYRImDXPyK1BRPgeWZUUi1b~a1HVF5Ch3fZfLPiwlbZfGJkrCyiNgYd63qh6STS~FU9iDStZG9Hz3-BnhOCsUDq1Q_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[PPTX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/K5nnCFF4TNaZ5whReLzW9g_6ec85038195a441d96434a6b1b966ef1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map6_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=d6Iiw67cCkSt3rzWZ97HNOuwbWQYuU7iSmQFzO0gXak7wnBDbu6JRJtFAnbA8Dnbskn2D7FxOVK8AIGXYrcYRImDXPyK1BRPgeWZUUi1b~a1HVF5Ch3fZfLPiwlbZfGJkrCyiNgYd63qh6STS~FU9iDStZG9Hz3-BnhOCsUDq1Q_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

**Example:**



## Adicione ao seu estudo de caso

**menos**

Depois de receber feedback de colegas e fazer revisões, você já pode adicionar o mapa da jornada do usuário à apresentação de slides do estudo de caso do seu portfólio! Preencha o nono slide com o mapa da jornada do usuário que você criou nesta atividade.

Caso você precise acessar o modelo de apresentação de slides do estudo de caso apresentado no início do [Curso 2](https://www.coursera.org/learn/iniciar-o-processo-de-design-de-ux/supplement/Z1Pbt/introducao-ao-projeto-de-portfolio), clique no link abaixo e selecione “Usar modelo”.

Link para o modelo: [Modelo de apresentação de slides para o estudo de caso](https://docs.google.com/presentation/d/1zyqoc1125wnStwfpGwhmJw0PAjtr9-Dt7i0o7a7DYGw/template/preview).

OU

Caso você não tenha uma conta do Google, faça o download direto do modelo pelo anexo abaixo.

[Weekly Challenge Create a user journey map7\_POR](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/_miK-r6lRLuoivq-pRS73Q_8672582828834745b39776e468a462f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map7_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=MBPGv--1qNTcOrjw6nG4sKx-R3tzFp0dK09DW5ps5y-PUte5ilIw9vu~eDam~2UqmyKTDFtlGOG~RHOeaWKn3m3sbA26hYnzeUohUNlWd29hyWO-PQftRLnwSaJ7YyxbsYAz~zH5~n0znpZVvpaOQxG2o~YXXSYoem7YWkNSkTk_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

[PPTX File](https://d3c33hcgiwev3.cloudfront.net/_miK-r6lRLuoivq-pRS73Q_8672582828834745b39776e468a462f1_Weekly-Challenge-Create-a-user-journey-map7_POR.pptx?Expires=1697587200&Signature=MBPGv--1qNTcOrjw6nG4sKx-R3tzFp0dK09DW5ps5y-PUte5ilIw9vu~eDam~2UqmyKTDFtlGOG~RHOeaWKn3m3sbA26hYnzeUohUNlWd29hyWO-PQftRLnwSaJ7YyxbsYAz~zH5~n0znpZVvpaOQxG2o~YXXSYoem7YWkNSkTk_&Key-Pair-Id=APKAJLTNE6QMUY6HBC5A" \t "_blank)

