

HACKMED EDUCATION

Health Innovation Program

Jornada do Usuário

PATROCÍNIO:



APOIO:

FUNDAÇÃO
Lemann



Hand Made



Jornada do Usuário

O que é?

A jornada do usuário é uma forma de mapear as etapas de interações de usuários com produtos e serviços em todos os pontos de contato.

É a visualização de um processo realizado pelas pessoas para atingir um objetivo específico.

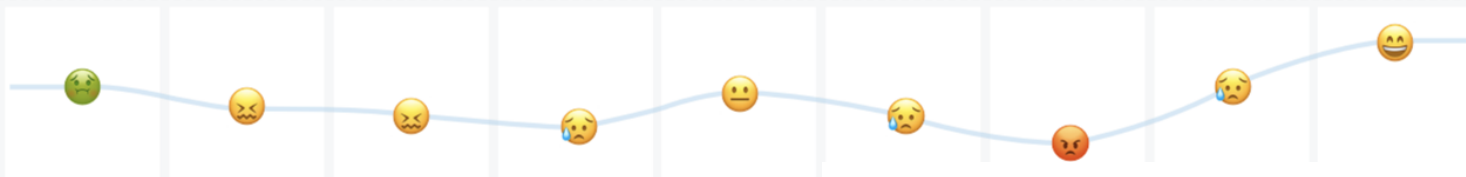
Jornada do Usuário

Porque é importante?

Entendendo experiências da pessoa antes, durante e depois de realizar uma atividade nos ajuda a enxergarmos barreiras atuais e oportunidades.

A jornada apresenta o serviço sob a perspectiva de quem utiliza e contém informações importantes sobre os impactos dos pontos de contato na experiência do usuário final.

Persona: Antônia

Estágios Antes, durante, depois	FASE 1 – PRÉ-HOSPITAL			FASE 2 – HOSPITAL				FASE 3 – PÓS	
Ações/etapas O que faz?	Se sentir mal	Saber para qual unidade ir	Ir para o hospital	Chegar no hospital	Espera	Triagem	Espera	Atendimento	Ir embora com solução
Pontos de contato Interações entre pessoas, produtos e serviços (pessoas, processos, objetivos e canais)		Search Engine, Ligação, Devices	Metrô, Ônibus, Carro próprio, Taxi, UBER, Cabify etc, Ambulância, Trânsito	Portaria, Estacionamento, Fachada, Recepção, Mural, Painei de senhas	Sala de espera, TV, Painei de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê	Equipamento de triagem, Sala de triagem	Sala de espera, TV, Painei de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê	Equipamento de consulta, Sala de consulta, Receita médica	
Objetivos Necessidades, o que busca	Sentir-se melhor	Achar essa informação de forma fácil e rápida	Chegar rápido	Pouca burocracia para dar entrada	Agilidade para encaminhamento da triagem, saber quantas pessoas estão na frente para atendimento	Eficiente para identificar o problema	Que o atendimento aconteça em breve	Ter as melhores informações sobre o problema	Não ter dor e voltar à vida normal
Gaps Problemas, dificuldades	Automedicação	Informação de difícil acesso	Localização, trânsito	Fila para atendimento, local onde estão as senhas para atendimento	Cadeira desconfortável, lugar tumultuado, barulho alto	Direcionamento para exames, mapa de salas de exames	Desconforto, tempo de espera, pouca informação, conteúdo para distração	Atendimento humanizado, material informativo pós atendimento	
Emotional map O que sente									

Persona: Antônia

Estágios

Antes, durante, depois

FASE 1 - PRÉ-HOSPITAL

FASE 2 - HOSPITAL

FASE 3 - PÓS

Ações/etapas

O que faz?

Se sentir mal

Saber para qual unidade ir

Ir para o hospital

Chegar no hospital

Espera

Triagem

Espera

Atendimento

Ir embora com solução

Pontos de contato

Interações entre pessoas, produtos e serviços (pessoas, processos, objetivos e canais)

Search Engine, Ligação, Devices

Metrô, Ônibus, Carro próprio, Taxi, UBER, Cabify etc, Ambulância, Trânsito

Visualizar de modo temporal e sequencial

Smartphone, Cadeira, Guichê

Espera, TV, Smartphone, Cadeira, Guichê

Equipamento de consulta, Sala de consulta, Receita médica

Objetivos

Necessidades, o que busca

Sentir-se melhor

Achar essa informação de forma fácil e rápida

Chegar rápido

Pouca burocracia para dar entrada

Agilidade para encaminhamento da triagem, saber quantas pessoas estão na frente para atendimento

Eficiente para identificar o problema

Que o atendimento aconteça em breve

Ter as melhores informações sobre o problema

Não ter dor e voltar à vida normal

Gaps

Problemas, dificuldades

Automedicação

Informação de difícil acesso

Localização, trânsito

Fila para atendimento, local onde estão as senhas para atendimento

Cadeira desconfortável, lugar tumultuado, barulho alto

Direcionamento para exames, mapa de salas de exames

Desconforto, tempo de espera, pouca informação, conteúdo para distração

Atendimento humanizado, material informativo pós atendimento

Emotional map

O que sente



Persona: Antônia

Estágios Antes, durante, depois	FASE 1 - PRÉ-HOSPITAL			FASE 2 - HOSPITAL				FASE 3 - PÓS	
	Ações/etapas O que faz?								
	Se sentir mal	Saber para qual unidade ir	Ir para o hospital	Chegar no hospital	Espera	Triagem	Espera	Atendimento	Ir embora com solução

Pontos de contato

interações entre pessoas, produtos e serviços (pessoas, processos, objetivos e canais)

Objetivos

Necessidades, o que busca

Gaps

Problemas, dificuldades

Emotional map

O que sente

Search Engine, Ligação, Devices	Metrô, Ônibus, Carro próprio, Taxi, UBER, Cabify etc, Ambulância, Trânsito	Portaria, Estacionamento, Fachada, Equipamento de triagem	Sala de espera, TV, Painel de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê	Equipamento de triagem, Sala de espera, TV, Painel de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê	Sala de espera, TV, Painel de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê	Equipamento de consulta, Sala de consulta, Receita médica	Ter as melhores informações sobre o problema	Não ter dor e voltar à vida normal
Sentir-se melhor	Achar essa informação de forma fácil e rápida	Chegar rápido	Agilidade para entrar no hospital para dar entrada	Agilidade para entrar no hospital para dar entrada	Agilidade para entrar no hospital para dar entrada	Agilidade para entrar no hospital para dar entrada	Agilidade para entrar no hospital para dar entrada	Agilidade para entrar no hospital para dar entrada
Automedicação	Informação de difícil acesso	Localização, trânsito	Fila para atendimento, local onde estão as senhas para atendimento	Cadeira desconfortável, lugar tumultuado, barulho alto	Direcionamento para exames, mapa de salas de exames	Desconforto, tempo de espera, pouca informação, conteúdo para distração	Atendimento humanizado, material informativo pós atendimento	
								

Passo a passo:
ações, pensamentos e
sentimentos

Persona: Antônia

De uma pessoa

Estágios

Antes, durante, depois

FASE 1 - PRÉ-HOSPITAL

FASE 2 - HOSPITAL

FASE 3 - PÓS

Ações/etapas

O que faz?

Se sentir mal

Saber para qual unidade ir

Ir para o hospital

Chegar no hospital

Espera

Triagem

Espera

Atendimento

Ir embora com solução

Pontos de contato

interações entre pessoas, produtos e serviços (pessoas, processos, objetivos e canais)

Search Engine, Ligação, Devices

Metrô, Ônibus, Carro próprio, Taxi, UBER, Cabify etc, Ambulância, Trânsito

Portaria, Estacionamento, Fachada, Recepção, Mural, Paineis de senhas

Sala de espera, TV, Paineis de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê

Equipamento de triagem, Sala de triagem

Sala de espera, TV, Paineis de senhas, Smartphone, Cadeira, Guichê

Equipamento de consulta, Sala de consulta, Receita médica

Objetivos

Necessidades, o que busca

Sentir-se melhor

Achar essa informação de forma fácil e rápida

Chegar rápido

Pouca burocracia para dar entrada

Agilidade para encaminhamento da triagem, saber quantas pessoas estão na frente para atendimento

Eficiente para identificar o problema

Que o atendimento aconteça em breve

Ter as melhores informações sobre o problema

Não ter dor e voltar à vida normal

Gaps

Problemas, dificuldades

Automedicação

Informação de difícil acesso

Localização, trânsito

Fila para atendimento, local onde estão as senhas para atendimento

Cadeira desconfortável, lugar tumultuado, barulho alto

Direcionamento para exames, mapa de salas de exames

Desconforto, tempo de espera, pouca informação, conteúdo para distração

Atendimento humanizado, material informativo pós atendimento

Emotional map

O que sente



Jornada do Usuário

Quando pensamos em **interações** com nossos usuários pensamos em fazê-las úteis, fáceis de usar e desejáveis.

E existe uma tendência a pensarmos em **pontos de contato individuais** (website, apps, call center)



A jornada é muito maior que a soma das partes!



Case

United Breaks Guitars



O músico Dave Carroll teve seu violão quebrado em um voo da United.

Ele tentou avisar, e os funcionários não deram suporte ao músico.

Furioso ele fez uma música que teve mais de 19 milhões de visualizações no youtube.

<https://www.youtube.com/watch?v=5YGc4zOqozo>



United Breaks Guitars

19.595.028 visualizações

167 MIL 2,7 MIL COMPARTILHAR SALVAR ...

Como fazer:

1. Escolha uma ator do serviço - **Qual é a persona?**
1. Defina o escopo e a duração da sua jornada. **Qual é a lente?** (é durante o uso? Uma parte específica do produto ou serviço? É uma visão macro?)
1. Faça um primeiro rascunho. **Qual é o passo a passo da sua persona?**
1. Dê um passo para trás, **refine** a jornada
1. Identifique os **estágios**. Ex.: pré serviço, durante o serviço, pós serviço
1. Registre as **emoções** da persona em cada etapa