



Módulo 1 - Descobrir

Jornada do Usuário

DigitalHouse >
Coding School





Recap

Modelos mentais - e os motivadores de decisão

Diagramas de Alinhamento - para entender as interações entre indivíduos e organizações

Personas - Representações confiáveis e realistas dos arquétipos do nosso público



Infográfico por:



Fonte: O herói de mil faces,
livro de Joseph Campbell
Ícones: Freepik



Jornada do herói UX

1. O mundo comum
2. O chamado à aventura
3. Recusa do chamado
4. Encontro com o mentor
5. A travessia do primeiro limiar
6. Provas, aliados e inimigos
7. Aproximação da caverna secreta
8. A provação
9. A recompensa
10. O caminho de volta
11. A ressurreição
12. O retorno com o elixir





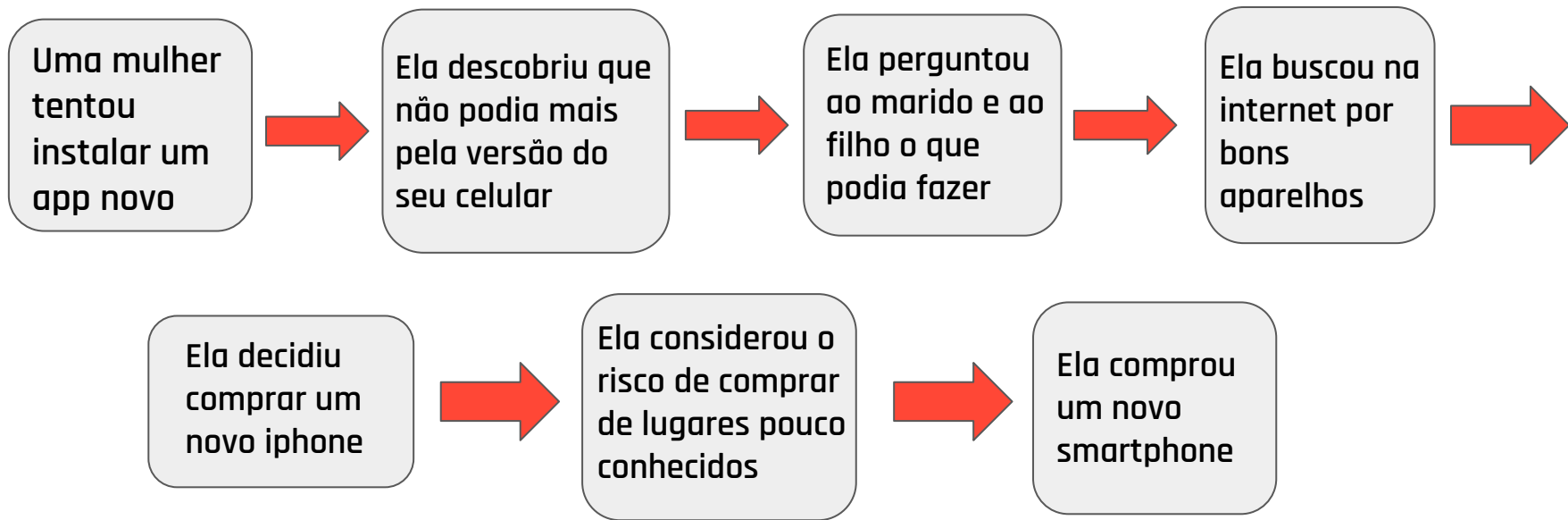
Como as pessoas acham que é uma jornada...



Uma mulher comprou um
smartphone novo.



Como realmente é...





Jornada

Um mapa de jornada é um **diagrama de experiência de um usuário.**

É um documento usado para compartilhar achados sobre a vida e as experiências de uma pessoa - ou um grupo de pessoas com características semelhantes - analisando detalhes importantes que **revelam dores, anseios e oportunidades.**

Você não é o usuário!

- As experiências são holísticas;
- As experiências são pessoais;
- As experiências são situacionais.



Atividade

Jornada do Herói

- Breakout room - grupo aleatório
- Identifiquem um filme que segue o roteiro da Jornada do Herói
- Encaixem os principais eventos do filme no modelo
- [Miro Geral da Turma](#)
- 15 min



E vamos às Jornadas!!







JORNADA DO USUÁRIO

DigitalHouse >
Coding School

Checklist - Ponto de Vista



Tirar o bilhete único de
estudante



Recarregar no metrô.



Usar o bilhete no ônibus



Checklist - Foco

Toda Jornada tem um foco!

O foco é um **aspecto** ou **elemento** que nos ajuda a entender de maneira melhor a jornada.

O foco **difícilmente é apenas UM**, e ele complementa cada um dos momentos da jornada, dando profundidade e contexto.

Problema...

Aspectos e elementos São um assunto quase inesgotável...

Mas já nos ajudam a discutir prioridades.

- Os aspectos dizem respeito ao LADO DA PESSOA, e podem ser físicos, comportamentais, cognitivos, contextuais, ou mesmo necessidades e gatilhos.
- Já os elementos descrevem o LADO DA ORGANIZAÇÃO, e podem ser pontos de contato, processos, valores, objetivos e estratégia.



Checklist - Nexo Temporal

Toda jornada segue um nexo temporal

Experimentamos o mundo de acordo com o tempo, só que esse nexo temporal não necessariamente é atrelado ao relógio ou ao calendário.



Checklist - Uso

A jornada precisa considerar o seu uso

A apresentação, o detalhamento da jornada, tudo depende de quem é o público e qual o seu uso.



Checklist - Pontos de Contato

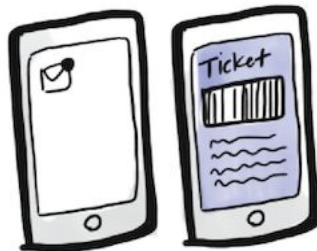
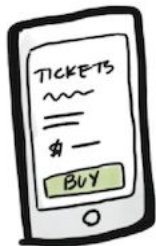
Toda jornada tem pontos de contatos

Cada momento da jornada deve considerar quais pontos de contato - interação da pessoa com a empresa.

Pontos de contato podem ser vários e estáticos, interativos e humanos.



Jornada do usuário - Indo ao Teatro



Ponto de Contato

Vendo os horário
no notebook

Ponto de Contato

Comprando os
ingressos no
celular

Ponto de Contato

Ligando no teatro
para tirar dúvidas

Ponto de Contato

Baixando os
ingressos

Ponto de Contato

Scaneando os
ingressos para
entrar



Checklist - Momentos da Verdade

A jornada entrega “Momentos de verdade”

Chamamos vulgarmente de “pontos de dor” ou “momentos wow”.

Dois extremos em um **espectro emocional**, saindo do que mais incomoda até o que mais deleita a pessoa.

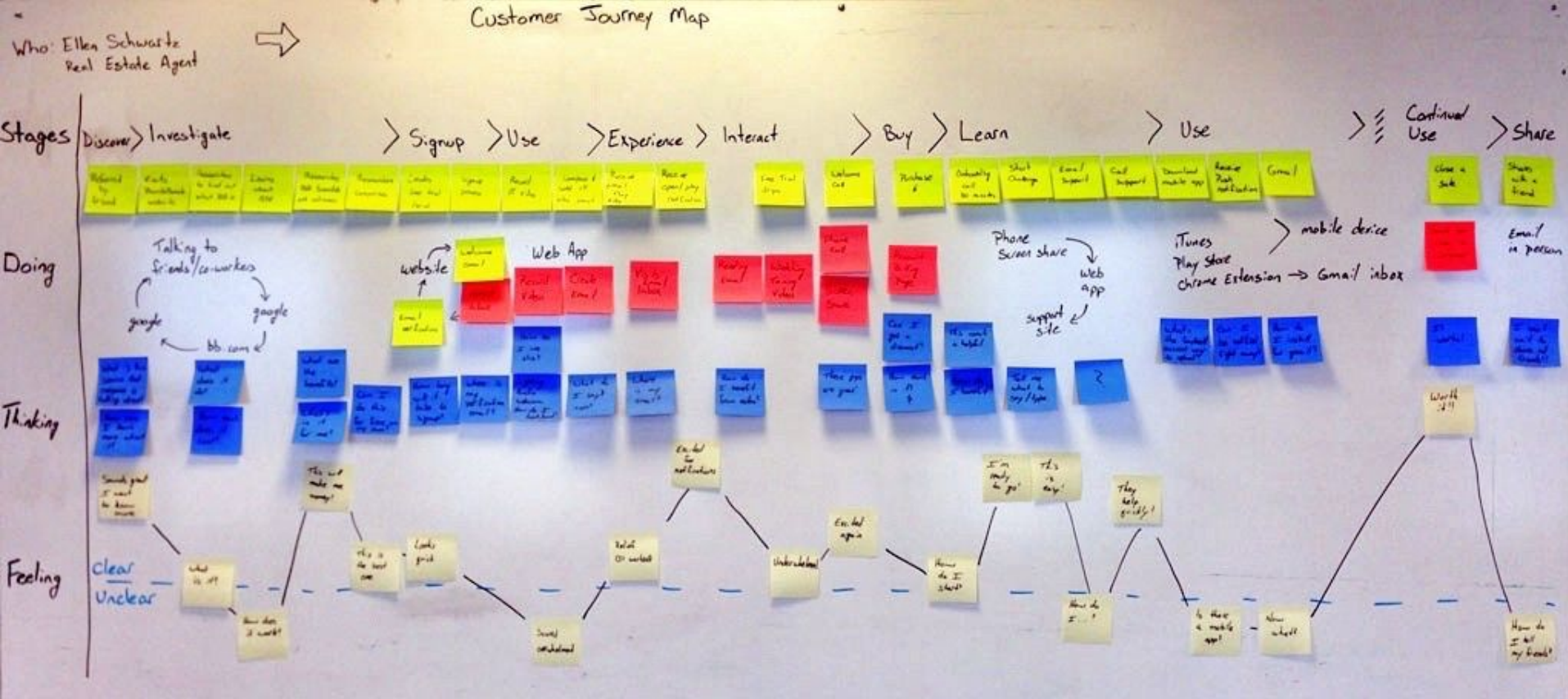






Exemplos de Mapas de Jornadas





Jornada do Usuário

Perfil 01: mulheres jovens acompanhadas fazendo compras.

Ação / Momento
e Cenário com
descrição
detalhada!



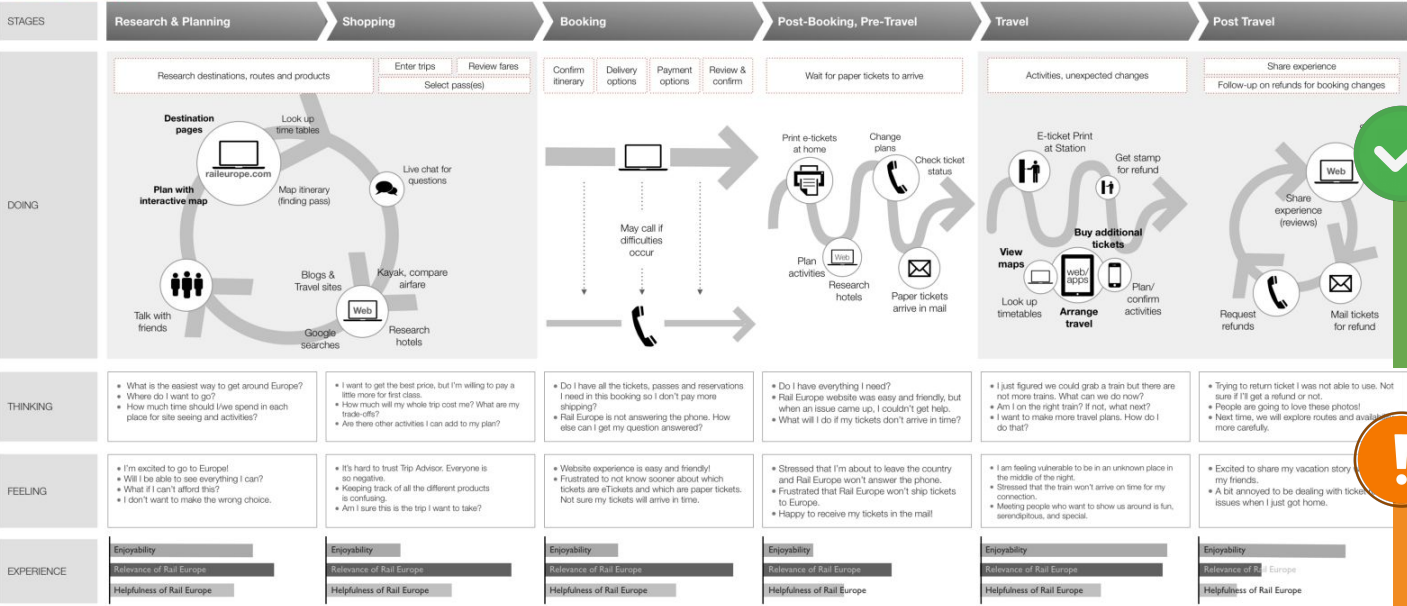
Mas cadê o que a persona Pensa? Sente? Quais os pontos de contato?

Rail Europe Experience Map

Guiding Principles

- People choose rail travel because it is convenient, easy, and flexible.
- Rail booking is only one part of people's larger travel process.
- People build their travel plans over time.
- People value service that is respectful, effective and personable.

Customer Journey



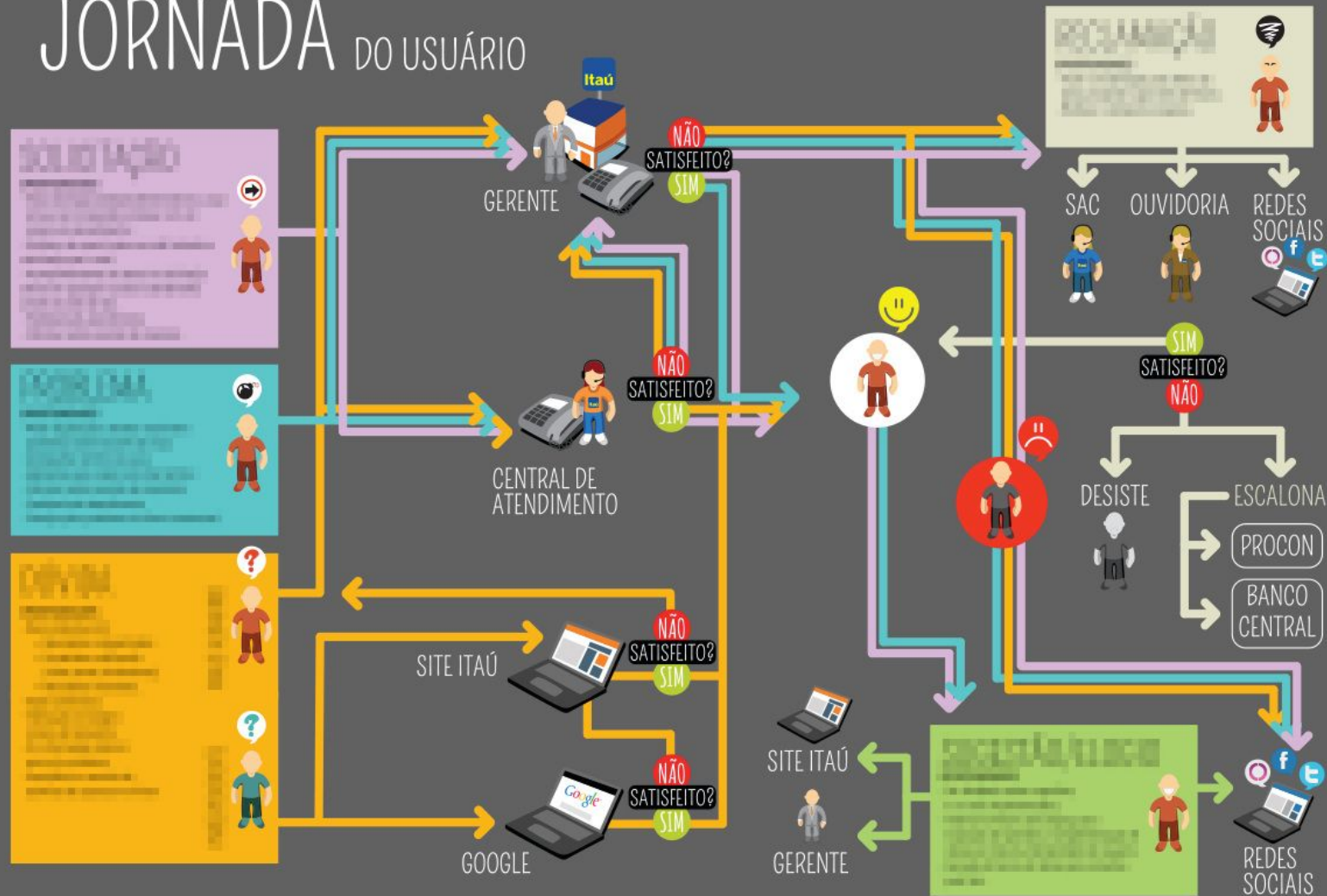
Jornada super completa! Ótima para documentação e relatórios mais densos e análises mais aprofundadas.

Entenda bem o contexto de uso de uma jornada mais completa. Tenha sempre uma versão simplificada para consulta rápida.

Opportunities

GLOBAL					
Communicate a clear value proposition.	Help people get the help they need.	Support people in creating their own solutions.	Enable people to plan over time.	Visualize the trip for planning and booking.	Arm customers with information for making decisions.
STAGE: Initial visit	STAGES: Global	STAGES: Global	STAGES: Planning, Shopping	STAGES: Planning, Shopping	STAGES: Shopping, Booking
Make your customers into better, more savvy travelers.	Engage in social media with explicit purposes.		Connect planning, shopping and booking on the web.	Aggregate shipping with a reasonable timeline.	Improve the paper ticket experience.
STAGES: Global	STAGES: Global		STAGES: Planning, Shopping, Booking	STAGE: Booking	STAGES: Post-Booking, Travel, Post-Travel
					Accommodate planning and booking in Europe too.
					STAGE: Traveling
					Proactively help people deal with change.
					STAGES: Post-Booking, Traveling
					Communicate status clearly at all times.
					STAGES: Post Booking, Post Travel

JORNADA DO USUÁRIO



JORNADA DO USUÁRIO





Jornada objetiva organizada visualmente que facilita o entendimento sobre os aspectos pessoais da Persona.

Early Worker

Momentos

Descoberta
Escolha da Faculdade

Durante a Faculdade
Contratação do serviço

Início do curso

Meio do curso

Fim do curso

Optional
Cursinho

Após a Faculdade
OAB / Concurso

Carreira

Cenário

Entra na faculdade por afinidade ou se espelhar em um parente

Entra em uma faculdade mediana pois foi a que deu conta de passar além do bom preço e de ser perto de casa

Se destaca nas aulas pelo interesse e consegue um estágio lno 3º semestre como assistente de um professor em seu escritório de advocacia

Com a atuação ganha confiança na prática e se destaca entre os colegas de curso

Chega ao fim do curso mais seguro de suas habilidades que a maioria, porém sem muito tempo para se dedicar aos estudos, trabalho e TCC ao mesmo tempo.

Abre mão do estágio entrar em um cursinho e passar na OAB

Passa após fazer um período de cursinho e escolhe para a segunda fase a área com qual tem experiência prática, mesmo não sendo mais sua preferida

Após um período se recoloca no mercado e inicia sua carreira em um escritório pequeno/médio na área que mais tem afinidade

Sentimento

Certeza da escolha

Orgulhoso, animado

Orgulhoso

Segurança de sua capacidade por conta da prática
Insegurança sobre qual área se especializar

Falta de uma orientação sobre como estudar para a OAB

Insegurança

Realizado, Aliviado

Realizado

Pensa

"Fazer direito sempre foi um sonho"

"É a realização de um sonho"

"Que sorte!"

"Acho que quero trocar de área dentro do direito"

"Será que faço um cursinho? Não tenho tempo!"

"Preciso passar de qualquer jeito"

"Que alívio!"

"Agora vai!"

Dores

Vestibular de uma boa faculdade
Dinheiro

Falta de tempo

Imaginou que fosse ter mais contato com a prática logo no início da faculdade

Dúvida sobre o ramo do direito que deseja seguir

Pouco tempo
Ainda pensando em trocar de área
Recomeçar em outro estágio?"

Primeira fase da OAB é mais complicada que a segunda

Se recolocar no mercado de trabalho em uma área que ainda não tem experiência

Busca por emprego, mercado está muito competitivo

Early Worker





Tatiana Alves

Nome: Tatiana

Profissão: analista de seguros

Idade: 25

Perfil: tranquila, saber equilibrar os estudos e as demandas do trabalho

Frustração: quer criar um site mas não sabe por onde começar

"Quería criar o meu site, mas estou cancelando a assinatura. O produto não me atende. É difícil de ser configurado. Vou usar o produto da concorrência."

Importância para o Usuário

Jornada Típica

Jornada Alternativa

Compra

- Decidir qual versão comprar
- Instruções claras para escolher



Site da Web OK

O site tirou as dúvidas da Tatiana e auxiliou na decisão de compra



Dúvidas

A Tatiana tinha muitas dúvidas sobre criação de sites



Emails

Os emails iniciais da Web OK com informações erradas deixaram a Tatiana com uma impressão ruim

Configuração e uso

- Fácil de usar
- Boa usabilidade e visual



Usabilidade

A Marcela não conseguiu configurar o produto

Suporte

- Instruções claras
- Velocidade para resolver problemas



Atendimento

A Tatiana foi bem atendida no primeiro nível do suporte



Suporte Especializado

Tatiana não teve o seu problema resolvido. Decidiu cancelar a assinatura

Cancelamento

- Cancelar o serviço
- Rápido e sem cobranças adicionais



Cancelamento

Tatiana não conseguiu encontrar o valor pro rata e ainda recebeu uma cobrança indevida, que demorou a ser corrigida

• "Pesquisei sobre como criar um site e encontrei a solução da empresa Web OK."

• "O processo de compra foi simples e intuitivo."

• "Muito difícil de ser configurado."

• "Tentei configurar hoje o dia inteiro, mas o criador de sites é muito complicado. Trava demais. Não quero mais."

• "A pessoa que me atendeu foi cordial"

• "O especialista não soube explicar de forma simples como utilizar o produto."

• "Eu não sabia o valor do pro rata a ser pago."

• "Depois que cancelei e quitei tudo, recebi uma cobrança indevida."

**Jornadas são sobre como
as coisas são!**

**Jornadas são uma análise
de evidências!**



Como fazer?



1. Comece pelos fatos.

Etnografia, pesquisa, dados secundários (confiáveis e concretos);

2. Fatie: Quais são as ações?

Anotem, individualmente, quais as ações que essas pessoas realizam;



3. Quais são os aspectos pessoais e elementos institucionais?

Descrevam aspectos e elementos que sejam relacionados com as histórias dessas pessoas;

4. Quais são os pontos de contato?

Descrevam os pontos de contato: Quais são estáticos, interativos, humanos?



5. Combinem e organizem tudo em conjunto!

Agora, comparem anotações de cada um do grupo e criem uma jornada única;

6. Discutam e anotem dúvidas, suposições e oportunidades!

Passem tempo discutindo. A geração de ideias posterior tem que atender aos problemas e oportunidades encontradas.



Mapa de Jornada do Usuário

Componentes-chave

Determine um Ponto de vista e a Persona

Estabeleça o Cenário

Coloque Ações, Mindsets e Emoções

Pontos de contato e canais de comunicação

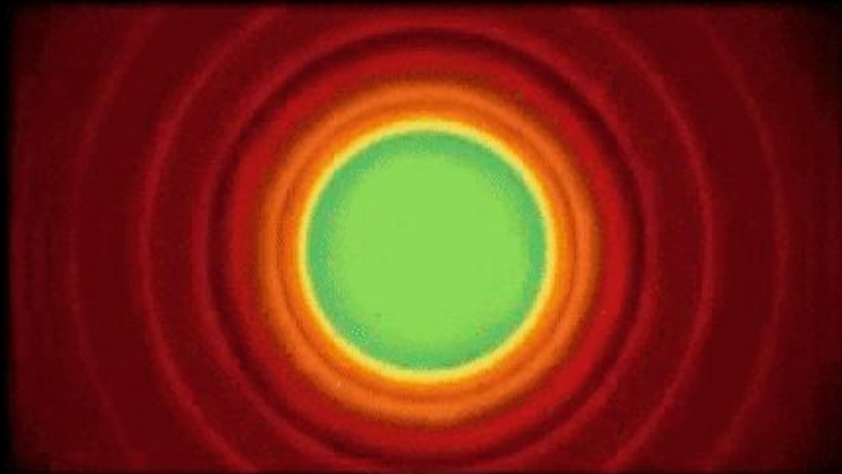
Insights e dores



Atividade

Projeto Integrador

- Breakout room - grupo do Projeto Integrador
- Usando o template fornecido ou não (Miro do Grupo), desenhem a jornada de suas personas
- Uma entrevista em profundidade com alguém bem semelhante à sua persona pode ajuda bastante



Alguma dúvida pessoal?