

11

O que aprendemos?

Nessa aula, você aprendeu que:

- O mapa da jornada é um conjunto de etapas que mapeiam como uma pessoa pode interagir com um produto ou serviço através de diferentes caminhos e canais;
- Ao organizar as descobertas no mapa da jornada, podemos representar diferentes cenários e explorar vários caminhos pelos quais a persona pode atingir seus objetivos;
- Os pontos de fricção do mapa da jornada são ações ou eventos que geram frustrações nos usuários;
- O mapa da jornada evidencia os pontos críticos que precisamos resolver e também permite identificar as oportunidades de melhorias, que sugerem funcionalidades.