

08

## Para saber mais: Para se aprofundar

O artigo [“Mapeando a jornada e a experiência do usuário”](https://brasil.uxdesign.cc/mapeando-a-jornada-e-a-experi%C3%A7%C3%A3o-do-usu%C3%A1rio-49d2c921cbf) (<https://brasil.uxdesign.cc/mapeando-a-jornada-e-a-experi%C3%A7%C3%A3o-do-usu%C3%A1rio-49d2c921cbf>), escrito pela Paula Macedo para a [UX Collective Brasil](https://brasil.uxdesign.cc/) (<https://brasil.uxdesign.cc/>) descreve a estrutura de um mapa da jornada e qual a importância deste artefato no processo de UX.

Para uma explicação mais aprofundada, você pode conferir o artigo da Nielsen Norman Group, em inglês, intitulado [“Journey Mapping 101”](https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/) (<https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/>), que explica cada componente de um mapa da jornada do usuário.

Neste outro artigo da Nielsen Norman Group intitulado [“The 5 Steps of Successful Customer Journey Mapping”](https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping-process/) (<https://www.nngroup.com/articles/customer-journey-mapping-process/>), (As 5 etapas para um mapa da jornada do consumidor bem-sucedido), são apresentadas as cinco etapas-chaves que formam uma estrutura padronizada para o mapeamento de jornada do cliente e que podem ser aplicadas a diferentes escopos.