

Mapeando o contexto

Ao entender melhor o usuário, temos a primeira parcela de entendimento sobre o problema que estamos tentando resolver, mas, além do usuário, temos também outra variável a considerar, como o *contexto* do problema.

Para isso, aprofundamos ainda mais a pesquisa, quer dizer, uma vez que temos ideia do usuário, vamos a uma abordagem de pesquisa mais próxima.

Temos três tipos de abordagem: Imersiva, em entrevista diretamente com o usuário. Observação, analisando e aprendendo pelo que observamos do usuário. Engajamento, inserindo-nos na realidade do usuário para entendê-lo.

No caso da Andarilho, a opção foi pela abordagem imersiva, com uma entrevista online.

Depois de mapear as informações coletadas sobre o usuário com o *Mapa de empatia*, a Andarilho precisava mapear também o roteiro que o usuário seguia junto à empresa para, então, entender o contexto em que o problema se dá. Mas como fazer isso?

Para fazer esse mapeamento, traçamos a *Jornada do usuário*, quer dizer, levantamos alguns trajetos que o usuário percorre, por exemplo, para comprar um pacote, e conectamos com alguns pontos que podem ser relevantes para analisar o que o usuário faz em cada um desses momentos.

Esse modelo pode variar muito de acordo com cada projeto, mas a Andarilho fez o mapeamento considerando estes pontos: Ações Dúvidas e pensamentos Pontos positivos Pontos negativos Oportunidades

Ao criar uma tabela que cruza estes pontos com o trajeto percorrido pelo usuário, conseguimos ter uma visão mais clara sobre o contexto, olhando especialmente para a relação do usuário com o contexto.

	ENCONTRA UM PACOTE	CRIA UMA CONTA	COMPRA O PACOTE	RECEBE E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	VIAJA
AÇÕES	<ul style="list-style-type: none"> - Abrir detalhes do pacote - Escolher melhor valor 	<ul style="list-style-type: none"> - Cadastro - Adicionar forma de pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Confere os detalhes - Confirma a compra 	<ul style="list-style-type: none"> - Abre e-mail e confere os dados 	<ul style="list-style-type: none"> - Reúne os dados da viagem - Viaja para o local de destino
DÚVIDAS E PENSAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Qual o melhor custo-benefício? - Esse pacote tem tudo o que eu gostaria de ver na viagem? 	<ul style="list-style-type: none"> - Será que esse site é confiável? 	<ul style="list-style-type: none"> - Preciso imprimir algum documento? 		<ul style="list-style-type: none"> - Como entro em contato com a empresa se houver problemas?
PONTOS POSITIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Pacotes personalizados - Opções acessíveis 	<ul style="list-style-type: none"> - Acompanhar as informações e atualizações da viagem 	<ul style="list-style-type: none"> - Pagamento simples 	<ul style="list-style-type: none"> - Segurança pelo feedback de confirmação 	<ul style="list-style-type: none"> - Viver experiência única
PONTOS NEGATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Roteiros curtos 	<ul style="list-style-type: none"> - Cadastro longo 		<ul style="list-style-type: none"> - Demora no recebimento 	<ul style="list-style-type: none"> - Pouco suporte da empresa
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Criar roteiros flexíveis 	<ul style="list-style-type: none"> - Inserir informações menos relevantes em um segundo momento 	<ul style="list-style-type: none"> - Sugerir acesso a conta criada para adicionar mais informações ao cadastro 	<ul style="list-style-type: none"> - Adicionar um aviso de confirmação na própria conta, dentro do site 	<ul style="list-style-type: none"> - Adicionar mais canais de apoio - Aumentar a equipe de atendimento