

 05

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