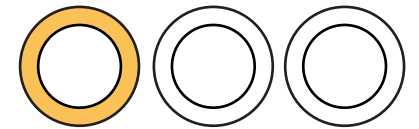




Mappa dell'esperienza utente

FASE DI COMPrensIONE



Mappa dell'esperienza utente

Le mappe dell'esperienza utente, chiamate user experience map o user journey map, sono rappresentazioni visuali e sintetiche che descrivono un'attività o un obiettivo e il relativo percorso intrapreso dagli utenti per soddisfarlo o raggiungerlo.

Nella loro essenza, sono una narrazione visiva del percorso dell'utente, che mira a dare vita a tutte le informazioni e i dati raccolti attraverso un'infografica visivamente coinvolgente e facile da comprendere.

I dati per costruire la mappa vengono generalmente raccolti tramite attività di ricerca con gli utenti, come interviste e osservazione, oppure organizzando un workshop specifico con tutti gli stakeholder.

A cosa serve

Con le user experience map si punta a verificare che l'esperienza vissuta dall'utente sia sempre coerente con le sue aspettative, in ogni punto del suo viaggio, mettendo in evidenza sia i momenti di maggior successo sia quelli più critici per cogliere le opportunità di intervento per il miglioramento del percorso.

Quando si utilizza

Queste mappe possono essere utilizzate per ottenere due tipi di esperienze utente: illustrare il percorso che attualmente gli utenti compiono per completare un obiettivo; oppure illustrare un nuovo percorso desiderato e migliorativo per completare quell'obiettivo.

Nella fase di comprensione sono validi strumenti per sintetizzare le informazioni, mentre nella fase di creazione sono un punto di riferimento per definire e sostenere le scelte progettuali con il team e gli stakeholder.

Come si utilizza

La prima operazione da fare è quella di individuare le fasi in cui si articola temporalmente il percorso dell'utente.

Per ogni personas viene costruita una mappa in cui sono inserite le attività e le interazioni, i canali e i dispositivi utilizzati e lo stato emotivo per ogni singola fase.

Completata la mappa si possono individuare le principali opportunità di miglioramento.

Persona

Qual è il personaggio per cui si sta costruendo la mappa?

Data

Inserire la data di creazione o di ultimo aggiornamento.

Fasi

Quali sono le fasi temporali principali in cui si sviluppa l'esperienza?

Quali sono le fasi pre, durante e post dell'esperienza utente?

Attività

Quali sono le attività o le interazioni dell'utente per raggiungere i suoi obiettivi?

Canali

Quali sono i mezzi utilizzati per ogni interazione? Quali sono i mezzi digitali e quali quelli fisici?

Dispositivi

Qual è il dispositivo con cui l'attore accede al canale? Ne utilizza più di uno per la stessa interazione?

Emozioni

Qual è il livello di soddisfazione dell'attore a ogni passo?

Opportunità

Quali sono i momenti critici nell'esperienza dell'utente (pain point)? Dove ci sono preoccupazioni che necessitano di essere rassicurate? Dove bisogni insoddisfatti?

Quali sono le opportunità di miglioramento del percorso (journey)? Dov'è vantaggioso cambiare canale? Dove ottimizzare per un nuovo dispositivo?

UX MAP	Persona		Data		
	Fase	Fase	Fase	Fase	Fase
Attività					
Canali					
Dispositivi					
Emozioni					
Opportunità					

MAPPA DELLA UX	persona	data		
fasi				
attività				
canali				
dispositivi				
emozioni				
opportunità				