


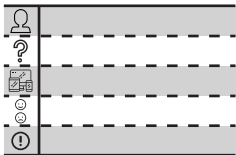


User journey map



User journey map

La user journey map è una rappresentazione grafica diagrammatica basata sul tempo. Rappresenta il "viaggio" dell'utente, dando una visione di insieme del flusso di interazione e dei diversi punti di contatto fra il servizio e l'utente.

Partendo dai dati raccolti nella fase di ricerca vengono mappati i **touchpoint**, le **azioni** e le **persone** che compongono il servizio come se fossero un viaggio percorso dall'utente.

L'utilità di una user journey map risiede nella capacità di **sintetizzare**, in un unico colpo d'occhio, tutti i risultati dei ragionamenti fino a quel punto analizzati, di sviluppare empatia con l'utente, di essere una linea guida per tutto il team.

OBIETTIVO

Questo tipo di mappatura permette di avere una visione generale dell'ecosistema di servizio, identificando le **interazioni** e le **sinergie** tra **diversi piani**. Permette inoltre di rilevare le **opportunità** che emergono nell'unire i processi e coordinare i flussi di lavoro paralleli in maniera ottimale, al fine di garantire una corretta risposta rispetto alle tempistiche.