



▶ JORNADAS

Construção de conhecimento coletivo por meio do entendimento humanizado das etapas de um processo

FERRAMENTA CRIATIVA

BASEADO EM

JIM KALBACH

MAPEAMENTO DE EXPERIÊNCIAS: um guia para criar valor por meio de jornadas, blueprints e diagramas
2017



REQUER DIÁLOGO com colegas / pares. Planeje por algum tempo para interagir e preencher com colaboração. **Principal dica:** trace um objetivo prático e o cenário específico para que os insights sejam focados na resolução de um problema.



O QUE É JORNADA E PORQUE DEVO USÁ-LA?

De maneira simplista, a jornada é o mapeamento das diversas fases que uma pessoa passa ao utilizar um produto, serviço ou sistema. O objetivo é compreender como se constroem as relações humanas e como podemos trabalhar para resolver os potenciais pontos críticos que podem acontecer nessa jornada.

A construção de jornadas é uma oportunidade de reunir e co-criar com várias pessoas que possuem habilidades e olhares diferentes. Essa característica possibilita trabalhar no espaço desconhecido e proporcionar momentos de aprendizagens e construção de conhecimentos coletivos. É uma boa forma de coletar e compartilhar experiências diferentes e criar soluções potencialmente inovadoras.



“Organizações bem-sucedidas serão determinadas por quanto seus serviços se encaixam bem entre si e o mais importante, o quanto se encaixam bem na vida das pessoas”

Kalbach, 2017

Ferramentas criativas são excelentes para despertar a criatividade e explorar novas abordagens em ambientes seguros.

▶ COMO USAR A JORNADA EM UM WORKSHOP CRIATIVO?

Oficinas criativas podem ter objetivos diferentes:

- Gerar e explorar uma gama de ideias
- Selecionar e desenvolver as melhores ideias
- Criar uma visão clara de como as ideias podem ser e torná-las um cronograma claro.
- Passo a passo de atividades e prazos para execução.

Pontos importantes para organizar e planejar o workshop criativo:

- Quanto tempo durará o workshop e onde será realizado?
- Quem participará do workshop e qual é a

combinação conhecimento e habilidades?

- Qual será a programação do dia?
- Você trabalhará em pequenos grupos? Como eles vão compartilhar suas idéias?
- Que materiais e ferramentas você pretende usar?
- Como você documentará os resultados?

O Canva desenhado a seguir é um exemplo de tangibilizar o processo. Dependendo das necessidades/restrições sinta-se à vontade para modificar (adicionar/subtrair ou reordenar) o canva.

	ESTÁGIO 1	ESTÁGIO 2	ESTÁGIO 3
Quem			
Objetivo			
Cenário			
AÇÕES APONTAR AS AÇÕES COM VERBOS (acessar, inserir, protocolar, assinar, pesquisar...)			
PONTOS DE CONTATO Mapear os pontos de contato do front e backstage.			
EXPECTATIVAS Identificar as expectativas em cada etapa do processo Ganhos Perdidas			
INSIGHTS Após a construção mais pragmática, fazer um brainstorm de ideias para resolver os problemas			
OPORTUNIDADES Selecionar os insights que são possíveis de serem realizados			
VIABILIDADE Filtrar as oportunidades que são viáveis de serem realizadas			



JORNADA

aprendizagens criativas e engajadoras por meio da exploração de uma jornada

 Quem	 Objetivo	 Cenário
---	---	--

	ESTÁGIO 1	ESTÁGIO 2	ESTÁGIO 3
AÇÕES APONTAR AS AÇÕES COM VERBOS (acessar, inserir, protocolar, assinar, pesquisar...)			
PONTOS DE CONTATO Mapear os pontos de contato do front e backstage.			
EXPECTATIVAS Identificar as expectativas em cada etapa do processo ● Ganhos ● Perdas			
INSIGHTS Após a construção mais pragmática, fazer um brainstorm de ideias para resolver os problemas			
OPORTUNIDADES Selecionar os insights que são possíveis de serem realizados			
VIABILIDADE Filtrar as oportunidades que são viáveis de serem realizadas			

