

Карта посетительского опыта

21.09.2021

Карта посетительского опыта (customer journey map, cjm) - это инструмент, помогающий проанализировать шаги человека для достижения цели.

Карту можно применять для проектов любых масштабов как на этапе создания чего-то нового, так и при обновлении существующего проекта/продукта.

Чтобы проанализировать путь, необходимо определиться с персоной - это портрет типичного представителя целевой аудитории, которого мы описываем максимально подробно.

Далее - постановка задачи для персоны и для нас как исследователей.

Затем ставим себя на место персоны и стараемся пройти путь, указывая шаги и то, как они были пройдены. Здорово, если есть возможность проверить продукт, пригласив реального представителя ЦА.

Я адаптировала несколько карт и сделала версию на русском языке, которую можно скачать здесь:

https://drive.google.com/file/d/1k8guK3c7S9vQ10z_D-bN51GzoF8L8j0M/view?usp=drivesdk

А на сайте Ассоциации независимых музеев Великобритании можно прочитать статью про этот метод:

<https://aim-museums.co.uk/using-customer-journey-maps-enrich-museum-visitor-experience/>

Тематика: [Работа с посетителями](#)

[Перейти на сайт](#)