Карта клиентского пути с наблюдениями и гипотезами

Пустой бланк — поля для заполнения обозначены в квадратных скобках.

Авторский проект образца. Адаптируйте условия и проверьте применимость перед использованием.

Рамка карты

Рамка определяет одну задачу и начало с концом наблюдаемого пути. Основание карты содержит число сессий, условия и источник событий. Не добавляйте ненаблюдавшиеся этапы и не распространяйте опыт одного участника на всех клиентов.

[Задача, границы пути и версия карты]

[Основание и ограничения наблюдения]

Путь выполнения задачи

Для каждого этапа назовите задачу человека, точку взаимодействия и видимый результат перехода дальше. Этап должен помогать восстановить ход выполнения, а не повторять внутреннее название отдела. Параллельные пути и пропущенные участки отмечайте явно.

[Этапы, задачи и точки взаимодействия]

Что действительно наблюдалось

Записывайте действия и реплики с временными привязками. Наблюдение отделяют от пояснений ведущего и последующих предположений. Отсутствующие эмоции, намерения и причины нельзя восстанавливать по тому, что участник задержался на экране.

[Наблюдения по этапам]

Что предстоит объяснить

Барьер описывает конкретное затруднение в конкретной сессии. Возможную причину сформулируйте как проверяемую гипотезу и сохраните альтернативное объяснение. Название гипотезы не делает её установленным свойством продукта или аудитории.

[Барьер и гипотеза, отделённые от факта]

Проверка предположения

Следующий шаг должен позволять как подтвердить, так и опровергнуть объяснение. Укажите задачу проверки, условия, ответственного и ещё не полученные сведения. Намеченные сессии и варианты изменения не отмечаются как уже проведённые или выпущенные.

[Способ проверки и следующий шаг]