

# Customer Journey Map

Гибкий подход к проектированию образовательной среды

# О чем доклад



С чего начать построение образовательной среды



Как проектировать образовательную среду с учетом сроков, требований к качеству и учетом пользовательского опыта

# Образ результата

- ① Формирование команды трансформации
- ② Формирование необходимых навыков у команды
- ③ Принятие ценности проекта
- ④ Формирование понимания, как адаптировать проект и внедрить в постоянную практику





# Проектирование образовательной среды



## Люди

анализ  
пользовательского  
опыта



## Обучение

подобрать  
правильные форматы  
обучения

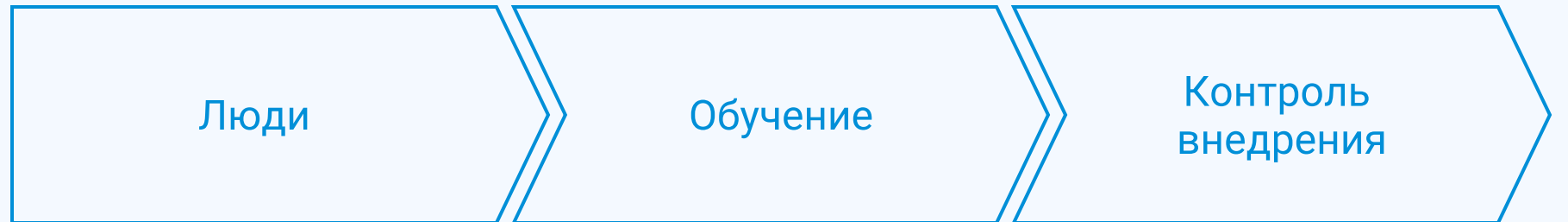


## Контроль внедрения

контролировать  
реализацию проекта



# Последовательное внедрение



Люди

Поиск и привлечение команд через лендинг и вебинары

Обучение

Выездные трехдневные тренинги

Контроль внедрения

Контроль выполнения задач по срокам;  
Чат поддержки.

# Трудности



## Люди

- активность только на начальном этапе



## Обучение

- большой объем информации сложно усваивается одновременно без закрепления на практике



## Контроль

Знают, но не делают



**Люди**





# Customer Journey Map

Инструмент для анализа пути пользователя с учетом эмоций, каналов взаимодействия, трудностей, с которым пользователь сталкивается, с целью выявления проблем и последующего устранения

- Определить цели карты - визуализация реального поведения пользователя, проектирование желаемого
- Составить портреты персонажей и определить их цели - провести интервью, проследить опыт разных персонажей
- Определить этапы через которые проходят пользователи - спрогнозировать воронки
- Провести анализ карты - что я могу изменить, чтобы преодолеть трудности





# Обучение



# Образовательная среда



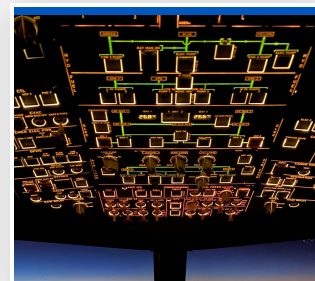


# Контроль внедрения



# Контроль

Используйте дашборды для визуализации процесса выполнения задач





# Ирина Уражанова

Педагогический дизайнер



Telegram: [@urazhanova](https://www.t.me/urazhanova)

FaceBook: [Irina Urazhanova](https://www.facebook.com/IrinaUrazhanova)

e-mail: [urazhanova@gmail.com](mailto:urazhanova@gmail.com)