


User Journey #1

Case study: (i.e. first-time User)



Amy Smith



















- Female
- Fotógrafa
- 32
- Australiana

Scenario

Conversando con un pintor granadino, este le recomendó explorar Momentos Alhambra, un espacio donde se realizan talleres, conciertos y eventos culturales que recogen la esencia de Granada.

Expectations

- Una experiencia única en Granada
- Encontrar gente para entrevistar y tomar fotos
- Empaparse de la cultura Granadina

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Me enseñan las redes sociales de una experiencia interesante	Decido verlas yo misma	Investigo las actividades disponibles	Todo vendido, investigo más a fondo	No puedo asistir al evento	Busco más alternativas
THINKING	Este artista me está dando una muy buena idea para desarrollar mi trabajo aquí, Momentos Alhambra suena inspirador y según lo que veo tiene muy buena pinta.	Esta experiencia tiene mucho potencial, quiero saber más.	Por fin he encontrado Jardines Alhambra. Esto sí que es lo que estoy buscando. Voy a investigar más a fondo.	Puede que haya algo disponible para esta semana. Sería genial poder hacer mi reserva.	Voy a tener que organizar otros eventos interesantes para poder fotografiar. No he podido asistir a esta experiencia.	Podré encontrar mas eventos interesantes en Granada accesibles sin tanta anticipación.
DOING	El pintor le muestra en su teléfono las redes sociales de Momentos Alhambra.	Explora por su cuenta las redes sociales de Momentos alhambra pero no encuentra lo que busca así que decide mirar en google.	Navega en la web de Jardines Alhambra y ve que hay muchas experiencias disponibles.	Ve que la experiencia solo dura el mes de abril y no hay ni una experiencia más disponible, todas agotadas.	Reflexiona sobre lo que ha pasado y busca alguna alternativa.	Decide explorar otros aspectos de granada y buscar otras actividades diferentes.
PAIN POINTS	Información poco clara a cerca de la experiencia.	Encuentra información mezclada de actividades en toda España pero a ella sólo le interesa en Granada así que le toca investigar.	Tiene altas expectativas ya que al principio no sabe que todo va a estar vendido, en la web no dejan eso claro desde el inicio.	No hay entradas disponibles de ninguna actividad y además la experiencia tiene un calendario muy reducido.	Si no eres de granada o vienes de viaje una semana no tienes la posibilidad de experimentar estas actividades ya que debes saberlo con mucha antelación.	Ahora necesita reorganizar sus días en Granada y buscar nuevas actividades.
FEELING	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div>  </div> <div>feeling</div>	<div>  </div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Destacar de alguna forma a que sitio pertenece cada evento que se propone para una búsqueda mas personalizada	Ofrecer opciones de búsqueda filtradas según la ciudad	Añadir más claridad al inicio de la página respecto a si ya está todo vendido para que los usuarios no se generen falsas expectativas	Ofrecer más experiencias y tener en cuenta que mucha gente no planea su viaje con mucho tiempo de antelación	Crear sistemas de notificación de oportunidades disponibles para futuras actividades	Recoger el feedback de los usuarios para mejorar la organización y saber en que fallan.