

User Journey #1

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



Iván Gómez

- Masculino
- Desempleado
- 35
- Algeciras, España

Scenario

Iván, desempleado y sin abrigo suficiente para el invierno, escucha sobre "moda re-" en un comedor social. Busca en internet información sobre donaciones, localiza una tienda solidaria y contacta con una sede de Cáritas cercana. Tras confirmar que puede acceder al programa, organiza su visita para recoger ropa.

Expectations

- Acceder fácilmente a información clara sobre programas de donación activos cerca de él.
- Localizar rápidamente una tienda solidaria o sede donde pueda recibir ropa.
- Poder contactar de forma sencilla con Cáritas u otras entidades para confirmar su elegibilidad y los requisitos.

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Conocer programas de donación de ropa cercanos	Buscar en internet o preguntar por opciones	Contactar con Cáritas para confirmar disponibilidad	Llamar o acudir a la sede solidaria	Recoge ropa y evalúa la experiencia	Se siente aliviado, con la necesidad cubierta
THINKING	¿Dónde puedo conseguir ropa para este invierno?	¿Habrá algo cerca que me pueda servir?	¿Qué documentos necesito? ¿Podré acceder fácilmente?	Ojalá me atiendan bien y sea rápido.	¿Habrá suficiente ropa adecuada? ¿Cómo es la atención?	Me siento agradecido, pero podría ser más claro el proceso.
DOING	Busca en Google, escucha en comedor social sobre moda re-	Entra a la web, explora mapa y contactos.	Anota dirección y teléfono de Cáritas.	Llama y visita la sede con documentos	Recoge ropa y observa atención recibida	Reflexiona si volvería a usar el programa o recomendarlo
PAIN POINTS	Mucha información dispersa, difícil acceso digital	No sabe si cumple requisitos o qué documentos necesita	Líneas ocupadas, falta de respuesta rápida	Horarios limitados, posibles largas filas	Poca variedad de tallas o stock insuficiente	No hay seguimiento post-entrega, falta de comunicación futura
FEELING	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Mejorar SEO local, hacer difusión clara en centros comunitarios	Web simplificada, mapa visible	Formulario claro, chat o WhatsApp para dudas rápidas	Mejorar atención presencial, evitar esperas largas	Asegurar variedad de tallas y buen trato	Enviar encuestas, permitir suscripción a futuras campañas