

User Journey #1

Case study: Primera vez como usuaria



Patricia López

- Mujer
- Restauradora
- 49
- Sevilla, España

Scenario

Ha tenido que mudarse temporalmente a Granada por trabajo. Ella es amante del cine y nunca ha probado ningún tipo de actuación. Como fuente de ocio y entablar amistades, ha decidido apuntarse a esta actividad.

Expectations

- Muchos participantes con los que hablar
- Buenos y experimentados profesores
- Clases amenas y entretenidas

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Quiere apuntarse a algún plan de clases de actuación	Encuentra la página	Elige la clase	Entro en la página de esa clase	Le interesa apuntarse	Elegir grupo
THINKING	Tiene dudas de que exista alguna página sobre esta actividad	Busca la forma de ver las clases que se ofrecen	Le interesa una clase sencilla para empezar	Quiere tener información sobre ella	Esta convencida de ir a las clases ya que ve bien precio y horarios	Una vez iniciada sesión piensa en que grupo le interesa meterse
DOING	Navega por internet y da con La Estupenda	Da sin problema con las clases gracias a la barra de tareas	Encuentra una clase con “introducción” en el nombre	Informarse de los detalles de la clase	Inicia sesión para matricularse	Revisar su calendario y que horario le viene mejor
PAIN POINTS	Le ha costado dar con la página	-	-	Ve el botón para tener más información pero este la conduce a inicio de sesión	-	No tiene información de que profesor va a tener ni de la cantidad de personas apuntadas
FEELING	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>
OPPORTUNITIES	Que la página este mejor posicionada	-	Aunque sea fácil de encontrar podría haber una categoría de iniciación	Tenerlo separado o no poner más información en el nombre si va a salir inicio de sesión de manera molesta	Que aparezcan los descuentos disponibles	Más información detallada de cada grupo