Empathy Map

Nuestra experiencia

Francisco
Al ser de Granada, nunca me he planteado realizar ningún tour sobre mi ciudad, sin embargo, reconozco que puede ser una actividad muy interesante a nivel cultural y entretenida si se hace con amigos. Granada es una ciudad con mucho encanto y tiene muchísimos sitios icónicos que visitar. Un tour puede ser una buena opción para ver todo en poco tiempo y sin cansarte demasiado.

Jaime
No soy de Granada, y, aunque no me he planteado hacer un tour, creo que sería una buena oportunidad para conocer más el lugar, así como su historia y visitar zonas importantes de la ciudad.

Sin embargo, mi experiencia intentando reservar ha sido bastante negativa, principalmente debido a las carencias de la página de reservas, que, sin lugar a dudas, hace que me decante por sus competidores. Probablemente esta opinión la comparta la gran mayoría de usuarios.

my toptour
LOVE LIVE, LOVE TRAVEL

Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

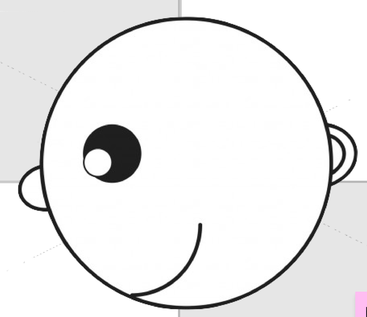
SAY
quotes and key words

the users say.

- La página tiene un estilo pobre y me cuesta leer las opciones del menú.
- Demasiadas redirecciones para hacer una simple reserva
- No hay reseñas de los tours, lo que, siendo de fuera, no me inspira mucha confianza
- No hay coherencia a la hora de realizar la reserva.

THINK
what the users might be thinking? motivations, their goals, their needs, their desires?

- No me gusta el estilo de la página
- Creo que se podría mejorar mucho mas el estilo de la página.
- Las imágenes que usan son bonitas y me alegran la vista.
- No sé si soy yo, pero la opción de tours privados no la encuentro



DO
the actions the users takes

- Intento buscar reseñas de otras personas para ver qué opinan del tour
- Leer las recomendaciones de los tours
- Intento buscar el tour más adecuado para ir con amigos.
- Miro las imágenes y vídeos del tour

FEEL
emotions your users be feeling

- Me estresa lo lenta que funciona la página
- Me pone nervisoso que para hacer una reserva se me redirija a otra página.
- Me molesta que se solapen los botones de redirección en la pantalla del móvil.
- Me molesta no poder continuar con la reserva más tarde si me salgo de la página
- Me confunden las redirecciones y el cambio de estilo según el botón que pulses

USER NEEDS
What he really need?

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

- Reservar desde el móvil
- Información detallada sobre el tour (incluyendo accesibilidad)
- Reserva rápida
- Varios idiomas
- Guardar el estado de la reserva

- Reservar desde la misma página Web
- Un filtro de búsqueda de tours
- Más información sobre los guías del tour

INSIGHTS
How can I help the user?

- Interfaz adaptada a móviles
- Añadir información como reseñas, accesibilidad, requisitos
- Añadir un shortcut de reserva rápida
- Añadir soporte para varios idiomas

- Evitar la redirección a otras páginas
- Añadir una interfaz de búsqueda y filtros