

User Journey #2

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



Antonio Dominguez Hurtado

- Hombre
- Jubilado
- 72
- Armilla, Granada

Scenario

Quiere ocupar parte de su tiempo aprendiendo a hacer cerámica decorativa. Está teniendo problemas para poder apuntarse en algún curso que se imparta en Granada.

Expectations

- Poder apuntarse online
- No encontrar mucha oferta
- Le gustaría tener información sobre los distintos aspectos que se enseña en cada curso

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Aprender a hacer cerámica decorativa	Comienza a buscar cursos en internet	Decide utilizar nuestra página para apuntarse a uno ofertado	Decide apuntarse a un curso anual	Descubre que no puede apuntarse de forma online	Decide apuntarse al curso de un competidor
THINKING	Piensa en buscar algún lugar donde le enseñen	Se sorprende por la cantidad de cursos existentes	Piensa sobre que curso le resulta más interesante	Se alegra por haber decidido que curso hacer	Se decepciona ya que esperaba poder apuntarse de forma inmediata	La página del competidor le resulta más agradable
DOING	Empieza a buscar información sobre como aprender a hacer cerámica	Está buscando cursos	Compara las distintas ofertas de cursos	Intenta averiguar que va a aprender en el curso	Busca la forma de apuntarse	Apuntarse al curso de la competencia
PAIN POINTS	En esta etapa no encuentra ningún problema	Se satura con tanta información	El tamaño de la letra es demasiado reducido y le cuesta leerla	Hay información desactualizada	No puedo apuntarse al curso de forma online	No experimenta ninguna dificultad
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	Tener una buena estrategia de marketing	Utilizar palabras clave para aparecer en las primeras opciones de búsqueda	Ajustar la página a los distintos tamaños de pantalla	Actualizar la información de los cursos	Añadir la posibilidad de apuntarse al curso a través de la página	Mejorar la estética generar de la página y ofrecer más opciones