

User Journey #1 Caso de estudio: Apuntarse a clases

[user journey map template \[DIU-UX Toolkit\]](#)



Óscar García Márquez

- Hombre
 - Estudiante
 - 20
 - Granada, ES

Escenario

Óscar está buscando las posibles opciones que oferta el teatro, para ello va a navegar por la página de este y explorar las clases que ofertan para apuntarse a alguna.

Expectativas

- Página intuitiva y fácil de usar
 - Amplia gama de opciones de clases de improvisación
 - Precios económicos

ETAPAS	Consciencia	Inspiración	Decisión	Actuar	Observación	Conclusión
PASOS	Busca salir de su zona de comfort	Busca formas en internet clases de teatro	Encuentra la Web de La Estupenda	Decide al fin apuntarse a clases de improvisación	Recibe en un largo tiempo la confirmación de la web	Trata de dejar una reseña sobre la web
PENSAMIENTO	Tiene que dar un cambio drástico en mi vida	Piensa que el teatro puede ser un buen método para solucionar sus problemas	Está cerca de su casa, por lo que piensa en probarlo	Decide apuntarse a clases, pero se agobia un poco con la poca facilidad de la página web	Se siente desesperado por la tardanza de la respuesta, pero al fin le han dado la información que pidió y puede apuntarse a las clases, no sin antes enviar otro mensaje	Se replantea si ha hecho bien en elegir La Estupenda para dar clases de improvisación al ver su página web y como la tienen organizada
QUE ESTÁ HACIENDO	Lleva mucho tiempo sin salir de su casa jugando videojuegos	Explora diferentes páginas webs para ver que le ofrecen	Explora la web de La Estupenda en busca de clases de improvisación	Elige la clase que más le conviene para consultar los descuentos, y pide la información a través de un mensaje en la propia web	Revisa la confirmación, obtiene los horarios, y se dispone a apuntarse, enviando de nuevo otro mensaje	Quiere dejar un comentario indicando que la respuesta ha sido demasiado tardía, pero no encuentra el apartado
PUNTOS DÉBILES	Tiene mucho miedo al fracaso y al rechazo	¿Le gustará de verdad el teatro?	Se pierde al usar la web	No se pueden obtener los descuentos de forma automática, sin tener que preguntar por ellos	Tiene que enviar de nuevo un mensaje para apuntarse definitivamente a las clases	No hay un apartado de valoraciones
SENTIMIENTO						
OPORTUNIDADES	Publicitando la página	Mejor posicionamiento de la web	Mejorar la interfaz de la página web	Aportar más información a la hora de los descuentos de las clases	Sistema de apuntado automatizado	Es necesario un sistema de valoraciones

User Journey #1 Caso de estudio: Obtener Información

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Sasha Shevchuk

- Mujer
- Actriz
- 29
- Granada, ES

Escenario

Sasha busca información de diferentes páginas de teatro para mejorar aún más su profesión de actriz. Busca algo profesional que le ayude a seguir avanzando.

Expectativas

- Página profesional y fácil de usar
- Amplia gama de opciones de clases para profesionales
- Gran variedad de espectáculos

ETAPAS	Consciencia	Inspiración	Decisión	Actuar	Observación	Conclusión
PASOS	Acaba de llegar de su país	Encuentra la web de La Estupenda	Decide seguir investigando acerca de las clases	Busca información sobre espectáculos	Observa que ciertos espectáculos no están disponibles	No realiza ninguna compra en la web
PENSAMIENTO	Quiere sacar información de la web de la estupenda	Quiere informarse para las ofertas para profesionales en el sector	Quiere ver si le interesa alguna de las clases	Siente una gran frustración por no poder saber que tipo de clases son las que ofrecen, por lo que decide mirar si algún espectáculo le convence	Cree que hacen pocos espectáculos y es difícil obtener entradas	Siente una pérdida de tiempo haberle dedicado algo a esta página web
QUE ESTÁ HACIENDO	Encuentra por la calle el local, y observa que tiene página web	Explorando la página web en busca de las diversas clases que ofrece	Al investigar, ve que las clases no ofrecen gran información	Explorando todos los espectáculos que ofrecen en busca del indicado	Intenta reservar para el primer espectáculo pero no puede ya que la fecha ha pasado	Busca otros teatros que oferten todo de una forma más clara y concisa
PUNTOS DÉBILES	Tiene un sentimiento de nostalgia hacia su país	Hay partes que no se traducen y le resulta fácil perderse	No encuentra la información total de las clases	La forma de informarse acerca de los espectáculos es confusa	Hay una gran cantidad de espectáculos antiguos que hacen ver como si no hubiese actualmente	Toda la información proporcionada por la web le ha llevado a tomar esta decisión
SENTIMIENTO	😊	😊	😊	😊	😊	😊
OPORTUNIDADES	Páginas con traducción automática para facilitar el entendimiento	Hacer un estilo totalmente traducible y sencillo de usar	Haciendo que las clases contengan una amplia información	Sistema claro para apuntarse a espectáculos con la información de estos clara	Mantener en la web los espectáculos ofertados	Pensar en hacer la página más cercana al consumidor e informar correctamente a este