

User Journey #2 Case study: (i.e. first-time User)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Pablo Akinfewa

- Hombre
- Fotografo
- 26
- Granada, ES

Scenario

Pablo está buscando una experiencia culinaria que pueda compartir con su pareja para celebrar su aniversario. Accede a la web de Granada Cooking buscando algún taller en el que pueda reservar 2 plazas, preferiblemente algún tipo de algún estilo culinario extranjero, para probar algo nuevo y diferente.

Expectations

- Que haya disponibles talleres de cocina internacional
- Necesita reservar 2 plazas
- Que haya talleres disponibles para el fin de semana
- Espera que se ofrezca un precio asequible o algún tipo de oferta por adquirir 2 plazas

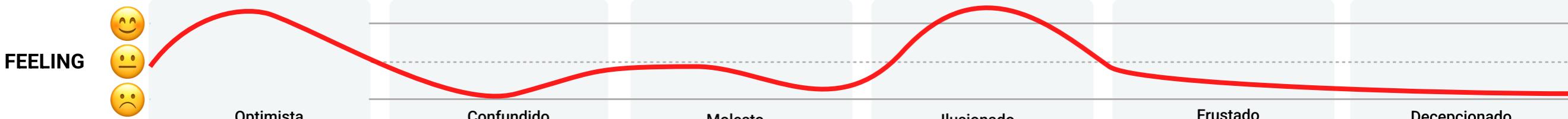
STAGES Awareness → Inspiration → Decide → Act → Observation → Conclusion →

STEPS	Adquirir un curso de cocina	Accede a la web	Buscar un taller para marzo	Recorrer la página web	No consigue llegar a la sección de reserva	No compra nada
--------------	-----------------------------	-----------------	-----------------------------	------------------------	--	----------------

THINKING	Piensa en comprar un taller de cocina en pareja como regalo de aniversario	Decide entrar en la primera opción Le gustan las fotos y el diseño de la página	Piensa que en algún apartado debe de haber algún taller actual	Ve en la barra superior "Calendario" y piensa que hay debe de haber una sección para este mes	Siente que ha perdido su tiempo visitando esta página	Decide no comprar el taller al no poder encontrar ninguno que se realize este mes
-----------------	--	--	--	---	---	---

DOING	Entra en google y busca "Talleres de cocina Granada"	Entra en la página principal de Granada Cooking Ve talleres que le llaman la atención, pero todos son de fechas ya pasadas, no hay ninguno para marzo	Recorre la pág. principal hasta el final, decide darle click a "Talleres Internacionales" pero tampoco hay cursos	Pulsa en Calendario y porfin consigue ver una sección para Marzo 2024	Se queda esperando en el apartado de calendario para ver si carga, la pagina de error, pulsa "Try again" Porfin aparecen los talleres de marzo pero no entiende como seleccionar el día	Al ver que no puede encontrar ningun curso actual cierra la página web
--------------	--	--	---	---	--	--

PAIN POINTS	Decidir en que página entrar	No encuentra fechas actuales	Encuentra los talleres con facilidad pero sigue teniendo el mismo problema	Ha tenido que recorrer toda la web para encontrar una fecha actual	El menu es poco intuitivo y de un color que se mezcla con el fondo, no se ven las horas	Piensa que la web está abandonada o mal hecha
--------------------	------------------------------	------------------------------	--	--	---	---



OPPORTUNITIES	Hacer la página más llamativa Fomentar a los clientes a dar buenas reseñas	La web tendría que ser actualizada para que en la pag. principal estén las ofertas mas recientes	Poniendo el porcentaje al que esta ocupado cada taller	Resaltar si no ha pulsado una fecha que es un campo obligatorio	Tenemos que utilizar fuentes legibles y de un color visible Si solo hay un dia disponible deberían mostrarse las horas directamente	Desarrollar la página de forma que no haya secciones que necesites refrescar para que funcionen
----------------------	---	--	--	---	--	---