

# User Journey #1 Case study: (i.e. first-time User)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



**María del Carmen**

- Mujer
- Profesora
- 42
- Granada, ES

## Scenario

María esta buscando pasar un buen rato con su familia y ademas hacer reposteria que es una de sus pasiones, quiere encontrar un curso que este disponible en sus dias de descanso y que haya plazas para su familia.

## Expectations

- Encontrar una web donde haya talleres de cocina
- Que los talleres tengan plazas y variedad de dias
- Espera que la web no sea dudosa y pueda encontrar lo que busca facilmente

**STAGES**

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

**STEPS**

Buscar una pagina donde ofrezcan cursos

How to solve it

What is your plan

Your steps to achieve it

What happens

Your reaction

**THINKING**

María piensa en pasar un agradable rato con su familia

Decide entrar en la primera web

Piensa en encontrar cuales son las opciones disponibles

Ve el taller de reposteria y le llama la atención

Esta enfadada porque no entiende porque no funciona cuando le da a asistir

Sigue pensando que el sistema no funciona

**DOING**

Abre el buscador y busca "Talleres de cocina Granada"

Entra en la primera web y se dispone a ver los talleres

Baja en la web buscando un apartado que ponga talleres disponible

Entra en el taller de reposteria para ver las diferentes opciones disponibles

Prueba a darle varias veces hasta que se da cuenta que hay que seleccionar la fecha y le da, pero solo se le actualiza el carrito y no se da cuenta ya que la deja en la misma pantalla

Encuentra el carrito entra y se dispone a pagar pero se encuentra una pantalla entera de datos requeridos

**PAIN POINTS**

Tiene que decidirse entre varios sitios para entrar

Le sobrepasa la cantidad de informacion junta

Encuentra los talleres con facilidad pero no ve de cuantas plazas son

Supone que la fecha primera esta seleccionada y cuando pone 3 personas y le da a asistir no hace nada

María piensa que otra vez la web ha fallado porque no se ha dado cuenta que se ha actualizado

Exceso de datos requeridos en linea que hacen que el cliente se sature con facilidad

**FEELING**



Neutral

Confundida

Ilusionada

Cautivada

Molesta

Molesta

**OPPORTUNITIES**

Buscar una guia de las mejores web de talleres de cocina en Granada

Dejando unos margenes para que la gente no se sature con tanta informacion

Poniendo el porcentaje al que esta ocupado cada taller

Resaltar si no ha pulsado una fecha que es un campo obligatorio

Podemos llevar al cliente a la ventana de pago una vez que le da a asistir para que entienda que se le ha añadido al carrito

Pidiendo solo los datos imprescindibles y de forma mas ordenada