

User Journey #1

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



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
- Que la forma de pago sea fiable

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Buscar una pagina donde ofrezcan cursos	Accede a la web	Mira las opciones	Busca alguna sección de ayuda	Encuentra un taller llamativo	Confusa, decide darle al carrito
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	Piensa que lo mejor será preguntar directamente	Porfin encuentra algo que le gusta	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	Decide usar la función de busqueda	Entra en la seccion de preguntas, pero no responde a sus dudas	Decide añadir sus datos y añadirlo a su carrito	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 información junta	Se equivoca al escribir sin darse cuenta, el buscador no tiene ninguna función correctiva	No hay ayuda en linea	Como no hay ninguna aviso y la pantalla se recarga, no se da cuenta de que ya se ha añadido la compra al carrito	Exceso de datos requeridos en linea que hacen que el cliente se sature con facilidad
FEELING	<div>  </div> Neutral	Confundida	Neutral	Molesta	Confusa	Molesta
OPPORTUNITIES	Buscar una guia de las mejores web de talleres de cocina en Granada	Dejando unos marjenes para que la gente no se sature con tanta información	Que la función de busqueda te sugiera correcciones si el usuario se equivoca	Añadir una sección de ayuda	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