

# User Journey #1

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



**Teresa López Ruiz**



















- Mujer
- Ingeniera Electronica
- 39
- Parla, Madrid

### Scenario

Teresa va a bajar a Granada a visitar a sus padres y de paso quiere hacer un poco de turismo con su familia por Granada cuando tengan un hueco libre. Encuentra una página web de tours gratis por Granada.

### Expectations

- Reservas sin compromiso
- Tours adaptados para su marido que tiene una pierna rota.
- Conocer Granada

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Hacer turismo por Granada	Buscar páginas de tours de Granda	Decide comprobar que ofrece el tour del Albaicín	Decide reservar el tour	Mirando la ruta del tour hay mucha cuesta	Decide no realizar ningún tour, centrar su viaje en visitar a su familia
THINKING	Piensa en buscar por Google qué visitar de Granada	Encontrar un tour que no necesites caminar mucho	Piensa en reservar el tour para ver el Albaicín sin compromiso ya que es gratis	Piensa en reservar el tour porque es gratis	Piensa que su marido con tanta cuesta no podrá realizar el tour	Le habría gustado realizar algún tour pero en la página no encuentra ninguno adaptado para su marido en su situación
DOING	Entra en Google para buscar páginas de tours.	Entra en la página Free Tour Granada	Lee lo que ofrece el tour, horas de salida y ruta.	Introduce sus datos en la página y reserva el tour	Llama a su madre para preguntarle que opina de la ruta ya que en la página falta información	Llama a sus padres para que le recomienden rutas en coche para ver Granda
PAIN POINTS	No encontrar algo adaptado para su marido con problemas en la pierna y espalada.	No encuentra en la página si existe la posibilidad de reservar autobús para los tours.	La información es poco clara y escueta	No experimenta ningún problema, le resulta sencillo reservar el tour	El tour no es válido para que su marido lo realice, por tanto lo cancela	Le apetecía tener un tour fijo pero no ha sido posible
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	Preguntando a familiares de Granada sobre qué ver	Buscar específicamente tours con movilidad en autobús	Que la página web tuviera mas información sobre los cursos	No se puede mejorar	Teniendo tours adaptados a personas con algún tipo de discapacidad o problema	How can we improve this step of the journey?