

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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Marta Prats

- Femenino
- Estudiante
- 23
- Barcelona, España

## Escenario

Ella va con su novio a realizar actividades al aire libre. El le muestra la pagina web en la que van a organizar las actividades. Va a echarle un vistazo para hacerse una idea de como será la experiencia.

## Expectations

- Ver imagenes ilustrativas
- Ver reseñas
- Facilidad de reserva

### STAGES

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

### STEPS

What is your goal

How to solve it

What is your plan

Your steps to achieve it

What happens

Your reaction

### THINKING

Necesita saber que se va a encontrar en el lugar, su novio le ha explicado por encima pero necesita tener una idea principal

Indagará lo maximo posible en la pagina web

Recopilar el maximo de información posible

En caso de no gustarle ver alternativas

Una interfaz algo obsoleta y poco fluida pero muchas fotos

Le ha quedado claro que se va a encontrar pero echa de menos mas reseñas

### DOING

Pedirá el enlace de la pagina web.

Abrirá la pagina web que se le han pasado

Verá el maximo de fotos posibles correspondientes a su actividad y las reseñas.

Recorrerá todas las secciones posibles de la pagina y si es necesario llamara para informacion.

Decidirá que actividades puede hacer y el posible equipamiento que le hará falta

Apuntar lo más relevante

### PAIN POINTS

Que no tenga pagina web

Una interfaz pobre y anticuada

La distribucion de la informacion no sea intuitiva y le cueste

No encontrar la informacion que busca y quedarse con la duda

Que lo visto en redes no sea lo mismo en la realidad

No tenerlo claro

### FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

Ninguno

Una interfaz más moderna

Nada

Mejorar la comunicacion con el organizador

Nada

Modernizar la pagina

### OPPORTUNITIES