

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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Antonio Gómez

- Male
- Software
- 52
- Jaén, España

Scenario

Antonio va a aprovechar el periodo de la Semana Santa para ir a Granada y dedicar la semana a explorar la ciudad y realizar actividades al aire libre que haya cerca. Investigando, ha encontrado GranaVentour, y la página, de primeras, parece ofrecerle todos los tipos de actividades que le interesan.

Expectations

- Horarios de actividades y duración
- Estimación de precios
- Direcciones de llegada

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

STEPS Reservar una actividad → Busca senderismo → Encontrar senderismo → Ver información ofertada → Intentar reservar → Reserva realizada

THINKING

Piensa que no será muy difícil, pues la página parece bien estructurada y con pocos elementos a elegir	Piensa que, habiendo una barra de búsqueda arriba, será muy sencillo simplemente buscar "senderismo"	Una vez revisado las actividades de verano e invierno, encuentra por fin el senderismo. Piensa que lo siguiente no será muy confuso	Piensa que aquí podrá ver fechas, horas, precio y direcciones hacia el sitio donde se realice la actividad	Piensa, aún así, reservar y que con suerte le informen por correo, pero se da cuenta de que el mínimo es de 2 personas, por alguna razón	Frustrado, pues no tiene seguridad de poder realizarla hasta que decidan mandarle un correo confirmándoselo
--	--	---	--	--	---

DOING

Entra en la página web	Primero usa la barra de búsqueda, que no funciona. Despues, se mete en la categoría "de verano" y "de invierno"	Pinchando en la opción de senderismo	Revisando la página para encontrar la información relevante para él, aunque no parece encontrar lo que busca	Rellenando el formulario, preguntando en el mensaje si la podría realizar él sólo, aunque sea con un mayor coste	Esperar una respuesta por correo
------------------------	---	--------------------------------------	--	--	----------------------------------

PAIN POINTS

Ninguno, la página parece clara	La barra de búsqueda no funciona, y en el menú de arriba no especifica cuáles son las actividades de verano o invierno (sí lo hace más abajo)	Ninguno, pues todas las actividades ofertadas se presentan de forma clara y sencilla	No se muestran fechas, precios ni direcciones, y los tiempos que se especifican tienen rangos demasiado grandes ("3h a varios días")	Hacer la reserva con inseguridad de fecha, horario, precio y posibilidad de realizarla en general	No tener una estimación de tiempo de respuesta y confirmación
---------------------------------	---	--	--	---	---



No veo elementos a mejorar para una primera impresión

Arreglar barra de búsqueda y que las categorías den más información sobre las actividades ofertadas

No veo aspectos negativos a esta sección

Mostrar toda la información que anteriormente se dice que carece, además de que sea más específica

Proporcionar mayor flexibilidad de grupos, o al menos una explicación de las condiciones y excepciones si no se pueden satisfacer

Dar estimaciones de tiempo de respuesta y confirmación de la reserva

OPPORTUNITIES