

Laura Fernández

- Mujer
- Consultora de turismo sostenible
- 32 años
- Barcelona, España

Scenario

Laura está buscando una plataforma donde pueda encontrar experiencias de turismo sostenible con información verificada sobre su impacto ambiental. Quiere una interfaz intuitiva, con recomendaciones personalizadas y opciones de reserva sencillas

Expectations

- Encontrar experiencias sostenibles con información clara
- Proceso de reserva intuitivo y rápido
- Opiniones verificadas sobre las experiencias

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Busca opciones	Compara actividades	Elige una y revisa detalles	Reserva y paga	Revisa confirmación	Evalúa la experiencia
THINKING	¿Dónde hay actividades?	¿Son realmente sostenibles?	¿Tiene buenas reseñas?	¿El pago es seguro?	¿Tengo toda la info?	¿Cumplió mis expectativas?
DOING	Navega en Kerarqueo	Lee descripciones	Filtra y compara	Completa pago online	Consulta correo	Deja una reseña
PAIN POINTS	Filtros limitados	Poca info detallada	Falta de reseñas	Pago confuso	No llega confirmación	No encuentra dónde valorar
FEELING	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>	<div><div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div><div>feeling</div></div>
PORTUNITIES	Filtros limitados	Añadir certificaciones	Incentivar reseñas	Simplificar pago	Enviar confirmaciones	Facilitar feedback



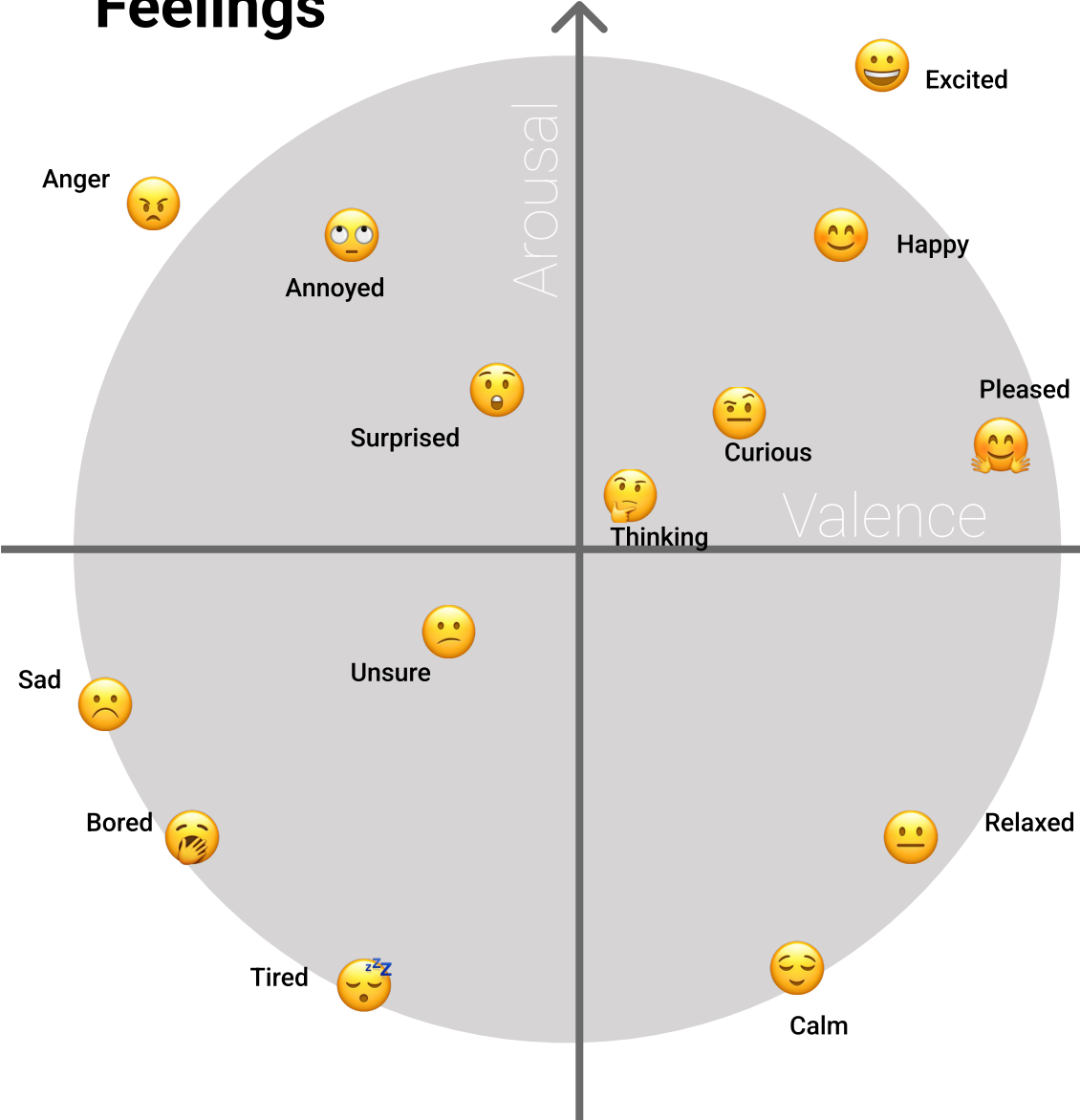
Persona & User Journey Map

These templates are suitable for user research. DIU-UX Toolkit (30/01/2023)
<https://mgea.github.io/UX-DIU-Checklist/index.html>

How to use the template

- 1 Create two persona as real persons (name, age, job...)
- 2 Select features to be analyzed using different criteria (personality, age, pains...)
- 3 Create a “journey map” for a single task goal. This journey represents a scenario in which a user might interact with the thing you are designing and their emotional state in each step (be aware for the curve of emotions)

Feelings



Readings

- [Nick Babich](#) (2022) A Beginner's Guide To User Journey Mapping <https://builtin.com/design-ux/user-journey-mapping>
- Sara R. Jaeger et al: (2019) Valence, arousal and sentiment meanings of 33 facial emoji: Insights for the use of emoji in consumer research, [Elsevier](#)
- Russell JA. A circumplex model of affect. Journal of Personality and Social Psychology. 1980;39:1161–1178. [\[Google Scholar\]](#)