

YOLANDA GARCÍA TORRES



ACTIVA - RISUEÑA - EXTROVERTIDA

"Vida solo tenemos una, hay que aprovecharla al máximo siempre que puedas"

DEMOGRAPHICS

Age: 45 años

Gender: Female

Profession: Profesora de Lengua y Literatura

Nationality: Española

Location: Granada, España

Lifestyle & bio: Nació en Cantabria siendo la menor de 5 hermanas. Debido al trabajo de sus padres, viajó mucho de pequeña por toda España. Le encanta la escalada y el senderismo, aunque también va a actividades culturales como el teatro o conciertos. Vive con su pareja y sus mascotas.

GOALS - INTERESTS

- Ir a Polonia a escalar
- Leer libros juveniles nuevos
- Conocer más parajes de senderismo
- Tener buena relación con sus alumnos y transmitirles el gusto por la lectura
- Comprar una casa con jardín
- Ir a clase en bicicleta y dejar el coche

PAIN POINTS - CONCERNS

- No tener tiempo para aprender más idiomas
- No haber podido estudiar en el extranjero
- Haber estado en relaciones tóxicas
- Haber tenido anorexia
- Tiene daltonismo

SCENARIO

Una de sus hermanas va a venir a visitarla en Semana Santa junto a sus hijos y le ha pasado la página de freetour para que le diga qué tour puede ser el mejor.

MOTIVATIONS

Llevar una vida sana

Poder separar vida personal y trabajo

Salir con su familia y amigos

SKILLS

Technology

Problem solving

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Yolanda García

- Female
- Profesora
- 45
- Granada , ES

Scenario

Una de sus hermanas va a venir a visitarla en Semana Santa junto a sus hijos y le ha pasado la página de freetour para que le diga qué tour puede ser el mejor.

Expectations

- Reservar de forma sencilla
- Ver el recorrido completo de los tours

| STAGES | Awareness | Inspiration | Decide | Act | Observation | Conclusion |
|--------|-----------|-------------|--------|-----|-------------|------------|
|--------|-----------|-------------|--------|-----|-------------|------------|

| | | | | | | |
|-------|------------------|------------------------|-----------------------|----------|------------------------|-------------------|
| STEPS | Reservar un tour | Mirar uno de los tours | Se decide por un tour | Reservar | Repasar la información | Cambiar de página |
|-------|------------------|------------------------|-----------------------|----------|------------------------|-------------------|

| | | | | | | |
|----------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| THINKING | "¿Habrá algún tour que termine por la zona de bares que me gustan?" | "Que bien, se pueden llevar mascotas" | "Este creo que les va a gustar y es en buena zona" | "¿Solo puedo 2 niños?" | "¿Me he equivocado en algo? ¿Tengo que pagar para llevar a más niños?" | "Será mejor buscar otro" |
|----------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|

| | | | | | | |
|-------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| DOING | Entrar a la página web desde su ordenador | Entrar en uno de los tours para ver toda la información | Ver todos los tours que se ofrecen hasta escoger uno | Rellenando los datos para hacer la reserva | Volver a comprobar los datos de reserva | Buscar otra página que cumpla sus requisitos |
|-------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|

| | | | | | | |
|-------------|--------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| PAIN POINTS | Ninguno de momento | No se ve el recorrido entero en el mapa | No hay mucha variedad donde escoger | Solo puede reservar para 2 niños y tiene 3 sobrinos | No hay forma de hacer una reserva con más de 2 niños | No ha podido hacer la reserva que quería |
|-------------|--------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|

| | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| FEELING | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 | 😊 |
| | feeling | feeling | feeling | feeling | feeling | feeling |

| | | | | | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|--|
| OPPORTUNITIES | Poner más información visual del tour y reorganizar la información | Añadir más tours y actividades | Integrar mejor el sistema de reserva | | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|--|