

MANUEL GARCÍA SERRAT



DECICADO - OPTIMISTA - LUCHADOR

"Dibujar no es lo que uno ve, sino lo que puedes hacer ver"

DEMOGRAFÍA

Edad: 48

Género: Hombre

Profesión: Arquitecto

Nacionalidad: Catalán

Ubicación: Tarragona, Catalunya

OBJETIVOS - INTERESES

- Le encanta el arte contemporáneo.
- Está interesado en conocer la historia de los lugares que visita.
- Le gustaría volver a viajar a Alemania con toda su familia.
- Quiere dedicarse a tiempo completo a su proyecto personal de arquitectura.

PAIN POINTS - PREOCUPACIONES

- No tiene tantas vacaciones como le gustaría
- Le gustaría viajar pero su condición se lo ha dificultado
- Se siente como una carga para su familia cuando hacen una actividad al aire libre

Biografía: Manuel nació en Tarragona, lugar donde ha pasado casi toda su vida. Desde que iba a la escuela, empezó a tener problemas de visión, por lo que ha llevado gafas desde muy joven. En el instituto, desarrolló mucha pasión por el dibujo técnico y el arte, que lo condujo a estudiar Arquitectura. Mientras estudiaba en la universidad, conoció a su actual esposa, Ana, profesora de Historia, con la que hizo una escapada a Alemania.

Tras terminar la carrera, se casó con Ana y empezó a trabajar en una gran empresa de construcción de Tarragona. Poco después, tendría a su hija, uno de los momentos más felices de su vida.

Lamentablemente, hace 5 años, tuvo un accidente de trabajo que lo dejó en silla de ruedas de por vida.

Desde este momento, comenzó a sentirse como una carga para su familia, perdiendo mucha confianza en sí mismo, por lo que no ha querido realizar ningún tipo de viaje.

Sin embargo, quiere intentar sorprenderlos con un viaje en familia donde pueda valerse por sí mismo en la medida de lo posible.

SCENARIO

A Manuel le gustaría viajar a Granada, para explorar la ciudad haciendo un tour, pero, como es de fuera y, debido a su condición, ha preferido realizar una reserva a través de un portal web, donde puede ver imágenes y reseñas de los tours disponibles, además de comprobar si es apto para personas en silla de ruedas.

Espera encontrar un tour donde pueda ir con toda su familia sin sentirse una carga.

MOTIVACIONES

Arquitectura

Historia

Familia

HABILIDADES

Tecnología

Resolución de problemas

PERSONALIDAD

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



User Journey #1 Case study: First-Time User

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Manuel García

- Hombre
- Arquitecto
- 48
- Tarragona

Scenario

Buscando en Google tours por las zonas de Granada, Manuel ha encontrado la página web FreeTour.

Expectations

- Información detallada sobre los tours
- Es fácil hacer la reserva
- Hay imágenes y videos sobre los tours

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Hacer un tour en Granada con su familia	Buscará páginas web de tours en Granada	Decide utilizar FreeTour	Pulsa en el tour por Granada	No hay mención a lo que busca	No realiza la reserva
THINKING	Quiere un tour privado, donde pueda asistir con su hija y su esposa.	Se siente perdido porque no sabe qué página elegir	Piensa en elegir un tour al que pueda acceder	Piensa dónde estará la opción para hacer un tour privado y la información sobre accesibilidad	Se siente excluido porque no hay información para el acceso de personas discapacitadas	Se siente inseguro porque, al ser de fuera, si no puede acceder al tour por su condición, no podría ir con su familia
DOING	Piensa cómo ver los tours disponibles	Está intentando decidir qué web utilizar	Pulsa el botón de reserva rápida	Está intentado encontrar la información que necesita	Intenta utilizar el chat de experto para obtener ayuda	Abandona la página y busca una alternativa
PAIN POINTS	No puede desplazarse a Granada para buscar un guía turístico	Hay muchas páginas y no sabe cuál es la mejor	No le lleva a hacer una reserva rápidamente, sino que lo ha llevado a otra página	No hay información sobre accesibilidad ni encuentra dónde se hace un tour privado	La ayuda proporcionada es nula	No ha encontrado la información que buscaba
FEELING	😊	😊	😊	😊	😊	😊
OPPORTUNITIES	Facilitar el acceso a los tours	Mejorando la visibilidad de la página	Añadir una forma de reserva rápida de forma directa	Añadir la información clave en un lugar muy visible	La ayuda automática debe ser capaz de resolver estas cuestiones	Facilitar más información, mejorar la ayuda