

PERSONA #1: MARK GOODMAN DEMOGRAPHICS



Edad: 67

Genero: Hombre

Profesion: Jubilado (Profesor universitario de historia)

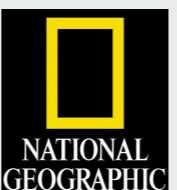
Nacionalidad: Galés

Lugar: Cardiff, UK

Biografia

Nació en una familia de clase media de la capital galesa. Desde pequeño le gustaba leer comics en especial Asterix y Obelix, fue así como comenzó a interesarse por el Imperio Romano. En su último año de instituto sintió curiosidad por el club de escritura al ser un aficionado a la lectura. Allí descubrió su otro gran pasatiempo escribir historias cortas de ficción ambientadas en su ciudad. A la hora de elegir carrera optó por la historia para poder más tarde investigar sobre ese gran imperio que lo atrapó desde niño. Además no tenía que moverse de ciudad y podía continuar saliendo con su novia. Ya acabada la carrera continuó en la universidad haciendo su doctorado hasta convertirse en profesor mientras lo compaginaba con el nacimiento de su primer hijo tras casarse. Ya en la treintena se mudó a una casa a las afueras de Cardiff donde podía escribir con más tranquilidad y vivir con su esposa y sus dos hijos. Ya habiendo visitado Italia de Norte a Sur, tras su jubilación quiere conocer otras culturas que moldearon la historia de Europa.

BRANDS



MOTIVATIONS

Conocer nuevas historias

Disfrutar de su jubilación

Viajar con su mujer

SKILLS

Technology

Problem solving

DESPREOCUPADO-CERCANO

"Hay que conocer el pasado para actuar sabiamente en el presente"

GOALS - INTERESTS

- Visitar otras culturas
- Escribir un libro sobre su vida
- Pasar tiempo con sus 3 nietos
- Leer en el porche de su casa

SCENARIO

Mark no utiliza usualmente las nuevas tecnologías y no se siente cómodo al tener que usarlas. Aprovecha una de las visitas a casa de su hijo para hacer la reserva y así poder llamar a uno de sus nietos para que lo ayude.

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

PAIN POINTS - CONCERNS

- No sabe español
- Pocas habilidades tecnológicas
- No sabe si el tour cumplirá con sus expectativas en lo referente a la visita en sí

User Journey #1 Caso de estudio: No encuentra las valoraciones

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Mark Goodman

- Hombre
- Jubilado
- 67 años
- Cardiff, UK

Scenario

Su hijo le cuenta que en su último viaje probó un nuevo tipo de visita guiada llamada free tour y quiere probarlo en su viaje a Granada. Aprovecha una visita a sus nietos para pedirle ayuda a uno de ellos para realizar la reserva

Expectations

- Un proceso de reserva sencillo
- La mayoría de información esté disponible en inglés
- No tardar mucho ya que quiere jugar con sus nietos más pequeños

STAGES	Descubrimiento	Inspiración	Decisión	Acción	Observación	Conclusión
STEPS	Le pregunta a su hijo como se llamaba la página y busca en internet	Ya en la página ve la descripción de los diferentes tours	El usuario quiere elegir un tour para reservar	No iba a reservar pero lo convencen de lo contrario	Ya ha hecho la reserva y le ha resultado complicado	Con expectativas con el tour pero no le ha gustado mucho la página
THINKING	Se siente abrumado por tantos resultados ya que pensaba que serían menos	Piensa que las propuestas son interesantes y que le gustaría participar en uno de ellos aunque cree que hay otras cosas importantes por visitar	Es la primera vez que hace un tour de este tipo y quiere saber la experiencia de otros usuarios antes de reservar	Al no encontrar las reviews, decide no reservar pero su nieto piensa que podría bien y lo anima por lo que termina eligiendo un tour	Ha podido completar la reserva aunque le ha preguntado a su nieto varias veces	Espera que el tour está bien ya que considera que el esfuerzo que ha realizado en hacer la reserva debe verse compensado
DOING	Pone en el buscador free tour y abre las primeras páginas que le aparecen hasta que encuentra la recomendada	Entra a cada página de los diferentes tours pero no sabe volver al comienzo por lo que pida ayuda a su nieto	Busca si hay reviews sobre el tour que más le ha gustado antes de reservar para sentirse más seguro	Elegir el día y la hora del tour e indicar el número de personas en la reserva, se equivoca de día y tiene que rehacer todo el proceso	Al cerrar la reserva su nieto ve un icono de whatsapp en una esquina y le da para saber que es. Descubren que había una ayuda en línea	Llama a su hijo para contarle que ha podido reservar aunque con ciertos problemas
PAIN POINTS	No encuentra con facilidad la página	Debe cambiar la página de idioma y la opción se difumina con el fondo por lo que no puede verlo claramente. Tampoco ve el botón de inicio debido a lo mismo	Tanto él como su nieto no encuentran las reviews	No está totalmente traducido el proceso de reserva por lo que tuvo que rehacer algunos pasos e introducir la misma información por segunda vez	Una vez con la reserva hecha se da cuenta de que había una ayuda online disponible (el icono de Whatsapp)	Le ha llevado más tiempo del que pensaba debido a la búsqueda de las reviews y a rehacer el proceso de reserva
FEELING						
OPPORTUNITIES	Un mejor posicionamiento en el buscador	Colocar el cambio de idioma más visible No hacer que el menú se difumine con el fondo	Cambiar de lugar la sección de comentarios y traducirlos si el idioma elegido es el inglés	Traducir por completo el proceso de reserva	Aumentar la visibilidad de la ayuda online	Hacer el proceso de reserva más intuitivo