

ACTIVITY 2: CREATION OF A USER PROFILE AND EXPERIENCE MAP

Part 1: Preparation

Miembros del grupo:

Austin Jenner Beltran Panghulan

Pedro Capó Lozano

Part 2: Selecting a digital product or service:

La página web que hemos elegido es Reddit ya que a nosotros nos pareció una página web con mucha personalidad y puede ser muy variada y divertida.

Web:

<https://www.reddit.com/>

Part 3: Identification of the target user:

New Users (Casual Browsers & Lurkers)

- **¿Quiénes son?** Usuarios que descubren Reddit por primera vez a través de búsquedas en Google, redes sociales o recomendaciones de amigos.
- **Comportamiento:** Principalmente navegan sin participar activamente (lurking). Pueden tener dificultades para entender la interfaz y términos como upvotes, karma y subreddits.
- **Necesidades y Problemas:** Requieren una mejor experiencia de introducción y recomendaciones más claras de subreddits. Pueden sentirse abrumados por la gran cantidad de contenido y la cultura única de Reddit.

Intermediate Users (Active Participants & Enthusiasts)

- **¿Quiénes son?** Usuarios que visitan Reddit con frecuencia, tienen subreddits favoritos y participan ocasionalmente en discusiones.
- **Comportamiento:** Votan (upvote/downvote), comentan y crean contenido de vez en cuando. Entienden la cultura de Reddit, incluyendo bromas internas y formatos de memes.
- **Necesidades y Problemas:** Buscan discusiones de calidad y contenido relevante, pero pueden frustrarse con la desinformación, los trolls y los posts repetitivos.

Expert Users (Power Users & Moderators)

- **¿Quiénes son?** Usuarios con mucha experiencia en Reddit que contribuyen activamente, crean publicaciones, moderan comunidades y gestionan reglas de subreddits.
- **Comportamiento:** Participan profundamente en debates, administran comunidades y usan Reddit para networking o crecimiento profesional.
- **Necesidades y Problemas:** Necesitan mejores herramientas de moderación, desean mantener la calidad de los subreddits y pueden experimentar agotamiento por manejar interacciones tóxicas.

Part 4: Creation of a "User Persona":

Nombre: Alex Thompson

Edad: 27

Ocupación: Desarrollador de Software

Educación: Licenciatura en Informática

Ubicación: San Francisco, EE.UU.

Tipo de Usuario: Usuario Intermedio

Motivaciones y Objetivos:

- Mantenerse actualizado con tendencias en tecnología y programación.
- Participar en debates y discusiones con personas afines.
- Compartir conocimientos y aprender de otros en subreddits de tecnología.
- Descubrir contenido interesante y entretenido en su tiempo libre.

Frustraciones y Obstáculos:

- Demasiado contenido de baja calidad o irrelevante en algunos subreddits.
- Presencia de trolls y discusiones tóxicas.
- Dificultad para encontrar contenido valioso entre publicaciones repetidas.
- Moderación limitada en subreddits pequeños.

Hábitos Tecnológicos:

- Usa Reddit diariamente en escritorio y móvil.
- Prefiere el modo oscuro para facilitar la lectura.
- Activo en subreddits de programación, videojuegos y noticias.
- Ocasionalmente participa en sesiones de AMA (Ask Me Anything).

Quote: *"Reddit es mi buffet de conocimiento... pero a veces hay demasiados platos repetidos."*

Part 5: Creation of an Empathy Map:

¿Qué piensa y siente el usuario?

- Se emociona al encontrar discusiones interesantes y bien argumentadas.
- Se frustra con publicaciones repetitivas o desinformación.
- Le preocupa la privacidad y la seguridad de sus datos.

¿Qué ve?

- Diferentes comunidades discutiendo sobre una gran variedad de temas.
- Contenido clasificado por votos positivos, aunque a veces publicaciones irrelevantes llegan a la cima.
- Una combinación de memes, debates y artículos de noticias.

¿Qué escucha?

- Opiniones y consejos de otros usuarios.
- Debates sobre temas en tendencia.
- Notificaciones sobre publicaciones populares y actualizaciones de subreddits.

¿Qué dice y hace?

- Comparte conocimientos sobre tecnología y participa en debates.
- Vota positivo o negativo según la relevancia del contenido.
- Reporta publicaciones que infringen las normas o contienen spam.

Esfuerzos y Resultados Esperados:

- Esfuerzos: Navegar por distintos subreddits, filtrar contenido, participar en discusiones.
- Resultados esperados: Encontrar debates de calidad y obtener información valiosa.

Part 6: Preparation of a Customer Journey Map:

Represent the process that the user follows from discovering the website to completing a key action (for example, a purchase, registration or interaction).

Include:

- Phases of the process.
- Emotions and thoughts of the user in each phase.
- Friction points and opportunities for improvement.

Los Actividades 4, 5 y 6 también vienen con una foto que viene conjunto con el document pdf