**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