

# PERSONA: MARIA ANTONIETA



this-person-does-not-exist.com

## FUN - DEDICATED - COMPASSIONATE

"LA VIDA ES UNA FIESTA DE SABORES Y ESTOY DECIDIDA A SABOREAR CADA MOMENTO HASTA EL ÚLTIMO BOCADO"

## DEMOGRAFÍA

**Edad:** - 67 años

**Género:** Female

**Profesión:** - Ama de casa

**Nacionalidad:** Española

**Localidad:** Albacete, España

**Biografía:** Es una señora viuda de 67 años a la que le gusta pasar su tiempo jugando con sus nietos cuando la visitan desde Valencia.

Se entretiene pasando sus ratos libres haciendo punto y cosiendo. Ha sido ama de casa desde que tiene uso de razón, y se jubiló con 62 años. Antes de que su marido falleciera, le gustaba viajar junto a él y probar nuevas recetas. Desde que su marido falleció hace 3 años, no ha querido salir mucho de casa o visitar nuevos sitios, pero ahora le gustaría retomar los viajes.

## GOALS - INTERESTS

- Descubrir nuevas recetas de cocina
- Estar con gente de su edad
- Escuchar música melódica
- Visitar museos
- Visitar nuevos lugares

## PAIN POINTS - CONCERNS

- La soledad
- No ver mucho a la familia
- No volver a viajar
- No aprovechar el tiempo
- La pérdida de movilidad en las piernas

## SCENARIO

Cuando está planeando un viaje a Granada en una agencia, el asesor le recomienda actividades gastronómicas, y procede a buscar qué talleres hay disponibles. Ya cuando esté dentro deberá sentirse cómoda al ver que la web es sencilla y con botones de navegación bastante fáciles de entender.

En la portada de la web debe haber algún mecanismo para guiar a María Antonieta para que pueda encontrar actividades que encajen con su perfil. El problema sería que ella no llegue a entender el uso de navegar por la web y se estrese y abandone, pero es más probable que lo siga intentando hasta conseguir reservar en alguna actividad. Para ello, será importante que diseñemos nuestra web lo más sociable posible, para que cualquier persona (sin importar su habilidad en tecnología) pueda usar nuestra plataforma. Su expectativa es que podrá cocinar y probar nuevos platos (tradicionales o no) y estar con personas (algunas de su edad) con gustos parecidos.

## MOTIVATIONS

Cocina

Coser

Escuchar música

## SKILLS

Technology

Problem solving

## PERSONALIDAD

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]



MARÍA ANTONIETA

- Female
- Ama de casa
- 67
- Albacete, ESP

## Scenario

Acaba de saber que existen plataformas de actividades gastronómicas cuando está planeando un viaje a Granada y comienza a navegar por la web buscando qué actividades gastronómicas hay para poder apuntarse a alguna de ellas.

## Expectations

- Descubrir nuevas recetas
- Pasar tiempo con gente de su edad

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Quiere ver si puede hacer una experiencia gastronómica que le guste	Encuentra Granada Cooking como posible solución	Decide navegar por la plataforma para ver qué talleres le gustan	Ha encontrado el taller que le interesa y decide reservarlo	Le han confirmado la reserva y le han mandado un correo con la cita	Finaliza la reserva a una experiencia gastronómica
THINKING	Piensa en si encontrará alguna actividad que le interese y le venga bien durante su viaje a Granada	Quiere disfrutar de la comida típica de Granada	Le da la sensación de que no va a encontrar lo que busca o le guste	Alivio y emoción de haber conseguido el taller adecuado	Confundida porque no sabe si ha realizado bien la reserva	Alegre por haber añadido una experiencia gastronómica a su viaje a Granada
DOING	Buscar webs que brinden talleres gastronómicos en Granada	Accede a la web de Granada Cooking	Scrollea por la sección de talleres en busca de uno sobre comida granadina	Empieza la reserva a ese taller	Lee el correo y sigue preparando su viaje	Comprobar la reserva y consultar los detalles del taller
PAIN POINTS	Hay muchos resultados de búsqueda y no sabe cuál elegir	Le ha dado la sensación de que ha tardado un poco en cargar	Se le complica usar la web y ve que no encuentra dicha comida granadina	El proceso de reserva se le hace complicado por el calendario y el carrito para confirmar reserva	No comprende bien todo la confirmación del correo	No sabe bien cuánto dura o donde se realizará exactamente el taller
FEELING						
OPPORTUNITIES	Posicionando y optimizando la búsqueda de nuestra plataforma	Mejorando el tiempo de respuesta	Optimizando la búsqueda de talleres según el tópico	Hacer más interactiva y fácil la forma de reservar	Que la confirmación aparezca por pantalla claramente	Que en la confirmación aparezca todos los detalles bien (tanto en la web como en el correo)

# PERSONA: LI YONG



## FUN - DEDICATED - COMPASSIONATE

"Como el agua que fluye suavemente entre las rocas, así soy yo, persistente y constante en mi camino hacia el éxito"

## DEMOGRAFÍA

**Edad:** 26

**Género:** Hombre

**Profesión:** Estudiante

**Nacionalidad:** Vietnamita

**Localidad:** Granada, España

**Biografía:** Un chico de 26 años de Vietnam, que está terminando sus estudios, ha decidido venir a vivir en España por una temporada para aprender sobre la cultura occidental. Su nivel de estudios es normal, el nivel de español es bajo pero se defiende bien. Le gusta la tecnología como la programación y la comida occidental como los bocadillos y el pescado de Andalucía.

Ayudaba a su padre en la tienda de Informática. Trabaja lo justo en un supermercado para vivir, en un piso compartido con otros estudiantes.

## GOALS - INTERESTS

- Descubrir la gastronomía occidental
- Videojuegos y tecnología
- Idioma español
- Cultura juvenil

## PAIN POINTS - CONCERNS

- El idioma
- Su familia en Vietnam
- No ser muy sociable
- Futuro laboral

## SCENARIO

Buscando por Internet o por si ha visto algún anuncio de nuestras actividades, buscará nuestra web para consultar los talleres disponibles. Cuando encuentre uno que le guste lo reservará sin problema (siempre cuando el mecanismo de reserva funcione y sea entendible para cualquier usuario). El único problema sería que no comprenda algunos textos en español y no pueda traducirlos o cambiar de idioma, con lo que podría hacer que abandone la reserva. Para ello, nuestra plataforma debe tener la posibilidad de cambiar idioma y que los textos sean fáciles de leer (no usar lenguaje complejo). Su expectación será que podrá aprender a cocinar comida española u occidental en general y poder relacionarse con otras personas (no sólo españolas ya que puede haber otros usuarios extranjeros).

## MOTIVATIONS

Ordenadores

Comida

Socializar

## PERSONALIDAD

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

## BRANDS



## PULL&BEAR



# User Journey #2 Case study: (i.e. first-time User)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



LI YONG

- Male
- Student
- 26
- Granada, SP

## Scenario

Está con su portátil y como vió en la calle o en un anuncio de alguna red social la realización de talleres gastronómicos, decide buscar alguna actividad relacionada.

## Expectations

- Aprender recetas culinarias tradicionales de España
- Relacionarse con gente nueva

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Encontrar una actividad gastronómica occidental y para jóvenes	Ha encontrado Granada Cooking, que tiene algún taller sobre comida de la zona	Busca alguna actividad que le interese en el apartado de talleres	Elige un taller entre varias opciones	Comienza a realizar la reserva del taller	Comprueba detalles de los talleres de la plataforma
THINKING	Tiene curiosidad sobre los platos que pueden cocinarse en occidente	Buena impresión y curiosidad de qué talleres tendrá la web sobre comida occidental	Interés al ver que hay varios talleres de comida occidental	Optimismo tras ver que puede elegir talleres y que son de lo que busca	Entusiasmo al poder hacer dicho taller	¿Realmente habrá gente joven haciendo estos talleres?
DOING	Comienza a buscar por Internet dichas actividades	Entra en la web de Granada Cooking	Comienza a ver qué taller elige	Empieza a informarse sobre los detalles del taller	Comienza la reserva de taller y a llenar los datos necesarios	Busca la edad promedio de la gente que realiza los talleres para ver si habrá más gente joven
PAIN POINTS	Hay muchos resultados diferentes y no sabe cual es el que tiene más que ver sobre cocina occidental	Le da la sensación que tarda en cargar y no le da buena impresión el carrusel del inicio	No tiene forma de filtrar los talleres que quiere elegir	La descripción del taller usa lenguaje complejo y le cuesta leerlo en español	Se confunde dónde pagar el taller porque no se ve bien el carrito de la web	Teme que no haya gente de su edad y crea que pueda parecer "rarito" allí
FEELING						
OPPORTUNITIES	Optimizando la búsqueda de nuestra plataforma por tipos de talleres/cocinas	Mejorando el tiempo de respuesta y dando buena impresión en el inicio sin sobrecargarlo de contenido	Añadir un filtrado de talleres o un espacio donde el usuario pueda añadir talleres que le interese	Facilitar la traducción de los detalles de los talleres a varios idiomas	Hacer la web lo más gráfica posible	Darle un toque juvenil o "para todas las edades" a los anuncios de nuestros talleres