

# PERSONA #1: NAROA



ALEGRE, SINCERA Y CON RESPONSABILIDAD AFECTIVA

"He venido de SICUE a Granada porque quería darle un poco de sol a mi vida"

## DEMOGRAPHICS

**Age:** 23

**Gender:** Mujer

**Profession:** Estudiante de Historia del Arte

**Nationality:** Española

**Location:** Bilbao

**Lifestyle & bio:** Historiadora del arte que va a estar durante un curso académico en Granada y le encanta hacer actividades culturales, los planes improvisados, la fotografía y estar de cervezas con los amigos.

## GOALS - INTERESTS

- Futura profe
- Casa propia para vivir con mis mascotas
- Ir al gimnasio
- Festivales
- Tener el C1 de alemán

## PAIN POINTS - CONCERNS

- Estar mucho tiempo lejos de mi familia
- No ver a mis mascotas
- No hacer amistades
- Aburrirme

## SCENARIO

Naroa ha propuesto por el grupo de whatsapp que tiene de toda la gente que está de sicue en Granada el hacer esta actividad. El problema con el que se encuentra es si tendrá gente suficiente del grupo que quiera acompañarla a esta actividad, ya que se necesitan por lo menos 4 personas para que el precio sea aceptable. Ella espera aprender sobre historia y cultura nazarí y pasar un rato divertido manchándose las manos.

## MOTIVATIONS

Tener una historia que contar

Aprender y tener más conocimientos sobre cualquier cosa

Descubrir nuevos lugares

## SKILLS

Uso de las tecnologías

Resolutiva ante cualquier situación

## PERSONALITY

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]



Naroa

- Mujer
- Estudiante
- 23
- Bilbao, España

## Scenario

Un profesor le ha mencionado en una clase la existencia de este taller, así que se ha propuesto juntar a varias personas y realizarlo. Para ello lo ha dicho por varios grupos de Whatsapp.

## Expectations

- Que sea barato
- Que sea una experiencia divertida
- Aprender sobre la historia y la cultura nazarí

STAGES	Conocer la página	Acceder y explorar la página	Buscar el taller y ver los detalles	Decidir si comprarlo	Proceso de pago	Retroalimentación y conclusiones
STEPS	Realizar el taller que ha comentado su profesor	Ya tiene a un grupo de amigxs para realizarlo y ha encontrado el enlace correcto	Acceder al producto de la visita guiada del taller	Lee toda la información del producto	Lo añade al carrito y empieza el proceso de pago	No termina con el proceso de compra
THINKING	Que quiere a gente para realizarlo y que el proceso va a ser sencillo	La página web va a ser moderna, es decir su diseño va ser intuitivo y conciso como las páginas a las que está acostumbrada a entrar	Piensa que será fácil ya que hay un apartado en el menú de arriba para ello	A pesar de la experiencia que está teniendo con la página está dispuesta a comprarlo	Quiere terminar con la compra y olvidarse de todo el proceso	Que va a tener que hablar primero con el contacto de Whatsapp para ver cuando se puede realizar la visita
DOING	Le pregunta a sus amigxs por Whatsapp si le acompañan y busca la página web que le dijo el profesor en google	Entra en la página web y empieza a navegar por la misma	Accede a ese apartado y se le abre otra pestaña de la tienda con el producto.	Está leyendo la información y le está gustando todo lo que incluye	Empieza el proceso de pago llenando todos los formularios	Deshaciendo todo lo que ha hecho para ponerse en contacto y esperar una respuesta
PAIN POINTS	Los primeros resultados que le aparecen en google no es la página que está buscando	La navegación le está resultando tediosa ya que explorando el contenido general de la página empieza a abrirse demasiados enlaces	Lo primero que ve es que el precio va de 100 a 250 euros sin especificar y que tarda en darse cuenta de que hay información mucho más abajo	La información no está demasiado visible ni con la mejor tipografía, además no lo explica detalladamente todo lo que hay que hacer	En ningún momento sale un calendario para decidir que día ir	Es un proceso, si o si, en el que tiene que ponerse en contacto con la otra persona y esperar una respuesta
FEELING						
OPPORTUNITIES	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
	Mejor posicionamiento en internet, además de una mayor publicidad en redes sociales para darse a conocer	Haciendo que la mayor parte del contenido esté en la misma página a la que accede	Antes que nada la información del producto y después la manera y el precio de comprarlo.	Mejorar la información que proporciona la página	Hacer un proceso de compra y pago exclusivo para este producto	Hacer que en el proceso no tenga que ponerse en contacto con nadie y sino que la respuesta sea muy rápida y la persona con la que hable sea muy amable