

PERSONA #2: SOPHIE DUPONT



"Je n'ai pas besoin de tout comprendre, j'ai juste besoin de me sentir la bienvenue."

"No necesito entender cada palabra, solo quiero sentirme bienvenida."

DEMOGRAPHICS

Age: 65

Gender: Mujer

Profession: Bibliotecaria jubilada

Nationality: Francesa

Location: Granada (por unos meses)

Lifestyle & bio: Sophie es una mujer francesa que ha decidido pasar unos meses en Granada para estar cerca de su hija. Le apasiona la cocina casera y saludable. Quiere aprovechar su estancia para conocer la ciudad y hacer amigos, pero no habla español y su nivel de inglés es básico.

GOALS - INTERESTS

- Hacer actividades culturales durante su estancia en Granada.
- Sentirse bienvenida aunque no hable el idioma.
- Conocer a gente agradable en el taller con la que hacer más actividades por Granada.
- Encontrar un taller que esté cerca del piso de su hija (en el centro).

PAIN POINTS - CONCERNS

- Encontrar un curso que pueda seguir sin hablar español.
- Le cuesta navegar por páginas web con estructura poco clara.
- No sentirse excluída por la edad o el idioma.

SCENARIO

Sophie va a pasar unos meses en Granada en casa de su hija. Quiere participar en actividades culturales que le permitan conocer la gastronomía local durante su estancia. Le interesa conocer la cultura y sobre todo conocer personas con las que hacer cosas en estos meses. La cocina le parece una buena oportunidad para esto, pero necesita que la web y la actividad sean accesibles para personas extranjeras con bajo nivel de idioma.

MOTIVATIONS

Conocer a gente en la ciudad

Vivir nuevas experiencias pese al idioma o la edad

Aprovechar su tiempo libre

SKILLS

Capacidad de adaptación

Experiencia viajando sola

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS

 YVES ROCHER

 DECATHLON

 NATURE & DÉCOUVERTES

MONOPRIX

User Journey #2 Case study: first-time User

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Sophie Dupont

- Mujer
- Bibliotecaria jubilada
- 65
- Angers, Francia

Scenario

Sophie pasará unos meses en Granada con su hija y busca actividades culturales para conocer gente y la gastronomía local. Le interesa especialmente la cocina, pero necesita que la web y los talleres sean accesibles para personas extranjeras con poco dominio del idioma.

Expectations

- Web con imágenes claras y navegación simple.
- Opción de ver la web en inglés o francés.
- Explicación sencilla de los pasos a seguir.
- Que alguien pueda ayudarla durante el taller si no entiende algo.

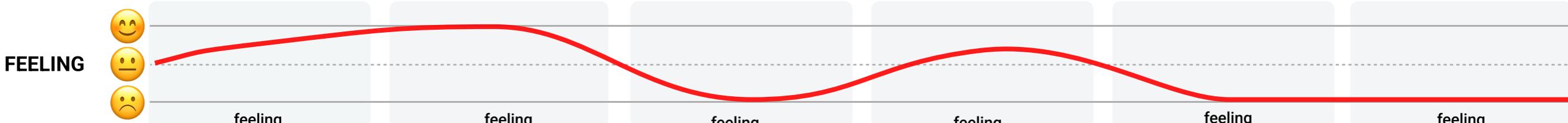
STAGES	Buscar actividades en internet	Explorar la web	Buscar opción multilingüe	Utilizar el traductor del navegador	Investigar los talleres	Conclusión
--------	--------------------------------	-----------------	---------------------------	-------------------------------------	-------------------------	------------

STEPS	Busca cursos de cocina en Granada en el explorador	Navega por la página de inicio	Busca la opción de cambiar el idioma	Activa el traductor de Google	Entra en el listado de talleres para elegir uno	Decide buscar otra actividad
-------	--	--------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------	---	------------------------------

THINKING	"Un curso de cocina me parece un buen lugar para conocer a gente nueva. A ver si hay alguno cerca de casa de mi hija. ¡Qué bien, este está en el centro!"	"Qué chulo, parece que cocinamos todos juntos en torno a la misma mesa."	"¿No puedo verlo en otro idioma? ¿Ni siquiera en inglés?"	"Ah, bueno, así puedo entenderlo bastante mejor."	"¿Otra vez en español? Y ahora ni siquiera hay imágenes."	"Si tengo tantos problemas solo con la página web no creo que sea buena idea ir al taller. No quiero ir para no entender nada."
----------	---	--	---	---	---	---

DOING	Busca 'cours de cuisine Granada' en Google y Granada Cooking aparece como primera opción. También hay un mapa mostrando las opciones y Granada Cooking es el más céntrico.	Abre la página de Granada Cooking y la primera impresión es positiva. Le gusta ver imágenes de gente en el taller.	Recorre la web buscando una opción para cambiar el idioma sin éxito.	Encuentra la opción de traducción del navegador y sigue explorando la web. Ahora lo entiende mucho mejor, aunque no todas las palabras están bien traducidas.	Pincha en 'voir plus' (ver más) y aparece un listado de talleres sin ninguna imagen y de nuevo en español.	Cierra la página y piensa qué otras actividades le parecen interesantes para conocer a gente en Granada.
-------	--	--	--	---	--	--

PAIN POINTS			La web de Granada Cooking solo está disponible en español. No hay opción de cambio de idioma.	La web no tiene su propia opción de cambio de idioma. Y la traducción del explorador no es perfecta.	Listado de talleres poco llamativo y explicativo. El traductor del explorador debe aplicarse cada vez que accede a una nueva parte de la web.	La falta de accesibilidad idiomática genera desconfianza en toda la experiencia.
-------------	--	--	---	--	---	--



OPPORTUNITIES		Añadir al menos el inglés como segundo idioma para visualizar la web (más si es posible).	Incluir opción de cambio de idioma dentro de la plataforma para no tener que acudir a herramientas externas.	Incluir opción de cambio de idioma y que la opción se mantenga al explorar la web. Añadir imágenes al listado de talleres.	Crear experiencia más inclusiva desde la web. Mostrar claramente si hay atención a personas extranjeras.
---------------	--	---	--	--	--