

PERSONA #2: ISABELINA



DEDICADA - SERIA - JUSTA

"Si se practicara más la empatía, no sería tan necesaria la justicia."

DEMOGRAPHICS

- **Age:** 36 años
- **Gender:** Mujer
- **Profession:** Abogada
- **Nationality:** Inglesa
- **Location:** Granada, España

Lifestyle & bio: Nació en Londres pero, por temas familiares, hace ya 10 años que reside en España. A pesar del tiempo, entiende bastante el idioma pero le cuesta si se habla muy rápido.

Trabaja en un importante bufete de abogados. Le encanta leer y aprender cosas nuevas.

GOALS - INTERESTS

- Equilibrio profesional-personal.
- Aumentar su conocimiento.
- Dominar más el español.
- Dedicar más tiempo a su entorno.
- Viajar y conocer nuevas culturas.
- Ayudar a personas con menos recursos.

PAIN POINTS - CONCERNS

- Falta de tiempo, horario ajustado.
- De primeras parece una demasiado seria.
- Excesivamente perfeccionista.

SCENARIO

Adelina acaba de ser trasladada a un nuevo bufete en Granada. Está en una nueva ciudad con gente nueva, por lo que decide aprovechar la experiencia para visitar la ciudad y conocer a gente.

Es por esto que decide visitar el taller de arte nazarí, aprendiendo sobre el arte y las costumbres de la zona.

MOTIVATIONS

Aprender

Descubrir

Ayudar

SKILLS

Tecnología

Resolución de problemas

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



ZARA

User Journey #1 Case study:



Isabelina

- Mujer
- Trabajadora
- 36
- Nació en Londres, UK
- Reside en Granada, España

Scenario

Ella quería conocer Granada y un compañero de trabajo le recomendó ir al taller de arte nazarí. Esta idea le encantó, pues así podría aprender sobre la cultura de la zona.

Expectations

- Fácil reserva.
- Buena información sobre el taller.
- Buena adaptación a otros idiomas.

STAGES

Awareness

Inspiration

Decide

Act

Observation

Conclusion

STEPS

Aprender sobre arte.

Pedir unos días libres en el trabajo.

Preguntar a sus compañeros de trabajo si están libres.

Visitar el taller de artesanía nazarí.

Informarse de cómo es el taller y las opiniones que tiene.

Visita el taller con sus compañeros del bufete.

THINKING

Piensa que podrá conocer mucho más sobre esta temática, pues es algo que no tiene muy presente en su día a día.

Piensa que puede permitirse un descanso, para poder dedicarse más tiempo a ella misma y no tanto al trabajo.

Piensa que es más divertido visitar la ciudad acompañado y, de esta forma, conocería mejor a sus compañeros.

Piensa que podría ser un buen comienzo para apreciar el arte de la zona.

Piensa que podría estar mejor explicado.

Piensa que podría haber sido mejor informada pero que, al menos, no va sola.

DOING

Está pensando en lugares que visitar para aprender cosas nuevas.

Está buscando en internet lugares que visitar por Granada, para conocerla mejor.

Está contactando con sus compañeros para preguntarles y, además, enterarse de sitios que visitar.

Está realizando la reserva para ella y algunos compañeros más.

Está recorriendo todas las secciones de la página web, viendo cómo trabajan.

Está hablando con sus compañeros para organizar la tarde y ver qué hacen después del taller.

PAIN POINTS

Falta de tiempo para buscar sitios.

No conoce a gente con la que visitar la ciudad.

No sabe cómo pueden reaccionar sus compañeros o si les apetecerá el plan.

La página es poco intuitiva y no está del todo bien organizada.

No está del todo bien explicado.

Va al taller sin conocer del todo bien el trabajo que se lleva a cabo.

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

Podría buscar sitios nuevos durante los descansos del trabajo.

Podría navegar por una web de tours grupales para conocer gente y aprender.

Quizá lo podría haber planeado con más tiempo.

La página podría estar mejor distribuida y más clara.

La página debería tener los datos más relevantes en el inicio.

La web es mejorable.