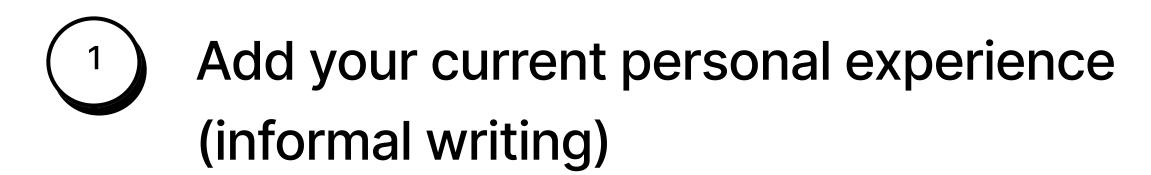# Empathy Map

When you empathize you try to understand you users' perspective. Help to define the problem, and it can reflect an aggregation of multiple users: (based on design thinking method)
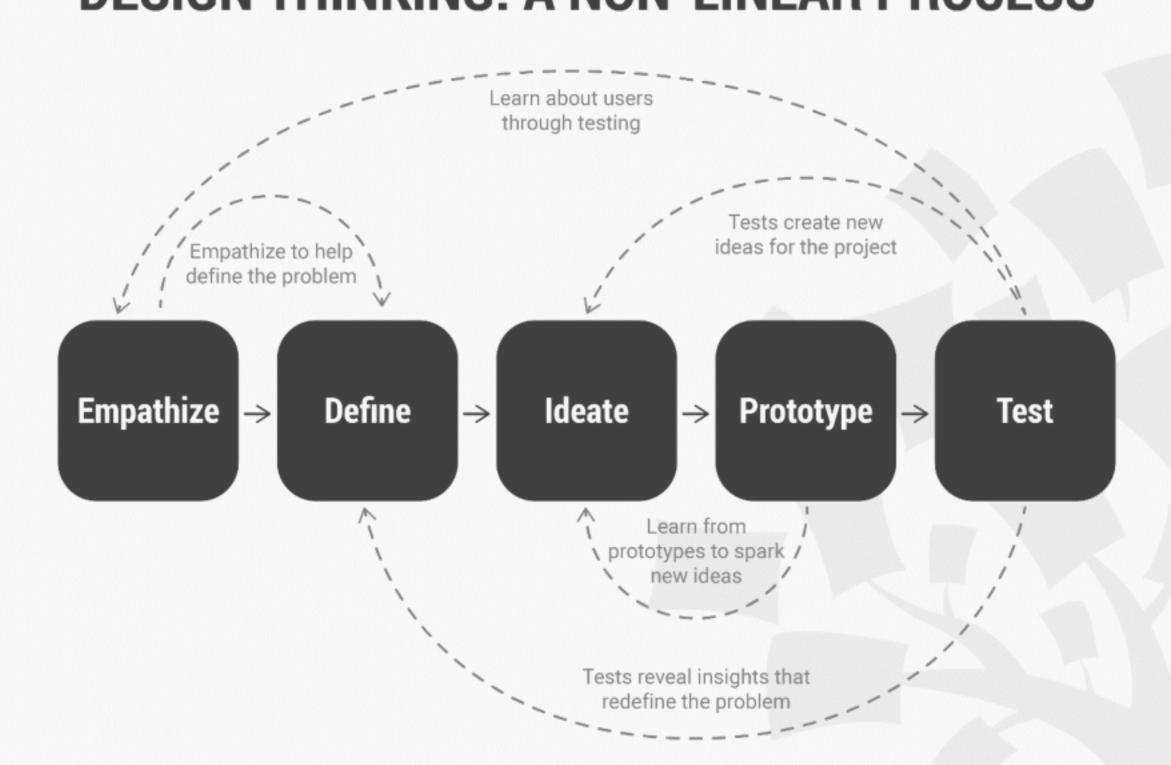Template, DIU - Ethnographic analysis (30/01/2023)
https://mgea.github.io/UX-DIU-Checklist/index.html

How to use the template

1. Add your current personal experience (informal writing)
2. Try to observe people and extract what's happening (SAY/DO/THINK/FEEL)
2. Try to guess relevant information from this observation (NEEDS & INSIGHTS)

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS

Learn about users through testing
Empathize to help define the problem
Tests create new ideas for the project
Learn from prototypes to spark new ideas
Tests reveal insights that redefine the problem

Empathize · Define · Ideate · Prototype · Test

INTERACTION DESIGN FOUNDATION · INTERACTION-DESIGN.ORG

+ Info

- Rikke Friis, Teo Yu Siang (2021) **Empathy Map: Why and How to Use It.** Interaction Design Foundation https://www.interaction-design.org/literature/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it
- **Empathize**, Interaction Design Foundation https://www.interaction-design.org/literature/topics/empathize
- d.School **empathy map** http://dschool-old.stanford.edu/wp-content/themes/dschool/method-cards/empathy-map.pdf
- Monica Maria **What is a Customer Empathy Map & Why Is It Important?** https://influx.com/blog/empathy-mapping-customer-support
- Resources: https://github.com/mgea/DIU
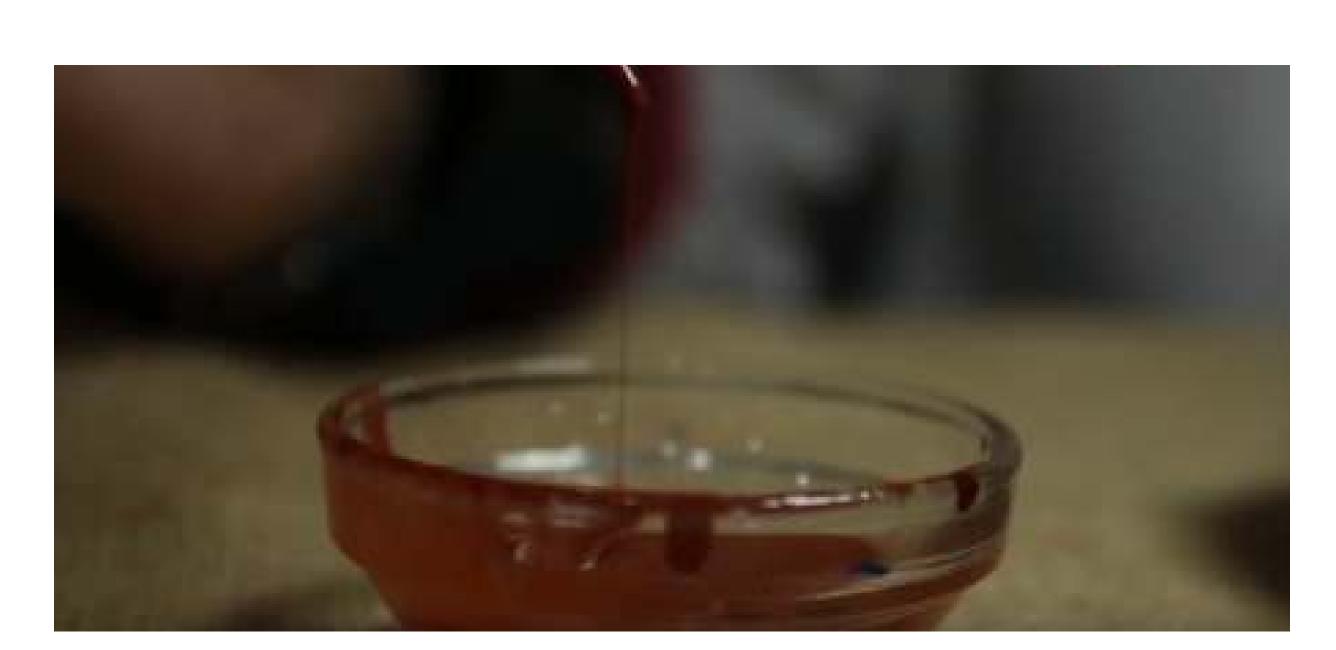
My experience

Explain with your words your experience

A primera impresión, se aprecia la muy **mala calidad** de video de la página web (viendo el vídeo excesivamente pixelado y a pantalla completa, lo que impide siquiera saber de qué va la página). Posteriormente, tras un rato navegando en la web aprecias que todo está muy oscuro, muy triste, mal explicado... Además, es muy difícil moverse por la página sabiendo en cada momento donde estás.

MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Empathy Map: case study - Tour Guiado

SAY
quotes and key words the users say.

OH NO

Difícil manejo de la web
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Mala calidad del video inicial.
Teresa Reyes

¿Qué **horarios** hay?
Teresa Reyes

Apariencia muy oscura, muy triste.
Teresa Reyes

¿Cuál será el **precio**?
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

¿Cuál es la **duración**?
Teresa Reyes

THINK
what the users might be thinking? motivations, their goals, their needs, their desires?

Horarios **flexibles**
Teresa Reyes

Sencillez
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Precios **asequibles**
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Adaptación a todo tipo de personas.
Teresa Reyes

DO
the actions the users takes

Preguntar dudas
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Reservar visita
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Adquirir **conocimiento**
Teresa Reyes

FEEL
emotions your users be feeling

Curiosidad o **Emoción**
Teresa Reyes

Ganas de **aprender**
Teresa Reyes

Visitar sitios nuevos
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Descubrimiento
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

USER NEEDS
What he really need?

Self-actualised Needs
Esteem Needs
Love/Belonging Needs
Safety Needs
Physiological Needs

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

- Simplicidad
- Fácil acceso
- Útil
- Buen precio
Teresa Reyes

INSIGHTS
How can I help the user?

Bajar **precio** $
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ

Ser más **intuitivo**
Teresa Reyes

Más **visual**
MARIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ