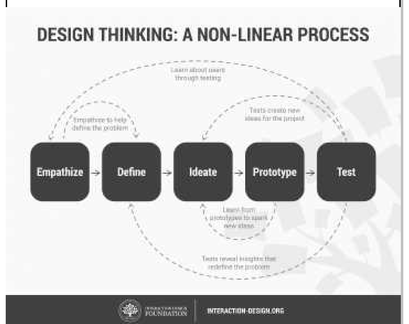
Empathy Map

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)



+ 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

(Customer) Empathy Map

My experience

No suelo comprar en tiendas de segunda mano, pero me interesa la idea de la moda sostenible. Pero me gusta la idea de encontrar prendas únicas, aunque a veces es difícil encontrar mi talla.
pacodomene22

He comprado algunas veces y me sorprendió la calidad de algunas prendas.
marcoarmijo

Customer Empathy Map: case study: Comprar en Tienda de Ropa 2ª Mano

Es una opción sostenible y ayuda al medio ambiente
pacodomene22

Quiero prendas únicas y con estilo vintage
marcoarmijo

Me preocupa la calidad de la ropa usada
marcoarmijo

Disfruto la emoción de buscar tesoros escondidos
pacodomene22

Comprar ropa de segunda mano es más ecológico y económico
pacodomene22

Moda sostenible en auge
marcoarmijo

THINK & FEEL

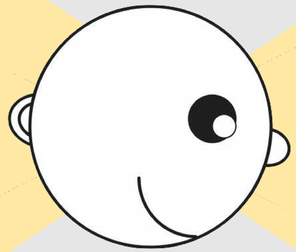
what is thinking? emotions, fears, motivations,, aims, desire their needs,

En estas tiendas se encuentran piezas únicas
marcoarmijo

Redes sociales promoviendo ropa de segunda mano
pacodomene22

EAR?

from (influencers) friends, boss, family



SEE

environment, friends, market, news

Influencers mostrando outfits con ropa de segunda mano
marcoarmijo

Algunas prendas pueden estar desgastadas
pacodomene22

A veces es difícil encontrar marcas reconocidas.
marcoarmijo

Tiendas físicas organizadas con secciones bien distribuidas
pacodomene22

SAY & DO

quotes and key words, the actions users takes

Me encanta encontrar gangas en ropa vintage
pacodomene22

Me gusta mostrar mis hallazgos en redes sociales
marcoarmijo

Voy a probar este estilo sin gastar mucho dinero
marcoarmijo

Publica en Instagram o TikTok sus outfits de segunda mano
pacodomene22

PAIN

Obstacles, difficulties

Algunas prendas pueden tener defectos.
marcoarmijo

No siempre hay disponibilidad de tallas específicas
pacodomene22

Preocupación sobre higiene y estado de las prendas
pacodomene22

GAIN

Benefits, goals, get success

Comprar ropa de calidad a un precio accesible
pacodomene22

Ayudar al medio ambiente reduciendo residuos
marcoarmijo

Ser parte de la comunidad de moda sostenible
marcoarmijo