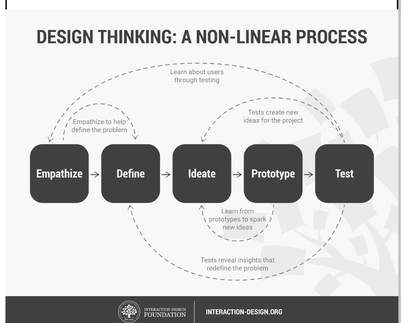
Empathy Map

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

Explain with your words your experience

Andrea
Al principio estaba muy perdida, no sabía como funcionaba la web. Sin embargo, hice click en el botón de ayuda y me resolvieron todas mus dudas.
Lo único que no me ha gustado es la falta de opiniones. Me gusta guiarme en las experiencias previas de otras personas. Sin embargo, las opinones que he visto no me ofrecen ningún tipo de información útil para elegir el tour ideal para mí.

Carlos
Los tours están muy bien explicados y organizados. Antes de asistir sabes con toda seguridad lo que te vas a encontrar (Cuál va a ser la ruta, que se incluye en el precio, qué se permite y qué no).
Sin embargo, la página es compleja de utilizar. Me costó mucho encontrar la funcionalidad de búsqueda de la web. Algunos botones tapan contenido y otros no hacen lo que uno espera como el botón de reserva

Ismael

Customer Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

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

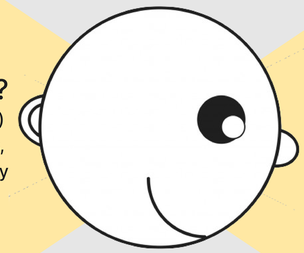
Necesito poder encontrar con facilidad contratar tours de calidad, con guíaspara poder conocer la ciudad

Necesito tener una experiencia de viaje satisfactoria dentro de mipresupuesto.

Necesito tener información clara y detallada sobre la logística del tour, comoel transporte y la condiciones

Necesito saber exactamente cómo se llevará a cabo el tour y cuánto tiempotomará para planificar mi día

Una muy buena forma de conocer Granada es a través de un tour



EAR?
from (influencers) friends, boss, family

Hay webs que ofrecen tours gratuitos, los cuales no son tan completos que los de pago pero ofrecen una buena experiencia

SEE
environment, friends, market, news

Veo por la calle grupos de gente haciendo tours por la ciudad

Cuando busco en internet veo muchas páginas anunciadas de tours locales

SAY & DO
quotes and key words, the actions users takes

Lo mejor es reservar los tours de manera online ya que puedes preparar la visita con antelación y sabes lo que te esperas

Me gustaría poder ver imágenes y descripciones detalladas de los tours antes de reservar.

Lo mejor es reservar los tours de manera online ya que puedes preparar la visita con antelación y sabes lo que te esperas

Me gusta que se clasifiquen los tours en función del precio

PAIN
Obstacles, difficulties

Las opiniones que aparecen en la web no son de utilidad. No se sabe a qué tour se refiren

No se muestra de manera clara si hay disponibilidad para un tour

No se pueden filtrar tours de manera sencilla

No se puede crear una opinión al terminar el tour

GAIN
Benefits, goals, get success

Los tours tienen una toda la información que el usuario que necesita (vídeos, ruta, cosas incluidas)

Se puede contactar con el soporte de una manera rápida y sencilla