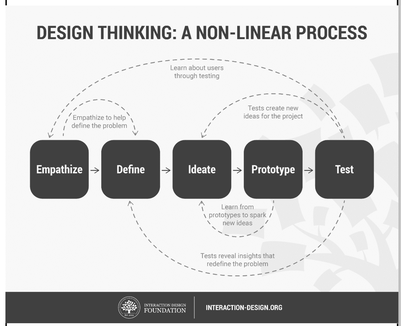
Empathy Map

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

Empathy Map

My experience

Explain with your words your experience

La web ofrece la mayoría de funcionalidades que espero al intentar buscar un tour. Tiene un buen diseño, agradable a la vista y todos los tours se explican de una forma detallada, con preguntas que clientes se suelen hacer e indicnado de manera clara qué y qué no se incluye en el tour. También se ofrecen imágenes y un foro donde hay posts de curiosidades de sitios que se han visitado

my toptour

Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

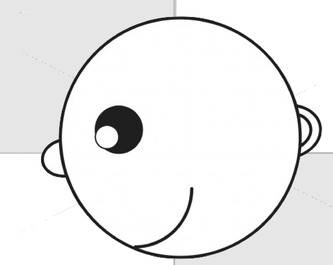
SAY
quotes and key words

the users say.

"Me gustaría encontrar un tour que se ajuste a mi presupuesto." - Carlos
"Me gustaría poder ver imágenes y descripciones detalladas de los tours antes de reservar." - Carlos
"Me gustaría leer reseñas de otros viajeros antes de reservar un tour." - Andrea
"Me preocupa la seguridad en el lugar al que voy a viajar." - Andrea
"Me gusta tener la libertad de elegir mi propio itinerario y horarios." - Andrea

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

"Necesito poder encontrar con facilidad contratar tours de calidad, con guías para poder conocer la ciudad." - Carlos
"Necesito tener una experiencia de viaje satisfactoria dentro de mi presupuesto." - Carlos
"Necesito tener información clara y detallada sobre la logística del tour, como el transporte y la condiciones." - Andrea
"Necesito saber exactamente cómo se llevará a cabo el tour y cuánto tiempo tomará para planificar mi día." - Andrea



DO
the actions the users takes

- Carlos revisa imágenes y descripciones detalladas del tour antes de reservar.
- Carlos utiliza filtros de búsqueda para encontrar tours disponibles en las fechas que desean viajar.
- Andrea lee las reseñas y comentarios de otros usuarios antes de tomar una decisión.
- Andrea consulta con el servicio de atención al cliente para obtener información detallada sobre el itinerario y las inclusiones.

FEEL
emotions your users be feeling

- Carlos siente la satisfacción de encontrar fácilmente la información y los tours que buscan.
- Carlos siente la confianza de encontrar información clara y detallada sobre los tours.
- Andrea siente la seguridad de realizar el pago en línea.
- Andrea siente la tranquilidad de tomar una decisión informada con las reseñas y comentarios de otros usuarios.

USER NEEDS
What he really need?

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

El usuario necesita una página web que se adapte a sus necesidades y expectativa donde pueda consultar y contratar tour de manera rápida y sencilla.

INSIGHTS
How can I help the user?

Proporcionando una experiencia de búsqueda y reserva de tours fácil, intuitiva y clara que le permita encontrar rápidamente los tours que está buscando, brindando información detallada y relevante para tomar una decisión informada.