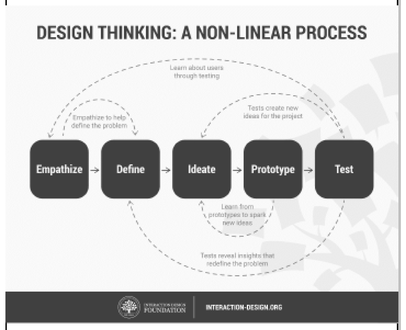
Empathy Map

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

Nuestra experiencia ha sido buena en términos generales. Primeramente, tienen una página web relativamente intuitiva, donde poder reservar un tour es fácil, asequible y económico (8€ para grupos privados y "free" para adultos y niños).

No nos ha gustado la opacidad que tiene la empresa con las opiniones de los clientes. Es decir, hay un apartado en la web, que es "Empresa", en la cual se pueden ver opiniones supuestamente reales de clientes. Digo supuestamente, porque son opiniones completamente filtradas por ellos y sin poder saber ni averiguar si su fuente es real, modificada o directamente ficticia. Hemos realizado también una búsqueda en Google para intentar encontrar el perfil empresarial de Google (con sus correspondientes reseñas de Google) y tampoco hemos tenido éxito. Incidimos mucho en esto, ya que, consideramos fundamental una retroalimentación real y probada de clientes a la hora de hacer una reserva de un tour en una ciudad.

Consideramos que la oferta de tours que tienen es adecuada y se adecúa a la oferta de la ciudad, dejando como ejemplo los dos siguientes:

Free Tour Granada Imprescindible: Centro Histórico y Albaicín Bajo

Free Tour Nocturno por Granada

Este Free Tour nocturno transcurre por el antiguo barrio judío de Granada, el Realejo. Un recorrido ameno y especial por uno de los barrios más conocidos de Granada.

Empathy Map: FREE TOUR

Personas ficticias: Miguel, Ángela

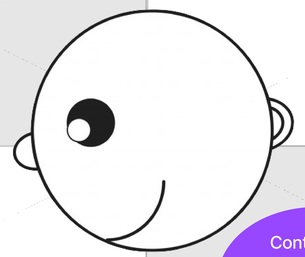
Trio Dinámico: Gonzalo, María, Raúl

SAY
quotes and key words the users say.

- Quiero conocer Granada
- Me gusta la historia de España
- Me gusta que me cuenten leyendas y cotilleos interesantes
- Me encanta que me cuenten relatos de nuestra historia
- Me llaman la atención las casas de una ciudad en montes

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

- Conocer en profundidad la historia granadina
- Saber cómo fue el reino nazarí de Granada
- Adquirir cultura diariamente es algo fundamental
- Puedo combinar lo que yo digo con la historia de una ciudad
- Conocer en profundidad el Albaicín y Sacromonte



DO
the actions the users takes

- Reservar un tour en la web
- Reservar un tour clásico de historia de la ciudad
- Reservo un tour nocturno de misterios y leyendas de la ciudad de Granada
- Reservo un tour del centro histórico y Alhambra
- Reservo un tour guiado por barrios patrimonios de la Unesco: Albaicín y Sacromonte

FEEL
emotions your users be feeling

- Quiero visitar Granada
- Contento y entusiasmado conociendo bien Granada
- Me siento divertida y sorprendida por la cantidad de cosas que he aprendido
- Me siento bien conmigo mismo por saber más cultura sobre mi propio país
- Me siento feliz por ver la increíble arquitectura, naturaleza y por un guía estupendo

USER NEEDS
What he really need?

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

Conocer, culturizarse y conocer sobre la historia de Granada a través de tours

INSIGHTS
How can I help the user?

- Descubrimiento de tours que se adaptan a las necesidades del usuario
- Tours mucho más dinámicos y divertidos de lo esperado inicialmente
- Hacer turismo por las ciudades de noche es más interesante de lo que creía