Empathy Map

My experience

Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

Explain with your words your experience

No soy cliente habitual de este tipo de servicios
Los he contratado pocas veces, cuando he tenido tiempo de sobra en las ciudades que he visitado

Denis Stoyanov

La verdad es que suelen estar bastante bien, aunque a veces me da miedo que pudiese haber invertido el tiempo mejor en otra cosa

Denis Stoyanov

SAY
quotes and key words

the users say.

Seguro que algún dato curioso yo ya me lo sabía

Denis Stoyanov

Sueles ahorrarte las colas para entrar a un monumento al ir con guía

ALBA GUISADO FARNES

Los tours muy largos comienzan a aburrirme

ALBA GUISADO FARNES

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

Me ayudará a descubir mejor la ciudad

Denis Stoyanov

A partir del free tour veré las calles de otra manera

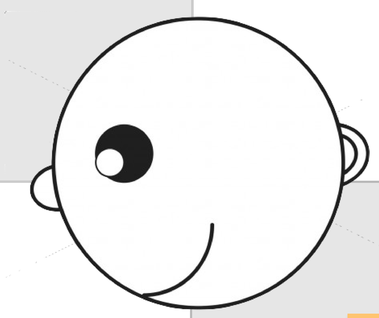
Denis Stoyanov

Seguro que conozco gente nueva en el free tour

Denis Stoyanov

Ojalá que haga buen tiempo durante el free tour

Denis Stoyanov



DO
the actions the users takes

Siempre me distraigo sin darme cuenta y me pierdo algunas explicaciones

Denis Stoyanov

Intento estar de los primeros del grupo para poder escuchar bien al guía

ALBA GUISADO FARNES

Me apunto las recomendaciones del guía para los siguientes días del viaje

ALBA GUISADO FARNES

FEEL
emotions your users
be feeling

Emocionado por aprender más sobre la ciudad

Denis Stoyanov

Un poco de miedo de que sea aburrida y tenga que aguantar ahí

Denis Stoyanov

Feliz de no tener que pensar que ruta hacer porque el tour lo organiza perfectamente

ALBA GUISADO FARNES

USER NEEDS
What he really need?

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

Descubrir nuevas ciudades o sitios desconocidos de una ciudad conocida

Denis Stoyanov

Sentirse alguien especial y no una persona más de un grupo más de un día más

Denis Stoyanov

INSIGHTS
How can I help the user?

Poder escuchar en múltiples idiomas

Denis Stoyanov

Grupo reducido para que siempre pueda estar al frente y nadie le tape

Denis Stoyanov