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

Siempre me suele gustar ir a ver las cosas por mí mismo pero la verdad que no es lo mismo porque tener a alguien que te explique la historia de ese lugar puede cambiar la forma en la que ves las cosas.

ABEL RIOS GONZALEZ

Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

Grisha Jeager

Chiara Ramos

Antonio Martínez

Elise Hamila

SAY
quotes and key words

the users say.

Espero que haya tours chulos y dinámicos

ABEL RIOS GONZALEZ

A ver si hay algún tour distinto que los típicos ya aburren.

ABEL RIOS GONZALEZ

Vaya! No me imaginaba que hubiese tours gratis!

ALBERTO MIGUEL RODRIGUEZ D...

Creo que le faltan algunos idiomas la verdad...

ALBERTO MIGUEL RODRIGUEZ D...

THINK
users might be thinking?
, their goals, their needs, their desires?

¿Y si me animo a hacer el tour en Inglés? Así prácticaría el idioma también.

ABEL RIOS GONZALEZ

Espero que no haya muchas cuestas...

ABEL RIOS GONZALEZ

A ver si puedo reservar rápido que me tengo que ir

ABEL RIOS GONZALEZ

¿Tendré que realizar el pago ahora o puedo pagarlo allí mismo? Es que no tengo la tarjeta de crédito encima.

ABEL RIOS GONZALEZ

DO
the actions the users takes

Miro todos los detalles de un tour antes de reservarlo.

ABEL RIOS GONZALEZ

Comparo todos los tours que haya para ver cuál me sale más rentable hacer

ABEL RIOS GONZALEZ

Intento mirar reseñas del guía que hace el tour ya que un buen guía hace que el tour sea mucho más divertido.

ABEL RIOS GONZALEZ

Intento dejar mi opinión tanto del tour como del guía para que les sea útil a otras personas (ya que a mí me sirve mucho)

ABEL RIOS GONZALEZ

FEEL
otions your users be feeling

Espero que no sean los típicos tours de siempre ya que me cansan...

ABEL RIOS GONZALEZ

Satisfacción y tranquilidad al ver que la página está bien estructurada y que me va a ser fácil manejarme por ella

ABEL RIOS GONZALEZ

Impresionado por lo bonitas que son las imagenes de Granada que aparecen en la página

ALBERTO MIGUEL RODRIGUEZ D...

Confianza en la web ya que parece seria y hay mucha gente que me la ha recomendado. No me da miedo introducir mis credenciales de la tarjeta de crédito para pagar.

ALBERTO MIGUEL RODRIGUEZ D...

USER NEEDS
What he really need?

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

Llegar a conocer cada rincón de Granada junto con su historia.

ABEL RIOS GONZALEZ

Conseguir de forma sencilla y rápida la reserva de un tour en la ciudad de Granada

ABEL RIOS GONZALEZ

INSIGHTS
How can I help the user?

Adaptar la web a todos los idiomas ya que Granada es una de las ciudades más visitadas del mundo por gente extranjera de otros países.

ABEL RIOS GONZALEZ

Patrocinar de alguna forma la web en otros sitios para llegar a usuarios y que les pueda llamar la atención elegir Granada como destino y la web cómo forma de visitarlo.

ABEL RIOS GONZALEZ

Añadir soporte y ayuda que no sean robots, sino personas para poder ayudar a cualquier persona que tenga problemas (gente mayor, extranjera, con dificultades...)

ABEL RIOS GONZALEZ