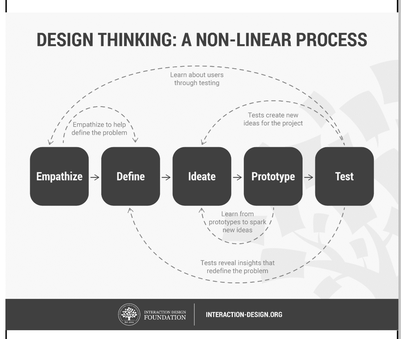
Empathy Map

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 utilizando la web, es principalmente positiva, tiene un diseño claro, organizado e intuitivo. Sin embargo, hay muchas cosas mejorables como a la hora de reservar y comparar tours hay poca información.

Empathy Map: Free Tours Granada

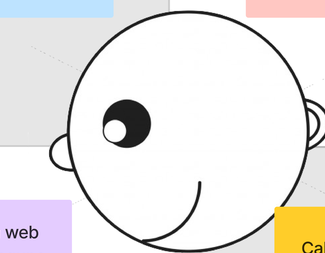
PEDRINHO | ESTUDIANTE ERASMUS | TERESA | IVÁN

SAY

- Me gusta el arte y quiero ver todo sobre Granda
- Me apetece hacer algo cerca de casa, dar una vuelta por Granada con mis amigos.
- Ya que voy a visitar a mis padres aprovecho y hacemos turismo por Granada.
- Quiero conocer esta nueva ciudad en profundidad

THINK

- Espero encontrar algún tour totalmente gratuito para iniciar.
- No quiero gastar mucho dinero, quiero algo barato y tranquilo cerca de casa
- Espero encontrar algún tour que pueda hacer mi marido debido a su discapacidad
- No se si la guía será en inglés, por tanto quiero buscar un guía bilingüe



DO

- Se dispone a reservar un tour gratuito de la web
- Miro los tours de la web pero sin reservar ninguno ya que no necesitamos guía, solo ideas para ver por donde salir.
- Entra en la página web y busca las características de los tours a ver si alguno dispone de autobús o rutas facilitadas para personas discapacitadas.
- Miro la descripción de los guías para ver si se hacen en inglés

FEEL

- Cabreado de no haber reservas a la hora que quería
- Tranquilo y con ganas de salir y dar una vuelta
- Desilusionada de no haber encontrado ningún tour con las características que buscaba ya que no están bien indicadas
- Emocionado de hacer los máximos tours posibles.

USER NEEDS

What he really need?

Teo Yu Siang and Interaction Design Foundation.

Poder acceder a los tours de Granada de forma económica, para poder aprender de la ciudad gracias a ellos.

INSIGHTS

How can I help the user?

- Aumentando la disponibilidad de guías en horas punta
- Ofreciendo tours en varios idiomas
- Ofreciendo tours accesibles para personas con problemas
- Ofreciendo tours económicos/gratuitos