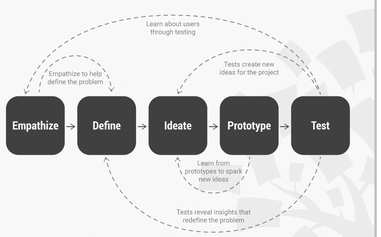
Empathy Map

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)

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS



INTERACTION-DESIGN.ORG

+ Info

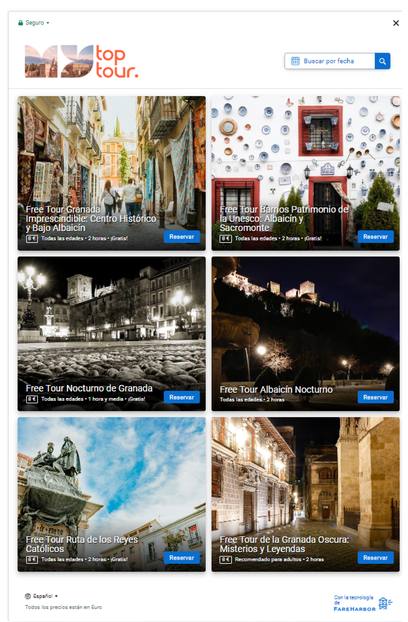
- Rikke Friis, Teo Yu Siang (2021) **Empathy Map: Why and How to Use It.** Interaction Design Foundation https://www.interaction-design.org/literature/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it
- **Empathize**, Interaction Design Foundation https://www.interaction-design.org/literature/topics/empathize
- 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

(Customer) Empathy Map

My experience

Explain with your words your experience

Agustín: mi experiencia con la página no ha sido muy buena había muchas cosas que no entendía porque no estaba en español cuando iba a reservar una fecha, menos mal que he podido hablar con ellos y me lo han hecho ellos, espero que merezca la pena.



Customer Empathy Map: FreeTour

THINK & FEEL

¿Dónde puedo ir por Granada?
¿Cuánto cuesta?
¿Qué se visita?
¿Cuándo puedo hacerlo?

La reserva es algo confusa.
Los precios no concuerdan.

La página inicial es muy intuitiva y "fácil dejarse llevar".
Al hacer la reserva me siento confuso y no sé cómo continuar no está en mi idioma.
Me incomoda el asistente por chat.
Me resulta incrédulo los comentarios da lugar a no fiarme mucho y más siendo gratis.

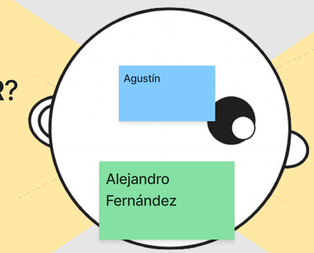
EAR?

Es un servicio idóneo para reservar tours por Granada

Mucha gente dice que está muy bien y que no hay que pagar

Los tours privados son algo caros

Es ideal para hacer viajes familiares y con amigos



SEE

Hay muchos botones encima de otro y me ponen nervioso

Se ven muy amigables los monitores.

Algunos profesores que conozco la usan

Parece que la gente puede dejar opiniones

SAY & DO

Viendo un poco la página se ve muy fácil de utilizar y con buenos tours.

Voy a echarle un ojo para apuntarme yo también a ver que pasa.

Llama al soporte para que le ayuden a reservar fecha porque no entiende.

PAIN

Obstacles, difficulties

No tienen la oferta de tours que me gustaría

No tienen más planes

Es algo caro y confuso

Yo no sé inglés, cómo reservo una fecha, no me entero de nada.

GAIN

Benefits, goals, get success

Al fin al cabo te entretienes y no hace falta llevar dinero encima.

Puedes ir de tour por Granada de una forma sencilla

Si vas con amigos puede ser una experiencia bonita

Puedo desconectar de la carrera dándome un paseo por Granada y puedo conocer gente que haya haciendo el mismo tour