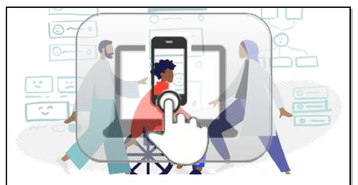
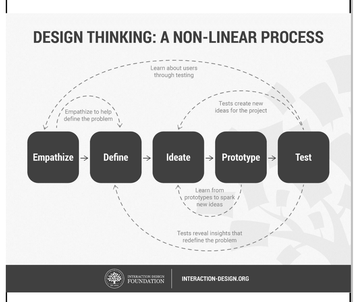


Empathy Map

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

(Customer) Empathy Map

My experience

Explain with your words your experience

Yo no conocía el Tablao Flamenco hasta que empecé ésta práctica. Cuando lo ví me pareció un evento interesante con el que podré rellenar tiempo muerto algún día. Pero no es una de mis prioridades asistir.

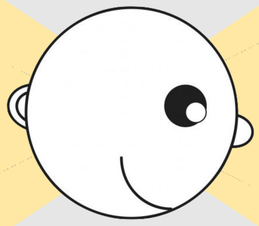
Customer Empathy Map: case study TOURIST GUIDE

PENSAMIENTOS Y SENTIMIENTOS

- Preocupa el precio
- El tiempo
- No ha realizado nunca ski o snow
- Teme un poco caerse
- Quiere aventurarse, hacer algo distinto con sus amigos
- ¿Podrá subir con su coche? (no tiene cadenas)
- ¿Podrán ir principiantes?
- ¿Necesitaré un profesor?

OYE

- Personas hablando sobre el dinero han gastado en la sierra durante el fin de semana
- Merece la pena el dinero por la experiencia
- Compañeros de trabajo subieron la semana anterior



VE

- Ha nevado mucho en la Sierra durante el fin de semana anterior
- Varios anuncios sobre descuentos para alquiler de material y forfait

DICE Y HACE

- Se apunta
- Se lo propone a gente de su entorno
- Ve tutoriales online
- Se informa sobre el tema

DOLOR

- Para disfrutarlo al máximo, tiene que haber una buena época de nieve para que haya muchas pistas abiertas
- Atreverse a hacer una actividad que requiere mucha destreza y habilidad, no sabe si se le dará bien
- Necesitará buen equipamiento, lo cual se traduce en elevado gasto

GANANCIAS

- Diversión y satisfacción
- Nuevas experiencias
- Emoción y adrenalina
- Nuevas amistades
- Descuentos para próximas actividades

Proyecto:

Necesidades

Nuestros usuarios necesitan o desean...

Dolores ← → Motivadores

- Evitar tener que preocuparse por transporte — raulfloren
- Hacer deportes es más llevadero si se hace con gente — raulfloren
- Organizar la actividad y reunir gente — Jesús
- Conocer el material de la actividad, su uso y manteniemiento — raulfloren
- Conocer gente con los mismos gustos — raulfloren

Propósito

Este proyecto vale la pena porque nuestra misión es...

- Seguridad, es mas seguro realizar actividades con más personas — Jesús
- Fomentar actividades — Jesús
- Inclusión y diversidad — Jesús
- Conectar gente — Jesús
- Conservación del medio ambiente — Jesús

Objetivos

Lo que queremos lograr como organización es...

Largo plazo ← → Corto plazo

- Crear una comunidad de gente que se pueda reunir y hacer actividades que les guste — Jesús
- Fomentar el deporte — raulfloren
- Conectar a la gente, mejorar las relaciones, hacer un equipo, salir con amigos y conectar con la naturaleza — raulfloren

USUARIOS

ORGANIZACIÓN

Acciones

Buscamos que los usuarios realicen las siguientes acciones concretas:

- Especificar actividades favoritas — Jesús
- Participar en las actividades — raulfloren
- Proponer nuevas actividades — raulfloren
- Invitar a sus amigos — raulfloren
- Aportar experiencias a nuevos usuarios — raulfloren

Métricas

Mediremos el éxito del proyecto a través de los siguientes indicadores:

- Usuarios registrados — Jesús
- Variedad de actividades — Jesús
- Cantidad de actividades realizadas — Jesús