

10/5

어떻게 하면 인간 중심적

공감지도 (map)

Empathy Mapping

(사용자)

1. see? = websites, magazines, environment

2. say and do?

= Appearance, Attitude in public.

3. Hear? = what friend say / family say

4. Think and feel?

5. Pains

6. Goals

→ wants/needs measure of success goals.

예시

사용자 = 40대 주부, 커리어 9번

(딸 1, 아들)

↓
중학생

'아', '엄마' => ? ? 외자가 방가졌나 (say).

(1) 딸 다쳤는지? (감정적).

(2) 여자 얼마나 방가졌는지.

(어떤 이유로 방가졌는지?)

↓

가이 자 또 사귀어야 하나?

[이런이 여자 이상하다고 생각하는 법에 대한

것에 대한 죄책감.

나 남편에게 왜 안사랑하고 책망? 된

것만.

5. Pains - Fears, Frustrations, obstacles.

애전카페 소비자

↳ 가볼사람 VS 안가볼사람 사용자.

see = 1. 개사료 3. 장난감

3. 놀이기구 4. 개집 5. 강아지, 인형.

6. 개.

say and do?

1. 한잔이 / 라주에 먹바?

2. 언제쯤 4살들의 수모가 많나?

3. 개가 많으면 개새가 심할텐데, 어떻게 관리 하나?

4. 간혹 고양이가 있기도 하고 개를 기르는 양육인

사육인 어떻게 하나?

5. 훈련도 시켜주나?

6. 개와 사람의 눈은 보는 색이 다르고 시점의 높이로 다름. 전반적인 분위기를 누워주?

Hear? 1. 애전카페에 부대시 받기는 기분도 내가 사기 해줄게.

2. 알레르기 있으면 고생한다.

think and feel?

1. 개가 평소 놀다가서거나 식사하는 특성이 개와 있는데 그걸 지켜줄까?

2. 개가 낯선 환경에서 잘 적응할까?

3. 팬데믹 라운 개들과 싸워서 다치는 것이 아냐? (아직서 안습을 가?)

④ 나는 어떤 어떨지?

★ 양쪽쪽

나 내가 사람 두두?

(나 자신 사람)

저와나 = 나 자신 사람 보면 맞는다.

사용자 = 로봇 카페: 두사람.

홍대 가로수길, 테라라.

① see = 학생, 학생 (방과후) 학생 교육.

학생도, 로봇, 아이디어 맨 같은 피커, 세팅
로봇, 드론.

② say and do?

나 로봇 수업, 키트 판매? 로봇 대회에
참가? 드론 사용법을 알려주어야 할지?

③ think and do?

나 로봇을 어떻게 만들지 생각!
복잡하게 해서 관계를 어떻게?

딱딱하고 인공지능의 분위기를 느껴볼지, 뭐지?

아니면 로봇이 되어서 가다가 똑똑스럽게

정리하고 드론을

수요일 내치 수업

나 호스트 = 오늘 현대웅 경기

mapping = 관련 비용

↓
수요일에 큰 데리고

① 주전자

② 박광호

→ PPT나 내치 비용

과제

⇒ 관련의 슬라이드로 정리
기. 박광호 박광호 = 2로

나 이메일로 연락해서 자료 받기

AI는 기바오로
로봇 대회
가능?

수요일 수업

수요일 날 수업 안되나?

④ hear

나 박광호 로봇 내가 알려면,
이제 어떤 카페로 보러 가든

드론이 생각보다 많아서,
정규 같은거 퍼주는 게 보나 재밌네?
가게이 좀 바(바)는?

① Says - It generally highlights the problem set and focus upon what exactly a user is looking for.
→ 고객이 말하고 행동하는 것이 무엇인가?
↳ 고객이 다른 사람들 앞에서 자신을 어떻게 묘사하는가?
↳ 고객을 대화할 때 무슨 반대를 사용하는가?

② Does - It is used to jot down the observed user behavior while they were performing a set of different actions, 「여러가지 작업시 관찰되는 사용자의 행동」
↳ 고객이 다른 사람들과 공유할 때 어떤 정보를 분류하거나 생각하는가?

(What actions and behaviors did you notice?)

③ 고객이 보고 있는 것이 무엇인가?
「고객의 환경은 무엇과 비슷한가?
고객이 공공장소 또는 개인 장소에서 많은 시간을 보내고 있는가?」

= See

④ 고객에게 들은 것이 무엇인가?

고객이 대부분 사용하는 정보 채널은 무엇인가?
↳ 고객들이 영향을 받기 쉬운가?

⑥ Pain - It describes what their biggest frustrations are, what obstacles stand in their way and which risks might they fear to take?

「고객이 극복해야 할 장애물이 무엇인가?」

⑤ Feels - It collects the general human emotions like frustration or delight whichsoever is experienced by the interviewee (고객이 생각하고 느끼는 것이 무엇인가? 고객의 우선순위는 무엇인가? 고객에게 감정적인 반응을 일으키는 것은 무엇인가?)