

Empathy Map

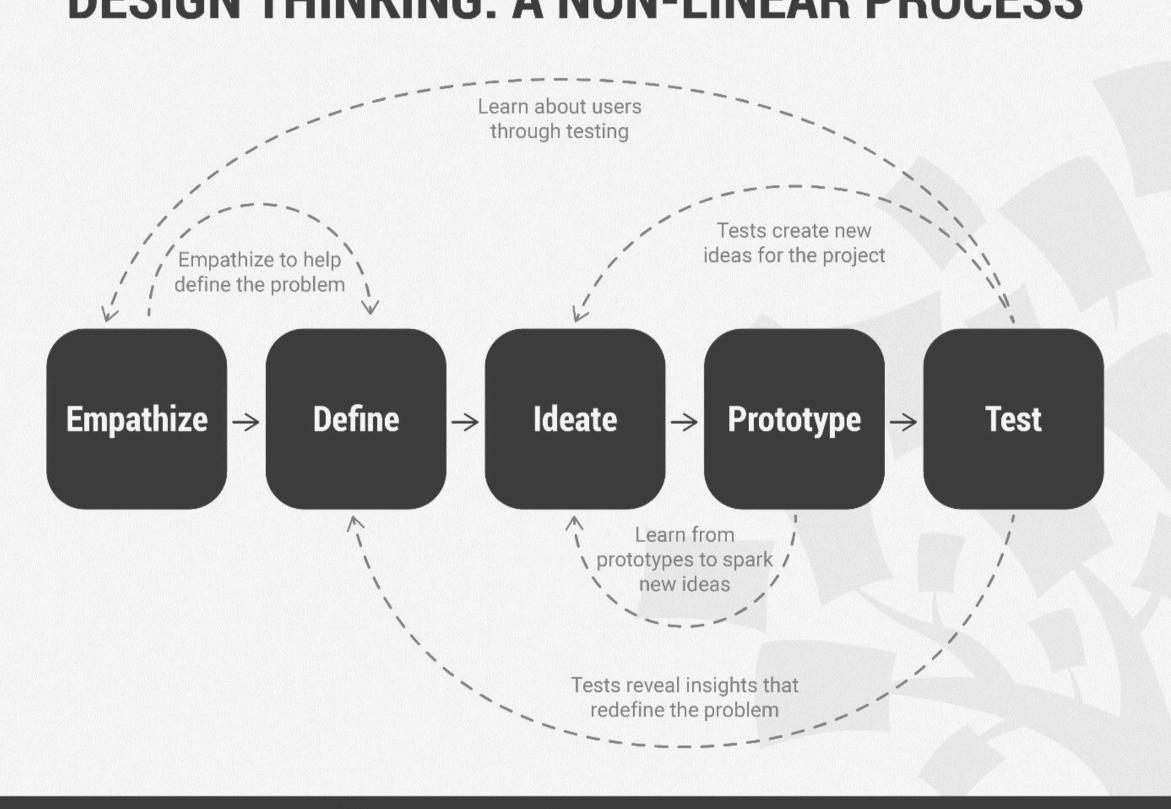
When you empathize you try to understand you users' perspective. Help to define the problem, and it can reflect an aggregation of multiple users: (based on design thinking method)

Template, DIU - Ethnographic analysis (30/01/2023) https://mgea.github.io/UX-DIU-Checklist/index.html

How to use the template

- Add your current personal experience (informal writing)
- Try to observe people and extract what's happening (SAY/DO/THINK/FEEL)
- Try to guess relevant information from this observation (NEEDS & INSIGHTS)

DESIGN THINKING: A NON-LINEAR PROCESS



- INTERACTION DESIGN FOUNDATION INTERACTION-DESIGN.ORG
- Rikke Friis, Teo Yu Siang (2021) Empathy Map:
 Why and How to Use It. Interaction Design
 Foundation https://www.interaction-design.org/
 Iiterature/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/DII

My experience

Explain with your words your experience

(Customer) Empathy Map

PAULA

Es un tipo de restaurantes a los que estoy acostumbrada a ir.

Me gusta que es una opción saludable y enriquecedora culturalmente hablando.

Me ha parecido un sitio muy pequeño

JOHAN

He tenido dificultades con el idioma.

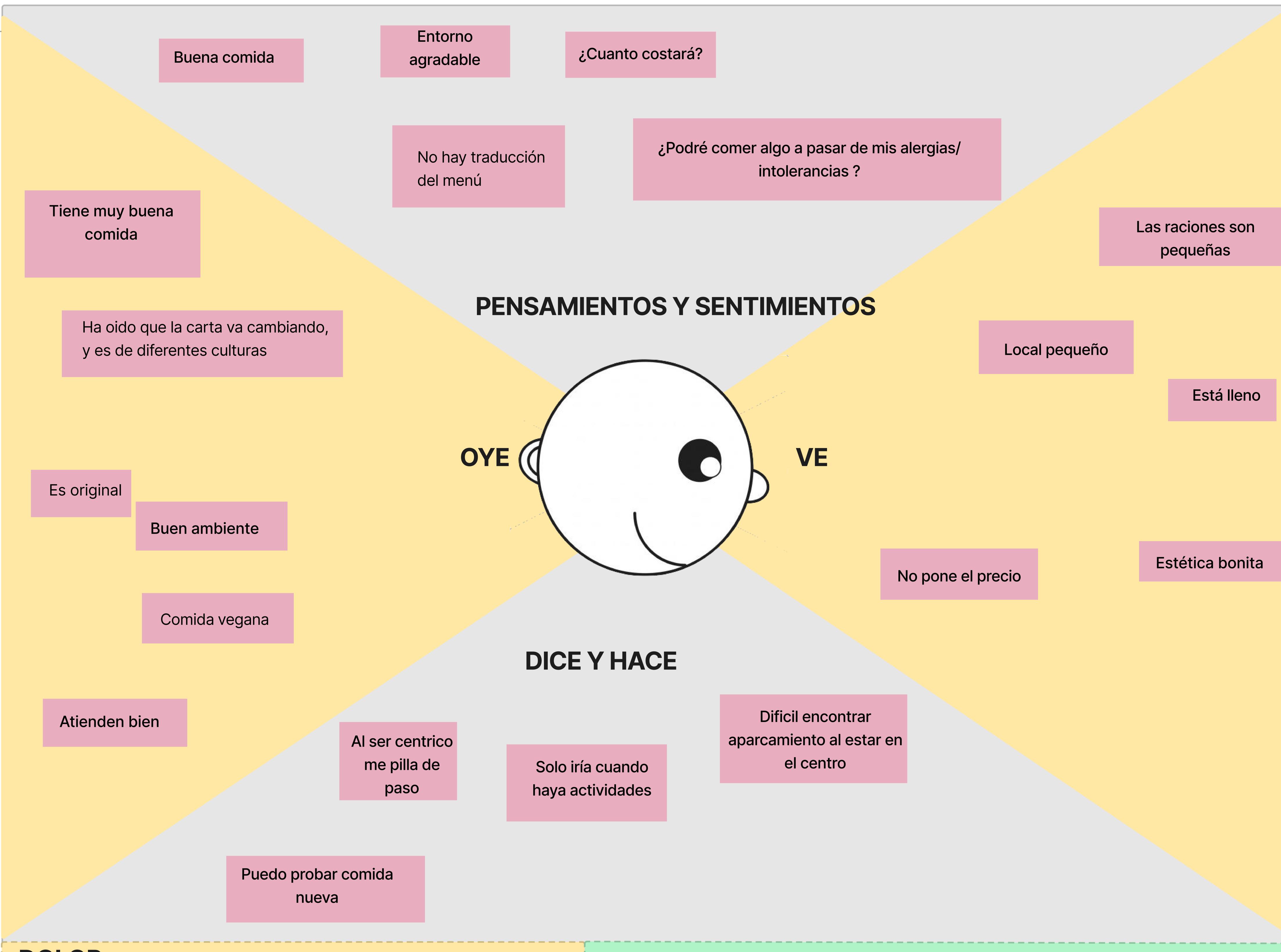
La gente me ha parecido agradable y
me ha gustado probar una nueva
gastronomía. A pesar, de no haber
podido encontrar como reservar.





<u>______</u>

Customer Empathy Map: case study Ir a la Goma (2025, Marzo)



DOLOR

Si un plato me gusta, no podré volverlo a pedir al ir cambiando el menú

Si no reservas, probablemente no tendrás sitio No contiene el precio

GANANCIAS

Pruebo gastronomías nuevas

Puedo tomarme algo mientras disfruto las actividades

Comidas saludables

Enrequecimiento cultural, las comidas la hace una persona que pertenece a dicha cultura, por lo que va a saber más que una persona que no.