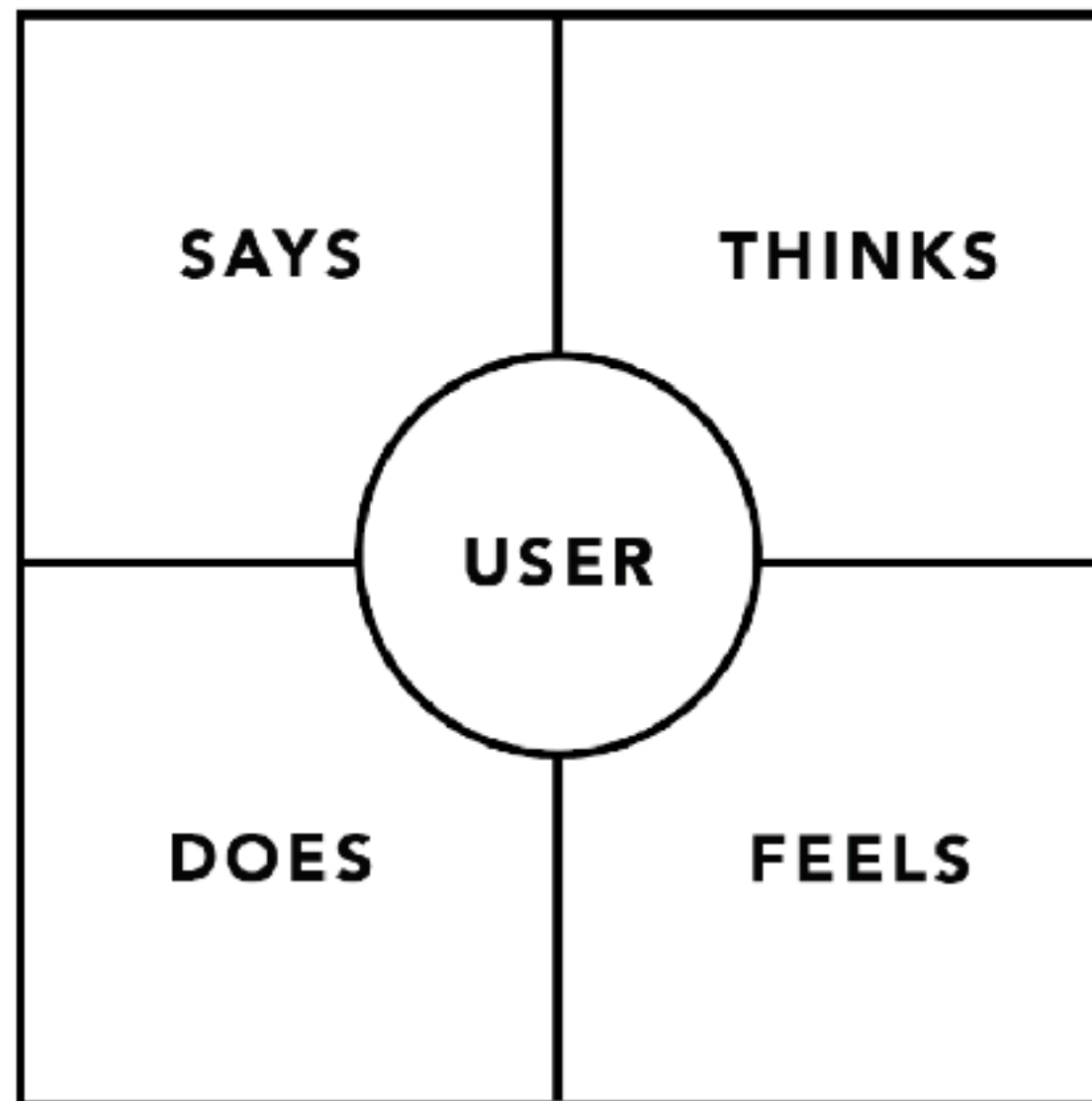


Empathy Maps

Mapas de Empatia

EMPATHY MAP



Empathy Maps / Mapas de empatia.

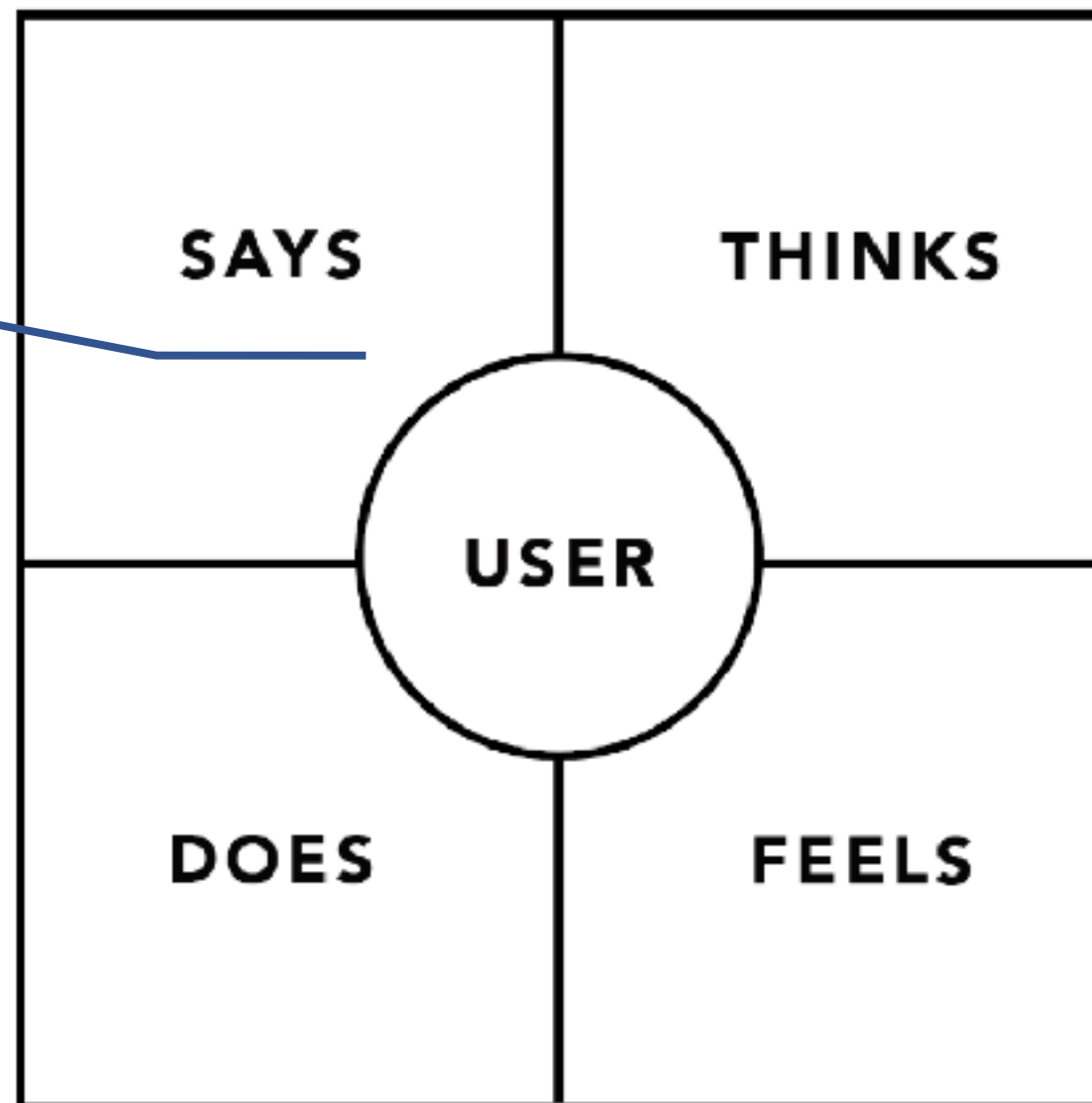
- A visualização das atitudes e comportamentos dos utilizadores num mapa ajuda os diversos designers de uma equipa a alinhar as soluções com aquilo que a Persona é.
- Ferramenta (que pode ser criada colaborativamente) que mostra o que sabemos sobre um determinado utilizador.

Contém aquilo
que o utilizador
diz em viva voz.

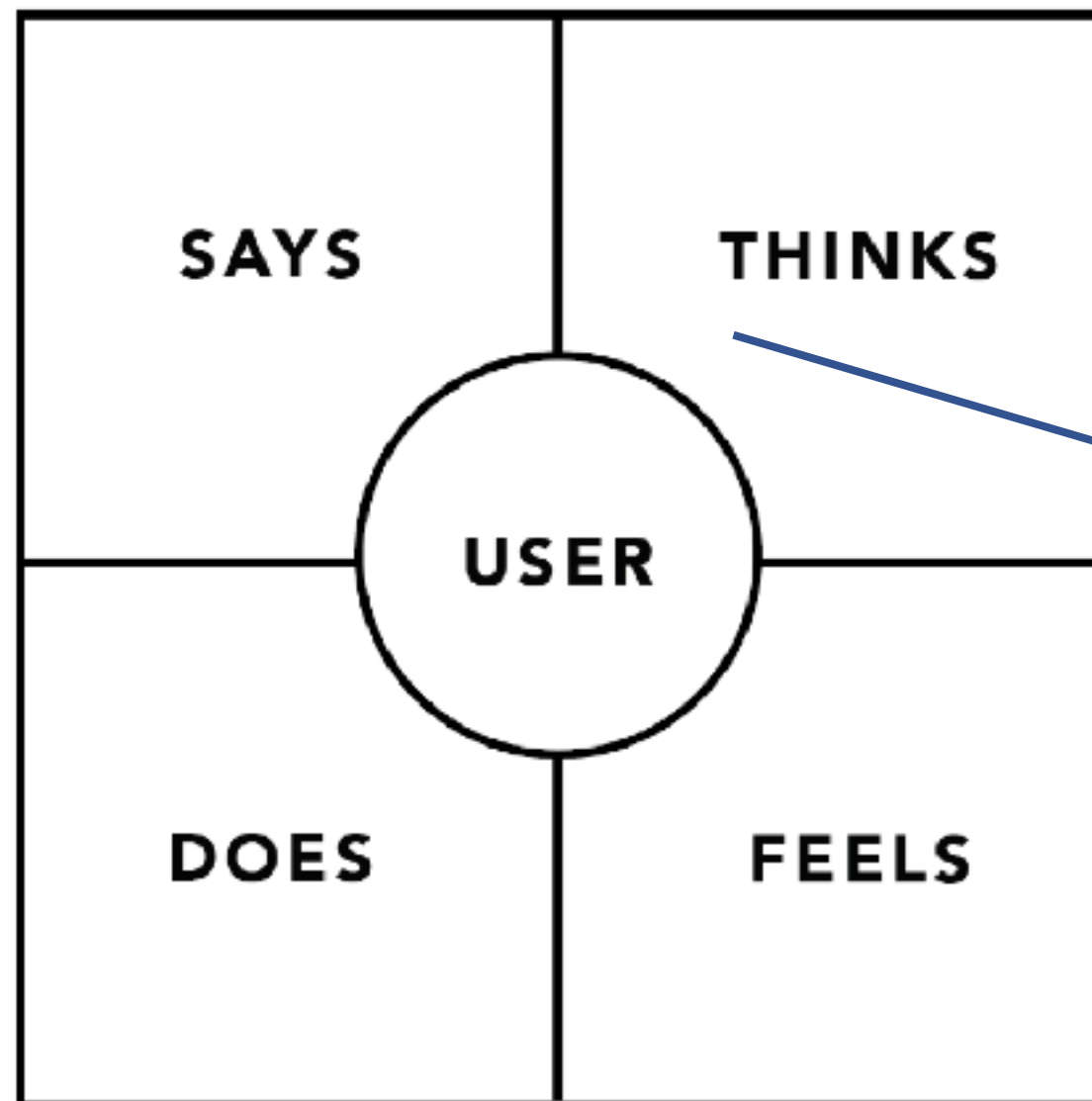
Normalmente
frases que são
óbtidas quando
se entrevista

eg “Eu quero
uma App bonita”

EMPATHY MAP



EMPATHY MAP

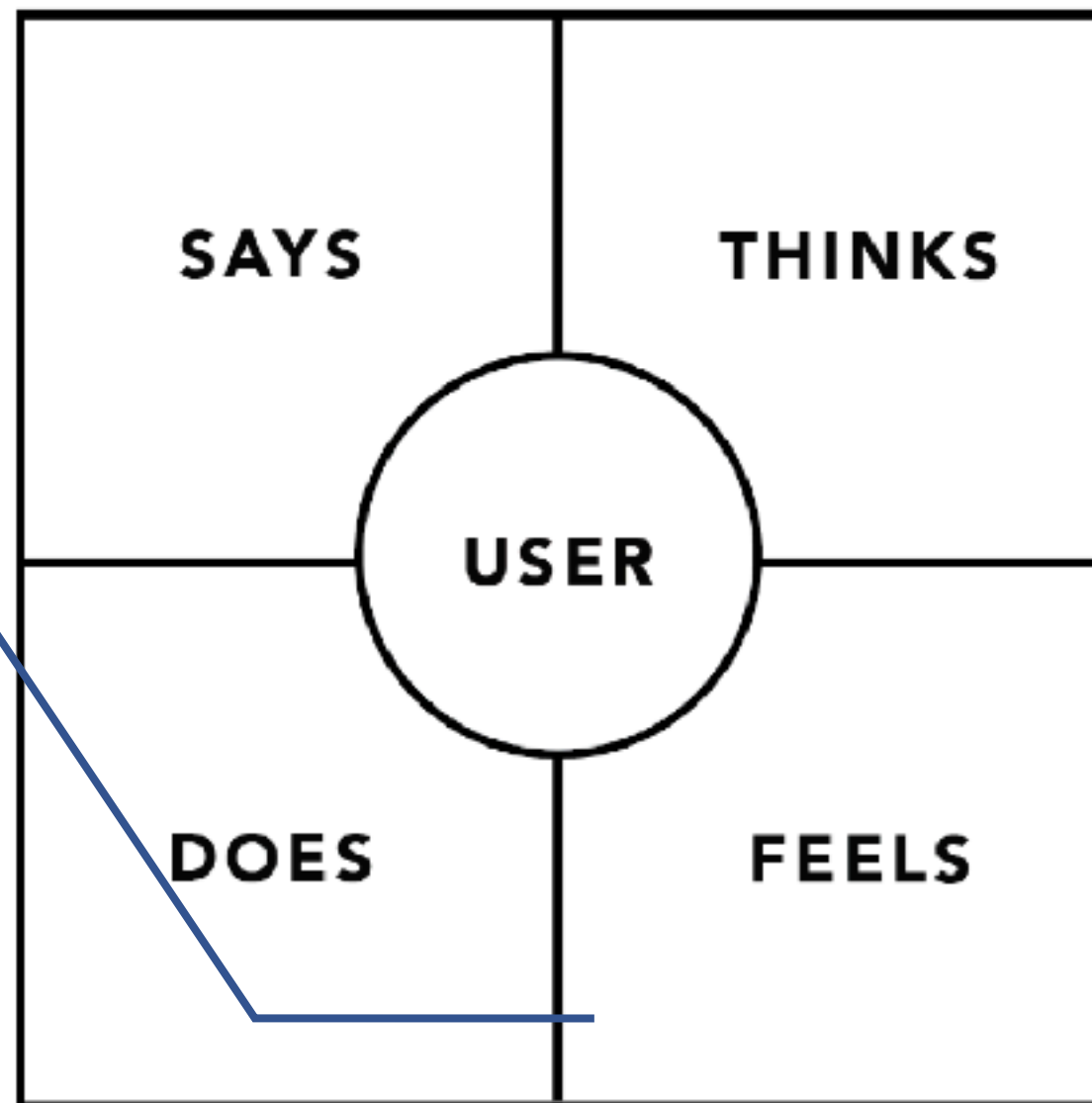


Contém aquilo que o utilizador poderá estar a pensar.

Aquando das entrevistas, o designer deve inferir o que o utilizador não está a verbalizar.

Pode acontecer que esta caixa seja muito semelhante à caixa do Says.

EMPATHY MAP

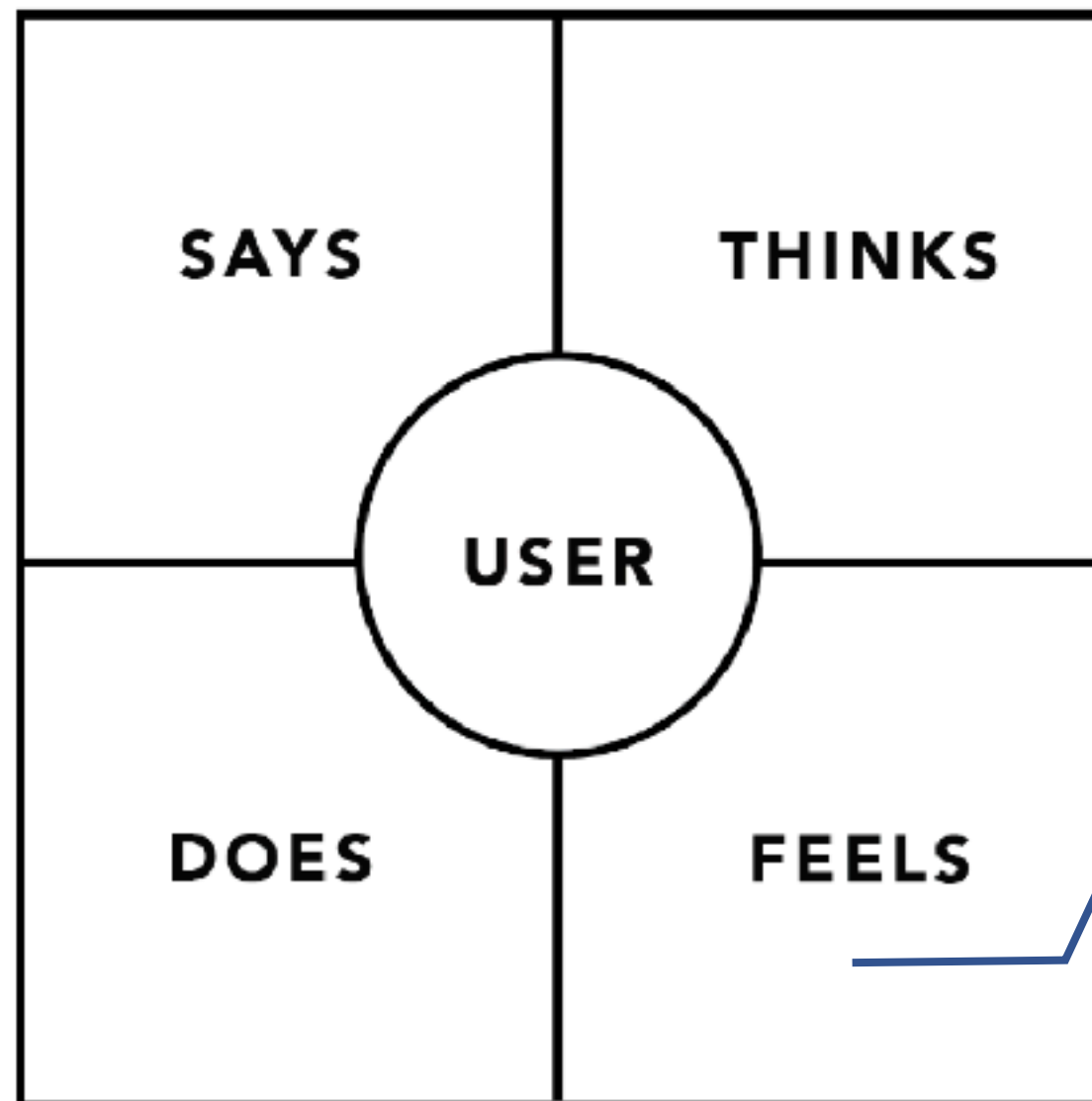


Este quadrante mostra comportamentos que foram observados no processo de pesquisa nos utilizadores:

eg:

- o utilizador faz refresh várias vezes à página web.
- o utilizador procura preços mais baratos noutro websites.

EMPATHY MAP



Este quadrante mostra o estado emocional do utilizador:

Está impaciente?
Irritado com o processo?
Ficou confuso com as opções?

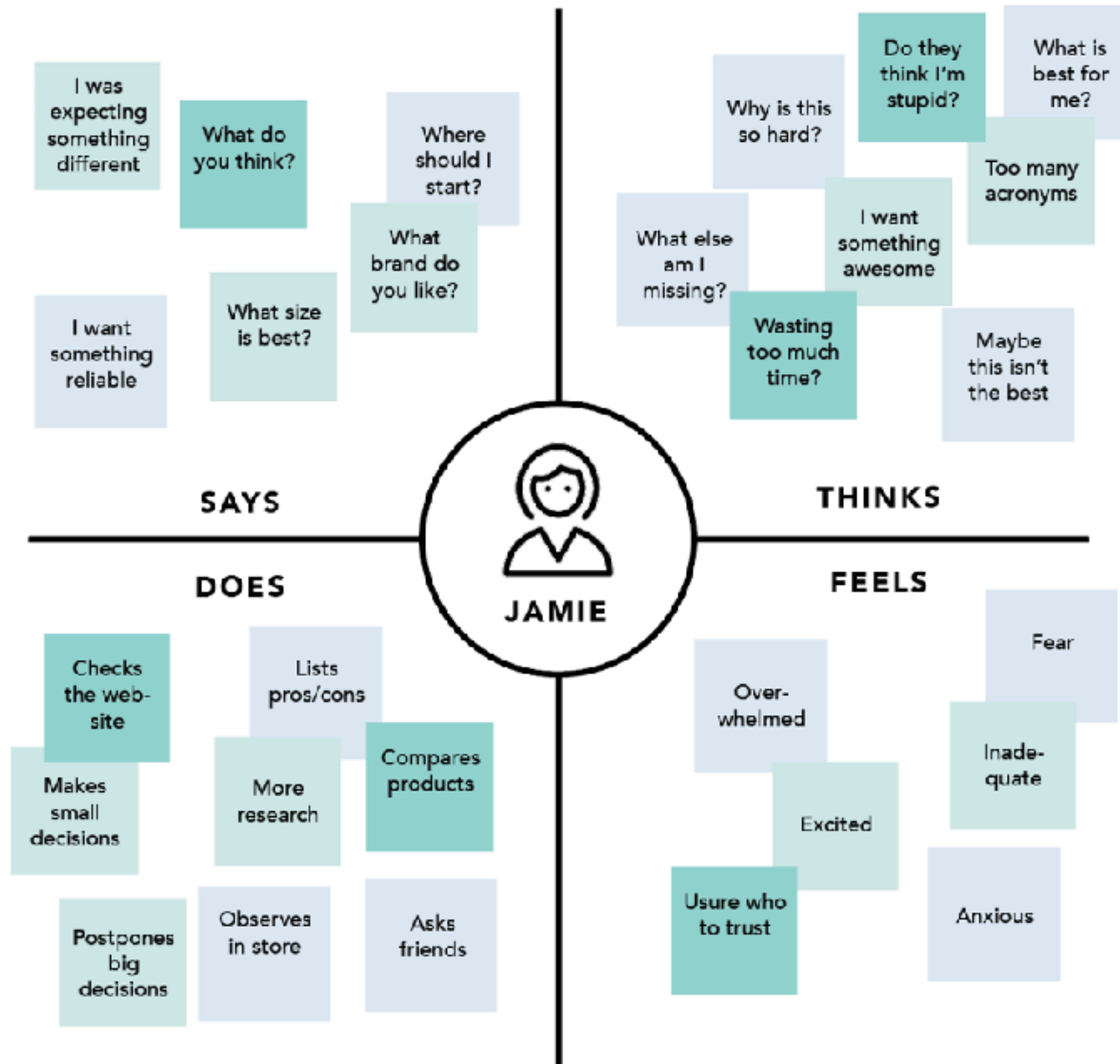
Notas sobre os Mapas de Empatia

- Estes mapas devem ser utilizados quando há dados qualitativos sobre os nossos utilizadores.
- Podem ser criados para cada utilizador ou para segmentos de utilizadores, mas não são substitutos para as Personas.

Utilizar estes mapas logo no princípio.

- São excelentes ferramentas para partilhar o conhecimento que a equipa tem sobre uma persona ou grupo. Permitem alinhar ideais.
- Devem no entanto ser atualizados à medida que o processo de design avança e novos dados sobre os utilizadores são recebidos.

EMPATHY MAP *Example (Buying a TV)*



SEEING

THINKING & FEELING

HEARING

SAYING

I want something that just works.

I don't want an extra suitcase and a million peripherals

So many to choose from on market. I'm confused!

My friend Jane said her \$1000 Sony camcorder it doesn't even work with her Mac

What the hell is a CODEC? I don't care, i just want to point and shoot!

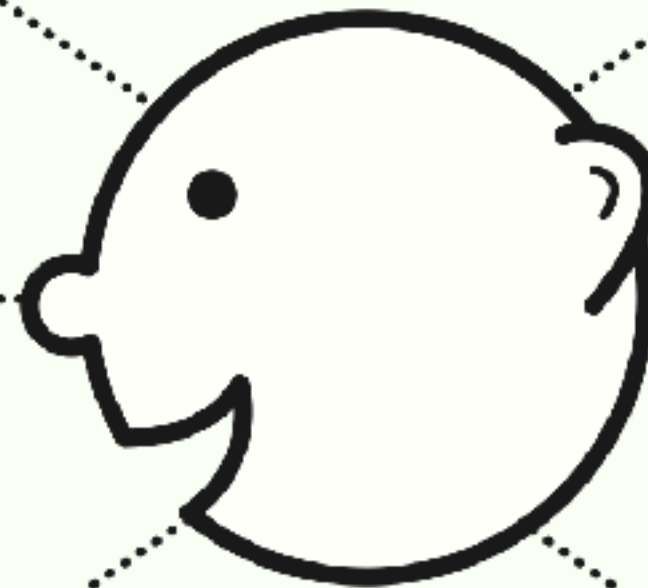
Dad's still nagging me to give him a copy of the home video from last xmas

name:

Charlie

background:

Budget-conscious
Non-technical
Consumer



<https://www.webwhiteboard.com/board/yb3zf3mu>

