

FORMAT EMPATHY MAP

Maak, op basis van de informatie die je in de empathize fase hebt verzameld, een empathy map van de doelgroep (de 'gebruiker') van het ontwerp dat je gaat maken: een interventie, tool, instrument, training, workshop, cursus, test, website, brochure, informatiecampagne, app, video, game, regeling, reglement, procedure, werkwijze, methode, etc. Vul onderstaand format in.

1. BASISINFORMATIE

Jouw naam:

Naam bedrijf/klant/opdrachtgever:

Globale omschrijving vraag, probleem of gewenste verbetering:

Soort personeelsinstrument dat je gaat ontwerpen:

Beoogde gebruiker/doelgroep van het ontwerp:

2. JOUW EMPATHY MAP

Vul steekwoorden, plak post-its, maak illustraties, of voeg afbeeldingen in op de negen vlakken

1. Wie is de gebruiker? · Waar woont hij/zij · Waar werkt hij/zij · Welke opleiding heeft hij/zij · Etc.	2. Wat doet de gebruiker? · Wat is zijn/haar taak/rol/functie? · Welke handelingen verricht hij/zij? · Wat moet hij/zij voor elkaar zien te krijgen · Wanneer is hij/zij succesvol? · Etc.	3. Wat ziet de gebruiker? · Hoe ziet zijn/haar directe omgeving er uit? · Wat voor objecten/apparaten/materialen bevinden zich daar? · Waar dienen die voor? · Welke mensen bevinden zich in zijn/haar omgeving? · Wat doen die mensen? · Etc.
4. What hoort de gebruiker? · Wie zijn zijn/haar collega's, klanten, relaties en vrienden? · Wat zeggen die tegen hem/haar? · Etc.	Voeg foto of illustratie van de beoogd gebruiker van het ontwerp in	5. Wat zegt de gebruiker? · Met welke mensen praat hij/zij? · Wat zegt hij/zij tegen die mensen? · Etc.
6. Wat denkt en voelt de gebruiker (pains)? · Waar baalt hij/zij van? · Wat zijn zijn/haar frustraties? · Wat zijn zijn/haar angsten? · Etc.	7. Wat denkt en voelt de gebruiker (gains)? · Waar wordt hij/zij blij van? · Wat motiveert men/haar? · Wat vindt hij/zij belangrijk? · Etc.	8. Wat gaat er door het ontwerp veranderen voor de gebruiker? · Wat doet hij/zij anders? · Wat ziet, hoort, zegt hij/zij anders? · Wat denkt, voelt hij/zij anders? · Wat kan, bereikt hij/zij anders? · Etc.