Empathy map

Datum / Auteur / Onderwerp:

Ga in de schoenen staan van....

Goal

1. voor WIE doen we dit?
Wie is de persoon die we willen begrijpen?
In welke situatie bevinden ze zich?
Wat is hun rol in de situatie?

2. Wat moeten ze doen?
Wat moeten ze anders doen?
Wat willen of moeten ze gedaan krijgen?
Welke beslissing(en) moeten ze nemen?
Hoe weten we dat ze succesvol waren?

7. Wat denken en voelen ze??

FRUSTRATIES
Wat zijn hun angsten, frustraties en zorgen?

WENSEN
Wat zijn hun wensen, behoeften, hoop en dromen

Welke andere gedachten en gevoelens zouden hun gedrag kunnen motiveren?

3. Wat zien ze?
Wat zien ze op de markt?
Wat zien ze in hun directe omgeving?
Wat zien ze anderen doen?
Wat kijken en lezen ze?

4. Wat zeggen ze?
Wat hebben we ze horen zeggen?
Wat kunnen we ons voorstellen dat ze zeggen?

5. Wat doen ze?
Wat doen ze vandaag?
Welk gedrag nemen we waar?
Wat kunnen we ons voorstellen dat ze doen?

6. Wat horen ze?
Wat horen ze anderen zeggen?
Wat horen ze van vrienden?
Wat horen ze van collega's?
Wat horen ze uit de tweede hand?