

Empatiakartta on työkalu, jonka avulla voit ymmärtää, miten ihmiset (kuten asiakkaat, potilaat, työntekijät, kävijät tai käyttäjät), joita asia, jonka äärellä työskentelette, tämän kokevat. Siinä keskitytään projektin kannalta keskeisten ihmisten ajatuksiin, tunteisiin ja käyttäytymiseen, ja antaa yleisnäkyvän heidän näkökulmastaan.

Mitä saitte selville siitä, mitä projektinne aiheeseen liittyvää ihmiset näkevät ja kuulevat?

Mitä ihmiset, joita asia koskee, näkevät kun he käyttävät palvelua tai ovat vuorovaikutuksessa palvelun, tuotteen tai muun ratkaisun kanssa, jota projektissanne kehitetään? Mitä he huomaavat fyysisessä palveluympäristössä, ihmisissä, käyttämissään digitaalisissa ratkaisuissa (verkkosivustot, sovellukset jne.) jne.? Mitä he kuulevat palveluntarjoajilta, muilta asiakkailta tai muilta ihmisiltä, kuten ystäviltä tai perheenjäseniltä? Kuulevatko he palvelussa selkeitä ohjeita, ymmärrettäviä sanoja vai hämmentävää jargonia? Kuulevatko he muilta käyttäjiltä tai asiakkailta tukea tai valituksia? Kuka vaikuttaa heihin?

Mitä saitte selville siitä, mitä projektinne aiheeseen liittyvää ihmiset sanovat ja tekevät?

Mitä ihmiset ilmaisevat palvelusta tai muusta ratkaisusta? Mitä käyttäjät kertovat kokemuksistaan tuotteesta? Viestivätkö he tarpeista, turhautumisesta tai parannusehdotuksista? Ilmaisevatko he huolenaiheita, tyytyväisyyttä tai turhautumista? Miten ihmiset ovat vuorovaikutuksessa tuotteiden kanssa tai käyttäytyvät palvelussa? Käyttävätkö he tuotteita helposti, tekevätkö he virheitä vai välttelevätkö he tiettyjä ominaisuuksia? Noudattavatko he ohjeita, kyselevätkö he vai eivätkö he ole kiinnostuneita palvelusta?

Mitä saitte selville siitä, mitä projektinne aiheeseen liittyvää ihmiset ajattelevat ja tuntevat?

Mitä ihmiset tuntevat, kun he käyttävät palvelua tai tuotetta? Ovatko he ahdistuneita, turhautuneita, hämmentyneitä vai rauhoittuneita? Tuntevatko he itsensä voimaantuneiksi, iloisiksi tai positiivisesti yllättyneiksi? Mikä saa heidät tuntemaan näin?

Mitkä asiat ilahduttavat ja yllätävät heitä positiivisesti, mitkä asiat ärsyttävät ja turhauttavat?

Mitä vaikeuksia ja haasteita ihmiset kohtaavat käyttäessään palvelua tai tuotetta? Miksi he käyttävät palvelua tai tuotetta - mitä he yrittävät saavuttaa (esimerkiksi mukavuutta, mielihyvää, elämän helpottamista jollakin tavalla jne.)?

Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi empatiakartan perusteella ja kenen pitäisi tehdä mitä? Miksi?

Kuka tekee mitä tiimissämme, jotta voimme jatkaa projektiamme siten, että otamme mukaan empatiakartasta saamamme opit? Mitä tiedämme nyt, mitä emme tienneet aiemmin? Mitä emme vielä tiedä ja miten voisimme täyttää tämän tietovajeen? Mitä meidän pitäisi tehdä seuraavaksi?