

Modèle d'Empathy Map : Comprendre votre utilisateur

Instructions d'utilisation

- Identifiez un persona spécifique avant de commencer l'exercice.
- Utilisez des post-its de couleurs différentes pour chaque quadrant.
- Basez vos réflexions sur des données réelles (entretiens, observations) plutôt que sur des suppositions.
- Travaillez en équipe pluridisciplinaire pour croiser les perspectives.

Les 4 quadrants de l'empathie

- Dit (Says) : Notez les citations directes et ce que l'utilisateur exprime ouvertement lors des échanges.
- Pense (Thinks) : Identifiez ce qui occupe l'esprit de l'utilisateur, ses motivations cachées et ses réflexions non formulées.
- Fait (Does) : Listez les actions concrètes, les comportements observés et les habitudes de l'utilisateur.
- Ressent (Feels) : Capturez l'état émotionnel, les peurs, les frustrations et les aspirations profondes.

Synthèse des besoins

- Douleurs (Pains) : Quels sont les obstacles, les risques ou les frustrations qui empêchent l'utilisateur d'atteindre ses objectifs ?
- Gains (Gains) : Quels sont les résultats souhaités, les bénéfices attendus et les critères de succès pour l'utilisateur ?

Conseils pour réussir votre atelier

- Ne cherchez pas la perfection : l'empathy map est un document vivant qui évolue avec vos recherches.
- Restez empathique : évitez de juger les comportements, cherchez simplement à les comprendre.
- Synthétisez : regroupez les idées similaires pour dégager des tendances fortes.
- Utilisez les résultats pour orienter vos prochaines étapes de conception ou de stratégie.