

Activity #2 Empathy Mapping:

—Please write *D · A · P · W and share them in your group

Empathy Map

Do

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

*DO

Actions users take when interacting with a product or system

Appeal

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

*APPEAL

Attractive and compelling features of a product that entice users

Pain

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

*PAIN POINTS

Challenges, frustrations, and obstacles faced by users using a product

Wants

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

//

*WANTS

Specific desires, preferences, and expectations of users for a product