

Empathy Map Canvas

GOAL



1 Avec qui nous identifions-nous ?

- Qui sont les personnes que nous voulons comprendre ?
- Dans quelle situation se trouvent-elles ?
- Quel est leur rôle dans cette situation ?



2 Que doivent-elles faire ?

- Que doivent-elles faire autrement ?
- Quelle(s) mission(s) doivent-elles accomplir ?
- Comment pouvons-nous savoir si leurs accomplissements ont été fructueux ?



3 Que voient-elles ?

- Que voient-elles de notre produit ou de notre service sur le marché ?
- Que voient-elles dans leur environnement direct ?
- Que voient-elles de ce qu'en disent et de ce que font les autres ?
- Que regardent-elles et que lisent-elles ?



6 Qu'entendent-elles ?

- Que disent les autres ?
- Que disent leurs amis ?
- Que disent leurs collègues ?
- Que dit le bouche-à-oreille ?



7 Que pensent-elles et que ressentent-elles ?

- Quelles sont leurs craintes, leurs frustrations et leurs inquiétudes ?
- Quels sont leurs souhaits, leurs besoins, leurs espoirs et leurs rêves ?



4 Que disent-elles ?

- Quelles paroles avons-nous entendu de leur part ?
- Que pouvons-nous imaginer qu'elles disent ?



5 Que font-elles ?

- Que font-elles aujourd'hui ?
- Quel comportement avons-nous observé ?
- Que pouvons-nous imaginer qu'elles font ?