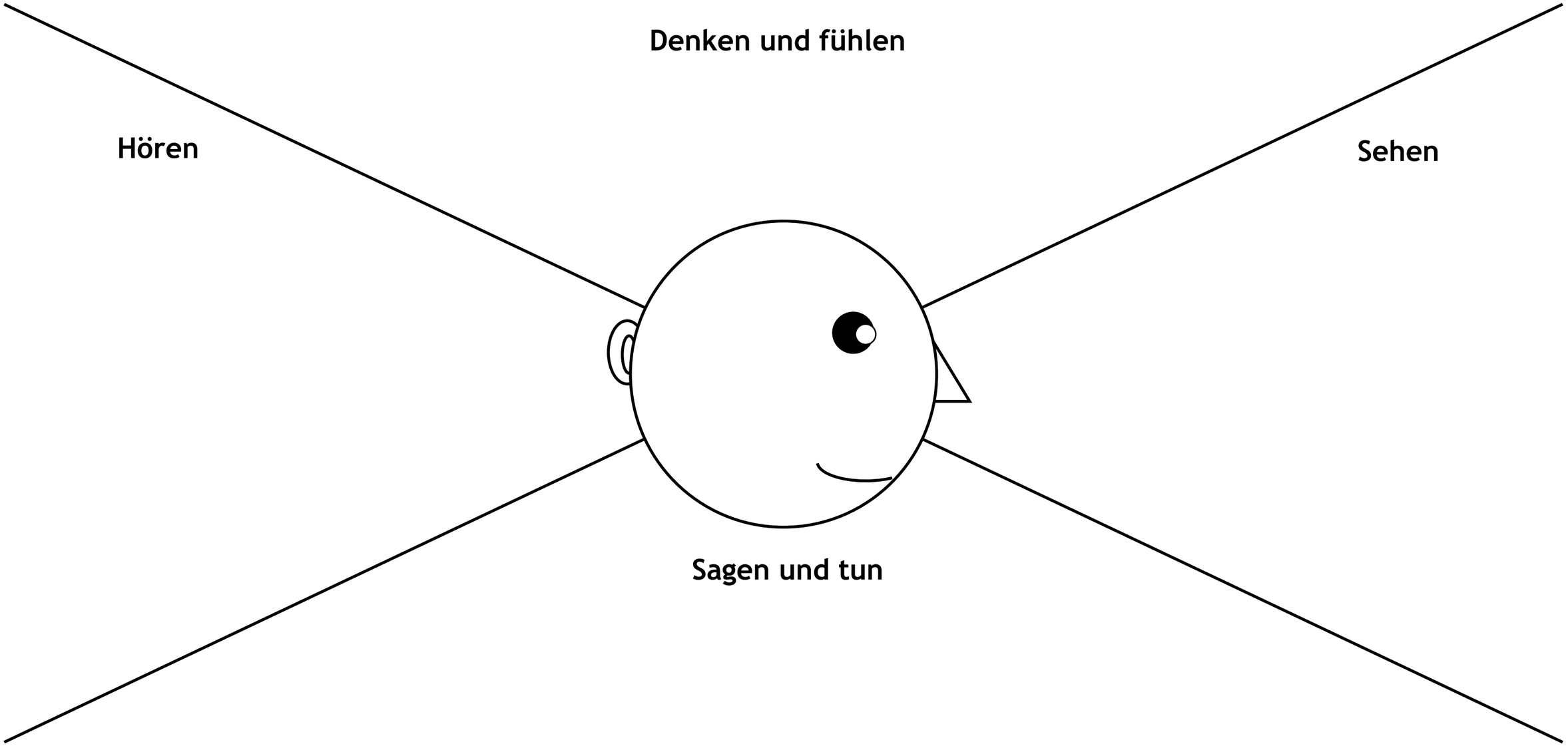
Empathiekarte

Projekt:	Erstellt von:	Datum: Iteration:



Pains/Frust	Gains/Lust

Empathiekarte

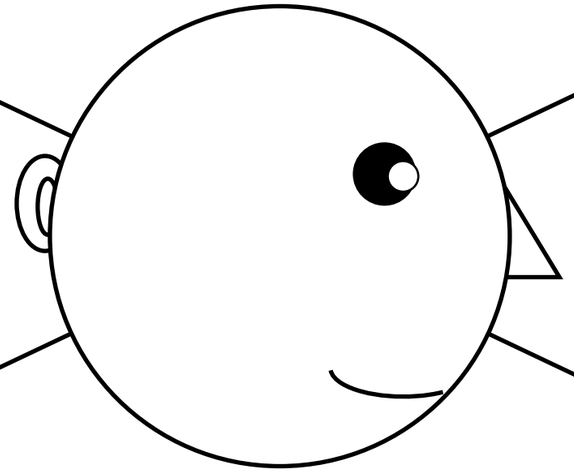
Projekt:	Erstellt von:	Datum: Iteration:

Denken und fühlen

Was denkt und fühlt der Nutzer/Kunde?

Welche Emotionen bewegen den Nutzer/Kunden?

Was denken die Nutzer/Kunden?



Hören

Was hört der Nutzer/Kunde?

Wer beeinflusst ihn?

Sehen

Was sieht der Nutzer/Kunde?

Wie sieht das Umfeld aus?

Sagen und tun

Was sagt der Nutzer/Kunde?

Was alles muss der Nutzer/Kunde machen?

Wo verhält sich der Nutzer/Kunde evtl. widersprüchlich

Pains/Frust

Welches sind die größten Probleme und Herausforderungen?

Gains/Lust

Welche Möglichkeiten und Vorteile existieren?