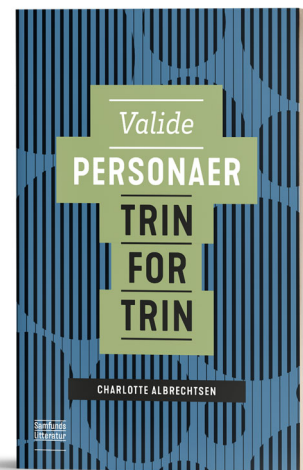


Samfunds Litteratur

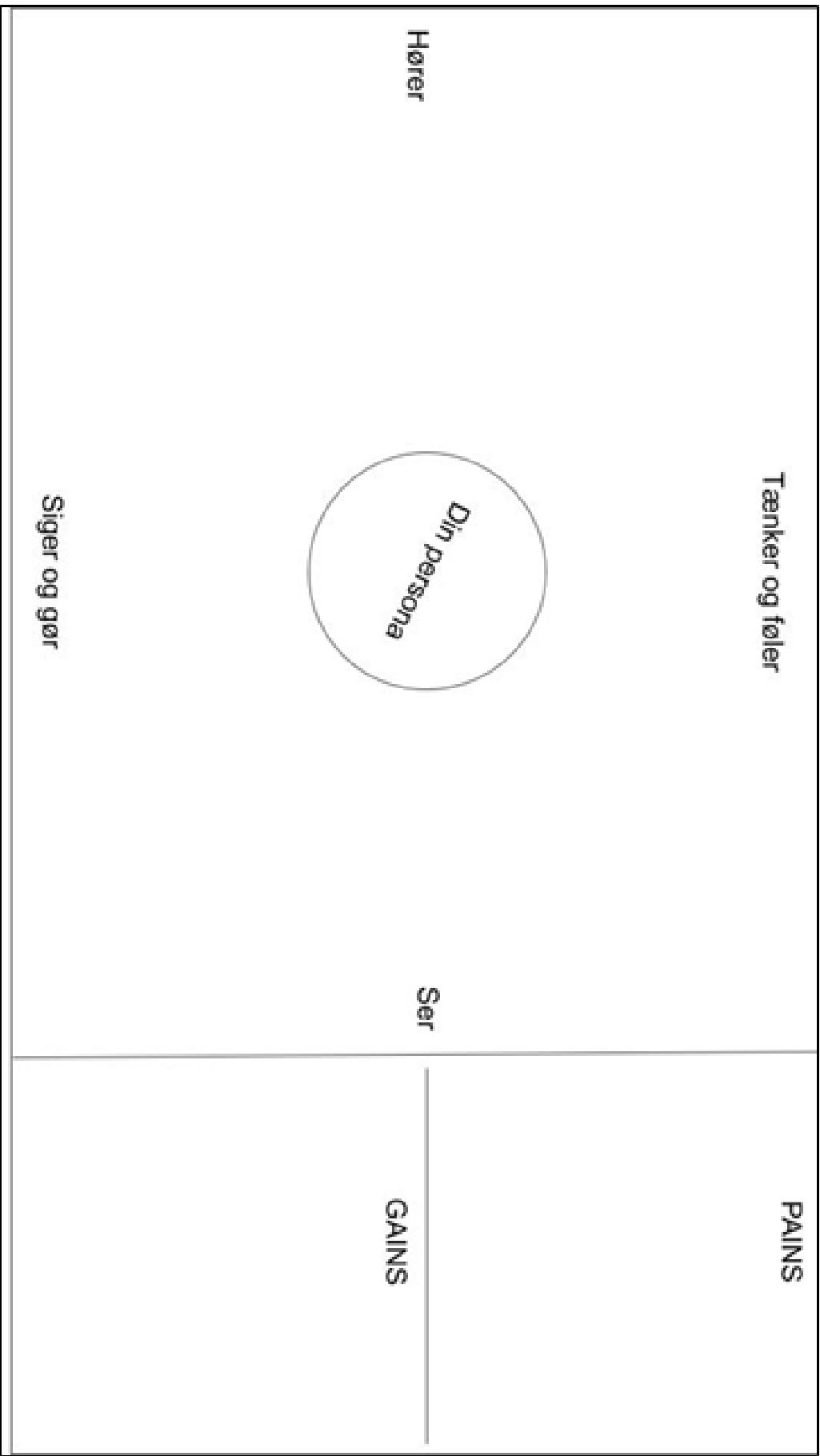


En mini-guide til at udforske personaers følelser, tanker og handlinger ved hjælp af et empatikort

Når du laver et empatikort, sætter du dig i din personas sted og kortlægger personaens oplevelse af et bestemt emne ved at bruge din empati. Ofte vil din personabeskrivelse allerede være fokuseret på et bestemt emne, og du kan bruge empatikortet til at udforske emnet nærmere.

Et empatikort består som regel af fire kategorier:

- Hvad tænker og føler personaen?
- Hvad ser personaen?
- Hvad siger og gør personaen?
- Hvad hører personaen?



Notér på empatikortet, hvad personaen tænker/føler, ser, siger/gør og hører om emnet.

Når du har udfyldt alle fire kategorier, kan du konkludere på dem ved at udkrystallisere, hvilke "gains" og "pains" personaen oplever i relation til emnet:

"Pains" dækker over personaens negative følelser, frustrationer, udfordringer og udækkede behov i relation til emnet.

"Gains" dækker over personaens positive følelser, fordele og uudnyttede potentialer i relation til emnet.

Du kan bruge din viden om personaens "pains" og "gains", når du udvikler produkter og services til personaen: Hvilke udfordringer skal produktet løse? Hvilke udækkede behov skal det imødekomme? Hvilke fordele hos personaen kan produktet drage nytte af? Hvilke positive følelser skal det forstærke?