

TOOLKIT

Mapa de Empatía

Traducción y contribución:



Juan Cruz Bruni

Method Expert - Innovation Team
Argentina



Valeria Cremona

Method Expert - Innovation Team
Argentina

[Get the latest version of this deck.](#)



INTRODUCCIÓN

¿Por qué hacemos esto?

Para reflexionar en equipo acerca del conocimiento que tenemos de nuestro usuario, y crear un entendimiento común acerca de sus objetivos y motivaciones.

INTRODUCCIÓN

¿Cuándo utilizar esta actividad?

Utiliza el Mapa de Empatía antes de tomar una decisión que impacte la experiencia del usuario.

INTRODUCCIÓN

Recuerda que
TÚ NO ERES EL
USUARIO

YO \neq
Usuario

INTRODUCCIÓN

El tiempo sugerido para esta actividad es de **30 minutos**, ¡pero tú decides!

- **Habla menos, escribe más.** Escribe o dibuja tus ideas en los stickies antes de contarlas. Durante las discusiones, captura los puntos clave en stickies y ponlos en la pared.
- **No hay ideas malas.** Empieza por lo grande. Recolecta las ideas de todos, agrupa y busca patrones. Identifica las grandes ideas.
- **Mantente enfocado en el usuario.** Cuenta historias acerca de tu usuario para mantenerlo como el foco de atención.
- **Todos participan.** Todos tienen un marcador y un block de stickies.
- **Mantén a todos atentos.** Evita conversaciones paralelas. Usa el “parking lot” para capturar puntos fuera del tema central.
- **Atente a los tiempos de la agenda.** Para lograr los objetivos necesitamos mantenernos dentro del plan.
- **Sí, y...** En lugar de descartar ideas, oblígate a construir sobre ellas.

Preparados...
Listos...
¡Ahora!

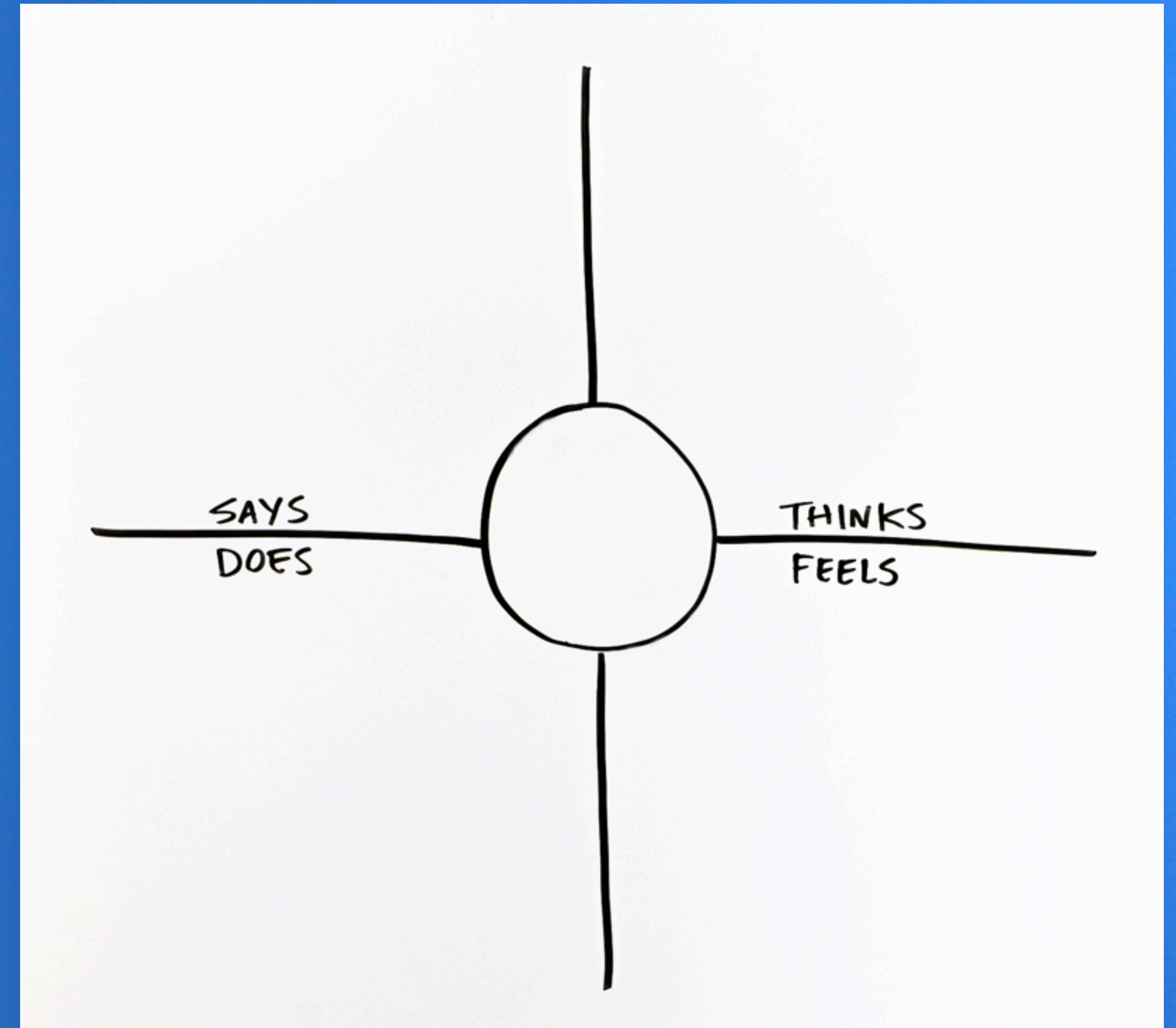
RECOLECTAR

Asegúrate que tus datos estén validados mediante la observación de tu usuario.
Si es posible, invita usuarios o sponsor users a participar.



SETTING UP

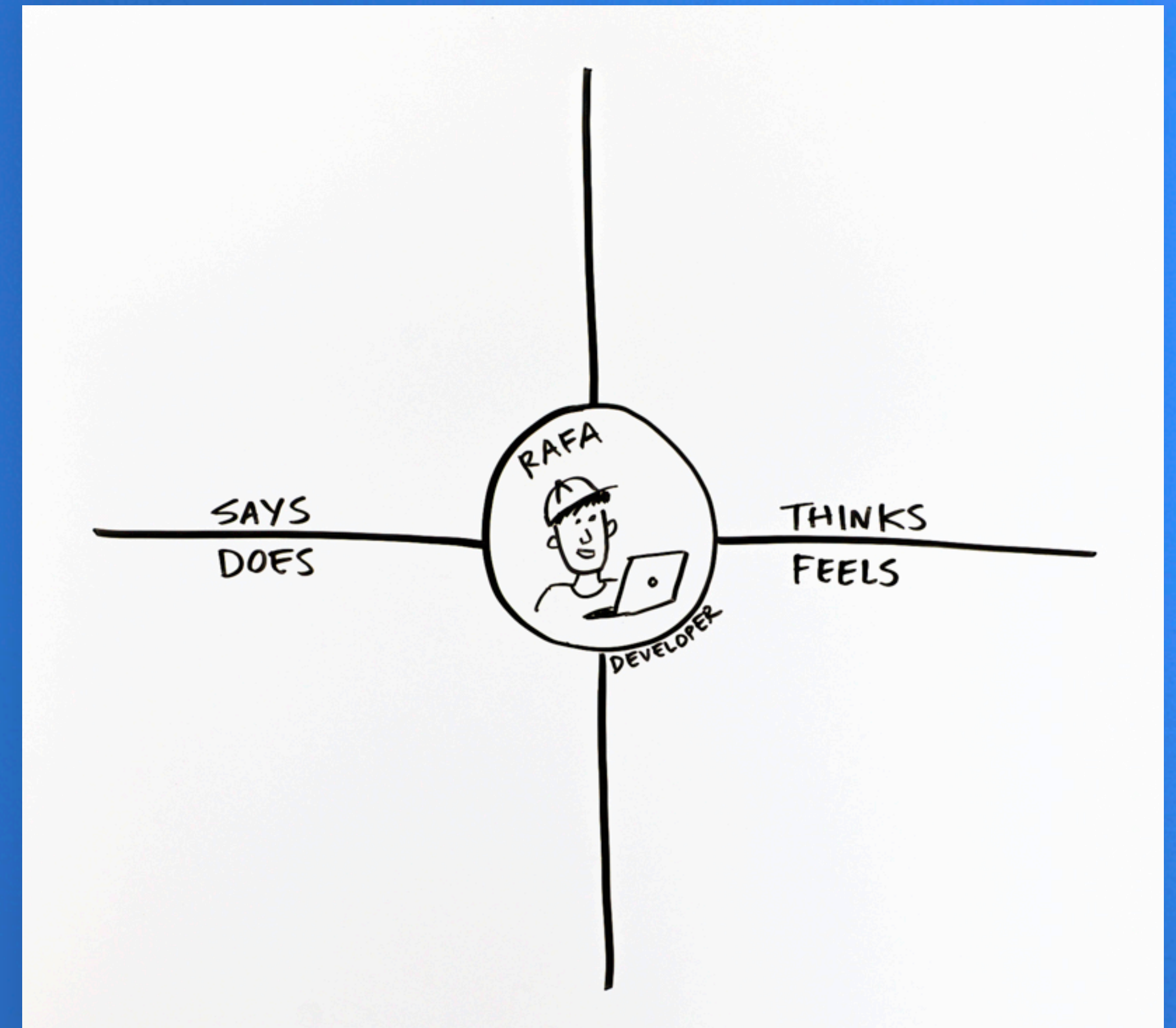
Dibuja una matriz y etiqueta los 4 cuadrantes: *dice, hace, piensa, y siente*.



SETTING UP

Haz un boceto de tu usuario o stakeholder en el centro.

Dale un nombre y añade una breve descripción de quién es y qué hace.



CAPTURAR OBSERVACIONES

Todos escriben lo que saben acerca del usuario.

Usen un sticky por observación y colóquenlo en el cuadrante apropiado.



AGRUPAR

En cada cuadrante, agrupen los stickies que se relacionen entre sí.



AGRUPAR

Imaginen cómo estos aspectos del usuario influyen sus necesidades.

¿Puedes imaginarte a ti mismo en sus zapatos?



TOOLKIT

Mapa de Empatía