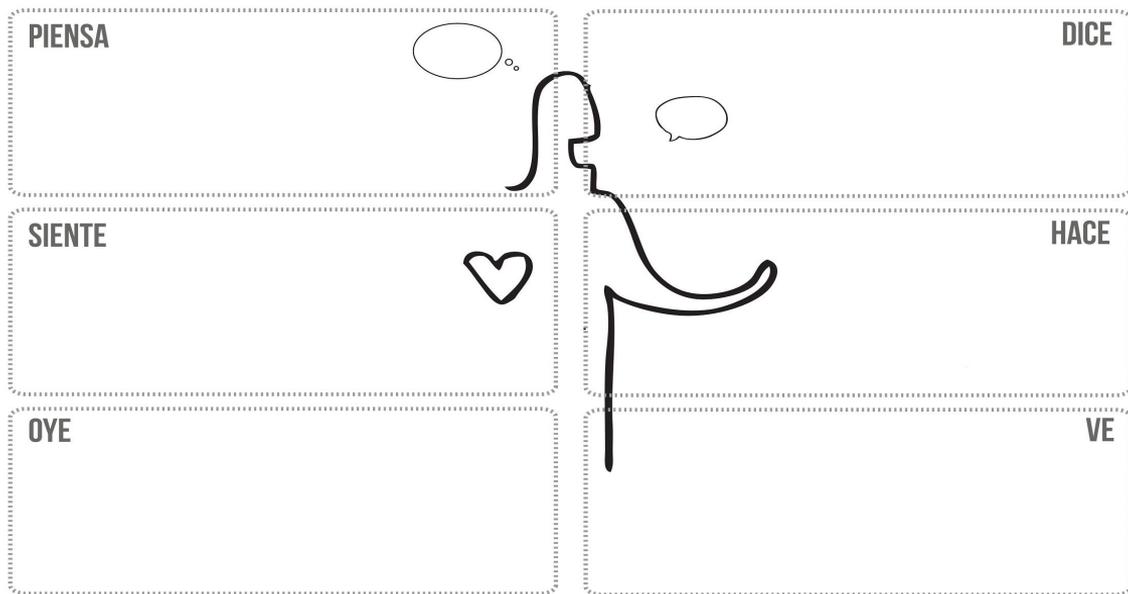


MAPA DE EMPATÍA.



¿Qué es?

El mapa de empatía es la síntesis de los aspectos emocionales y racionales de nuestro usuario. Una herramienta que ayuda a estudiar y visualizar sus actos y sentimientos teniendo en cuenta su punto de vista respecto al objeto que estamos investigando.

Modo uso

Para meternos en la piel de nuestro personaje, debemos responder a estas preguntas en base al tema que tratamos:

¿Qué dice y piensa?

¿Qué hace y qué siente?

¿Qué ve y qué oye?

Objetivo

Entender en profundidad a nuestro usuario, para así, más tarde, dibujar su Customer Journey y capturar necesidades profundas que tengan sentido ser resueltas.



GENERALITAT
VALENCIANA

iVACE
INICIATIVA VALENCIANA DE
CENTROS DE INVESTIGACIÓN



UNIÓN EUROPEA
COMISIÓN EUROPEA
Fondo de Cohesión
Fondo de Desarrollo Regional



CEEI
COMUNIDAD
VALENCIANA

*Proyecto cofinanciado por los fondos FEDER, dentro del Programa Operativo FEDER de la Comunidad Valenciana 2014-2020.

| Copyright © 2017 *Pensadores de Ideas S.L.* y / o sus afiliados. Todos los derechos reservados

ThinkersG®

PIENSA

2

DICE

1

1. ¿Qué dice nuestro usuario? Cosas que salgan por su boca.

SIENTE

4

HACE

3

2. En base a lo que dice, ¿qué crees que está pensando?

3. Sobre lo que dice y piensa, ¿qué crees que hace para mitigar su dolor?

4. Sobre lo que hace, ¿cómo crees que se siente?

OYE

6

VE

5

5. ¿Qué está viendo de su entorno? Es decir, no es una creencia, "él" lo ha visto. ¿Qué le lleva a decir o a hacer?

6. ¿Cuáles son los rumores que está oyendo? ¿Qué pensamientos o sentimientos le despiertan?