



SERVICIO NACIONAL
DE APRENDIZAJE

Producción de Multimedia

Definición de usuarios

Mapas de empatía

¿QUÉ ES LA EMPATÍA?



La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones de aquellos con quienes nos relacionamos. Es la habilidad de “ponernos en los zapatos del otro” intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente.

¿QUÉ ES UN MAPA DE EMPATÍA?

El mapa de empatía es una forma de conocer a los clientes o usuarios e identificar sus necesidades, actitudes y emociones.

Sirve para:

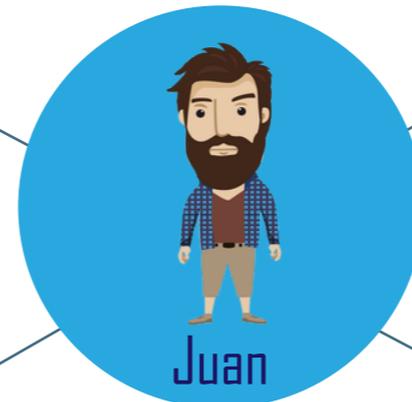
- Facilitar la creación de propuestas de valor al rededor de la cual se establecerá el modelo de negocio para un producto o servicio.
- Elaborar o modificar productos
- Establecer acciones de marketing
- Crear iniciativas sociales para mejorar la calidad de vida de la población



ELEMENTOS DEL MAPA DE EMPATÍA

¿Cuáles son sus necesidades?
¿Qué preocupaciones tiene?
¿Qué es lo que le importa y no dice?
¿Qué expectativas tiene?
¿Qué lo mueve?

¿Qué piensa y siente?



¿Qué dice su entorno?
¿Qué dicen sus amigos/familia?
¿Quiénes son sus influenciadores?
¿A qué medios presta atención?
¿Cómo se comunica su entorno?

¿Qué escucha?

¿Qué ve?

¿Cómo es su entorno?
¿Cómo son sus amigos?
¿Qué le ofrece el mercado?
¿Qué problemas tiene?
¿A qué está expuesto?

¿Qué dice y hace?

¿Cuál es su actitud?
¿Cómo se comporta?
¿Qué dice que le importa?
¿Con quién habla?
¿Hay coherencia entre lo que dice y piensa?

¿Qué lo frustra?

¿Qué miedos tiene?
¿Qué obstáculos encuentra en el camino?

¿Qué lo motiva?

¿Qué quiere conseguir?
¿Cuál es su idea del éxito?
¿Qué desea alcanzar?

EJEMPLO



1. IDEA: Desarrollar una aplicación web que compare los precios de los productos de la canasta básica de alimentos en los distintos supermercados.



2. SEGMENTAR: La aplicación la usarán hombres y mujeres entre 20 y 40 años.



3. REDUCIR EL SEGMENTO: Jorge es un hombre de 25 años que vive en Medellín, lleva un estilo de vida ocupado y con apego a la tecnología. Es soltero, estudiante universitario, trabaja por turnos y se paga sus estudios.

EJEMPLO

Piensa que tiene poco para hacer sus actividades
Siente que tiene la capacidad para encargarse de muchas cosas a la vez
Le preocupa no tener dinero suficiente para llegar a fin de mes.

¿Qué escucha?

Suele escuchar que las personas no tienen tiempo en su día a día
Sus amigos le dan indicaciones de cómo hacer el mercado
Los supermercados muestran publicidad y promociones por radio
Le gustaría escuchar una guía de cómo elegir productos a la hora de mercar

¿Qué piensa y siente?



Jorge

¿Qué ve?

Que la gente no tiene tiempo y vive todo el día corriendo
Ve muchas opciones en el supermercado sin saber qué es lo que tiene que elegir para preparar comida en poco tiempo y de manera simple
Escucha a sus amigos hablar de compras, tecnología y estudios

¿Qué dice y hace?

se relaciona con los amigos de su universidad únicamente,
Le importa tener más tiempo para sus labores
Le gusta navegar en internet
Suele hablar sobre tecnología y gadgets tecnológicos.

¿Qué lo frustra?

Le atemoriza no obtener buenas calificaciones al final del período
Le preocupa no tener suficiente tiempo para desarrollar todas sus pasiones
Para Jorge es muy difícil ir de compras y escoger productos elementales para vivir en casa
Le frustra tener que movilizarse semana tras semana para ir a mercar

¿Qué lo motiva?

lo motiva alimentarse bien
Aspira a sacar buenas calificaciones a fin de semestre
Desea tener tiempo para dedicarle a cosas que van más allá de su trabajo y estudio.