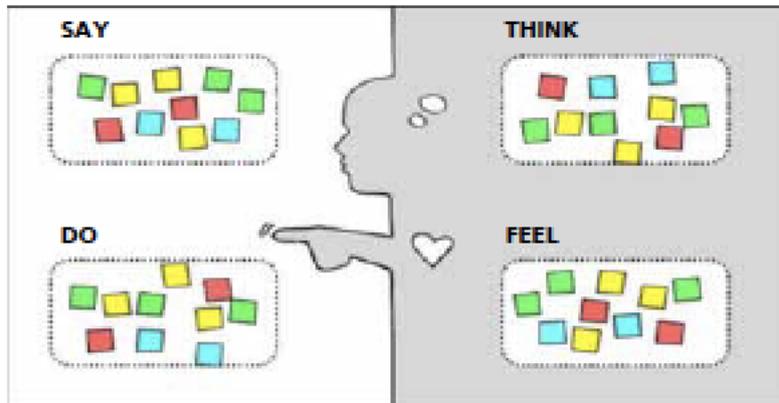


**Ejercicio:** En el ejercicio anterior entrevistaste a dos colaboradores. Construye un mapa de empatía a partir de la información que extrajiste en esas dos entrevistas.

### 1) Lectura 2: Mapa de empatía



#### **Por qué usar un mapa de empatía**

Buen diseño se basa en un profundo entendimiento por las personas de las cuales estamos diseñando. El mapa de empatía es una herramienta que nos ayuda a sintetizar las observaciones y descubrir insights inesperados.

#### **Como usar un mapa de empatía**

**DESEMPACAR (Unpack):** En un pliego, pizarra o muro, crear un cuadrado dividido en cuatro cuadrantes. Después de revisar post-its, notas y material, se debe llenar el espacio con notas e información del usuario en relación a estos cuatro elementos:

- SAY (Lo que dice): Frases que el usuario haya dicho?
- DO (Lo que hace): Acciones y comportamientos que notaste?
- THINK (Lo que piensa): Lo que puede estar pensando? Que te dice de su comportamiento?
- FEEL (Lo que siente): Que emociones puede estar sintiendo?

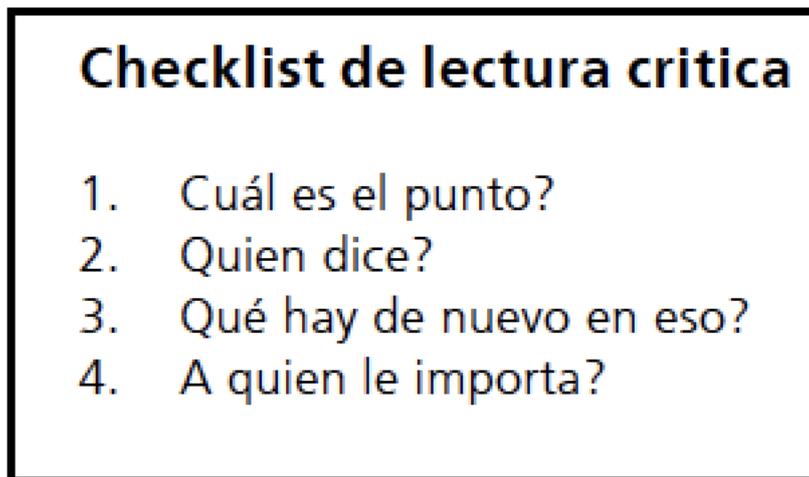
Es preciso notar que pensamientos/creencias y sentimientos/emociones no se pueden observar directamente. Solo pueden resaltar a la vista cuando se pone una cuidadosa atención a las pistas. Presta atención al lenguaje corporal, al tono de voz y la elección de ciertas palabras.

**IDENTIFICA NECESIDADES:** “Necesidades” son requerimientos humanos, físicos o emocionales; y cosas que el usuario quiere lograr. Las necesidades ayudan a definir los desafíos de diseño. Recuerda que las necesidades son verbos (actividades o deseos en que el usuario pueda necesitar ayuda), no son sustantivos (soluciones). Identifica las necesidades directamente de los rasgos notados en el usuario o de contradicciones entre dos temas distintos. Como por ejemplo lo que dice y lo que hace el usuario. Escribe o anota las necesidades a un lado del mapa de empatía.

**IDENTIFICA INSIGHTS:** Un “Insight” es descubrir algo inesperado o tener una idea para responder de me-jor manera un desafío de diseño. Estos insight generalmente nacen de dos contradicciones entre atributos del usuario (Dentro de un cuadrante o entre cuadrantes distintos) o al preguntarse “Por qué? Cuando notas un comportamiento particular. Escribe o anota potenciales insights a un lado del mapa de empatía. Una manera de despertar la creatividad es capturando “tensiones” y “contradicciones” durante el trabajo.

Ejercicio: En el ejercicio anterior entrevistaste a dos colaborador. Construye un mapa de empatía a partir de la información que extrajiste en esas dos entrevistas.

## 2) Lectura 3: Checklist de lectura crítica



### Por qué usar el checklist de lectura crítica

Esta herramienta se utiliza para determinar si el equipo ha alcanzado una definición de problema que sea significativa y única. La técnica original fue desarrollada por David Larabee, de la Stanford School of Education y ha sido adaptada para evaluar la definición del problema dentro del proceso de diseño.

Utiliza este método para comprobar si la definición del problema es válida, interesante, única, suficientemente específica, atractiva y factible. Aunque esta herramienta no es suficiente por si sola para atacar las deficiencias de la definición del problema, es un excelente método para evaluar la utilidad de nuestra declaración.

### Como usar el checklist de lectura crítica

Se hacen cuatro preguntas básicas sobre la definición del problema:

1. **Cuál es el punto?** - Cuál es el enfoque del equipo?
  - Cuál es el marco teórico de la problemática?
  - Está centrado en el usuario, fundado en una necesidad y es inspirador?
2. **Quien dice?** - Que tan válida es la definición del problema?

- Está respaldada por datos del usuario?
- Es el resultado de varios estudios o sólo de una entrevista entretenida?

3. Qué hay de nuevo en eso? – Cual es el valor agregado de la declaración?

- Haz jugado con las ideas de distintas formas?
- Considera también el contexto del usuario?
- Si la definición del problema se siente como nada nuevo, trata de ser más específico.

4. A quien le importa? – De que manera tu declaración es significativa?

- El equipo debiera estar feliz a esta altura del proceso!
- Vale la pena hacer este proyecto? Si no lo es, pregúntate por qué?
- Evalúa y vuelve a enmarcar el problema si fuese necesario hasta que esté correcto.

Ejercicio: Responde las preguntas del Checklist de lectura crítica para definir bien el reto de tu área al que te vas a enfrentar, a partir de la información recogida en los ejercicios anteriores (Entrevista para empatizar y Mapa de empatía)