

Modelo

Mapa de empatía

Un mapa de empatía es una herramienta de pensamiento de diseño que ayuda a comprender mejor a una persona clasificando sus pensamientos, sentimientos, acciones y necesidades.

Puedes aplicar los conocimientos de los mapas de empatía y de los personajes para crear actividades culturales, promociones o estrategias de comunicación.

Para crear un mapa de empatía, sigue estos pasos:

Paso 1: Define un personaje que represente a tu público objetivo.

Paso 2: Recoge información de investigaciones, entrevistas, encuestas o interacciones personales con el personaje.

Paso 3: Rellene las secciones con citas o frases concisas y específicas.

Paso 4: Revisa y perfecciona el mapa con tu equipo.

Recuerde actualizar el mapa de empatía de vez en cuando, ya que las necesidades de la audiencia evolucionan constantemente.

Más información sobre el mapa de empatía en el sitio web [Culture Connect Me](#).

Modelo de mapa de empatía

¿Qué piensa y siente?

-
-
-
-
-

¿Qué oye?

-
-
-
-
-

¿Qué ve?

-
-
-
-
-

¿Qué dice y hace?

-
-
-
-
-

¿Cuáles son sus dolores?

-
-
-
-
-

Dolores: Miedos, frustraciones y barreras, como problemas tecnológicos, personales, culturales o relacionados con la comunicación. Algunos ejemplos son la dificultad para comunicarse debido a diferencias lingüísticas o culturales, la confusión o los malentendidos causados por costumbres sociales diferentes, los problemas para utilizar o adaptarse a las nuevas tecnologías, la lentitud de internet o los problemas de conectividad, la dificultad para navegar por programas o sitios web complejos, el miedo a quedarse atrás con las nuevas tecnologías, los problemas para adaptarse a las nuevas tecnologías o programas, y las limitaciones o discapacidades físicas que dificultan el uso de la tecnología.

¿Cuáles son sus ganancias?

-
-
-
-
-

Beneficios: Resultados y logros positivos que las personas desean o experimentan al utilizar un producto, servicio o participar en una actividad. Estos beneficios pueden abarcar diversos aspectos, como una mayor comodidad, un mayor bienestar, una mejora de los conocimientos, una sensación de logro, unas conexiones sociales más fuertes, el aprecio, la cooperación, la inclusión, el apoyo, la inspiración, el descubrimiento, el humor, la autoexpresión, la creatividad,

Las ganancias ayudan a animadores, educadores y diseñadores culturales a comprender qué valoran los individuos, qué les motiva y cómo toman decisiones. Al identificar estos beneficios, las instituciones culturales pueden implicar eficazmente a su público creando actividades culturales que destaquen los beneficios y satisfagan las necesidades y deseos de las personas. Se trata de abordar los retos y poner de relieve los resultados positivos para satisfacer sus necesidades específicas y, en última instancia, crear valor para las personas implicadas.

Atribución: Mobile Culture 2023, www.mobileculture.eu, www.cultureshock.pl CC BY 4.0

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.