

# MAPA DE LA EMPATÍA

## Herramientas coach para Bibliotecas



La empatía es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra. Es decir, ser capaz de entender su situación, sus emociones, la forma como actúa o las decisiones que toma.

### ¿Qué es el MAPA DE LA EMPATÍA PARA BIBLIOTECAS y para qué sirve?

El Mapa de la Empatía para Bibliotecas es una herramienta adaptada del modelo [Xplane](#) y tiene la intención de “ponernos en los zapatos” de usuarios y colaboradores para conocerlos mejor y entender sus comportamientos, sus elecciones, sus necesidades o frustraciones. Esta herramienta sirve para segmentar, humanizar y validar las propuestas de servicios y recursos de información.

Una biblioteca o unidad de información pueden usar esta herramienta para mejorar los canales de comunicación, de relacionamiento y además es una excelente forma de anticiparse a sus necesidades aportando creatividad, innovación y nuevas oportunidades de satisfacer sus necesidades informacionales.

### ¿Como funciona el mapa de la empatía en bibliotecas?

1. Definir cual es el equipo de trabajo o el segmento de usuarios al que se le aplicará el Mapa de la empatía para Bibliotecas.
2. Detallar el perfil del equipo o de los usuarios dandoles nombre y definiendo sus características como estado civil, edad, programa académico, hábitos de consumo de información, perfil de usuario en la biblioteca, etc

**Ejemplo:** Nombre: Estudiantes de la Maestría en Derecho Informático.

**Características:** 10 Abogados y 5 ingenieros, 7 hombres y 8 mujeres entre los 25 y 50 años, usuarios poco frecuentes de la biblioteca, que acceden a sus servicios a través de las plataformas electrónicas.

3. Necesitas “post it” para ubicar las repuestas a las preguntas que se hacen en el mapa. Y ya estas listo para empezar a trabar con el Mapa de la Empatía para Bibliotecas.

La metodología del Mapa de la Empatía esta basada en hacerse preguntas en diversos aspectos que permiten conocer más de nuestro usuario interno y externo:

- **¿Qué piensa y siente el usuario o colaborador?:** Identificar lo que considera realmente importante, conocer sus expectativas, sueños y aspiraciones, entender sus emociones.
- **¿Qué escucha el usuario o colaborador?** Reconocer las áreas y personas de más impacto e influencia en su entorno, las creencias y comportamientos aprendidos de otros o heredados.
- **¿Qué ve el usuario o colaborador?** Observar su entorno, su ambiente, su comunidad los retos y desafíos a los que se enfrenta, las ofertas y opciones similares del mercado en términos de servicios de información.
- **¿Qué dice y hace el usuario o colaborador?** Conocer su comportamiento y actitud frente a sus necesidades de información, su actitud, su forma de expresarse.
- **¿A qué debilidades, miedos, desafíos y obstáculos se enfrenta?** Identificar sus frustraciones, miedos, riesgos y obstáculos para alcanzar sus objetivos.
- **¿Cuáles son sus fortalezas, necesidades y cómo mide su éxito?** Conocer sus objetivos, las estrategias que ha usado o ha pensado usar para alcanzarlos y la forma como hace seguimiento y medición a los mismos.

Fuentes de información:

- <http://www.designthinking.es> (2019). Mapa de la empatía. Recuperado de: <https://www.designthinking.services/herramientas-design-thinking/mapa-de-empatia/#masinfo>
- [Osterwalder, A., Pigneur Y. \(2011\) Generación de modelos de negocio. Tercera Edición. España: Deusto S.A. Ediciones.](#)

# Mapa de la empatía para Bibliotecas

