

ifest
COUNTDOWN

UNITAT
10

Fase 1. Inspiració
EMPATHY

ACTIVITAT

 **GUIA SHAKER**





1. ACTIVITAT

Aquesta activitat permet a l'equip focalitzar-se en una part concreta del repte proposat, en alguns dels problemes o de les necessitats relacionats amb el target objectiu, passar d'un repte genèric a un repte més concret i precís. Quan més focalitzat sigui, més fàcil serà trobar les solucions.

En aquesta activitat intentem trobar els problemes principals, aquells aspectes que no van bé en l'àmbit del repte, principalment les necessitats o els problemes relacionats amb les persones que intervenen en les diferents fases del repte: des de la generació de l'acció, la gestió, la producció o el manteniment, fins a les persones beneficiàries o les persones receptores del servei o dels productes associats.

L'objectiu de l'activitat consisteix a reformular el repte seleccionat afegint-hi aquells aspectes en què l'equip es vol focalitzar, és a dir, el problema que es vol solucionar, el públic al qual es dirigeix i els nous objectius de l'equip. Per a aquest fi es proposa utilitzar l'eina Mapa d'empatia, extreta de la metodologia Design Thinking.

És el moment de conèixer al nostre client i prendre les decisions i focalitzar-se en alguna de les parts del repte seleccionat.

2. ELS OBJECTIUS

Els objectius esperats amb la realització de l'activitat proposada són:

- Identificar les principals dificultats i els problemes dels usuaris objectiu en l'àmbit del repte seleccionat.
- Seleccionar el problema o necessitat amb més impacte o que motiva més l'equip i definir-ne l'àmbit (quan i on passa, per què passa i quins són els objectius).
- Reformular el repte seleccionat amb el nou enfocament, material per lliurar al final de la fase 1.

3. OPERATIVA A LA CLASSE

Per portar l'activitat a la classe es proposa seguir els següents passos:

1. Recuperar els equips de treball. El paper business ha de coordinar l'activitat. L'activitat es realitza en equip.
2. Exposar l'eina associada "Mapa d'empatia". Repartir la fitxa o les fitxes de treball de l'eina, o indicar a l'equip que la descarregui de la plataforma.
3. Recuperar els resultats de la unitat anterior, i definir les persones o usuaris objectiu per oferir les solucions que es volen desenvolupar i els objectius definits per l'equip.
4. Els equips, dur a terme l'activitat de l'eina seguint els passos que es defineixen en la fitxa corresponent. Reflexionar sobre les dificultats que poden tenir les persones objectiu i seleccionar els problemes o les necessitats amb més impacte o que motivin més l'equip.
5. Registrar els resultats. Reformular el repte amb el nou enfocament, l'equip completa la taula de registre en l'apartat "Unitats" de la plataforma.

TIMING DE L'ACTIVITAT

Temps de treball estimat per a la realització de les activitats proposades a la unitat per part dels participants:

- **Temps per realitzar l'activitat:** **90'**
Completar el mapa d'empatia i realitzar la síntesis d'aquest : 60'
Valorar i seleccionar el problema amb més impacte: 30'
- **Temps per registrar l'activitat:** **30'**
Reformular el repte en equip: 15'
Registrar-lo a la plataforma: 15'