MAPA EMPATIA Proyecto: Pago facil Versión: 01 Equipo: Análisis y diseño Fecha: 5 octubre Observaciones: ¿Qué piensa y siente? Opiniones / Sentimientos, Preferencias / Creencias. "Siento que todo va demasiado rápido... las letras son pequeñas y los botones se confunden. Me preocupa equivocarme y perder mi dinero. A veces pienso que estas aplicaciones no están hechas para mí, sino para los jóvenes que entienden todo con facilidad. Quisiera algo simple, sin tantas vueltas, que me dé confianza." ¿Qué oye? ¿Qué ve? Amigos / Entorno Qué dice su entorno / Canales de Comunicación Oferta de mercado. Veo que mis hijos y mis / Personas influyentes. nietos hacen pagos en segundos desde sus "Escucho a mis hijos decirme: 'Papá, es fácil, celulares, como si nada. En la televisión y en solo dale clic aquí y ya', pero para mí no es tan las tiendas siempre hablan de aplicaciones sencillo. Mis amigos del barrio también se nuevas y descuentos digitales, pero yo siento quejan: 'esas aplicaciones son un enredo'. A que me dejan atrás. El mercado ofrece veces en la radio oigo que todo ahora es digital muchas opciones, pero todas parecen iguales y complicadas para mí." y que ya casi no aceptan efectivo ¿Qué dice y hace? eso me preocupa." Actitud / Comportamiento Aspecto / Lenguaje. "Cuando hablo con otros digo que prefiero pagar en efectivo o ir directamente al banco. No me gusta sentirme torpe frente al celular. Mi actitud es de desconfianza, siempre reviso dos veces antes de poner un dato. Suelo pedir ayuda a alguien más joven, aunque por dentro me incomoda depender de los demás." Limitaciones / Obstáculos Oportunidades / Necesidades Miedos / Frustraciones Deseos / Expectativas · Miedo a equivocarse y perder dinero. · Interfaz sencilla, con botones grandes y claros. · Confusión por interfaces complejas. Guías paso a paso o vídeos tutoriales.

Soporte humano disponible (chat, llamada, asistente).

Diseño accesible (fuente grande, contraste alto).

· Confirmación visual y auditiva de cada paso.

https://miro.com/app/board/uXjVJApeCjk=/

Desconfianza hacia plataformas digitales.

Sensación de exclusión tecnológica.

Dificultad para leer letras pequeñas.