

Działanie 2**Mapa empatii**

Przeprowadzanie burzy mózgów i zapisywanie odpowiedzialności, myśli i uczuć poszczególnych interesariuszy, aby pomóc zespołowi rozwinąć większe poczucie empatii z celami interesariuszy.

Korzyści

- Odkrycie potrzeb odbiorców przed opracowaniem opisu architektury.
- Pomoc w decyzji, jakie informacje uwzględnić lub wykluczyć.
- Utworzenie skali osiągnięć do oceny skuteczności opisu architektury.

Czas trwania działania

10–30 minut.

Uczestnicy

Architekt oprogramowania, zespół programistów.

Małe grupy 3–5 osób lub ćwiczenie indywidualne.

Przygotowanie i materiały

- Przed rozpoczęciem działania wybierzmy, którzy interesariusze, systemy lub użytkownicy będą głównym tematem działania.
- Papier do flipcharta lub biała tablica, markery i karteczki samoprzylepne.
- To działanie może zostać dostosowane do rozproszonych uczestników dzięki udostępnieniu ekranu lub oprogramowania do zdalnej współpracy.

Kroki

1. Rysujemy siatkę na białej tablicy lub papierze. Oznaczamy każdy kwadrant – wykonywanie, przygotowywanie, mówienie i myślenie.
2. Wybieramy określonego interesariusza i wpisujemy jego nazwę w środku.

3. Wybrany interesariusz wykonuje zadania związane z burzą mózgow, przygotowuje artefakty, mówi o różnych rzeczach i może mieć uczucia.
4. Zapisujemy każdą ideę na karteczce i umieszczamy ją w odpowiednim kwadrancie.
5. Przeglądamy mapę empatii i podkreślamy spostrzeżenia.

Wskazówki i odpowiedzi

- Bądźmy konkretni. Wybierzmy osobę, z którą można odczuwać empatię, a nie ogólną rolę.
- Weryfikujemy wyniki mapy empatii z interesariuszami.
- Wyszczególnijmy atrybuty jakościowe, ryzyka lub inne potrzeby, które ta osoba może uznać za istotne.
- Zastosujmy tę metodę do zrozumienia użytkowników końcowych aplikacji, systemów zewnętrznych (do projektowania interfejsu) lub do przedstawicieli interesariuszy w celu zrozumienia atrybutów jakościowych.
- Gdy uczestnicy są rozproszeni, korzystajmy z oprogramowania typu Mural¹.

Przykład

Przykładowa mapa empatii dla interesariusza będącego deweloperem jest przedstawiona na stronie 211.

Warianty

Kwadranty na mapie empatii można zmienić. Inny typowy schemat to: słyszenie, widzenie, wykonywanie (lub mówienie) i myślenie (lub czucie).

Mapy empatii są również przydatne do analizy atrybutów jakościowych². To podejście jest szczególnie przydatne, gdy interesariusze nie są w stanie uczestniczyć w innych warsztatach, takich jak Działanie 7. *Miniwarsztaty atrybutów jakościowych* na stronie 224. Zamiast skupiać się na tym, co interesariusze robią lub o czym myślą, skupiamy się na tym, jak reagują na określone atrybuty jakościowe. Oczywiście, lepiej zapytać interesariuszy bezpośrednio. Kiedy nie są dostępni, jest to dobry zamiennik.

¹ <https://mural.co/>

² Thijmen de Gooijer. Quality Requirements on a Shoestring. SATURN 2015. <http://resources.sei.cmu.edu/library/asset-view.cfm?assetID=436426>