

Capa del Usuario

qué especifica

- intenciones
- expectativas
- impresiones

cómo se informa

- contexto social, tecnológico y económico
- modelos mentales
- investigación de usuarios en general

qué valor define

valor simbólico

- arbitrario y subjetivo
- depende del contexto cultural
- se analiza desde el punto de vista comunicacional e implica una comprensión del sentido social de la interacción

quién participa

- Gerentes de Marketing y Experiencia del cliente
- Gerente de oferta o producto
- Encargado de contenidos
- Agencia
- RRSS (community managers)
- Usuarios finales



Capa del Diálogo



qué especifica

- acciones del usuario en tipos de <input>
- respuestas del sistema en formas de <output>
- tiene distintos grados de resolución

cómo se informa

- desde el marketing que sabe qué se proyecta y cual es el carácter de la marca

qué valor define

valor como experiencia

- objetivo y subjetivo a la vez
- *dentro* de un contexto cultural determinado
- se analiza como punto de contacto entre persona y servicio y requiere una comprensión o *modelo* de experiencia

quién participa

- diseñador UX
- diseñador Front-end
- Usuarios finales

Capa del Usuario



qué especifica

- intenciones
- expectativas
- impresiones

cómo se informa

- contexto social, tecnológico y económico
- modelos mentales
- investigación de usuarios en general

qué valor define

valor simbólico

- arbitrario y subjetivo
- depende del contexto cultural
- se analiza desde el punto de vista comunicacional e implica una comprensión del sentido social de la interacción

quién participa

- Gerentes de Marketing y Experiencia del cliente
- Gerente de oferta o producto
- Encargado de contenidos
- Agencia
- RRSS (community managers)
- Usuarios finales