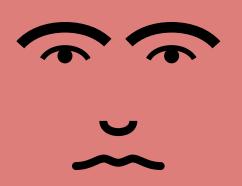




# Capa del Usuario



## qué especifica • intenciones

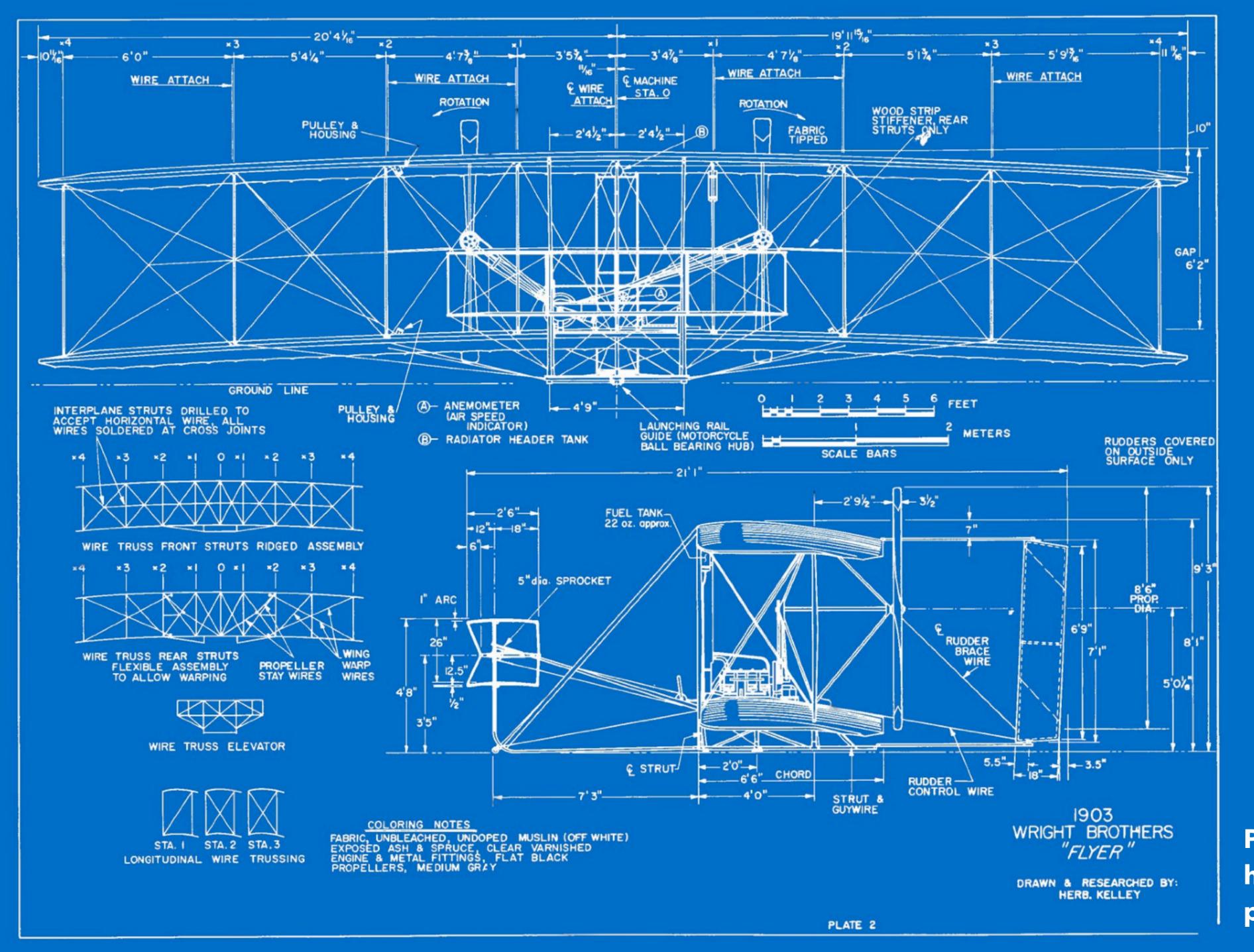
- expectativas
- impresiones

- 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



Plano presentado por los hermanos Wright para obtener la patente de su invento.