Capa del Usuario

qué especifica • intenciones

- expectativas
- impresiones

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

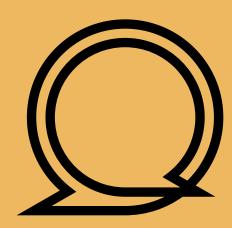
qué valor define valor simbólico

- 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

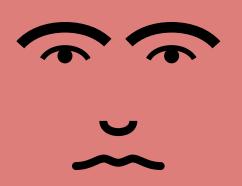
qué valor define valor como experiencia

- 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