



Narrativa Digital: la clave para conectarlo todo

19 de Mayo de 2022



Ruth de la Torre

Conversation Designer & UX Writer Lead
- Banco Santander



Narrativa digital

La clave para conectarlo todo

Ruth de la Torre

01

Narrativa digital

¿Estamos hablando de lo mismo?



Narrativa en producto digital
¿ESTAMOS HABLANDO DE LO MISMO?

- Varios niveles
- Narrativa estratégica y Narrativa táctica
- Especialización
- Teoría y práctica desalineadas

02

Narrativa estratégica

Nadie cuestiona conceptos como Misión, Visión, Valores, Posicionamiento...

Y sin embargo la Narrativa necesita aclararse y definirse.

Para saber **qué contar**, primero tenemos que saber **qué importa**.



“Leadership is the art of enrrolling others to make a story come true.”



Andy Raskin

“Detrás de cada número, de cada dato, hay una historia. Un número en sí, es una historia.”

Narrativa del Cambio



Narrativa del Cambio

- Identificar si el producto forma parte de un cambio de modelo o nuevo paradigma.
- Definir el “Change statement”.
- Mostrar ganadores y perdedores.
- Identificar la “tierra prometida”.
- Aportar evidencias de lo que nuestro producto puede conseguir.

[Andy Raskin](#)



Hilo

Li Jin @ljin18

New digital platforms enable forms of work that were previously inaccessible to all but the top creators.

People are now making a living as newsletter writers, video course creators, and virtual instructors & coaches:

Type of Work	Example Creator Tools
Podcaster	Anchor, Glow, Supercast, Descript, Paid Public, Castbox
Audio Content Creator	Knowable, Spoon, Twinkl, Simple Habit
Newsletter Writer	Substack, Revue
Video Course Creator	Teachable, Thinkific, Podia, Skillshare, Udemy
Virtual Teacher/Tutor	Kid, Outschool, Camely, Juni
Virtual Professional Coach	Torch, HireClub, Walden

10:37 p. m. · 8 oct. 2019 · Twitter Web App

8 Retweets 5 Tweets citados 87 Me gusta

Li Jin @ljin18 · 8 oct. 2019

En respuesta a @ljin18

What does the Passion Economy look like?

THE MEDIA EQUATION

The New Model Media Star Is Famous Only to You

With short videos and paid newsletters, everyone from superstars to half-forgotten former athletes and even journalists can, as one tech figure put it, “monetize individuality.”

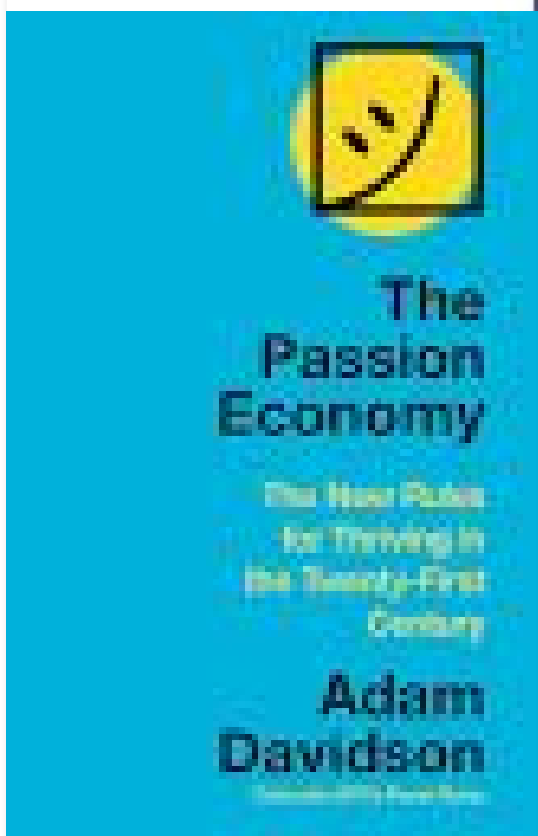


Recent videos by from left: Gwen Jorgensen, Leonard Marshall and Terry Francona

How the passion economy is shaping the future of work



The rise of the passion economy and its benefits to work. Source: Pexels.



La economía de la pasión se refiere a **todos aquellas personas que hacen de sus habilidades, intereses y pasiones un estilo de vida, con la que son capaces de subsistir económicamente.** Permite vivir de tu pasión por los videojuegos, la meditación, tocar un instrumento musical, diseñar ropa para un pequeño nicho de consumidores, compartir tu amor por la lectura, diseñar jardines botánicos o cualquier actividad a través de la cual puedas conectar con un mercado específico y alimentar su interés por él.

Adam Davidson en **'The Passion Economy: The New Rules for Thriving in the Twenty-First Century'** plantea una visión refrescantemente optimista de nuestro futuro económico. **Nos muestra cómo el paradigma económico del siglo XXI ofrece oportunidades sin precedentes para que las personas curiosas y ambiciosas combinen las cosas que aman con sus carreras: Ganarte la vida sin tener que sacrificar aquello que nos apasiona.**

Según Li Jin en **The Passion Economy and the Future of Work** “Ser su propio jefe” ha sido durante mucho tiempo un canto de sirena para los trabajadores tradicionales de nueve a cinco.

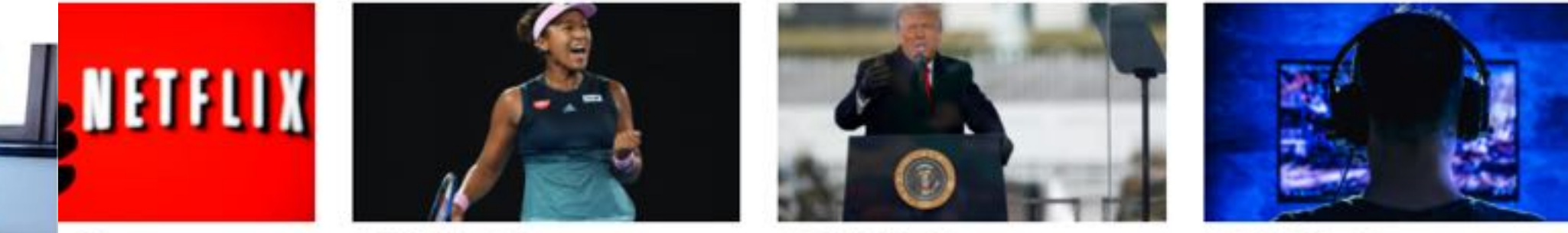
The Passion Economy and the Future of Work

Li Jin

Share

The top-earning writer on the paid newsletter platform Substack earns more than \$500,000 a year from reader subscriptions. The top content creator on Podia, a platform for video courses and digital memberships, makes more than \$100,000 a month. And teachers across the US are bringing in thousands of dollars a month teaching live, virtual classes on Outschool and Juni Learning.

These stories are indicative of a larger trend: call it the “creator stack” or the “enterprization of consumer.” Whereas previously, the biggest online labor



Future of Work, Workforce and Employment

ing Criticism Over Streaming Video Ratings

Popularity Of Women's Sports Surges Approaching 50th Anniversary Of...

Donald Trump Says He Regrets Not Joining Marchers On January 6:...

Gamer Management Agency Loaded Reloads With \$20M Investment, Ne...

ADVERTISEMENT

INTERCOM

Stop ticketing with other tools. Start supporting with Intercom.

View demo

MEDIA

The Rise Of The Passion Economy - And Why You Should Care

Benjamin Vaughan Contributor

Follow

Jul 17, 2020, 12:21pm EDT

Listen to article 7 minutes



ADVERTISEMENT



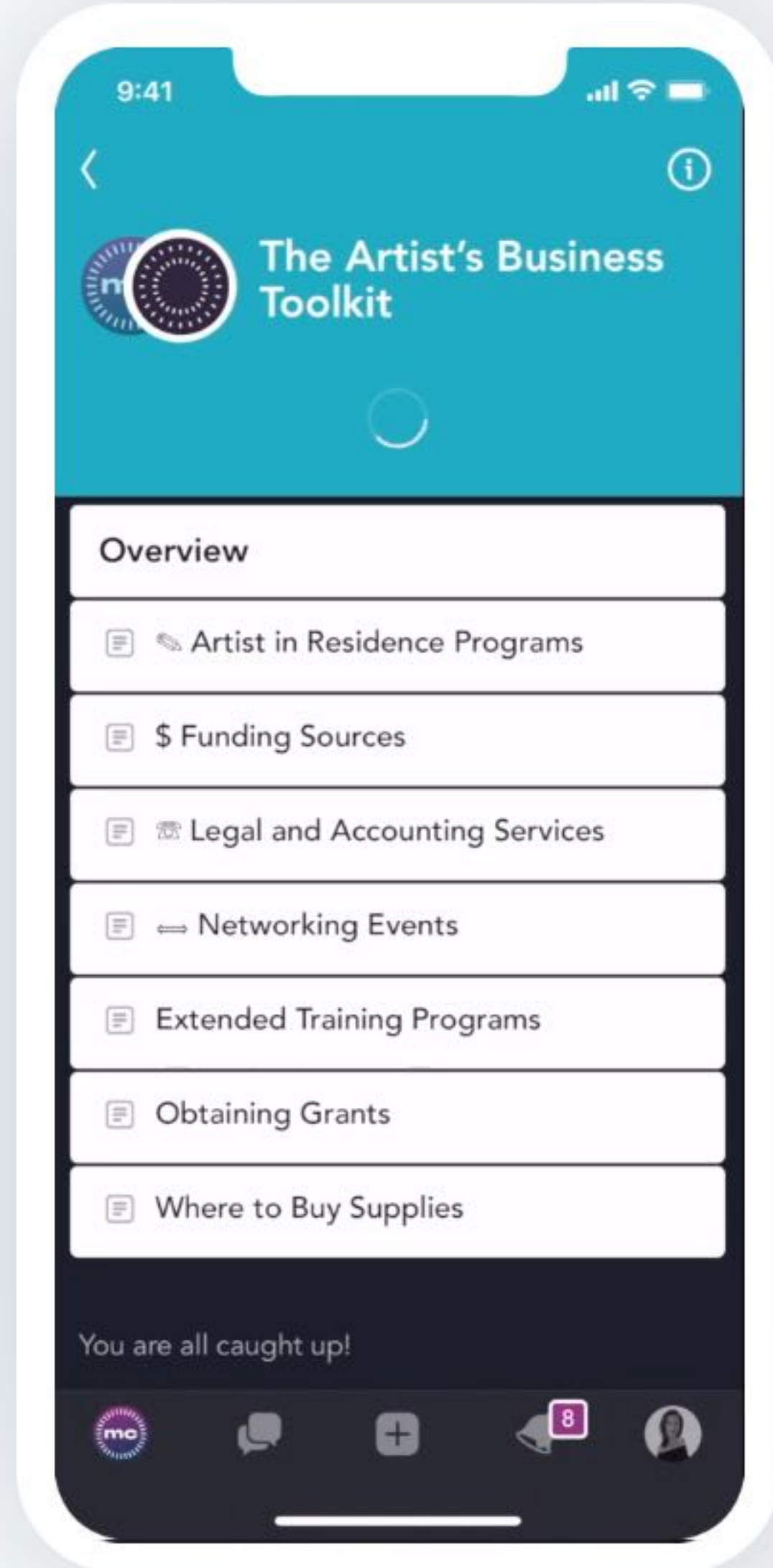
Insights clave personas

- Se puede vivir de lo que te gusta.
- Hay más poder como comunidad que como sociedad.
- El modelo “oficina” ha muerto.
- Es mi vida, son mis reglas.



Insights clave Marcas

- ¿Lo que cuentas es relevante para tu público?
- O identificas qué interesa/mueve/emociona/preocupa o no vas a conectar con tu audiencia.
- El impacto es distinto para cada grupo de interés.
La Narrativa debe adaptarse a cada uno de ellos.



Build a business powered by community

Create a community, livestream, build online courses, run events, and charge for access all in your very own Mighty Network.

[Start Your Free Trial](#)

[Watch the Demo](#)

No credit card required.

★★★★★ 4.8 out of 5 19k ratings

Make an Income Doing What You Love


The free, friendly way to accept donations, memberships and sales directly from fans.


ko-fi.com/yourname

Claim

49,660 creators earned money on Ko-fi last month!

 Donations

 Shop

 Ko-fi is free! Create a page and start making an income. [Sign up now!](#) ×



Convierte **tu pasión** en tu forma de vida

Te ayudamos a monetizar tu contenido, pasando de tener sólo seguidores a tener suscriptores que pagan por tu contenido de calidad. Trae tu pasión y nosotros pondremos inversión y todos los medios a tu servicio.



¡ÚNETE YA!





Find success on your own terms



Get started

The latest updates for creators

FROM THE BLOG



Grow your income: Introducing Creator Makeover



Cosplay designer with 3M followers on building a brand



4 women creators to follow this Women's

Usamos cookies para mejorar tu experiencia de usuario. [Más información](#)

Aceptar

El sistema no reconoce a las mentes creativas

Antepone algoritmos a ideas. Cantidad frente a calidad. Lo que es fácil de vender sobre lo que realmente merece la pena. El dinero, las marcas y un montón de tonterías comerciales terminan pasando por delante de los que sí son auténticos creadores.

La gente dice que así son las cosas. Y nosotros decimos: se acabó. Vamos a burlar el algoritmo y a poner la **creatividad por encima de todo**.

¡A crear en Patreon!



Creadores: aprended cómo empezar a utilizar Patreon. Apuntaos a la demostración y sesión de preguntas y respuestas en directo.

Confirmar asistencia



Narrativa del Cambio

- Identificar si el producto forma parte de un cambio de modelo o nuevo paradigma
- Definir el “Change statement”.
- Mostrar ganadores y perdedores.
- Identificar la “tierra prometida”.
- Aportar evidencias de lo que nuestro producto puede conseguir.

Andy Raskin

Narrativa del Problema

Jenifer L. Johnson

Narrativa del Cambio

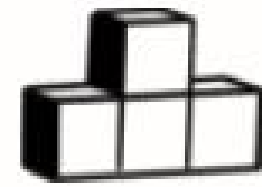
- Identificar si el producto forma parte de un cambio de modelo o nuevo paradigma
- Definir el “Change statement”.
- Mostrar ganadores y perdedores.
- Identificar la “tierra prometida”.
- Aportar evidencias de lo que nuestro producto puede conseguir.

Andy Raskin

Narrativa del Problema

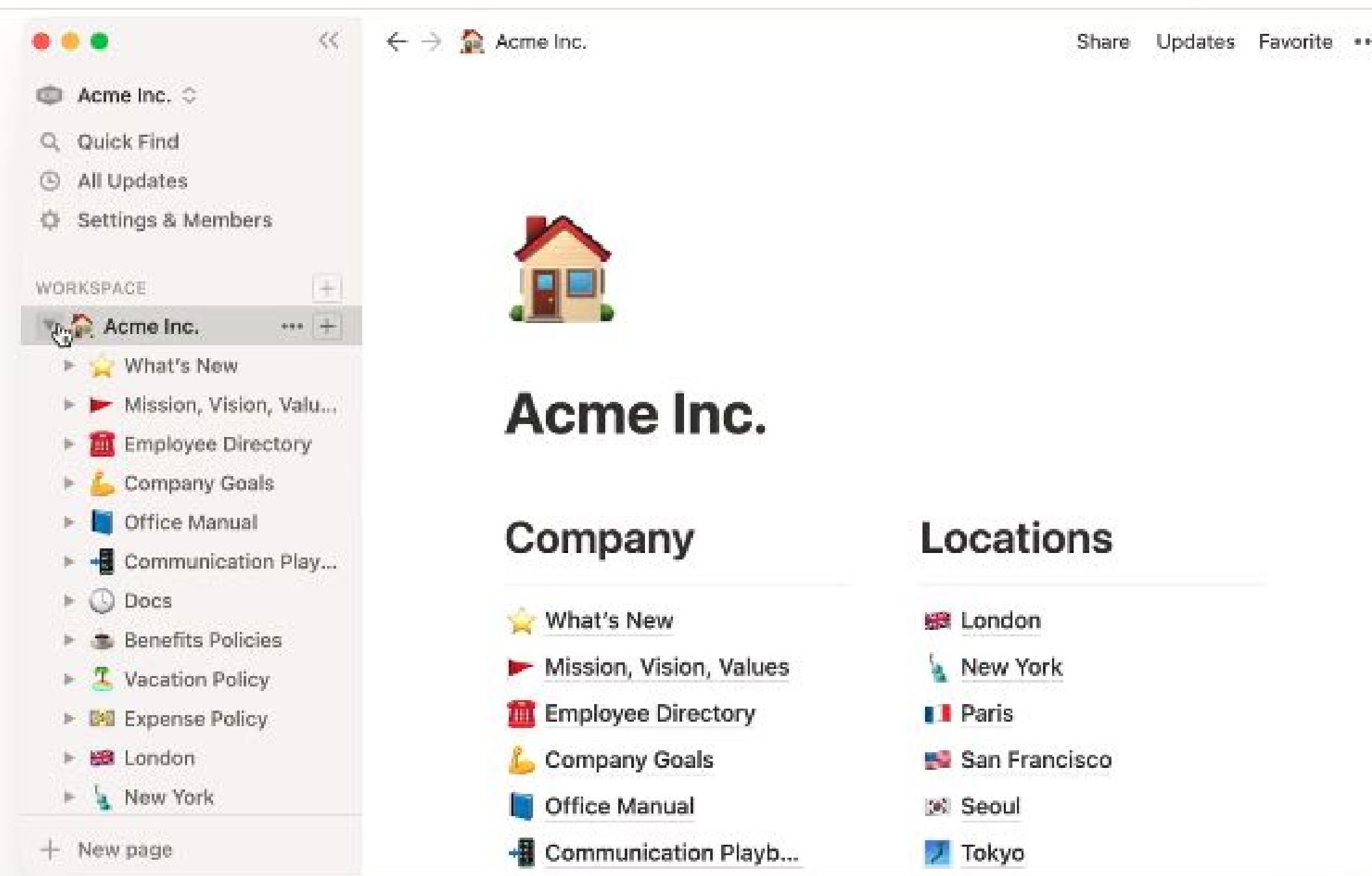
- Identificar qué problema tienen los usuarios.
- Conectarlo con insights, motivaciones o conexiones emocionales.
- Metodologías para conocer el comportamiento: “Jobs to be done” “Progreso” “Drivers” “Palancas”.
- Comunicar la propuesta de valor en todos los touchpoints.

Jenifer L. Johnson



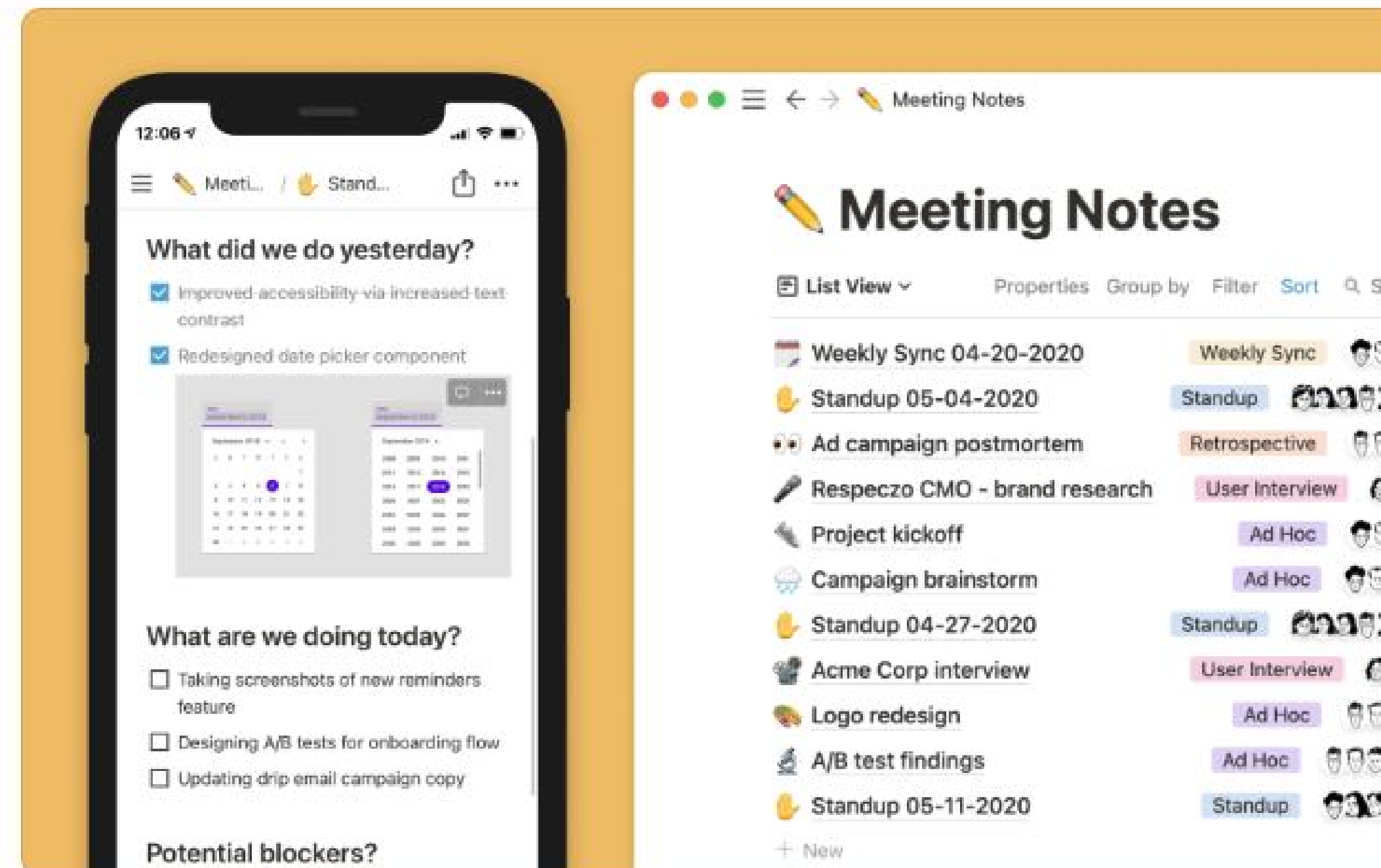
Team up without the chaos

Connect your teams, projects, and docs in Notion — so you can bust silos and move as one.



Never ask "What's the context?" again

Stale wikis aren't helpful. Neither are floating docs. In Notion, your daily work and knowledge live side by side — so you never lose context.



Free express shipping & free returns. Duties & tax included.

Shipping to: ES [Our stores](#)

[Favorites](#) [Sign in](#) [Bag](#)

Reformation

[New](#) [Clothing](#) [Dresses](#) [Tops](#) [Jeans](#) [Weddings](#) [Sweaters](#) [Active](#) [Shoes](#) [Collections](#) [Sustainability](#) [Search](#)

Oh hi, we're Reformation



Reformation

New Clothing Dresses Tops Jeans Weddings Sweaters Active Shoes Collections Sustainability 🔍 Search

Being naked is the #1 most sustainable option. We're # 2.



Free shipping and returns

Easy come, easy go



Ref stores

We're all over the place



We're Climate Neutral certified

And committed to the planet



Customer love

We got you via phone, email, or text



Preserving Our Biodiversity

City parks and green spaces represent important habitats and Vestre is investigating how we can increase biodiversity in urban spaces through smart furniture design and vegetation interventions. Introducing Vestre Habitats!



Stop the Loss of Global Biodiversity

A million animals, plants and fungi are now





aflote

un tapón de corcho
por una vida digna

#aflotegraciasati



aflote

un tapón de corcho
por una vida digna



conoce el proyecto

Mushroom
by Ramón Úbeda y Otto
Canalda



Un tapón de corcho por una vida digna.

aflote es un proyecto que nace para ayudar a la integración social y contribuir a reducir el impacto medioambiental mediante el reciclaje de los tapones de corcho que recogemos en los restaurantes de Barcelona. Convirtiéndolos en objetos que se ponen a la venta –una caja, una lámpara, un florero o un reloj–, generamos empleo y recursos económicos para personas de colectivos desfavorecidos. Con ello les ayudamos a que puedan tener una vida más digna.

La iniciativa está promovida por Lluís Morón y organizada desde Foundawtion, una institución privada sin ánimo de lucro que ha desarrollado otros proyectos de carácter social. Más de 250 restaurantes y establecimientos de hostelería colaboran actualmente con aflote, una cifra que aumentará durante este año y el siguiente, a los que se han sumado importantes bodegas como Albet i Noya, Can Ràfols dels Caus, Gramona, Recaredo, Maria Rigol Ordi, Mestres y Sumarroca.

En Cataluña se descorchan cada año 100 millones de tapones de vino y otros 30 millones de tapones de cava. En total son más de 500 toneladas métricas de residuos. El corcho es en sí mismo un material natural que se extrae de un árbol que lo regenera con el paso del tiempo. Un ejemplo de equilibrio sostenible en la gestión agroforestal, pero se desecha después de haber cumplido su función. Reciclandolo se integra por completo en la economía circular.





aflote llega a su fin.

Hace tres años nos propusimos ayudar a la integración social de colectivos desfavorecidos y contribuir a reducir el impacto medioambiental mediante este utópico proyecto de reciclaje del corcho.

Hoy, nos vemos obligados a ponerle fin. Lamentablemente el proyecto no ha logrado ser viable económicamente para que toda su cadena de producción se sostenga, y poco a poco nos hemos ido ahogando tratando de mantenerlo, irónicamente, a flote.

Nuestro compromiso continuará siendo el mismo, pero tendrá que ser a través de otros proyectos.

Solo podemos agradecer a todos aquellos involucrados que nos habéis ayudado a levantarlo, a través de vuestra colaboración y solidaridad.

Seguiremos intentándolo.

- Cada una tiene sus propios códigos.
- No son intercambiables.
- Intentar elevar un producto contándolo desde el cambio sin pertenecer a él, es “overpromise”.
- Intentar contar un producto desde el problema sin existir ninguno, provoca pérdida de credibilidad.

En ambos casos, se desaprovecha una gran oportunidad y la Narrativa en vez de ayudar, molesta.

03

Narrativa de producto

La Narrativa estratégica se hace tangible en el producto.

Es el nivel es donde el usuario interactúa físicamente con el texto de la interfaz.

Suele haber confusión con el término “Contenido”.



Chat with us online

Need help? Chat with Sandi 24/7

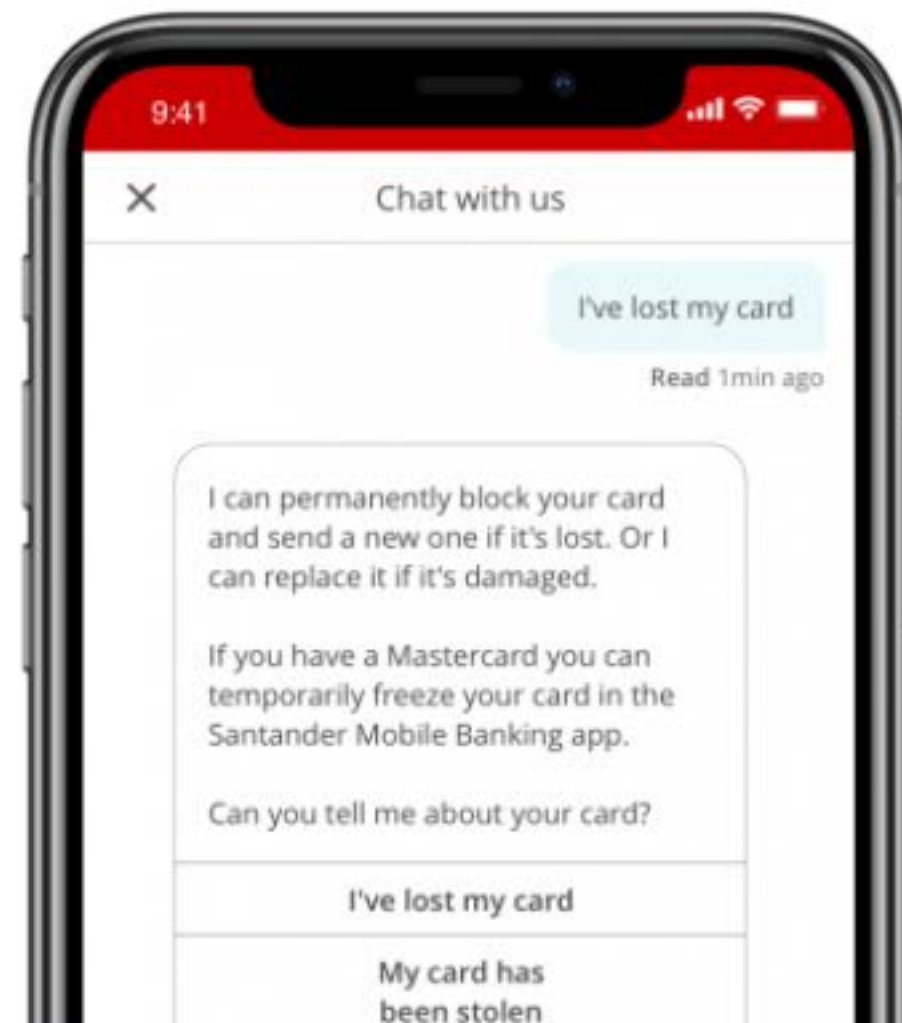
Log on

Sandi, our digital assistant, is here to help answer your questions

As well as everyday banking queries, Sandi can help you with specific tasks when you're logged on to Online Banking or your mobile banking app

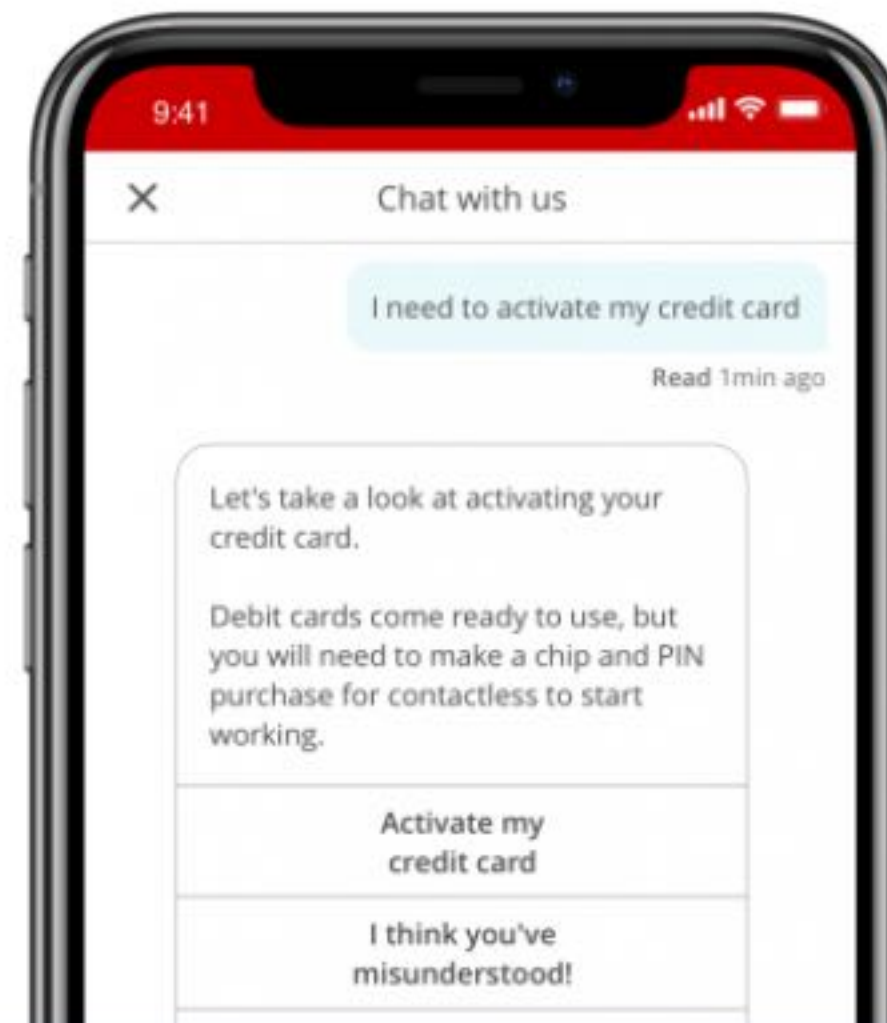
Report your card

Easily report your lost, stolen or damaged cards to us



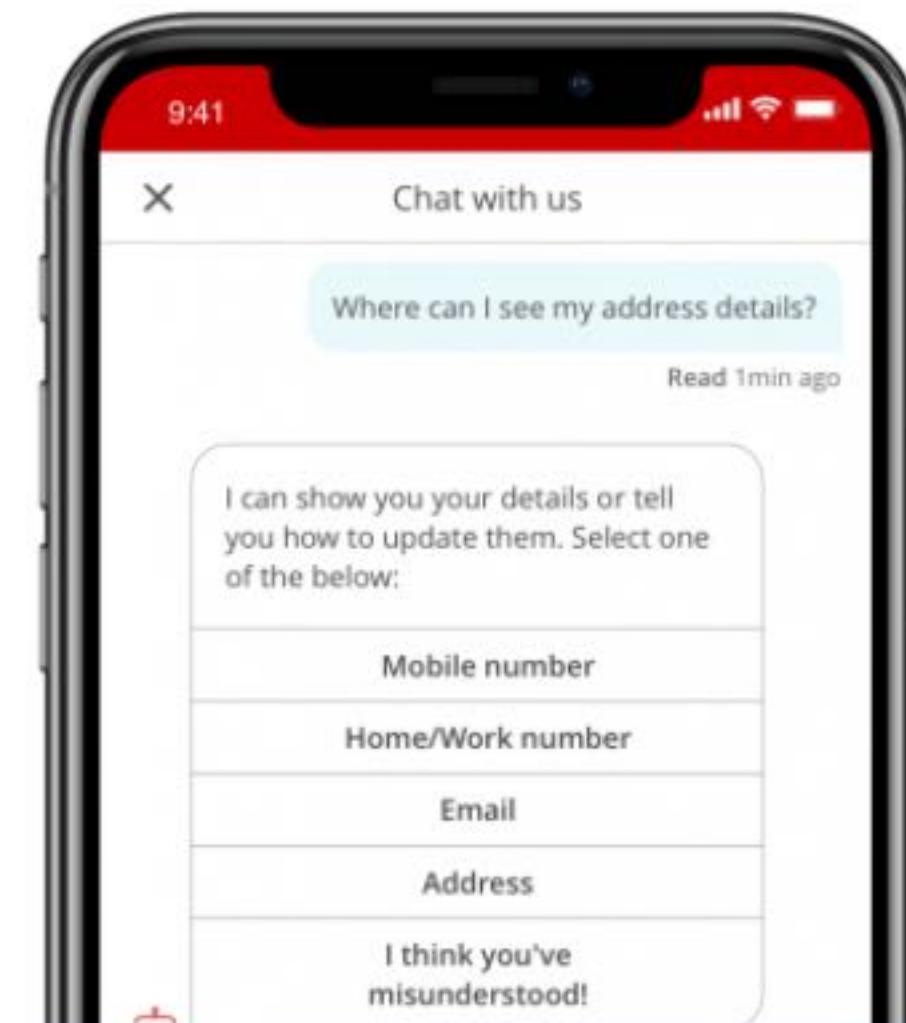
Activate a credit card

Activate your credit card quickly and securely



View your details

View and learn how to update personal details



Chat with us online

Need help? Chat with Sandi 24/7

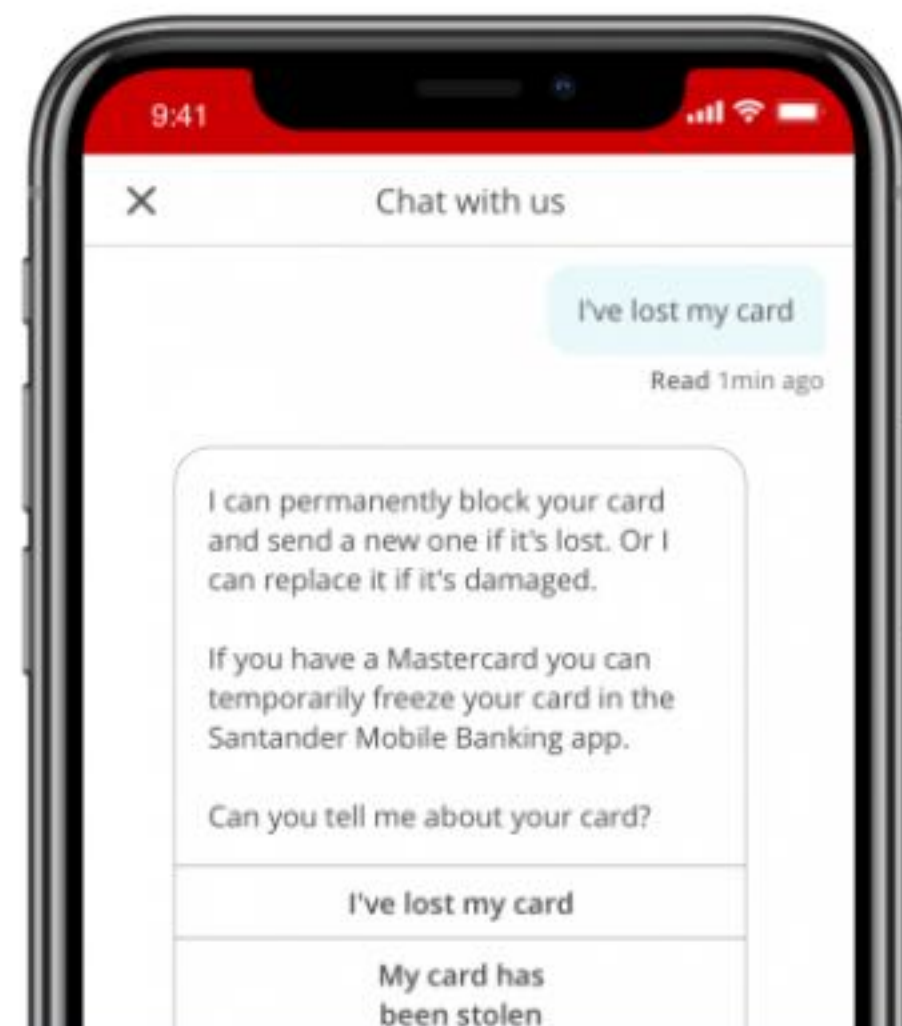
Log on

Sandi, our digital assistant, is here to help answer your questions

As well as everyday banking queries, Sandi can help you with specific tasks when you're logged on to Online Banking or your mobile banking app

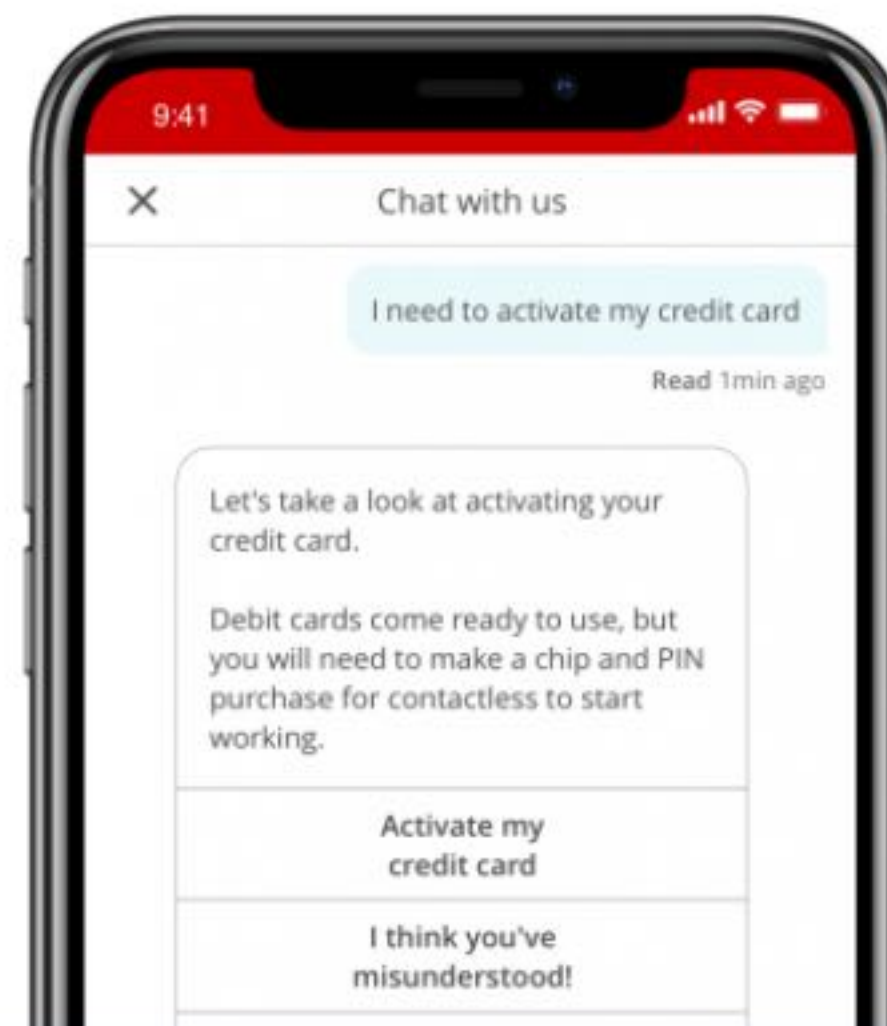
Report your card

Easily report your lost, stolen or damaged cards to us



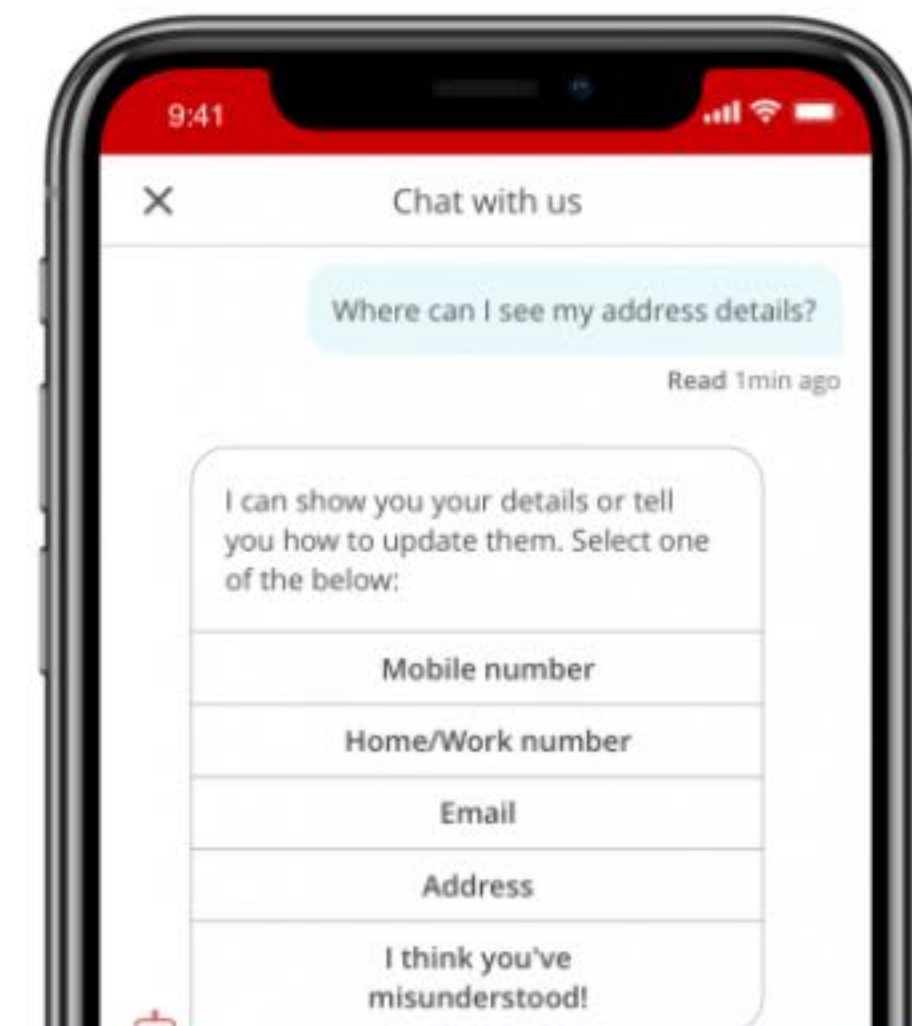
Activate a credit card

Activate your credit card quickly and securely



View your details

View and learn how to update personal details





Blue es la asistencia virtual de BBVA que te acompaña siempre y te ayuda a sacarle el mejor partido a tu dinero

Con Blue podrás **gestionar tus finanzas** y **resolver las dudas que tengas** desde cualquier lugar, solo necesitas tu teléfono móvil

Blue te permite consultar los movimientos que has hecho y acceder a la información de tu tarjeta o cuenta en el momento que la necesites. También te ayuda a realizar transferencias y solicitar servicios y productos.

— [CONOCE QUÉ ES BLUE Y CÓMO PUEDE AYUDARTE](#)



Blue: el nuevo asistente virtual de BBVA



Copiar enla...



Blue es la asistencia virtual de BBVA que te acompaña siempre y te ayuda a sacarle el mejor partido a tu dinero



Con Blue podrás **gestionar tus finanzas** y **resolver las dudas que tengas** desde cualquier lugar, solo necesitas tu teléfono móvil

Blue te permite consultar los movimientos que has hecho y acceder a la información de tu tarjeta o cuenta en el momento que la necesites. También te ayuda a realizar transferencias y solicitar servicios y productos.

— [CONOCE QUÉ ES BLUE Y CÓMO PUEDE AYUDARTE](#)



Blue: el nuevo asistente virtual de BBVA



Copiar enla...



Hi, I'm Eno

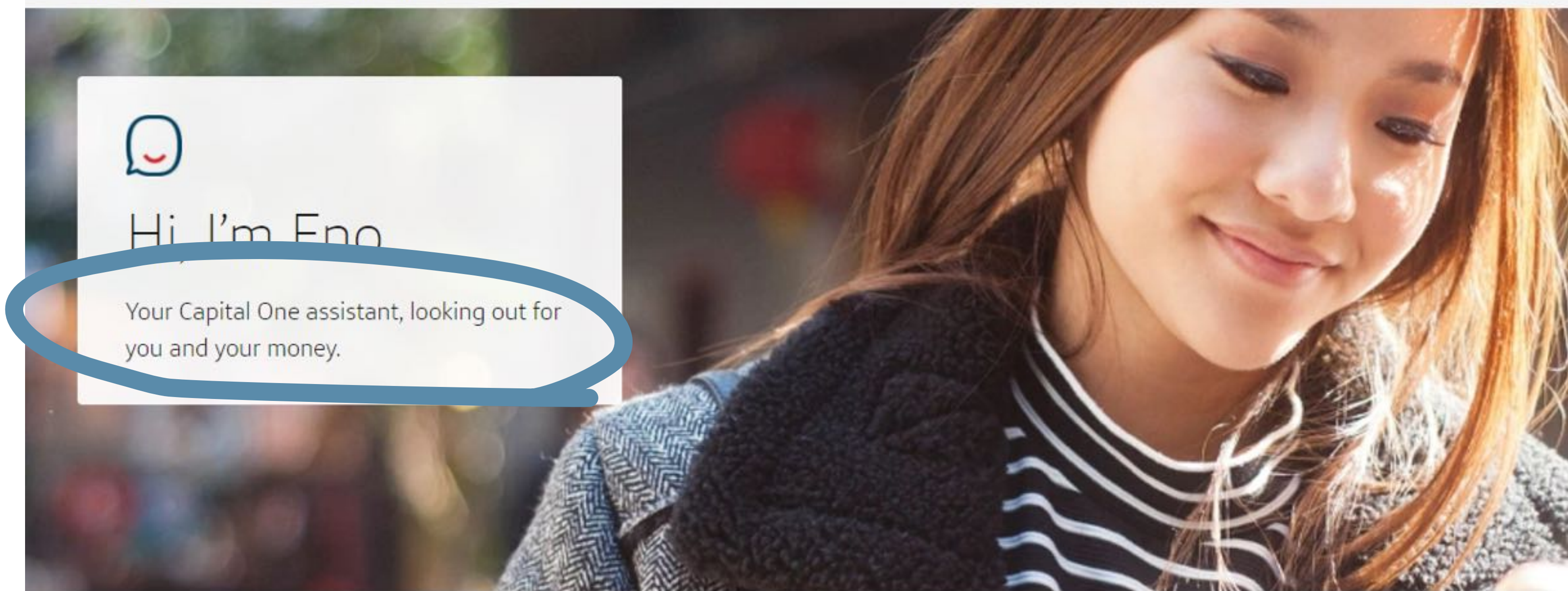
Your Capital One assistant, looking out for you and your money.

ENO IS LOOKING OUT FOR YOU

CARD SECURITY

Helps keep your accounts



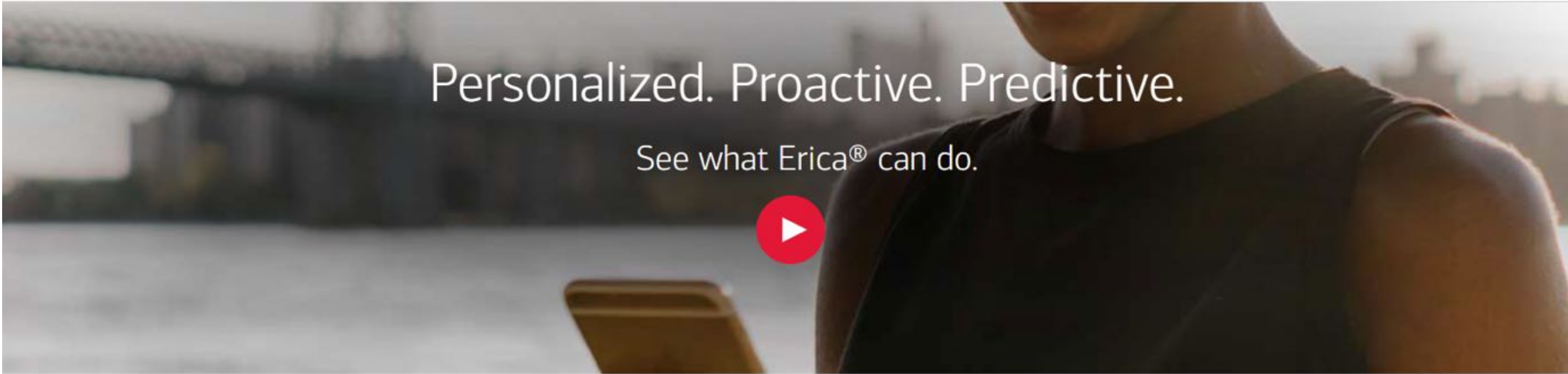


ENO IS LOOKING OUT FOR YOU

CARD SECURITY

Helps keep your accounts





Personalized. Proactive. Predictive.

See what Erica® can do.

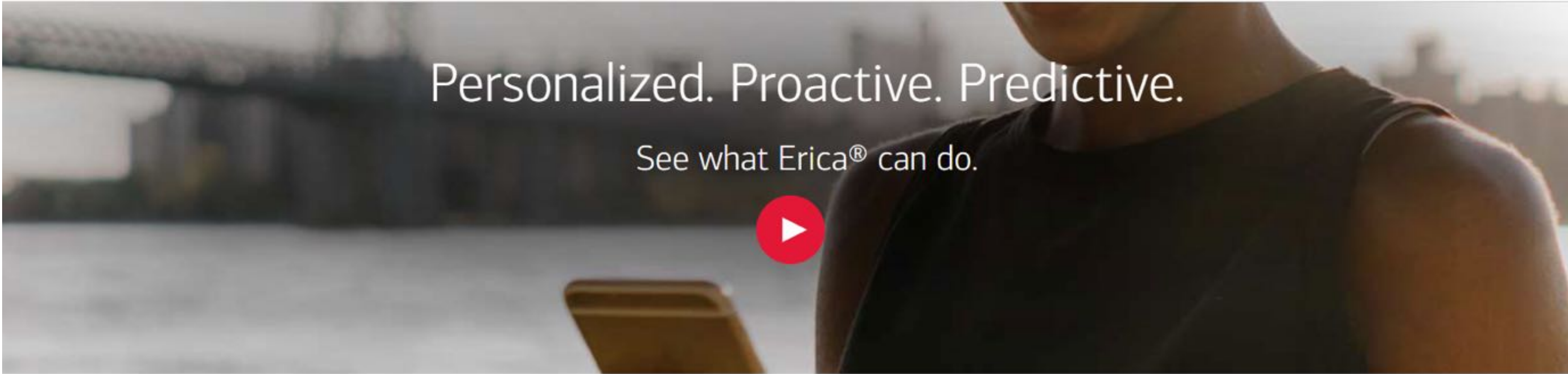


Meet Erica, your virtual financial assistant in the Bank of America Mobile Banking app¹

Get the app

Erica is a powerful virtual assistant that helps you stay on top of your finances

- Be alerted when merchant refunds post to your account
- Get notified when duplicate charges occur
- View and redeem rewards in one place



Personalized. Proactive. Predictive.

See what Erica® can do.



Meet Erica, your virtual financial assistant in the Bank of America Mobile Banking app¹

Get the app

Erica is a powerful virtual assistant that helps you stay on top of your finances

- Be alerted when merchant refunds post to your account
- Get notified when duplicate charges occur
- View and redeem rewards in one place



Content Design

Toda la disciplina que contempla la gestión del contenido. La especialización en función del objetivo ha dado lugar a diversos roles, en función de dónde ponga el foco la persona que está redactando el texto: estrategia, diseño, SEO, microcopy...

Chat with us online

Need help? Chat with Sandi 24/7

Log on

UX Writer

Narrativa
estratégica

Sandi, our digital assistant, is here to help answer your questions

As well as everyday banking queries, Sandi can help you with specific tasks when you're logged on to Online Banking or your mobile banking app

Copywriter

Report your card

Activate a credit card

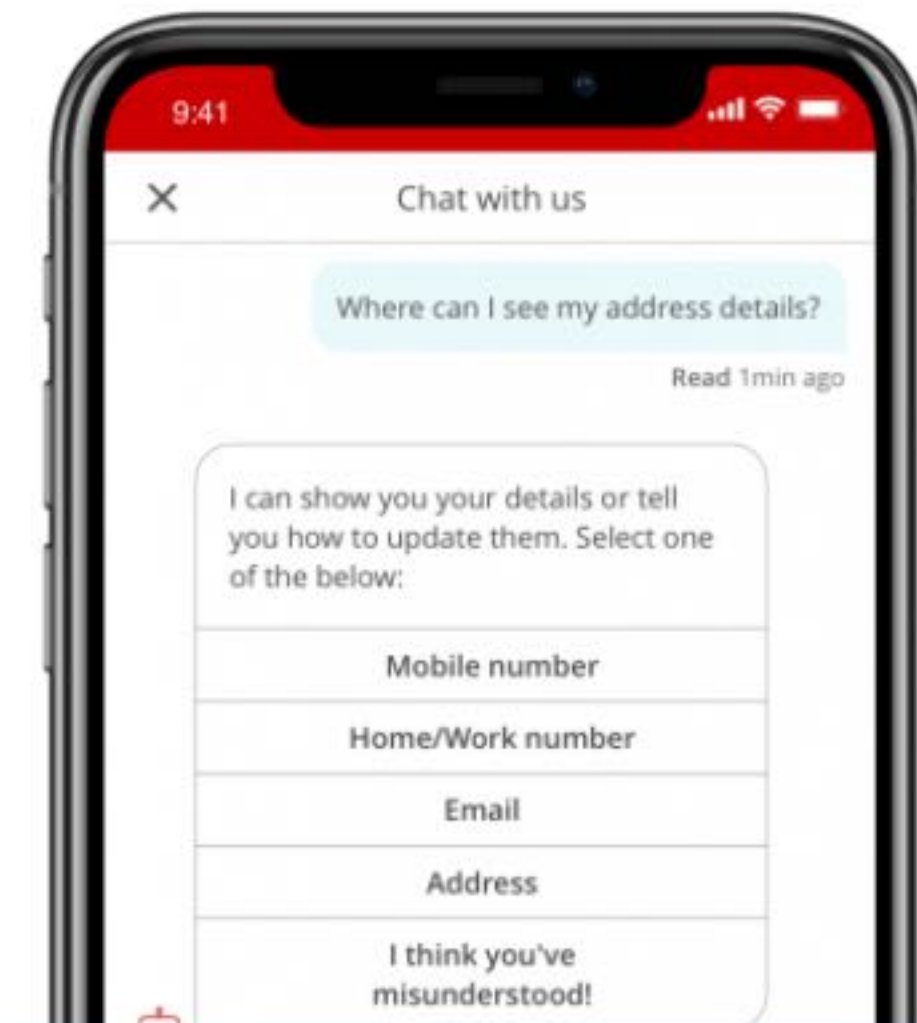
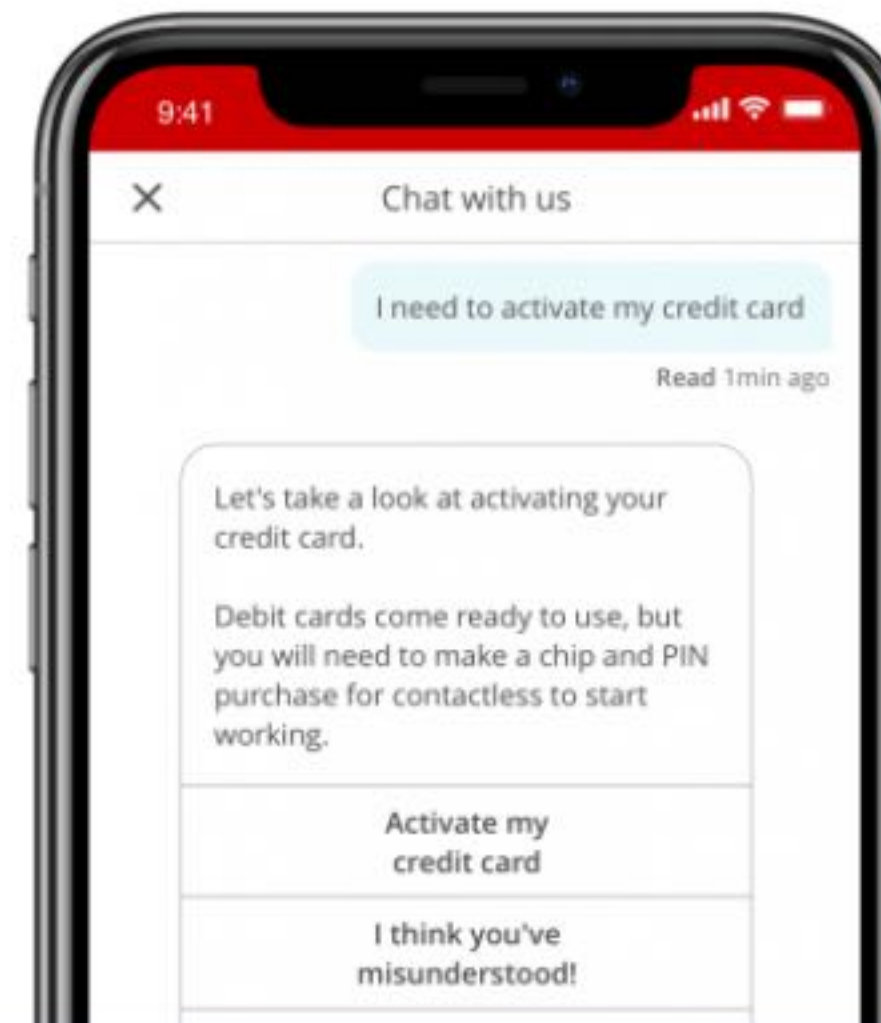
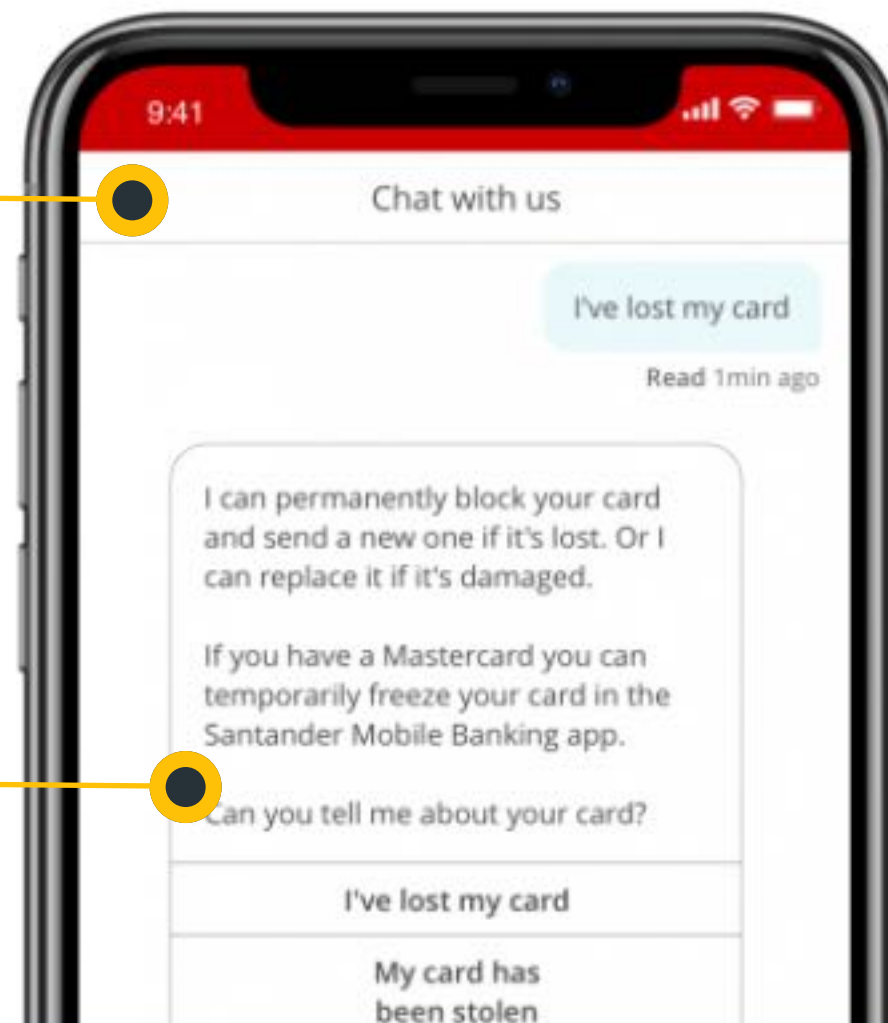
View your details

Easily report your lost, stolen or damaged cards to us

Activate your credit card quickly and securely

View and learn how to update personal details

Content Designer



Conversational
Designer

- Identificar objetivos del proyecto.
- Mapear dependencias entre unos contenidos y otros.
- Contrastar canales.
- Identificar inconsistencias.
- Organizar roles y flujos de trabajo.

04

Discovery de Narrativa



Discovery*

1. Identificar las fuentes de información.

Compañía: qué hace, qué quiere, para qué lo hace...

Usuarios: cómo son, cómo expresan el problema, qué dicen en RRSS...

2. ¿Hay algún cambio innegable relacionado con tu producto?

3. HXC: ¿Cómo hacer feliz al cliente que tenga las expectativas más altas?

4. Captura esa idea y exprésala desde la emoción.

(“We sold the emotion” de Julie Sapan)

5. Adáptala a todos tus canales.

* Esto es un Framework, no una template.

¿Por qué la dimensión táctica tiene más visibilidad que la estratégica?

05

Indicadores de éxito

Es medible

- Consistencia de marca: % de entendimiento, coherencia visual/narrativa...
- Contribución al engagement: tasa de recuerdo, tasa de interacción, tasa de apertura...
- Porcentaje de satisfacción: NPS, reducción de consultas, ahorro de tiempo de tareas...

Es medible

- Consistencia de marca: % de entendimiento, coherencia visual/narrativa...
- Contribución al engagement: tasa de recuerdo, tasa de interacción...
- Porcentaje de satisfacción: NPS, reducción de consultas, ahorro de tiempo de tareas ...

Es opinable

- El _____ hazlo más_____
- Yo lo diría así: _____
- Me gusta más Airbnb

*“User experience and content strategy and human-centered design and everything else are all just useful constructs that help people talk about their work and get the work done. **If it’s useful, it exists, if it’s not, it still exists,** but it will go away on its own, so don’t worry yourself about it. It’s all made up, and that’s okay...”*

Scott Kubie





*Damos significado a todas las imágenes.
Mejor que ese significado lo controlemos
nosotros.*

¡Gracias!