

# Jornada de la Red de Responsables Técnicos en Visibilidad Web UNAM

## USER ENGAGEMENT EN LA WEB



Toda la  
**UNAM** en línea



# Interfaces en la sociedad de la información

- La Sociedad de la Información se remonta a la invención del:



telégrafo

teléfono

radiotelefonía

televisión

internet

telecomunicación móvil



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# Interfaces en la sociedad de la información

- La realidad y su percepción constituyen un concepto híbrido que transcurre entre entornos materiales y virtuales.
- El mundo actual está determinado por las tecnologías digitales y su influencia en los procesos de comunicación y relación con los otros.



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# La interacción humano computadora

- Nace buscando métodos de interacción amigables con las computadoras.
- Después se transforma en un objeto inteligente abierto a ser configurado por el usuario.
- Madura y es ahora también un producto de consumo estético dentro de los sistemas interactivos.



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# Interfaces gráficas

- En la interacción humano-computadora la interfaz es el espacio que media la relación del sujeto y su computadora.
- La interfaz al ser la parte menos abstracta, termina siendo el blanco de palabras de halago o desprecio



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# UX - User Experience

- La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) define usabilidad como “el grado de eficacia, eficiencia y **satisfacción** con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos” (ISO/IEC 9241, 1998).



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# UX - User Experience

- Hablar de Experiencia de Usuario es hablar de respuesta emocional, valoración y satisfacción como resultado del fenómeno de interacción.
- En el contexto Web es un objetivo que persigue generar sensaciones y valoraciones favorables hacia nuestro sitio.



**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# UE - User Engagement

- User Engagement se encuentra vinculado a la User Experience, comparte el interés por apelar a las emociones y a los sentimientos.
- User Engagement busca además transmitir lo que es la marca y la fidelidad al producto, el compromiso del usuario con él.





# UE - Estrategias

- Trabajar a fondo el contenido
- Cuidar la estética.
- Retener al usuario.
- Crear comunidad.
- Crear herramientas de fidelización.
- Usabilidad.
- Experiencia de usuario.



# UE – Aspectos a evaluar

- Considerar lo que **piensa** el usuario.
- Analizar lo que le **ocurre** al usuario.
- Medir lo que **hace** el usuario.



# UE – Métodos de obtención de datos

- Métodos para datos de autovaloración
- Métodos para datos de tipo fisiológico
- Métodos para datos de interacción



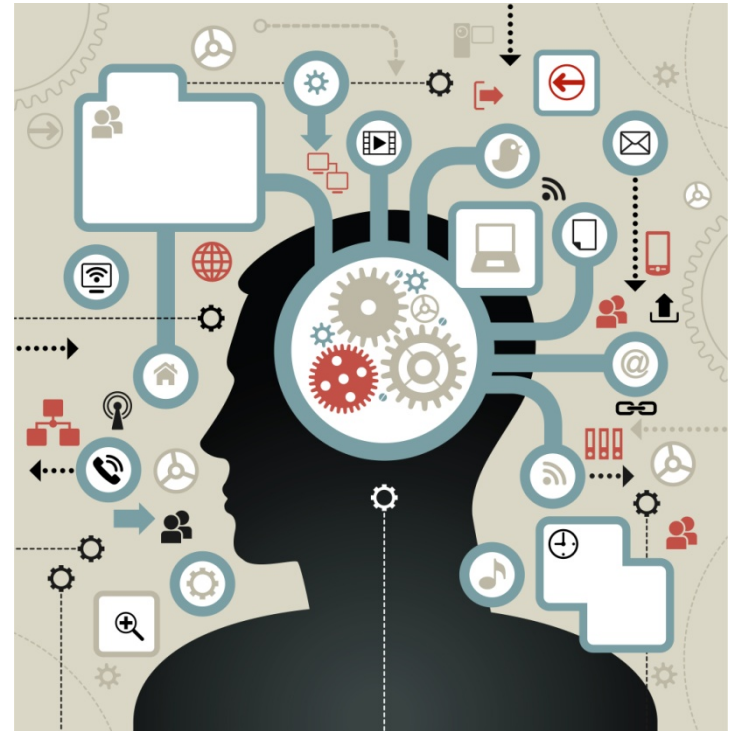
Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# UE – Métricas de evaluación y seguimiento

- Trabajar a fondo el contenido
- Cuidar la estética.
- Retener al usuario.
- Crear comunidad.
- Crear herramientas de fidelización.
- Usabilidad.
- Experiencia de usuario.



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# Conclusión

- Es útil profundizar en el concepto de UE y contar con métodos y técnicas.
- Podemos obtener métricas de evaluación y seguimiento.
- Al medir el User Engagement conoceremos los puntos susceptibles de mejora.
- Pensemos en como atraer la atención del visitante y su compromiso con nuestros sitios.



Toda la  
**UNAM** en línea

**USER ENGAGEMENT EN LA WEB**



# Jornada de la Red de Responsables Técnicos en Visibilidad Web UNAM



## USER ENGAGEMENT EN LA WEB

### Fuentes:

Luzardo, Ana (2009).  
Diseño de la interfaz grafica web  
en función de los dispositivos móviles.  
En: Universidad de palermo Facultad de diseño y comunicacion Maestria en diseño  
<[http://www.palermo.edu/dyc/maestria\\_diseno/pdf/tesis.completas/43.luzardo.pdf](http://www.palermo.edu/dyc/maestria_diseno/pdf/tesis.completas/43.luzardo.pdf)>.

Lai-Chong Law, Effie (2010).  
The influence of hedonic and utilitarian motivations on user engagement:  
The case of online shopping experiences.  
Edit. Elsevier

Mo, Noelia; Marcos, Mari-Carmen (2014).  
User Engagement en la web: estrategias de implementación y métricas de  
seguimiento. En: No Solo Usabilidad, nº 13, 2014. <[nosolousabilidad.com](http://nosolousabilidad.com)>



Toda la  
**UNAM** en línea 

