

Experiencia del usuario en la web.

En la actualidad, la población con acceso a internet va en aumento, lo que obliga a mejorar cada vez más la experiencia en la navegación. Es importante entonces, tener en cuenta dos conceptos: usabilidad de la web y experiencia del usuario. A pesar de que dichos conceptos están estrechamente relacionados, es necesario conocerlos individualmente y así lograr diferenciarlos.

Usabilidad web

La usabilidad web se refiere a la forma en que son creadas las páginas web, las estrategias que se ponen en marcha para lograr que esta sea optima y su navegación sea fácil, comprensible y espontanea para el usuario. El grado en que se puedan cumplir los objetivos del usuario dentro de una página marca el éxito o fracaso de la misma.



Fuente: Diconsul.com

Dado que las páginas son creadas para los usuarios, estos deben ser tenidos en cuenta en el momento de su materialización. Quien sea responsable de esta tarea

debe pensar como estos harían uso de la página. Una buena técnica para diseñar dichas páginas es responder a preguntas guía como:

- ✚ ¿Navegar en el sitio web es fácil?
- ✚ ¿Es comprensible la información para los usuarios?
- ✚ ¿El menú disponible es intuitivo?
- ✚ ¿La información guarda un orden coherente?

Hoy por hoy se puede notar una tendencia muy marcada en lo que respecta al diseño de sitios web, estos cuentan con más espacio, son más simples al contar sólo con la información necesaria. La experiencia visual es más liviana dado que se elimina aquella información que es irrelevante, dado que la fluidez es su principal objetivo. La usabilidad de una página web trae consigo grandes ventajas entre las que se pueden encontrar:

- ❖ Aumento en el número de visitas.
- ❖ Recurrencia de visitas.
- ❖ Los usuarios permanecen más tiempo en el sitio.
- ❖ Genera mayor satisfacción al cliente.
- ❖ Mejora en la presencia y opinión sobre la página.
- ❖ Aumento de la tasa de conversión.

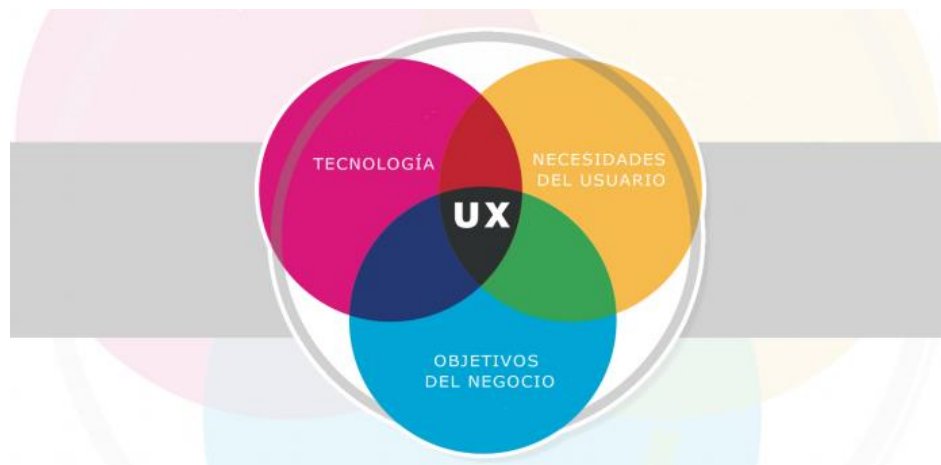
En el afán de crear el sitio web casi perfecto para los usuarios, también se cometen errores recurrentes, estos se pueden encontrar incluso en páginas bien posicionadas. Por ello se muestran aquí las principales fallas que se suelen dar en el proceso:

- 1. Falta de coherencia y consistencia:** estos elementos son fundamentales pues de no tenerse en cuenta pueden afectar a la percepción del usuario e impedir que este disfrute la experiencia. Todas las opciones presentes en la página deben funcionar de la misma manera en aquellas partes donde estén disponibles.

- 2. Inadaptabilidad del diseño para dispositivos móviles:** la gran mayoría de la población con acceso a internet accede a las páginas web desde dispositivos móviles, por ello es de vital importancia que estos puedan hacerlo desde cualquier dispositivo; móviles, tabletas electrónicas, ordenadores...
- 3. Incorrecta estructuración de los contenidos:** la información que se desea presentar a los usuarios debe ser organizada por bloques, diferenciando por títulos y que cada contenido cuente con un espacio destinado para el mismo. Las secciones deben mostrarse de manera estructurada y tener en cuenta el número de clics necesarios para realizar cualquier acción dentro del sitio.
- 4. Información poco legible:** la información dispuesta en el sitio debe ser fácil de localizar para los usuarios, el contenido debe ser organizado por relevancia. Los usuarios buscan información relevante que les sea útil, de lo contrario abandonan el sitio.
- 5. Mala gestión de los enlaces:** para no caer en este error se deben tener en cuenta diferentes aspectos como el tamaño de los botones, ubicación de los enlaces, resaltar las opciones que el usuario ya haya utilizado, entre otros.
- 6. Solicitar información de más:** es recomendable que en el momento de solicitar la suscripción de los sólo se solicite la información más relevante. Se vuelve algo estresante para el usuario llenar muchos campos en donde no puede si quiera definir su respuesta.
- 7. Falta de mecanismos de búsqueda interna:** cuando se trata de páginas web con una gran cantidad de información, se hace necesario poner a disposición del usuario una opción que le permita encontrar de manera más rápida y específica la información que para este es relevante, evitándole ver aquella que le es innecesaria.

Una página web cuenta con la característica de usabilidad cuando es rápida, atractiva, legible, novedosa y consistente; si bien estas características contribuyen a mejorar la experiencia del usuario en internet por lo que estos aspectos se vuelve un tema de mayor amplitud.

Experiencia del usuario



Fuente: lavozaactual.com

La experiencia del usuario, definida de forma simple, es cómo se siente el usuario al navegar por el sitio web, aplicación, blog o cualquier otra interfaz. Es decir, si este se siente satisfecho o insatisfecho al visitar este sitio. La usabilidad de la página tiene gran impacto en la experiencia del usuario, pero la experiencia del usuario se trata de un factor mucho más amplio. Puede darse la situación en la que el usuario logra desarrollar con facilidad y rapidez sus objetivos en la página, pero al mismo tiempo no sentirse satisfecho. Esto puede deberse a diferentes factores que intervienen en el proceso que van más allá de la usabilidad que la página web ofrece a sus usuarios.

La experiencia del usuario es fundamental dentro de las estrategias de marketing digital. De la experiencia del usuario dependerá la percepción que tenga dicho usuario sobre la marca, bien o servicio. Por ello, quienes decidan utilizar esta estrategia de marketing deberán considerar todos los factores.

Dentro de la relación que pueda crearse entre marca y cliente se dan cuatro momentos donde interviene la experiencia del usuario:

- 1. Llamar la atención:** es necesario crear una buena experiencia para el usuario desde el inicio, ya que es probable que los primeros contactos del cliente con la marca sean por medio del sitio web, si este no cuenta con una buena experiencia no se lograrán crear lazos ni fidelización con la marca.
- 2. Decisión de conversión:** la experiencia del usuario también es fundamental. Cuando el usuario decide realizar una compra se debe ofrecer un proceso fácil y seguro que le incentive a realizar un mayor número de compras.
- 3. Soporte y ayuda:** cuando el usuario solicita ayuda a la página, suele darse debido a que este no pudo desarrollar alguna acción por sí mismo. Si el usuario cuenta con una buena experiencia le será más fácil exponer su problema y así darle solución.
- 4. Recomendaciones:** conseguir que el usuario recomiende la marca, bien o servicio a otras personas es una prueba de que este tuvo una excelente experiencia. Por el contrario puede darse que debido a una mala experiencia el usuario descontento evite la llegada de nuevos clientes.

Referencias:

- Blanco, M. P. (31 de agosto de 2017). SEMRUSH. Recuperado el 14 de enero de 2019, de <https://es.semrush.com/blog/errores-usabilidad-web-habituales/>
- Bocardo, D. (25 de marzo de 2018). Recuperado el 14 de enero de 2019, de <http://www.danielbocardo.com/usabilidad-web/>
- Content, R. R. (s.f.). marketingdecontenidos. Recuperado el 14 de enero de 2019, de <https://marketingdecontenidos.com/experiencia-del-usuario/>