**Caso práctico**

**Introducción**

Hablando del campo de la Interacción Persona-Computadora (HCI), entender cómo los usuarios interactúan con tu sitio web es crucial para mejorar la experiencia del usuario y optimizar el diseño de la interfaz. Hotjar es una herramienta accesible y eficaz que te permite recopilar y analizar datos sobre el comportamiento de los usuarios en tu sitio web a través de mapas de calor, grabaciones de sesiones y encuestas de feedback.

**¿Qué es Hotjar?**

Hotjar es una herramienta de análisis y retroalimentación de comportamiento de usuarios que permite a los propietarios de sitios web entender cómo interactúan los visitantes con sus páginas. Fundada en 2014, Hotjar ofrece una combinación de funcionalidades que facilitan la recolección de datos cualitativos y cuantitativos, proporcionando una visión integral del comportamiento del usuario y la experiencia de usuario (UX).

**¿Cómo utilizar Hotjar?**

En esta guía paso a paso, aprenderás a configurar y utilizar Hotjar para obtener valiosos insights sobre la interacción de los usuarios con tu sitio web, incluso si no tienes experiencia previa en HCI ni en software de análisis.

**Paso 1: Crear una Cuenta en Hotjar**

1. **Visita el sitio web de Hotjar**: Ve a hotjar.com.
2. **Registrarse**: Haz clic en el botón "Sign up free" (Registrarse gratis). Puedes registrarte utilizando tu correo electrónico o una cuenta de Google.

**Paso 2: Configurar Hotjar para tu Sitio Web**

1. **Crear un Nuevo Sitio**: Después de registrarte, se te pedirá que configures tu primer sitio. Ingresa el nombre de tu sitio web y la URL.
2. **Instalar el Código de Seguimiento**: Hotjar te proporcionará un código de seguimiento. Este código debe ser añadido a todas las páginas de tu sitio web que deseas analizar. Puedes hacerlo manualmente o utilizando una herramienta de gestión de etiquetas como Google Tag Manager.
   * **Manual**: Copia el código de seguimiento proporcionado por Hotjar.
   * **Añadir al HTML**: Pega el código justo antes de la etiqueta de cierre **</head>** en el HTML de tu sitio web.
   * **Guardar y Publicar**: Asegúrate de guardar los cambios y publicar la actualización en tu servidor.

**Paso 3: Configurar Herramientas de Análisis en Hotjar**

1. **Iniciar Sesión**: Inicia sesión en tu cuenta de Hotjar y selecciona el sitio web que configuraste.
2. **Configurar Mapas de Calor (Heatmaps)**:
   * **Navegar a Heatmaps**: En el panel de control de Hotjar, ve a la sección "Heatmaps".
   * **Crear un Nuevo Heatmap**: Haz clic en "New Heatmap" y sigue las instrucciones para configurarlo. Selecciona las páginas específicas de tu sitio web que deseas analizar.
   * **Ver el Heatmap**: Una vez que hayas recopilado suficientes datos, podrás ver un mapa de calor que muestra dónde los usuarios hacen clic, se desplazan y mueven el cursor.
3. **Configurar Grabaciones de Sesiones**:
   * **Navegar a Recordings**: En el panel de control de Hotjar, ve a la sección "Recordings".
   * **Iniciar Grabaciones**: Haz clic en "Start Recording"y Hotjar comenzará a grabar las sesiones de los usuarios que visiten tu sitio web.
   * **Revisar Grabaciones**: Una vez recopiladas, puedes ver las grabaciones para observar cómo los usuarios navegan por tu sitio web. Esto puede ayudarte a identificar problemas de usabilidad o áreas de mejora.

**Paso 4: Recoger Feedback de Usuarios**

1. **Configurar Encuestas y Feedback**:
   * **Navegar a Feedback**: En el panel de control de Hotjar, ve a la sección "Incoming Feedback" o "Surveys".
   * **Crear una Nueva Encuesta**: Haz clic en "New Survey" y sigue las instrucciones para crear una encuesta personalizada. Puedes preguntar a los usuarios sobre su experiencia, dificultades, y sugerencias.
   * **Implementar la Encuesta**: Puedes elegir mostrar la encuesta en momentos específicos, como después de que el usuario haya pasado cierto tiempo en una página o cuando intente salir del sitio.

**Paso 5: Analizar los Datos y Tomar Decisiones**

1. **Revisar Informes**: Utiliza los informes de mapas de calor, grabaciones y encuestas para identificar patrones en el comportamiento de los usuarios.
2. **Identificar Problemas y Oportunidades**: Busca áreas donde los usuarios se atascan o parecen confundidos. Identifica también las partes del sitio que funcionan bien y atraen la atención de los usuarios.
3. **Implementar Cambios**: Basándote en los insights obtenidos, realiza cambios en el diseño y la estructura de tu sitio web para mejorar la experiencia del usuario.

**Paso 6: Iterar y Mejorar Continuamente**

1. **Repetir el Proceso**: Después de realizar cambios, vuelve a utilizar Hotjar para ver cómo afectan los ajustes al comportamiento del usuario.
2. **Mejorar Continuamente**: La mejora de la usabilidad es un proceso continuo. Utiliza los datos de Hotjar para realizar iteraciones y mejorar tu sitio web constantemente.

Al seguir esta guía, has aprendido a utilizar Hotjar para analizar y mejorar la experiencia de usuario en tu sitio web, independientemente de tu nivel de experiencia en HCI o software de análisis.

**Referencias:**

Pulido, A. (2020, 17 noviembre). *¿Qué es Hotjar y cómo funciona?* Online Zebra. https://onlinezebra.com/blog/que-es-hotjar-y-como-funciona/

Hotmart. (2022). *¿Cómo utilizar Hotjar para optimizar tus páginas?* Blog Hotmart.  https://hotmart.com/es/blog/como-usar-hotjar

Casarotto, C. (2021). *Hotjar: una guía completa de la herramienta y cómo la puedes usar para aumentar la retención de los usuarios en tus páginas web*. Rock Content - ES. https://rockcontent.com/es/blog/guia-hotjar/