

Lección 3. ¿Qué es la experiencia de usuario?

La experiencia de usuario está relacionada con las interacciones que experimenta un usuario cuando navega por un sitio web, app o utiliza un producto. Conocida también como user experience, se encarga de factores como la estética, el diseño web o la facilidad para el usuario de encontrar lo que estaba buscando.

En este sentido, para poder determinar si una persona tuvo una experiencia de usuario positiva o negativa, se toman en cuenta algunos aspectos como es el caso de la usabilidad de la plataforma, la utilidad y la eficiencia.

Diferencia entre ux y customer experience

Pasa con mucha frecuencia que términos relativamente nuevos con nombres similares puedan llegar a ser confundidos, como es el caso del ux y cx.

Sin embargo, cuando desarrollamos estos conceptos, te das cuenta de que, a pesar de tener alguna relación, la realidad es que se tratan de términos diferentes y a continuación te explicamos por qué.

Experiencia del cliente

Conocida también como customer experience, se trata de la experiencia que tiene un consumidor con una compañía o empresa, tras haberse relacionado con ella desde cualquier punto de vista. Cualquier interacción con la empresa genera experiencia para el cliente.

La experiencia del cliente comienza desde el momento en el que una persona se interesa por primera vez por la marca, durante el proceso de compra y como cliente durante toda la relación con la empresa.

UX

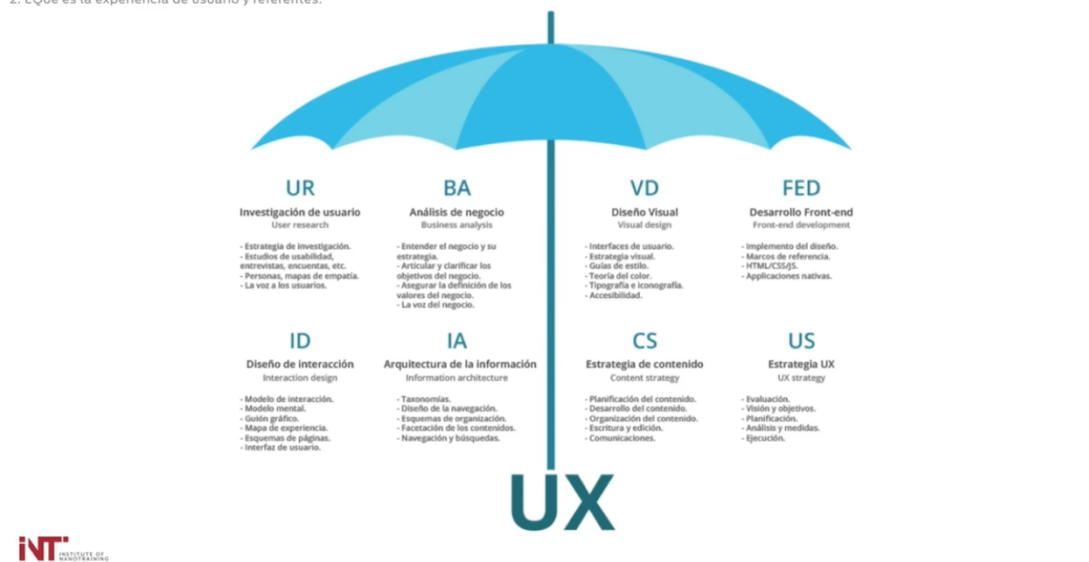
En cambio, la experiencia de usuario solo se refiere a la experiencia que tiene un consumidor tras utilizar un producto o interactuar con un dispositivo.

La experiencia del usuario está muy relacionada con el término de usabilidad y la facilidad del usuario de manejar los dispositivos.

Jakob Nielsen: facilidad de uso, utilidad y usabilidad importantes

- A menos que la facilidad de uso sea alta, entonces las características podrían no existir, porque si no puedes aprender a usar una característica.
- Es para todos los propósitos prácticos, no está realmente allí porque no vas a poder usarlo.
- Necesitamos facilidad de uso para que esas grandes características realmente brillen y salgan adelante.
- Para tener una alta utilidad, necesitamos ambas cosas. Ambas características excelentes de alta utilidad.
- Fácil de aprender, fácil de usar.
- Desafortunadamente si fallamos en cualquiera de los dos criterios, el producto completo también será un fracaso.
- Tenemos que hacer ambas cosas.
- Afortunadamente, tenemos métodos de investigación de usuarios que podemos estudiar de estas dos cosas. Pero tienes que hacer ambas cosas. Y, si haces ambas cosas y logra una alta utilidad y una gran facilidad de uso, tendrá una gran utilidad.

2. ¿Qué es la experiencia de usuario y referentes.



Claves para una experiencia de usuario GENIAL SEO

La optimización de motores de búsqueda (SEO) es un componente crucial del marketing en línea y UX; los usuarios nunca podrán experimentar su sitio si no pueden encontrarlo.

Dale la vuelta a la pirámide

Aunque la página de inicio suele ser la página de destino con más tráfico, la mayoría de los usuarios aún ingresan al sitio desde páginas secundarias o terciarias. Esto es especialmente cierto para los sitios de comercio electrónico porque muchos usuarios tienen un producto específico en mente antes de llegar al sitio. Es importante tenerlo en cuenta a la hora de diseñar la estructura web.

Utiliza la navegación local

La navegación “local” se refiere a los elementos de navegación que pertenecen al contenido de una página en particular, en oposición a los elementos de navegación primario o global, que permiten al usuario saltar a una sección completamente diferente del sitio.

Es decir, aprovecha el espacio que pertenece a la búsqueda actual del

usuario sin tocar la navegación global. La navegación global te dice en un banner superior en que sitio estás, y en un menú lateral a dónde puedes ir. Lo importante es que nuestro usuario sepa dónde está y adónde puede ir.

Pónselo fácil al usuario

Independientemente de tu industria, hay algunas cosas que los usuarios esperan de un sitio web. Por ejemplo, la información de la empresa, como el número de teléfono, la dirección y el correo electrónico, debe estar accesible en la página de inicio o con un solo clic.

Los usuarios esperan que los enlaces de Contacto o Servicio al Cliente estén en la sección superior derecha de la página web, ya sea en la navegación principal o en el encabezado.

También sabemos que los usuarios esperan que el logotipo de la empresa en la parte superior de una página se vincule a la página de inicio. Para apps móviles, la lupa para búsqueda, la casa para la página de inicio y el menú 'hamburguesa' son los elementos de navegación más ubicuos.

Prueba e investiga

No dejes que la palabra «diseño» te engañe: el diseño de experiencia de usuario es más ciencia que arte, lo que significa que la investigación de mercado y el análisis de datos son cruciales.

Hay docenas de herramientas gratuitas y de pago disponibles para los especialistas en marketing digital para evaluar las formas en que los usuarios encuentran e interactúan con tu sitio.

Beneficios de una buena Experiencia de Usuario

Construir una presencia digital, en la web o dentro de una aplicación móvil, es importante para una organización de cualquier tipo. Un excelente diseño de UX hace que una aplicación sea fácil y agradable de usar y, como resultado, aumenta la satisfacción del cliente.

El diseño UX reduce los costes de desarrollo

El diseño adecuado de UX te permite mantenerse dentro del presupuesto e incluso reducir los costes de desarrollo.

Un buen diseño UX es el resultado de una investigación exhaustiva del

usuario, diseño de arquitectura de la información, trazados, prototipos, pruebas de usuarios e implementación final. El desarrollo llevado a cabo a partir de un diseño de UX es precavido y medido.

El diseño de UX motiva a sus usuarios a interactuar con su contenido

El contenido es básicamente todo lo que vemos en una página web o dentro de una aplicación móvil. El contenido se refiere a textos, imágenes, videos, anuncios, etc. Ya sea que tengas un blog de estilo de vida o un sitio web de comercio electrónico, entregas contenido de algún tipo.

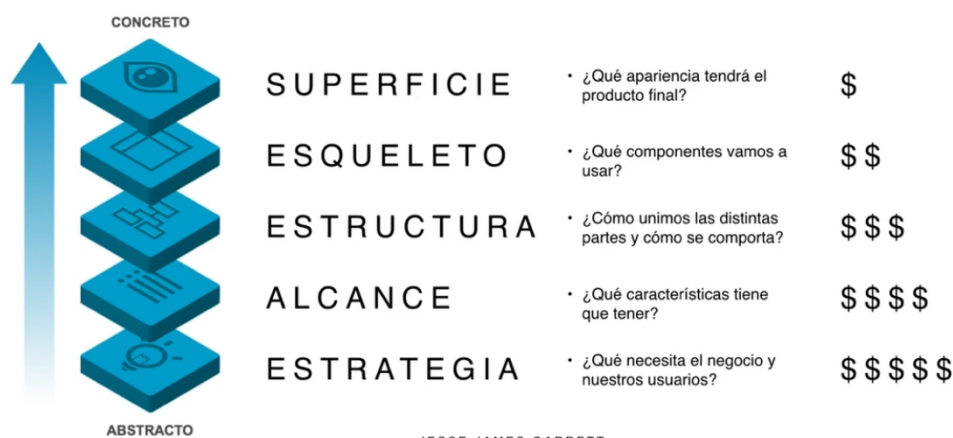
Existen muchas técnicas de diseño de UX para contenido: La creación de usuarios de UX, personalización y consistencia son algunas de las estrategias para lograr que un usuario navegue y disfrute interactuando con el producto que ofreces.

El diseño UX fideliza al cliente

Como mencionamos anteriormente, el excelente diseño UX no solo atrae a nuevos usuarios, sino que también los retiene. Los usuarios que regresan son usuarios leales.

La lealtad del cliente se gana a través de experiencias positivas con una aplicación web o móvil. Estas experiencias positivas vinculan a los usuarios con su producto y hacen que vuelvan por más.

2. ¿Qué es la experiencia de usuario y referentes.



JESSE JAMES GARRETT