



DIEZ COSAS QUE ODO EN UN WEBSITE

Por Jason Oconnor

Traducción libre del artículo aparecido el 5 de octubre 2004 en marketingprofs.com ("Ten things I hate in a website")

Me pregunto si alguna gente crea y publica sitios de internet con el único propósito de atormentar a sus visitantes.

Curiosear varios de los sitios de internet, y navegar por la red puede ser, frecuentemente, comparado con tratar de leer en un avión mientras un niño de cinco años patea el lado trasero de nuestro asiento y el que está a nuestro lado alterna entre gritar, llorar y babearnos.

Estoy seguro que hay excelentes sitios dentro de la red, pero hay muchos fastidiosos también, los últimos son una ruina, especialmente para aquellos que buscan en la red regularmente.

Internet continúa creciendo en popularidad e importancia para sus usuarios, y del mismo modo para las empresas. Como sea, la calidad de los sitios necesita "mantener el paso". Crear y mantener sitios en internet de alta calidad es hoy más importante que nunca, ya que mayor calidad equivale a mayores rentas.

Los malos sitios de internet fallan en considerar la experiencia del visitante en varios aspectos fundamentales; la siguiente es una lista de las 10 principales fallas que se cometen:

1

Animación

Un niño de siete años se divierte viendo caricaturas un sábado por la mañana. Gente de negocios, profesionales, y la mayoría de los adultos no. Sitios que incluyen llamativas introducciones en flash, regalos animados en cada página o palabras que "vuelan" alrededor son realmente exasperantes. Esto sólo aleja al visitante del contenido y lo distrae de la sustancia que los llevará a alcanzar el objetivo que persiguen.

A menos que su sitio sea un sitio de entretenimiento, trate de evitar el movimiento exasperante. Como sea, *si su producto o servicio requiere de flash, Quick media, u otro recurso de multimedia para una mejor demostración, ofrezca a su visitante la oportunidad de verlo opcionalmente a través de un clic, no fuerce a verlo si no quiere hacerlo.*

2

Demasiado "scrolling"

Una vez realizo un "scroll" a la pantalla que tengo en mi monitor, mis ojos empiezan a enturbiarse, me siento ligeramente perdido, mi cabeza da vueltas y mi interés disminuye. Los monitores de los computadores realmente no son el mejor medio para leer.

La Internet, y muchos sitios, son tan grandes que es importante siempre proveer un claro marco de referencia para sus visitantes, en todo momento mientras ellos estén en su sitio. *Si una página requiere páginas enteras para visualizar la información, divídalas en múltiples pantallas en vez de obligarlos a "ir bajando" (scrolling) por la misma pantalla.*

3

Largos y pesados bloques de texto

Realmente necesitaría estar dentro del tema, o desesperado por conseguir esa información, para caminar a través de grandes trozos de textos sin cortar. Si sólo estoy "vitrineando", o buscando algún producto o servicio, estarías perdiéndome si tengo que soportar este tipo de tortura.

Otra vez, es más difícil leer textos en la red en relación a otros medios, además los usuarios de ella son notoriamente impacientes. Entonces, *mantenga su contenido fácil de leer para que no intimide, use títulos y subtítulos que resuman el contenido, párrafos pequeños, "bullets", números y cualquier cosa que lo haga visualmente directo y fácil.*

4

Falta de formas obvias de contacto

Si todo lo que usted da es una dirección de e-mail en su sitio, su legitimidad podría ser cuestionada; ¿Por qué no contesta el teléfono?, ¿Por qué se esconde detrás de una anónima y fría dirección de e-mail? *Haga que fácilmente sus actuales y potenciales clientes puedan contactarlo por diferentes vías.*

5

Contenido estático o anticuado

Si empieza la lectura de un sitio, y pronto descubro que fue escrito hace tres años, lo dejo. Desde que hay tanta información disponible, mi razonamiento es, "debe haber algo más actualizado".

Si usted mantiene su contenido fresco, su sitio atraerá repetidamente a los visitantes, y los visitantes que repiten están más dispuestos a convertirse en sus clientes.

6

Páginas muy grandes para descargar

Es asombroso cómo esto sigue siendo un problema, cuando hago clic en un sitio y tengo que sentarme para esperar que aparezca en mi navegador, comienzo a jugar con mis pies y muevo mis ojos por todos lados, hasta que pronto ya quiero tirar mi computadora a través de la ventana de mi oficina. Obviamente estoy "un poquito impaciente", pero luego recuerdo que hay otros sitios con la misma información que seguramente descargarán más rápido; entonces ¿por qué esperar?, me voy de este sitio.

7

'Yo, yo, yo' En lugar de 'Usted, usted, usted'

Generalmente hablando, nadie se preocupa por usted, su empresa o sus intereses. Lo que les interesa a las personas es lo que usted pueda hacer por ellas. Así que los sitios que muestran fotografías del edificio de la compañía, o aclaman su "profunda filosofía" acerca de cómo deberían ser conducidos los negocios, realmente no tienen un buen presagio de mantener el interés de sus visitantes.

Por otro lado, *sitios que hablan directamente a sus clientes potenciales sobre cómo ellos pueden resolver sus problemas, hacer su vida más fácil o más comfortable, tienen un chance mucho mayor de mantener "pegados" los ojos de su cliente a la pantalla.*

8

Botones o links que no se explican

Aquí hay algunos ejemplos de botones que me dejan deslumbrado y confundido: un sitio de bodas con un botón llamado "El Faro", un sitio de libros con un botón llamado "La historia interior", o un sitio de diseño de páginas para Internet con un botón llamado "tiempo para el té". Suenan como lugares de riesgo o puertas de azar.

Imagínese tratando de encontrar su rumbo en una carretera donde existen varias señales diciéndole "Aquí", "Brillo de luna", o "Lollypops". Los nombres de botones y links necesitan decirle al visitante a dónde lo llevarán. *Hágalo tan fácil como le sea posible para que los visitantes sepan a dónde van antes de hacer clic.*

Como sea, reconozco que hay ocasiones en que nombrar un link ambiguamente puede despertar curiosidad, pero como regla general *mantenga sus botones y links lo más descriptivos posible.*

9

Sistemas de navegación complicados/ inconsistentes

Imagínese sentado en un restaurante. El mesero viene y le entrega cinco diferentes menús, uno para los aperitivos, uno para las sopas y ensaladas, uno para las entradas, uno para los postres y uno para las bebidas. Exasperante ¿verdad?

Ahora imagínese si cada menú tuviera diferente formato, diseño y método para listar y presentar las cosas ¡monstruoso!

Realmente no soy de los que se esfuerzan tanto al pedir su cena. Tengo hambre, quiero comer, y seleccionar mis alimentos de forma rápida y sencilla. *No haga que sus visitantes se esfuercen tanto al punto que tengan que aprenderse su sistema de navegación cada vez que entran a una nueva sección de su sitio.* Ellos también están hambrientos por información útil, y ellos son aún más impacientes que yo cuando pido mi cena.

10

Presentación y apariencia inconsistentes entre páginas

Cuando la presentación y la apariencia cambian en un sitio, de una página a otra, pienso que estoy visitando otro sitio, otra compañía, un socio o una subsidiaria, y eso hace que me confunda.

Tal inconsistencia describe pobre planificación y frecuentemente es el resultado de agregar nuevas secciones después que el sitio original fue construido. Esto puede llevarnos a un amontonamiento de diseños.

Puede ser "tentador" desviar el plan original porque ahora tiene un mejor diseño, pero espere hasta que haga un rediseño total del sitio antes que introducir modificaciones parciales. Si no lo hace así, muchos de sus visitantes estarán rascándose la cabeza con una mano, tratando de entender su propuesta, y con la otra puede ser que presionen clic para ir a otro sitio.

* * *

Jason Oconnor es presidente de OAK Web Works. Puede contactarlo vía www.oakwebworks.com o jason@oakwebworks.com