

La recomendación personal: elemento clave para el éxito de una web

16 de mayo de 2002 - Aunque la mayoría de empresas ya saben que la satisfacción de sus usuarios es vital para fomentar la repetición de las visitas a sus páginas web, **un estudio internacional realizado por la división *Interactive* de *Taylor Nelson Sofres (TNS)* muestra que esta satisfacción es también un elemento clave para atraer nuevos visitantes a una web.**

Hasta ahora se creía que el grado de satisfacción de los usuarios redundaba sobretodo en la repetición de las visitas y la fidelidad a la web pero este estudio, realizado en 14 países^(*) entre los que se incluye España, prueba que **la recomendación personal es mucho más importante que la presencia en buscadores o los links, cuando se trata de atraer nuevos usuarios a la página.**

Los usuarios de internet entrevistados **afirmaron haber conocido la mayoría de páginas web que visitan a través de amigos o parientes.** En algunos casos, la cifra de los que afirman conocer una web por recomendación personal dobla en número a los usuarios habituales de la misma. Del mismo modo, **el 98 por ciento de los usuarios satisfechos afirman que recomendarían una buena web a sus conocidos.**

Las áreas clave que los entrevistados mencionaron como las que les provocaban mayor insatisfacción al visitar una página web son:

- La poca o nula actualización de los contenidos (37 por ciento)
- La imposibilidad de personalizar la web (33 por ciento)
- La mala calidad de las herramientas de búsqueda (32 por ciento)
- La velocidad de descarga lenta (32 por ciento)

Arno Hummerston, Responsable mundial de *TNS Interactive Solutions*, comentó: "Los resultados de este estudio confirman que la satisfacción de los usuarios de una web no solo fomenta la repetición de las visitas, sino que también es esencial para dirigir nuevos visitantes hacia la página. El hecho de que la recomendación personal sea tan importante para atraer a nuevos usuarios fieles, implica que las webs que no satisfacen a sus usuarios están a la vez perdiendo la oportunidad de aumentar el número de visitantes."

Un aspecto positivo es el hecho de que la mayoría de empresas ya empiezan a esforzarse por ofrecer en sus páginas web soluciones y recursos que satisfagan a sus usuarios. **El 71 por ciento de los entrevistados afirmaron estar satisfechos con la navegación en los sitios que frecuentan y un 69 por ciento con su facilidad de uso.** Asimismo, más de dos tercios de los usuarios se declaran satisfechos con la fiabilidad y calidad del contenido de las páginas web que visitan habitualmente (un 68 por ciento y un 72 por ciento, respectivamente).

Hummerston añadió: "Esta investigación muestra que las necesidades de los usuarios evolucionan continuamente y que, al mismo tiempo, las empresas deben esforzarse para

entender qué es lo que satisface a sus usuarios y asegurarse de que visitan la web con regularidad y la recomiendan personalmente a terceras personas."

"Los internautas quieren algo más que navegación sencilla y contenidos básicos. Desean encontrar información más personalizada y webs "a medida", que se adapten a sus necesidades específicas. Las buenas herramientas de búsqueda y unos contenidos actualizados periódicamente son elementos clave a la hora de mejorar la experiencia del usuario en la web."