

#WCVLC22

# Usabilidad en palabras o UX Writing para tu sitio web

Marina Febles



WordCamp  
València  
2022



# Marina Febles

Atípica Marketing

*Estratega de marketing y tatuadora mental para startups, SaaS y empresas de cannabis con personalidad.*

<https://www.linkedin.com/in/marina-febles/>

Youtube Atípica Marketing

<https://atipicamarketing.com>



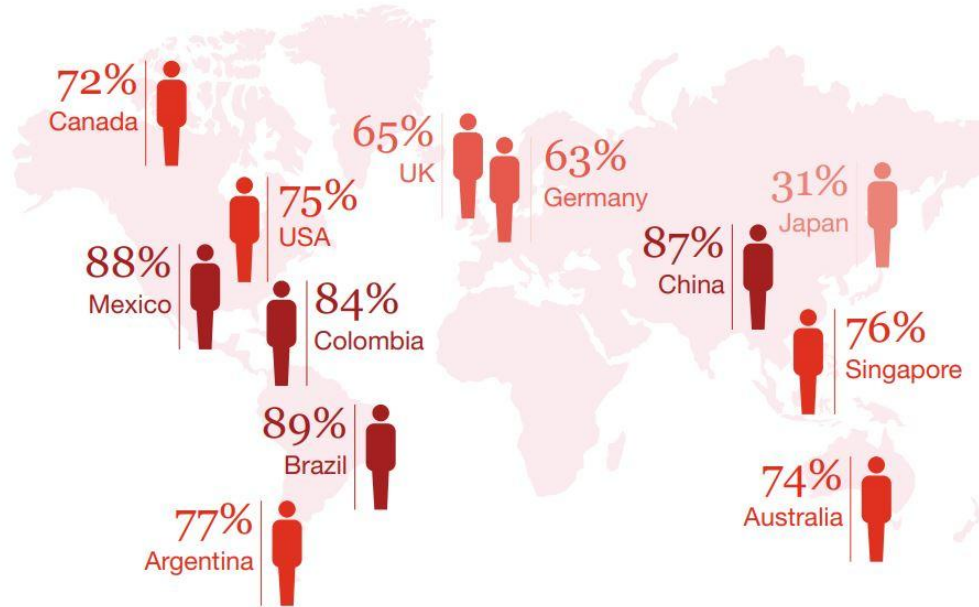
# ¿Qué es el UX?

User Experience se refiere a cómo una persona se siente mientras usa cualquier producto o servicio digital que tu empresa ofrece.



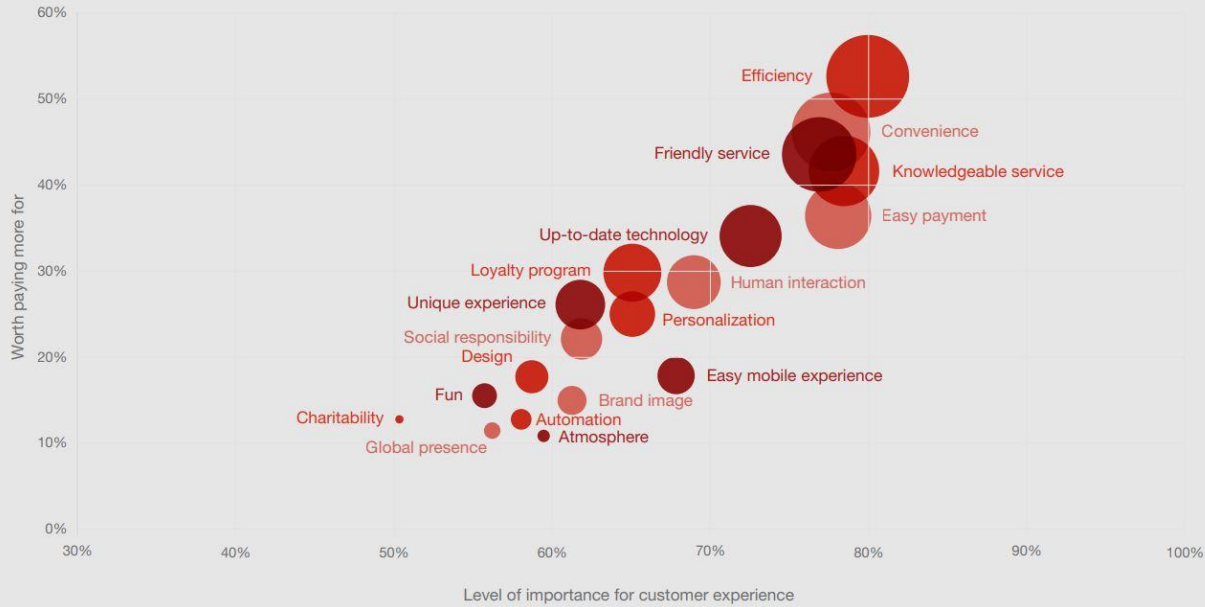
WordCamp  
València  
2022

Figure 1: Customer experience helps people decide between buying options



Q: When it comes to making purchase decisions, how important is customer experience in choosing between options?  
Source: PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18

Figure 2: What people value most in their customer experience



Q: When it comes to great overall customer experience, how important do you think each of the following will be in the future?  
Which of the following things are worth paying more for?  
Source: PwC Future of Customer Experience Survey 2017/18

# ¿Qué es el UX writing?

Es el diseño de las palabras que nos guían cuando interactuamos con páginas web, aplicaciones, software y otros productos y servicios.



WordCamp  
València  
2022

# Pero eso lo hace un copywriter, ¿no?

Bueno, hay diferencias y por eso estoy aquí.

## Copywriters

- Usamos palabras sexys para atraer clientes
- Orientados a la venta
- Trabajamos con expertos en marketing
- Contamos historias
- Podemos trabajar solos

## UX writers

- Usamos palabras simples para explicar cosas
- Orientados al producto
- Trabajamos con diseñadores
- Compartimos conversaciones
- No podemos trabajar solos



## ¿Y qué hace realmente un UX writer?

Trabajamos con los diseñadores y desarrolladores al principio de la producción.

Investigamos el mercado objetivo para hablar el “idioma” del usuario.

Trabajamos con los equipos de marketing y copywriting para crear y seguir las guías de estilo de la empresa.

Planteamos hipótesis y tests usando el formato A/B.

Escribimos un copy fenomenal.

# ¿QUÉ ELEMENTOS DE UNA WEB O APP ESCRIBIMOS?

BOTONES DE  
NAVEGACIÓN

CTA'S

MENSAJES DE  
ERROR

INSTRUCCIONES

PANTALLAS  
DE CARGA

PRIVACIDAD Y  
LEGALES

404

MENSAJES DE  
CONFIRMACIÓN

WordCamp  
València  
2022

# Un ejemplo de UX Writing

Hotel search on Google

~~Book a room~~

Check in  Check out

Hotel search on Google

**+17% engagement**

Check availability

Check in  Check out

#WCVLC22

The image features a central laptop with a screen displaying a vibrant, abstract graphic. This graphic consists of thick, colorful lines in shades of blue, green, yellow, orange, and pink, which branch out and connect various icons. The icons include a thumbs-up, a Wi-Fi symbol, a person's head, a music note, a magnifying glass, a gear, an envelope, a calendar, a speech bubble, a smartphone, a camera, and a news icon. The laptop is set on a desk, with a white coffee cup to its right and a pen and notebook to its left. The overall aesthetic is clean, modern, and tech-oriented.

# PRINCIPIOS DEL BUEN UX WRITING

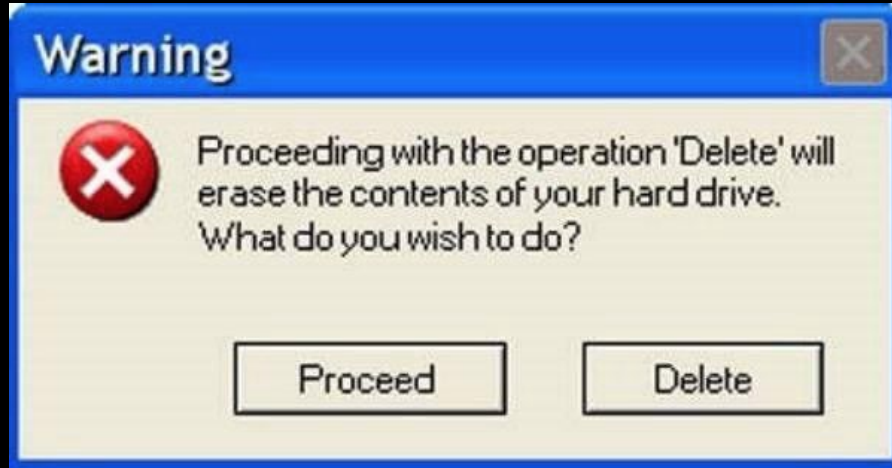
#WCVLC22

#WCVLC22

# Claro



WordCamp  
València  
2022



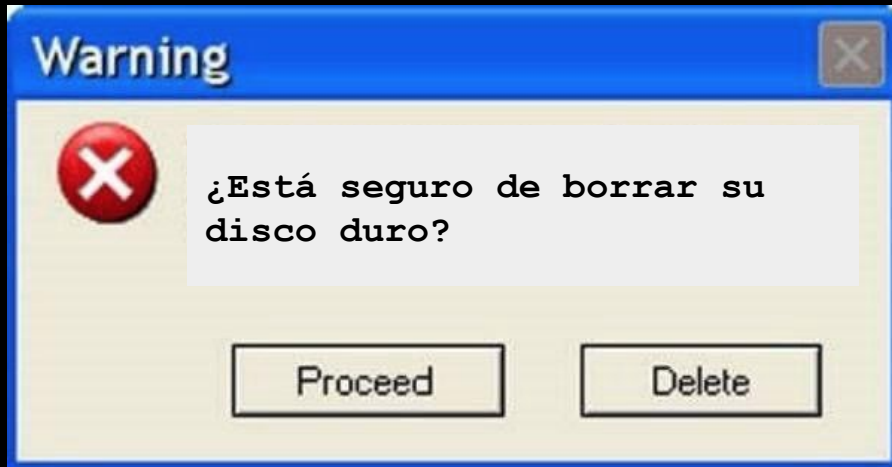
Procediendo a la operación " borrar " borrará el contenido de su disco duro.  
¿Qué desea hacer?

#WCVLC22

# Conciso

A large white geometric shape, resembling a parallelogram or a tilted rectangle, is positioned in the upper right corner of the image.

WordCamp  
València  
2022





#WCVLC22

Útil

WordCamp  
València  
2022

Original	<b>Failure</b> An authentication error has occurred <a href="#">OK</a>
Clear	<b>Sign-in error</b> You entered an incorrect password <a href="#">OK</a>
Clear, Concise	Wrong password <a href="#">OK</a>
Clear, Concise, Useful	Wrong password <a href="#">TRY AGAIN</a> <a href="#">RECOVER PASSWORD</a>



# BUENAS PRÁCTICAS UX WRITING

#WCVLC22

# Piensa en mobile.

Los textos deben adaptarse a la experiencia del usuario en su teléfono.

El tráfico móvil supera ya el 54% en consumo online.

#WCVLC22

# No utilices jerga profesional.

Pregúntate si tus usuarios saben lo que significan esas palabras.

A menos que estés seguro, cambia el texto para que hasta un niño pueda entenderlo.

#WCVLC22

# Haz que sea fácil de traducir.

Cuando construyas una interfaz ten en cuenta que no siempre estará en español.

Debe ser fácil traducirla a diferentes idiomas.

#WCVLC22

# TRUCO

El alemán es famoso por sus palabras de 12 caracteres de media.

Si puedes traducir el texto al alemán y no cambiar toda la interfaz, es la opción adecuada.



WordCamp  
València  
2022

# Sé coherente.

Es muy sencillo: no utilices sinónimos.

Escoge una palabra y cíñete a ella.

Si cada botón de registro dice Siguiente, no escribas Proceder o Continuar.

#WCVLC22



**El buen microcopy está orientado al ser humano.**

**Tumblr utiliza un mensaje creativo para informar a los usuarios de que su nombre de registro está ocupado.**

#WCVLC22

t NEXT

Now it's the fun part.  
Pick a username.

@\_@

Letters, numbers, and dashes only please. This is serious business.

ExactlyShinyCollector PerfectBeardCollection

t NEXT

Now it's the fun part.  
Pick a username.

david

That's a good one, but it's taken.

SaltyCollectionRebel MyKittyStudent Hones

## Say hello to your host

Let Dan know a little about yourself and why you're coming.



Hello Dan! Can't wait to spend 1 night in your home.

# Evita preocupaciones.

Hay algunos botones convencionales como **Continuar** y **Sí, estoy de acuerdo** que pueden resultar confusos y, por tanto, preocupantes. ¿Hacia dónde me llevará este botón?



PASO 2 DE 3

## Elige tu plan.

- ✓ Sin compromisos, cancela cuando quieras.
- ✓ Todo Netflix a un buen precio.
- ✓ Contenido ilimitado en todos tus dispositivos.

Siguiente

# Explica.

En productos digitales es común ver etiquetas, botones y formularios innecesarios.

"¿Para qué necesito dar esa información?".

#WCVLC22

entradas.monasteriopiedra.com

2 Selecciona el día y la hora en el que quieres visitarnos

3 Introduce tus datos de contacto

Nombre \*

Apellidos \*

Nacionalidad \*

Email \*

Confirma Email \*

Dirección \*

Ciudad \*

Pais \*

Código Postal \*

Teléfono \*

FULL NAME

EMAIL ADDRESS  
Example: john@gmail.com

BARCODE [What's this?](#)  
Example: CE0XXXXXXXBG

BARCODE

The barcode is available on the receipt given to you when you paid for the shipment of your parcel.

Foreign Parcel

Country:	GERMANY
Addressee:	AMAZON
Weight:	2.300 kg
Barcode:	CE090005896MT
Price:	26.20
Stamps Affixed:	0.00

GOT IT

Camp  
cia

# Abusa del poder del tú.

La palabra "tú" capta automáticamente la atención de las personas, las atrae y establece una relación entre el escritor y el lector.

Ese "tú" pone a tu lector en el centro.



#WCVLC22

# Hazlo todo con Mailchimp

Con Mailchimp, obtienes las herramientas que necesitas para vender tus productos, llegar a nuevos clientes y llevar tu negocio al siguiente nivel.

[Inscríbete](#)

WordCamp  
València  
2022

# Ayuda a que el usuario escanee la información.

Cuando la gente lee en Internet, suele estar más orientada a la tarea y centrada en un objetivo concreto.

A menudo buscan algo muy concreto y hay que facilitar esa búsqueda.



### Recuérdalo todo

Organiza tu trabajo y pon orden en tu vida. Guarda todo lo que importa en el único lugar y esencialmente rápidamente accesible lo necesitas.

[Crea tu cuenta gratuita](#)

### Trabaja de forma más inteligente

Muestra tus notas con enlaces, listas de verificación, tablas, archivos adjuntos y grabaciones de audio. Incluso se pueden buscar las notas escritas a mano.

[Crea tu cuenta gratuita](#)



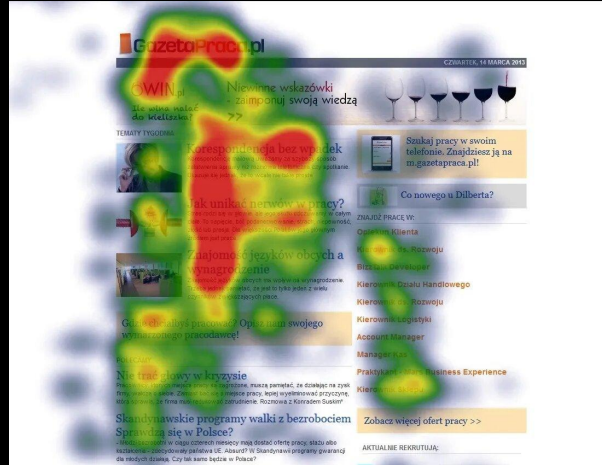
### Reúnelo todo en un mismo lugar

Los equipos organizados consiguen hacer más cosas. Desde el primer momento de la lluvia de ideas hasta la finalización del proyecto, comenta eventos en el centro de tu equipo y encuentra felicidad en la productividad.

[Obtén información sobre Evernote Business](#)

Millones de personas confían en Evernote para mantenerse organizadas y conseguir hacer más cosas. Descubre porqué.

[Regístrate de forma gratuita](#)



dCamp  
ancia  
2



# DARK PATTERNS

○

¡CACA, NO HAGAS ESO!

#WCVLC22

# ¿QUÉ SON?

Son interfaces y UX en sitios web y aplicaciones, que están diseñadas deliberadamente para engañar al usuario para que haga ciertas cosas:

- Suscribirse involuntariamente a un "seguro" adicional cuando compra una experiencia.
- Anuncios camuflados que no parecen anuncios para que se haga clic en ellos.
- Botones traicioneros en la política de cookies.

WordCamp  
València  
2022

# TIPOS

CONTINUIDAD  
FORZADA

PRIVACIDAD  
ZUCKERIANA

COSTES  
OCULTOS

JUGAR AL  
DESPISTE

CEBO  
Y  
CAMBIO

AVERGONZAR  
AL USUARIO

HOTEL  
DE  
CUCARACHAS

WordCamp  
València  
2022

#WCVLC22

PREGUNTA  
CAPCIOSA

Your Privacy

Strictly Necessary Cookies

Performance Cookies

These cookies allow us to count visits and traffic sources so we can measure and improve the performance of our site. They help us to know which pages are the most and least popular and see how visitors move around the site. All information these cookies collect is aggregated and therefore anonymous. If you do not allow these cookies we will not know when you have visited our site, and will not be able to monitor its performance.

Cookies Details

Targeting Cookies

Social Media Cookies

Confirm my choices:

**Allow All & Close**

Powered by OneTrust

Oferta del día

**¡Regístrate!**

Ahorra hasta un 70% en miles de ofertas increíbles de Madrid

Descubre restaurantes top, spas, cosas que hacer y muchas ofertas diarias más

Introduce tu dirección de correo electrón

Puedes cambiar tu email en cualquier momento.

Si quiero ahorrar dinero recibiendo correos electrónicos personalizados de Grupón con propuestas geniales. Al suscribirme acepto los [Términos de Uso](#) y declaro haber leído la [Declaración de Privacidad](#)

**Terms and Conditions:** Offer starts 1 June 2018 and ends at midnight 4 June 2018. Valid for a single order placed before 4 June 2018. Offers are subject to limited stock availability.



Copyright © Canon Europe 2018

Our registered office is at Lifecake Ltd 3 The Square Stockley Park Uxbridge, London UB11 1ET United Kingdom.

This email was sent to benjaminwalsh@hotmail.co.uk because you signed up to be a Lifecake member. You can view our [privacy policy](#) or unsubscribe at any time.

#WCVLC22

WordCamp  
València  
2022

**Passenger Details** - All passenger names must match those in the passport/accepted travel document

1 Mr Michael Heraghty 0 Bags 0.00 EUR

Beat the queues, buy priority boarding: Yes  No  0.00 EUR

Buy travel insurance [View policy benefits](#) Please select a country of residence 0.00 EUR

If you do not wish to buy insurance select **No Travel Insurance**

**SMS Confirmation**

Select one of the following options. (Click for information)

Receive a text message confirming your Reservation

No Thanks. 0.00 EUR

Your mobile phone number will be entered on the following page to receive flight information.

**Ryanair Approved Cabin Bag**

**Samsonite**

The Samsonite Aspire cabin bag is approved for carriage on baggage weight and size restrictions.

If you would like to purchase an approved Ryanair Cabin bag from Samsonite please click "Yes" (Cabin Bag specification)


**Free Delivery!**

Please select a country of residence

- Austria
- Belgium
- Czech Republic
- Denmark
- Finland
- France
- Germany
- Hungary
- Ireland
- Italy
- Latvia
- Lithuania
- Luxembourg
- Malta
- Netherlands
- Norway
- Poland
- Portugal
- Slovakia


**Added to Your Cart:**

1 item(s) in cart

 Red Roses, 12 Stems with Clear Vase  
 Item #: 1020019  
 Quantity: 1  
 Price: \$49.99 \$54.99  
 Estimated Delivery: Thursday Feb 8

**Subtotal: \$54.99**  
(Subtotal includes shipping, discounts and tax)

[View Cart](#) [Continue Shopping](#) [checkout](#)

Merchandise:	\$54.99
Surcharge:	\$7.99
 Shipping Charge:	\$14.99
<b>Total Before Tax:</b>	<b>\$77.97</b>
Estimated Tax:	\$5.97
<b>Order Total:</b>	<b>\$83.94</b>

[place order](#)

By clicking the "Place Order" button I agree to be bound by the [Terms of Use and Privacy Policy](#).

#WCVLC22



optinmonster

## Grow Your Email List

We help transform your site into  
a lead-generation powerhouse.

Get More Email Subscribers »

No Thanks, I'm fine with losing customers!

WordCamp  
València  
2022

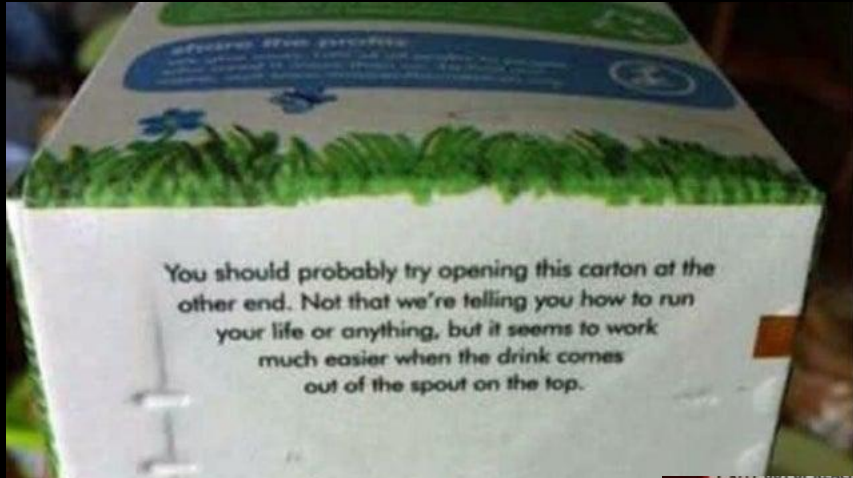
#WCVLC22



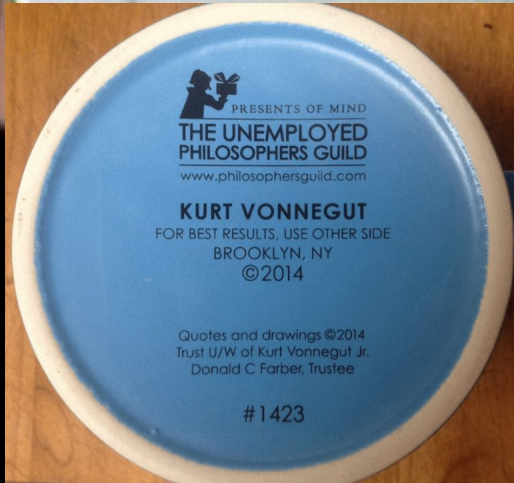
OFFLINE

:)

#WCVLC22



WordCamp  
València  
2022



#microcopy



“Diseño sin contenido no es  
diseño, es decoración”

WordCamp  
València  
2022

Jeffrey Zeldman