

Usability review

La taberna de Kafka



Hover over a guideline for more information, examples of good practice and importance to the overall user experience.

Score

Comments

N/A = not applicable
or can't be
assessed

Optional - Provide a short rational for the score, such as a description of the issues found; examples of good practice and the likely impact for users.

Features & functionality

- 1 Features and functionality meet common user goals and objectives.
- 2 Features and functionality support users desired workflows.
- 3 Frequently-used tasks are readily available (e.g. easily accessible from the homepage) and well supported (e.g. short cuts are available).
- 4 Users are adequately supported according to their level of expertise (e.g. short cuts for expert users, help and instructions for novice users).
- 5 Call to actions (e.g. register, add to basket, submit) are clear, well labelled and appear clickable.

Moderate

Como se puede ver en los Journey Maps, no es nada sencillo encontrar información del establecimiento y realizar una reserva, pero se puede hacer.

Poor

El flujo de reserva es complicado, obligando a los usuarios a contactar por teléfono o correo al establecimiento

Good

La información de contacto necesaria para que los usuarios lleven a cabo reservas y otras consultas está disponible a simple vista, y las publicaciones aparecen un poco más abajo

Very poor

No se detalla en absoluto el proceso de reserva, y tampoco se ofrece la posibilidad de ver las publicaciones del establecimiento en otro idioma.

Very poor

En todas las publicaciones se recuerda la necesidad de reservar plaza si se va a atender a una cata, pero ni se detalla el proceso ni se puede hacer directamente desde las publicaciones.

Homepage / starting page

- 6 The Homepage / starting page provides a clear snapshot and overview of the content, features and functionality available.

Good

La información de contacto es visible nada más llegar y se pueden encontrar numerosísimas publicaciones sobre las actividades del establecimiento sin tener que mirar demasiado. El banner del perfil de Facebook también deja claro qué ofrece el establecimiento.

7 The home page / starting page is effective in orienting and directing users to their desired information and tasks.

Very poor

Aunque se proporciona información, en ningún momento se guía al usuario hacia la opción de reserva (porque esta no existe en la página)

8 The homepage / starting page layout is clear and uncluttered with sufficient 'white space'.

Moderate

Varía según la red social, aunque Facebook e Instagram cumplen bastante bien en este aspecto.

Navigation

9 Users can easily access the site or application (e.g. the URL is predictable and is returned by search engines).

Excellent

Las URLs correspondientes a sus redes sociales son lo que esperaríamos, y aparecen en el buscador nada más empezar.

10 The navigational scheme (e.g. menu) is easy to find, intuitive and consistent.

Moderate

Los menús de las redes sociales son visibles y fáciles de comprender, aunque no ofrezcan demasiado

11 The navigation has sufficient flexibility to allow users to navigate by their desired means (e.g. searching, browse by type, browse by name, most recent etc...).

Poor

Se puede buscar por fotos o vídeos, pero no se ofrecen herramientas de filtrado robustas.

12 The site or application structure is clear, easily understood and addresses common user goals.

Poor

No hay demasiada estructura, y tampoco se utiliza para guiar hacia los aspectos importantes de la página.

13 Links are clear, descriptive and and well labelled.

Very poor

De los pocos enlaces que hay, no es explícito en ellos el contenido al que dirigen, y algunos ni funcionan.

14 Browser standard functions (e.g. 'back', 'forward', 'bookmark') are supported.

Excellent

El mérito es completamente de las propias redes sociales.

15 The current location is clearly indicated (e.g. breadcrumb, highlighted menu item).

Very poor

Las redes sociales no son descriptivas con dónde se encuentra el usuario más allá de la publicación en la que se encuentran.

16 Users can easily get back to the homepage or a relevant start point.

Good

Es sencillo volver al perfil principal desde cualquier publicación.

17 A clear and well structure site map or index is provided (where necessary).

Very poor

Todo son publicaciones, y muchas veces es complicado distinguir cronológicamente dónde estamos.

Search

18 A consitent, easy to find and easy to use search function is available throughout (where desirable).

N/A

No hay opción de búsqueda desde el perfil del establecimiento en ninguna de sus redes.

19 The search interface is appropriate to meet user goals (e.g. multi-parameter, prioritised results, filtering search results).

N/A

No hay opción de búsqueda desde el perfil del establecimiento en ninguna de sus redes.

20 The search facility deals well with common searches (e.g. showing most popular results), misspellings and abbreviations.

N/A

No hay opción de búsqueda desde el perfil del establecimiento en ninguna de sus redes.

21 Search results are relevant, comprehensive, precise, and well displayed.

N/A

No hay opción de búsqueda desde el perfil del establecimiento en ninguna de sus redes.

Control & feedback

22 Prompt and appropriate feedback is given (e.g. following a successful or unsuccessful action).

N/A

Desde las redes sociales es imposible saberlo, únicamente por la contestación que den por mensajería o correo electrónico.

23 Users can easily undo, go back and change or cancel actions; or are at least given the chance to confirm an action before committing (e.g. before placing an order).

Poor

Dado que se necesita contactar con el establecimiento propiamente para formalizar reservas y demás, se complica mucho el deshacer o cancelar pasos.

24 Users can easily give feedback (e.g. via email or an online feedback / contact us form).

Good

Se pueden poner reseñas, aunque no existe ningún formulario para ello, simplemente lo permitido por la red social o agencias de viajes (comentarios, puntuaciones en publicaciones...)

Forms

25 Complex forms and processes are broken up into readily understood steps and sections. Where a process is used a progress indicator is present with clear numbers or named stages.

Very poor

No se ofrece ninguna descripción del proceso de reserva más allá de que se necesita contactar por Whatsapp o por correo, y eso tampoco se dice explícitamente.

26 A minimal amount of information is requested and where required justification is given for asking for information (e.g. date of birth, telephone number).

N/A

No hay formularios para reserva, la información requerida para reservas solo se puede conocer contactando con el establecimiento.

27 Required and optional form fields are clearly indicated.

N/A

No hay formularios para reserva, la información requerida para reservas solo se puede conocer contactando con el establecimiento.

28 Appropriate input fields (e.g. calendar for date selection, drop down for selection) are used and required formats are indicated.

Poor

Toda la información se debe dar en forma de texto (ya sea mensaje o correo) u oralmente.

29 Help and instructions (e.g. examples, information required) are provided where necessary.

N/A

Depende de cómo se maneje el proceso de reserva por mensajería o correo.

Errors

30 Errors are clear, easily identifiable and appear in appropriate location (e.g. adjacent to data entry field, adjacent to form, etc.).

N/A

Los errores en plataformas online dependen de la red social, y cualquier error en proceso de reserva o similares se discutiría con el propio establecimiento.

31 Error messages are concise, written in easy to understand language and describe what's occurred and what action is necessary.

N/A

Los errores en plataformas online dependen de la red social, y cualquier error en proceso de reserva o similares se discutiría con el propio establecimiento.

32 Common user errors (e.g. missing fields, invalid formats, invalid selections) have been taken into consideration and where possible prevented.

N/A

Los errores en plataformas online dependen de la red social, y cualquier error en proceso de reserva o similares se discutiría con el propio establecimiento.

33 Users are able to easily recover (i.e. not have to start again) from errors.

N/A

Los errores en plataformas online dependen de la red social, y cualquier error en proceso de reserva o similares se discutiría con el propio establecimiento.

Content & text

34 Content available (e.g. text, images, video) is appropriate and sufficiently relevant, and detailed to meet user goals.

Good

Las publicaciones tratan sobre las actividades del local, y ofrecen imágenes y videos con calidad suficiente para su fácil visualización.

35 Links to other useful and relevant content (e.g. related pages or external websites) are available and shown in context.

Poor

Hay pocos enlaces, y los pocos que hay no suelen funcionar.

36 Language, terminology and tone used is appropriate and readily understood by the target audience.

Good

En ocasiones, puede resultar confuso entender a qué se refieren exactamente, pero por lo general se puede conseguir una comprensión bastante completa de lo que se dice en las publicaciones.

37 Terms, language and tone used are consistent (e.g. the same term is used throughout).

Excellent

El tono de las publicaciones se mantiene consistente de cara a sus clientes.

38 Text and content is legible and scanable, with good typography and visual contrast.

N/A

Depende enteramente de la red social.

Help

39	Online help is provided and is suitable for the user base (e.g. is written in easy to understand language and only uses recognised terms). Where appropriate contextual help is provided.	Very poor	<i>Para conseguir ayuda online sobre cualquier tema relacionado con el local se requiere contactar con el establecimiento</i>
40	Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language.	N/A	<i>Depende de cómo respondan por correo o mensajería</i>
41	Accessing online help does not impede users (i.e. they can resume work where they left off after accessing help).	Poor	<i>La ayuda no se proporciona en la página, necesitando acceder a medios externos (correo, mensajería telefónica) para conseguirla.</i>
42	Users can easily get further help (e.g. telephone or email address).	Moderate	<i>Hay correo y teléfono de contacto (usados para todas las tareas relacionadas con el establecimiento), aunque no hay métricas claras de la disponibilidad de estos.</i>

Performance

43	Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays).	Good	<i>Las redes sociales utilizadas responden rápidamente a las acciones del usuario, de modo que no suelen perjudicar a la experiencia.</i>
44	Errors and reliability issues don't inhibit the user experience.	Very poor	<i>Hay multitud de enlaces que no funcionan.</i>
45	Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported.	Excellent	<i>Facebook e Instagram se pueden utilizar en multitud de dispositivos sin problema alguno.</i>

Overall usability score (out of 100) *	54	-	Moderate
--	----	---	----------

* Very poor (less than 29) - Users are likely to experience very significant difficulties using this site or system and might not be able to complete a significant number of important tasks.

* Poor (between 29 and 49) - Users are likely to experience some difficulties using this site or system and might not be able to complete some important tasks.

* Moderate (between 49 and 69) - Users should be able to use this site or system and complete most important tasks, however the user experience could be significantly improved.

* Good (between 69 and 89) - Users should be able to use this site or system with relative ease and should be able to complete the vast majority of important tasks.

* Excellent (more than 89) - This site or system provides an excellent user experience for users. Users should be able to complete all important tasks on the site or system.