

Usability review (Español)

Lambus

Score



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

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

Features & functionality

- 1 Las características y la funcionalidad son compatibles con los flujos de trabajo deseados por los usuarios.
- 2 Las tareas de uso frecuente están fácilmente disponibles (por ejemplo, fácilmente accesibles desde la página de inicio) y están bien soportadas (por ejemplo, los accesos directos están disponibles).
- 3 Las características y la funcionalidad cumplen con las metas y objetivos comunes del usuario.
- 4 Los usuarios reciben un apoyo adecuado según su nivel de experiencia (por ejemplo, atajos para usuarios expertos, ayuda e instrucciones para usuarios novatos).
- 5 Las llamadas a las acciones (por ejemplo, registrarse, agregar a la cesta, enviar) son claras, están bien etiquetadas y aparecen como cliqueables.

Excellent

Excellent

Good

Poor

Poor

Homepage / starting page

- 6 El diseño de la página de inicio es clara y ordenada con suficiente "espacio en blanco".
- 7 La página de inicio proporciona una instantánea clara y una descripción general del contenido, las características y la funcionalidad disponible.
- 8 La página de inicio es eficaz para orientar y dirigir a los usuarios a la información y las tareas deseadas.

Excellent

Moderate

Poor

Navigation

- 9 Los usuarios pueden acceder fácilmente al sitio o la aplicación (por ejemplo, la URL es predecible y es devuelta por los motores de búsqueda).

Excellent

10	La estructura del sitio o la aplicación es clara, fácil de entender y aborda objetivos comunes del usuario.	Excellent
11	Los usuarios pueden volver fácilmente a la página de inicio o a un punto de inicio relevante.	Good
12	El esquema de navegación (por ejemplo, el menú) es fácil de encontrar, intuitivo y consistente.	Good
13	La navegación tiene la flexibilidad suficiente para permitir que los usuarios naveguen por los medios deseados (por ejemplo, búsqueda, navegación por tipo, navegación por nombre, más reciente, etc.).	Moderate
14	La ubicación actual está claramente indicada (por ejemplo, ruta de navegación, elemento de menú resaltado).	Poor
15	Las funciones estándar del navegador (por ejemplo, 'atrás', 'adelante', 'marcador') son compatibles.	N/A
16	Los enlaces son claros, descriptivos y están bien etiquetados.	N/A
17	Se proporciona un mapa del sitio o índice claro y bien estructurado (cuando sea necesario)	N/A

Search

18	El servicio de búsqueda se ocupa de las búsquedas comunes (por ejemplo, muestra la mayoría de resultados populares), faltas de ortografía y abreviaturas.	Good
19	La interfaz de búsqueda es adecuada para cumplir los objetivos del usuario (por ejemplo, parámetros múltiples, resultados priorizados, filtrado de resultados de búsqueda)	Moderate
20	Los resultados de búsqueda son relevantes, exhaustivos, precisos y se muestran bien	Moderate
21	Una función de búsqueda consistente, fácil de encontrar y fácil de usar está disponible en todas partes (cuando sea conveniente)	Poor

Control & feedback

22	Los usuarios pueden enviar comentarios (por ejemplo, por correo electrónico o mediante un formulario de comentarios / contacto en línea)	Moderate
23	Los usuarios pueden fácilmente deshacer, volver atrás y cambiar o cancelar acciones; o al menos tienen la oportunidad de confirmar una acción antes de cometer (por ejemplo, antes de realizar un pedido)	Very poor
24	Se proporciona una respuesta rápida y apropiada (por ejemplo, después de una acción exitosa o no exitosa).	Very poor

Forms

25	Se utilizan los campos de entrada apropiados (por ejemplo, el calendario para la selección de la fecha, el menú desplegable para la selección) y se indican los formatos requeridos	Excellent
26	Los formularios y los procesos complejos se dividen en pasos y secciones fácilmente comprensibles. Cuando se utiliza un proceso, hay un indicador de progreso con números claros o etapas con nombre.	Good
27	Se proporcionan ayuda e instrucciones (como ejemplos, información requerida) donde sea necesario.	Moderate
28	Los campos de formulario requeridos y opcionales están claramente indicados	Poor
29	Se solicita una cantidad mínima de información y, cuando se proporciona la justificación necesaria para solicitar información (por ejemplo, fecha de nacimiento, número de teléfono)	N/A

Errors

30	Los errores de usuario comunes (por ejemplo, campos faltantes, formatos no válidos, selecciones no válidas) se han tenido en cuenta y, en la medida de lo posible, se han prevenido.	Moderate
31	Los mensajes de error son concisos, están escritos en un lenguaje fácil de entender y describen qué ocurrió y qué acción es necesaria	Poor
32	Los errores son claros, fácilmente identificables y aparecen en la ubicación apropiada (por ejemplo, adyacente al campo de entrada de datos, adyacente al formulario, etc.).	Poor
33	Los usuarios pueden recuperarse fácilmente (es decir, no tienen que comenzar de nuevo) de los errores	N/A

Content & text

34	El texto y el contenido son legibles y escaneables, con buena tipografía y contraste visual	Excellent
35	El lenguaje, la terminología y el tono utilizados son apropiados y son fácilmente comprensibles para el público objetivo	Good
36	Los términos, el idioma y el tono utilizados son consistentes (por ejemplo, el mismo término se usa en todo)	Good
37	El contenido disponible (por ejemplo, texto, imágenes, video) es apropiado y suficientemente relevante, y detallado para cumplir con los objetivos del usuario	Moderate
38	Los enlaces a otros contenidos útiles y relevantes (por ejemplo, páginas relacionadas o sitios web externos) están disponibles y se muestran en contexto	Very poor

Help

39	Los usuarios pueden obtener más ayuda fácilmente (por ejemplo, teléfono o dirección de correo electrónico)	Moderate
40	Se proporciona ayuda en línea y contextual y es adecuada para la base de usuarios (por ejemplo, está escrita en un lenguaje fácil de entender y solo usa términos reconocidos).	Moderate
41	La ayuda en línea es concisa, fácil de leer y escrita en un lenguaje fácil de entender	Poor
42	El acceso a la ayuda en línea no impide a los usuarios (es decir, pueden reanudar el trabajo donde lo dejaron después de acceder a la ayuda)	Very poor

Performance

43	Se admiten posibles configuraciones de usuario (por ejemplo, navegadores, resoluciones, especificaciones de computadora)	Excellent
44	El rendimiento del sitio o la aplicación no inhibe la experiencia del usuario (por ejemplo, descargas lentas de páginas, retrasos prolongados)	Good

45 Los errores y problemas de confiabilidad no inhiben la experiencia del usuario

N/A

Overall usability score (out of 100) *

67

-

* Very poor (less than 29) - Users are likely to experience very significant difficulties using this site or system and might not be able to com

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

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

* 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 m

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

Plantilla extraida del artículo: A guide to carrying out usability <http://www.uxforthemasses.com>

Comments

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.

	Weighting (out of 5)	Weighting ratio	Rating (0 - 5)
<i>El proceso de creación y organización de viajes es muy intuitivo y sigue un orden lógico.</i>	5		
<i>El acceso a la funcionalidad de gestión y organización de viajes está fácilmente accesible a un solo toque en la pantalla principal de la aplicación.</i>	5	100 %	5
<i>La aplicación debería de poder permitir asignar una hora a las distintas paradas/eventos del viaje. Por ahora solo se permite asignarle una fecha.</i>	4	80 %	5
<i>La aplicación no ofrece ningún tipo de tutorial ni tour para los usuarios novatos.</i>	3	60 %	2
<i>En la pantalla principal, ninguno de los botones que aparecen tienen un label que indique qué hace dicho botón.</i>	3	60 %	2
<i>Diseño bonito, con botones fácilmente accesibles y con un tamaño acorde a su relevancia. El tema de la aplicación se ajusta acorde al del dispositivo.</i>	3		
<i>La pantalla de bienvenida muestra clara y concisamente la funcionalidad de la que dispone la aplicación pero no cómo utilizarla o a través de qué menú acceder a ella.</i>	4	80 %	2
<i>Los botones de la página principal no disponen de un label que indique su funcionalidad así que para un usuario novato, saber a donde acceder para conseguir su objetivo puede ser frustrante.</i>	3	60 %	5
<i>La aplicación se puede obtener fácilmente desde la Play Store y App Store. El resultado aparece el primero y posee una página cuidada en la tienda.</i>	2	40 %	5

La estructura de la aplicación es clara, dando prioridad visualmente a los objetivos comunes del usuario como la creación de viajes, gestión de gastos o planning.

4

Generalmente se permite volver al inicio pulsando el botón correspondiente en el menú, pero hay determinados submenús que ocultan ese botón de inicio. De forma, que la vuelta al inicio en algunos casos no se muestra de forma directa

3

El menú se mantiene fijo en la parte baja de la aplicación y es fácil de encontrar pero el carecer de labels que indiquen la funcionalidad de sus botones hace que sea mucho menos intuitivo.

5

100 %

5

Ciertos campos de la aplicación como los viajes o documentos permiten ser ordenados por criterios como la fecha de creación entre otros pero otros campos como el historial de gastos no ofrece esa posibilidad.

3

60 %

0

La aplicación no indica en qué menú te encuentras actualmente más allá de resaltar el icono ligeramente.

4

80 %

0

Es una aplicación, no una página web que se visualice en un navegador

No hay enlaces, todo se hace a través de menús y opciones.

2

40 %

4

Una aplicación móvil no dispone de un mapa del sitio

1

20 %

0

Muestra los resultados más populares y es capaz de corregir errores ortográficos, pero no en todos los casos (véase torre de pizza).

La búsqueda puede ser filtrada según los gustos del usuario (preferencia por festivales, comida, museos...), pero no se permite filtrar según varios parámetros simultáneamente. Aunque sí prioriza los más populares.

4

80 %

3

Los resultados son relativamente relevantes, siempre y cuando la aplicación conozca lo que se está buscando, cosa que por desgracia no sucede siempre.

2

40 %

4

No hay una opción de búsqueda general, sólo para determinadas funcionalidades concretas (como buscar paradas o buscar planificaciones de viajes de otros usuarios de la aplicación)

4

80 %

3

Se proporciona un correo electrónico de contacto y se dispone de un chat en línea con el soporte de la aplicación, aunque éste último no es eficiente debido a los largos tiempos de respuesta desde que se envía el mensaje.

4

Se tiene opción a eliminar en la aplicación (como notas, viajes ya creados, paradas), pero no a deshacer cambios hechos.

3

60 %

1

En las funciones principales de la aplicación (como crear un nuevo viaje o añadir gastos) no se informa del éxito de una acción, pero sí que informa de ello en opciones secundarias (como crear notas). No es consistente.

1

20 %

3

Para introducir fechas se utiliza un calendario, para los gastos un teclado numérico, para la elección de paradas utiliza un mapa.

3

60 %

4

Se distinguen claramente los pasos a seguir de los procesos principales a realizar en la aplicación, como añadir un gasto o un nuevo viaje.

2

40 %

Se indica qué introducir en cada campo de los formularios, pero no se proporcionan ejemplos.

2

40 %

2

No da opción a tener campos opcionales, todo lo que implica la creación de un nuevo viaje en la aplicación es obligatorio

3

60 %

5

No comprendemos el significado de este campo

3

60 %

3

Se han prevenido no permitiendo al usuario continuar el proceso (véase crear un viaje sin definir un periodo de fechas).

Los errores que se informan dan una explicación pobre al respecto, por ejemplo cuando se quiere importar un viaje de otro usuario sin conexión no se indica que el error producido ha sido por esto.

3

60 %

2

En la mayoría de casos no se muestra un mensaje de error (como hacer una búsqueda de lugares del mundo o enviar mensajes sin conexión a internet). Aunque sí muestra mensajes de error a la hora de importar un mapa o viaje de otro usuario.

3

60 %

3

No hemos experimentado errores de los cuales el usuario necesite recuperarse.

3

60 %

0

La aplicación utiliza una tipografía clara y legible en color blanco sobre fondo negro (modo nocturno) o color negro sobre fondo blanco (modo diurno).

5 100 % 3

El lenguaje utilizado en la aplicación es correcto, bien redactado y fácil de entender por la mayoría de los usuarios.

2 40 % 1

Hay una serie de términos definidos que se utilizan consistentemente en todas las partes de la aplicación (como viaje, paradas o actividades). La traducción al castellano es parcial, hay aspectos de la aplicación que no están traducidos (como importar un viaje)

4 80 % 4

El contenido ofrecido en determinadas secciones de la aplicación está desequilibrado con respecto al contenido que se debería ofrecer en otras, es decir. Hay secciones que resultan muy pobre en cuanto a texto, descripciones o imágenes, mientras que otras secciones secundarias están más completas.

3 60 % 4

No ofrece enlaces a contenido externo de relevancia, sólo ofrece información propia de la aplicación.

El servicio de atención al cliente por el chat online es poco eficiente (se tarda en responder), aunque sí se aporta un correo electrónico de contacto.

4 80 % 3

La aplicación proporciona un chat en línea con atención al cliente, además de una sección de preguntas frecuentemente realizadas. No obstante, no ofrece un apartado de ayuda en cada contexto de la aplicación, sólo uno general en los ajustes.

3 60 % 2

El apartado de FAQ no está traducido al castellano, ni a ningún otro idioma, pero es concisa y fácil de leer. No obstante las preguntas aportadas no son muchas.

3 60 % 1

No, el usuario ha de abandonar lo que estaba haciendo para acceder al menú específico de ayuda

Para diferentes versiones de Android y tamaños de pantalla la aplicación se adapta correctamente.

4 80 % 4

En general el rendimiento de la aplicación es bueno, aunque hay ciertos menús con una mayor cantidad de imágenes en los cuales la aplicación se ralentiza un poco.

No hemos experimentado errores relevantes durante el uso de la aplicación.

3

60 %

5

Moderate

5

plete a significant number of important tasks.

ome important tasks.

perience could be significantly improved.

ajority of important tasks.

rtant tasks on the site or system.

[asses.com/usability-reviews/](https://www.useit.com/usability-reviews/)

[com/wp-content/uploads/2011/02/Usability-review-template.xls](https://www.useit.com/wp-content/uploads/2011/02/Usability-review-template.xls)

Score	Out of
-------	--------

5	5
---	---

4	4
---	---

1,2	3
-----	---

1,2	3
-----	---

1,6	4
-----	---

3	3
---	---

2	2
---	---

5	5
---	---

0	0
---	---

0	0
---	---

1,6	2
-----	---

0	0
---	---

2,4	4
-----	---

1,6	2
-----	---

2,4	4
-----	---

0,6 3

0,6 1

2,4 3

0,8 2

3 3

1,8 3

1,2 3

1,8 3

0 0

3 5

0,4 2

3,2 4

2,4 3

2,4 4

1,2 3

0,6 3

3,2 4

Usability review

[Enter product name]

Score



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

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

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.

Enter score

Enter score

Enter score

Enter score

Enter score

Homepage / starting page

- 6 The Homepage / starting page provides a clear snapshot and overview of the content, features and functionality available.
- 7 The home page / starting page is effective in orienting and directing users to their desired information and tasks.
- 8 The homepage / starting page layout is clear and uncluttered with sufficient 'white space'.

Enter score

Enter score

Enter score

Navigation

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

Enter score

10	The navigational scheme (e.g. menu) is easy to find, intuitive and consistent.	Enter score
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...).	Enter score
12	The site or application structure is clear, easily understood and addresses common user goals.	Enter score
13	Links are clear, descriptive and and well labelled.	Enter score
14	Browser standard functions (e.g. 'back', 'forward', 'bookmark') are supported.	Enter score
15	The current location is clearly indicated (e.g. breadcrumb, highlighted menu item).	Enter score
16	Users can easily get back to the homepage or a relevant start point.	Enter score
17	A clear and well structure site map or index is provided (where necessary).	Enter score

Search

18	A consitent, easy to find and easy to use search function is available throughout (where desirable).	Enter score
19	The search interface is appropriate to meet user goals (e.g. multi-parameter, prioritised results, filtering search results).	Enter score
20	The search facility deals well with common searches (e.g. showing most popular results), misspellings and abbreviations.	Enter score
21	Search results are relevant, comprehensive, precise, and well displayed.	Enter score

Control & feedback

- 22 Prompt and appropriate feedback is given (e.g. following a successful or unsuccessful action).
- 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).
- 24 Users can easily give feedback (e.g. via email or an online feedback / contact us form).

Enter score

Enter score

Enter score

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.
- 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).
- 27 Required and optional form fields are clearly indicated.
- 28 Appropriate input fields (e.g. calendar for date selection, drop down for selection) are used and required formats are indicated.
- 29 Help and instructions (e.g. examples, information required) are provided where necessary.

Enter score

Enter score

Enter score

Enter score

Enter score

Errors

- 30 Errors are clear, easily identifiable and appear in appropriate location (e.g. adjacent to data entry field, adjacent to form, etc.).
- 31 Error messages are concise, written in easy to understand language and describe what's occurred and what action is necessary.
- 32 Common user errors (e.g. missing fields, invalid formats, invalid selections) have been taken into consideration and where possible prevented.
- 33 Users are able to easily recover (i.e. not have to start again) from errors.

Enter score

Enter score

Enter score

Enter score

Content & text

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

Enter score

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

Enter score

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

Enter score

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

Enter score

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

Enter score

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.

Enter score

- 40 Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language.

Enter score

- 41 Accessing online help does not impede users (i.e. they can resume work where they left off after accessing help).

Enter score

- 42 Users can easily get further help (e.g. telephone or email address).

Enter score

Performance

- 43 Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays).

Enter score

- 44 Errors and reliability issues don't inhibit the user experience.

Enter score

45 Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported.

Enter score

Overall usability score (out of 100) *

- * Very poor (less than 29) - Users are likely to experience very significant difficulties using this site or system and might not be able to com
- * Poor (between 29 and 49) - Users are likely to experience some difficulties using this site or system and might not be able to complete sc
- * Moderate (between 49 and 69) - Users should be able to use this site or system and complete most important tasks, however the user ex
- * 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 m
- * Excellent (more than 89) - This site or system provides an excellent user experience for users. Users should be able to complete all impc

|



Comments

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.

	Weighting (out of 5)	Weighting ratio	Rating (0 - 5)
	5	100 %	0
	5	100 %	0
	4	80 %	0
	3	60 %	0
	3	60 %	0
	3	60 %	0
	4	80 %	0
	3	60 %	0
	2	40 %	0

480 %0

360 %0

5100 %0

360 %0

480 %0

240 %0

240 %0

120 %0

480 %0

480 %0

240 %0

480 %0

480 %0

360 %0

120 %0

360 %0

240 %0

240 %0

360 %0

360 %0

480 %0

360 %0

360 %0

360 %0

5100 %0

240 %0

480 %0

360 %0

360 %0

480 %0

360 %0

360 %0

240 %0

480 %0

480 %0



3 60 % 0

5

plete a significant number of important tasks.
ome important tasks.
perience could be significantly improved.
ajority of important tasks.
rtant tasks on the site or system.

|

Score Out of

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

0 0

Feat

1
2
3
4
5

Hon

6
7
8

Nav

9
10
11
12

13
14
15
16
17

Sea

18
19
20
21

Con

22
23
24

For

25
26

27
28
29

Errc

30
31
32
33

Con

34
35
36
37
38

Help

39
40

41
42

Perl

43
44
45

ability guidelines

Features & functionality

Features and functionality meet common user goals and objectives

Key and common user goals and objectives (e.g. carry out some transaction, find some information, carry out some research etc...) should have been identified and addressed. Ideally the site or application should allow users to meet all of their key goals and objectives.

Features and functionality support users desired workflows

The site or application should support or at least be compatible with the way that users wish to work. For example, users might want to be able to carry out bulk transactions or be able to save and return to their work.

Frequently-used tasks are readily available (e.g. easily accessible from the homepage) and well supported

For example short cuts and a login to retrieve details might be provided to speed up the completion of frequently carried out tasks.

Users are adequately supported according to their level of expertise

For example, novice users are given help and instructions and features are progressively disclosed (e.g. advanced features not being shown by default).

Calls to action (e.g. register, add to basket, submit) are clear, well labelled and appear clickable

Possible actions should always be clear and the primary call to action (i.e. the most common or desirable user action) should stand out on the page or screen.

Homepage / starting page

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

For example, an introduction and overview of the site is provided together with section snapshots and example content.

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

Users should be able to work out where they need to go to complete a given task (e.g. carry out some research, complete a transaction).

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

Users should be able to quickly scan the homepage and make sense of both the content available and of how the site is structured.

Navigation

Users can easily access the site or application

For example, the URL is predictable and is returned by search engines. If a user attempts to find the site via a search engine, it should ideally be returned on the first page of search results for likely queries.

The navigational scheme is easy to find, intuitive and consistent

Users should be able to very easily locate and use the navigational scheme (e.g. left hand menu, top menu, tabbed menu), and should not be significantly different across the site or application (unless a decision has been made to specifically differentiate a given section or area).

The navigation has sufficient flexibility to allow users to navigate by their desired means

For example a user might want to be able to search for an item or browse by size, name or type. Although not all user preferences can or indeed should be addressed, the most useful and common navigational means should be supported.

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

For example, gathering information, submitting data, carrying out research. Users should be able to work out where they need to go to carry out common user goals and be able to quickly gain an understanding of how the site or application is structured.

Links are clear, descriptive and well labelled

Links should be clearly 'clickable' (e.g. underlined or colourised) and it should be clear to users where any given link goes to. Non-descriptive links such as 'click here' should be avoided and any links going to an external website or opening a new window should be identified as such.

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

Users should be able to bookmark a page (or be presented with a URL to use) and go back and forth without breaking the site losing any information they have entered.

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

Users should always know where they are in the site or application.

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

For example, a homepage link might be part of the breadcrumb or a home link might be available as part of the header.

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

The sitemap might be part of the header or footer and should ideally be available from every page on the site.

rch

A consistent, easy to find and easy to use search function is available throughout

The search function (where required) should be directly available from most pages on the site or application and should be consistently positioned (e.g. top left, top right or top centre).

The search interface is appropriate to meet user goals

For example users are able to filter search results, an advanced search is available (if necessary) and common search conventions such as quotation marks (") and natural language searches are handled.

The search facility deals well with common searches, misspellings and abbreviations

Ideally synonyms (e.g. 'coat' should also match 'jacket') should mean that logical and appropriate search results are returned for common user queries. Popular search results (e.g. top matches) should also be identified for common queries.

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

It should be easy for users to see what has been returned, to work out why something has been returned and to determine how many results there are.

ontrol & feedback

Prompt and appropriate feedback is given

For example, a confirmation message is shown following a successful transaction, input errors are promptly highlighted and it's made clear to users when a page has been updated.

Users can easily undo, go back and change, or cancel actions

If an action can not be undo then users should at least be given the chance to confirm an action before committing (e.g. before placing an order). For example, users can return to a step and change their options or dynamically change a value without having to start again. Where an action can't be undone (e.g. a deletion), this should be made clear to users.

Users can easily give feedback

For example, via email or an online feedback / contact us form. There should be an indication of how long users can expect to wait for a response if a query has been made.

ns

Complex forms and processes are broken up into readily understood steps and sections

For example, a checkout process might be broken up in to 'address', 'delivery options', 'payment' and 'confirmation'. Where a process is used a progress indicator is present with clear numbers or named stages.

A minimal amount of information is requested and where necessary justification is given for asking for information

For example a site might outline that a telephone number is required in case there is an issue with a transaction. Users should not be asked for extraneous information and where possible information should be auto populated (e.g. postcode lookup, code lookup) to keep input to a minimum.

Required and optional form fields are clearly indicated (e.g. using text or '*')

Where most fields are required the optional fields should be identified and when most fields are optional the required fields should be identified.

Appropriate input fields are used and required formats are indicated

Appropriate input fields might include calendar for date selection, drop downs for selection and radio button for small selections. Text might be used to indicate the required format or an example might be provided. Field lengths should correspond to the expected input so for example an email input field should be long, where as an initials input field should be very short.

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

Where input is non trivial or is likely to require some explanation this should be provided. Where a-lot of explanation is necessary a link to a page outlining what is required should be provided.

Errors

Errors are clear, easily identified and appear in appropriate locations

Errors should be immediately apparent to users and ideally be located close to the offending input or function (e.g. adjacent to input entry field). Inputs causing an error should be highlighted, together with an explanation for the error.

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

Errors should avoid using very technical terms or jargon and should be written from the user's perspective.

Common user errors have been taken into consideration and where possible prevented

Common user errors might be missing fields, invalid formats and invalid selections. For example, fields might limit input to particular a format (e.g. numbers only) or only become available once certain criteria have been met. JavaScript might also be utilised to provide immediate feedback for common formatting errors or errors caused by missing fields.

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

For example, users might be able to re-edit and resubmit a form or enter a different value.

Content & text

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

Content should also be appropriately formatted, so for example videos and audio should be directly playable (i.e. shouldn't need to be downloaded to be played) and images should be of a sufficient quality.

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

For example there might be links from an article to related articles, related content or related external websites.

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

Jargon should be kept to a minimum and plain language should be used where ever possible.

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

Capitalisation (e.g. 'Main title'; 'Main Title'; 'MAIN TITLE') and grammar should be consistent, together with the use of formal or informal terms (e.g. could not vs couldn't; what's vs what is etc...).

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

Users should be able to quickly scan headers and body text, in order to get an overview of what's available.

Help

Online help is provided and is suitable for the user base

Help should be written in easy to understand language and only uses recognised terms. Users should be able to easily find and access help and where appropriate contextual help should be available, such as help for a specific page, feature or process.

Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language

Help should cover the essentials without providing excessive detail and shouldn't use jargon or technical terminology that isn't likely to be understood by users.

Accessing online help does not impede users

Users should be able to resume work where they left off after accessing help. Ideally help should be available directly on a page or using a new window. If help is provided in the form of a document, it should be formatted for the web (e.g. PDF, rather than Word document).

Users can easily get further help (e.g. telephone or email address)

If a telephone help number is provided the hours of operation should be shown. If an email address or online form is provided, indication should be given of how long a response is likely to take (e.g. within the next 24 hrs).

Performance**Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays)**

Web page downloads shouldn't take longer than 5 seconds and on page interactions (e.g. using an application or AJAX functionality) shouldn't take any longer than 1 second to respond. Interactions taking longer than 1 second to respond should provide suitable feedback to show that something is taking place (e.g. an hour glass or swirling graphic).

Errors and reliability issues don't inhibit the user experience

Sites and applications should be free of bugs and shouldn't have any broken links.

Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported

Websites should be usable at a 800x600 screen resolution and should work with the most common browsers (IE, Firefox, Opera, Chrome etc...). Applications should be usable with common computer specifications (operation system, memory, available disk space) and screen resolutions (e.g. 800x600, 1025x768).



Importance

Very high
Very high
High
Medium
Medium

Medium
High
Medium

Low
High
Medium
Very high

Medium
High
Low
Low
Very low

High
High
Low
High

High
Medium
Very low

Medium
Low

Low
Medium
Medium

High
Medium
Medium
Medium

Very high
Low
High
Medium
Medium

High
Medium

Medium
Low

High
Medium
Medium

Rating below	Rating	Rating ranges			
0					
1	Very Poor	less than	29		
29	Poor	between	29 and	49	
49	Moderate	between	49 and	69	
69	Good	between	69 and	89	
89	Excellent	more than	89		