

# Usability review

## Yuzin

## 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 funcionalidades responden a las metas y objetivos comunes de los usuarios.
- 2 Las características y la funcionalidad son compatibles con los flujos de trabajo deseados por los usuarios.
- 3 Las tareas de uso frecuente están fácilmente disponibles (por ejemplo, se puede acceder a ellas fácilmente desde la página de inicio) y cuentan con un buen apoyo (por ejemplo, hay atajos disponibles).
- 4 Los usuarios reciben un apoyo adecuado en función de su nivel de conocimientos (por ejemplo, atajos para los usuarios expertos, ayuda e instrucciones para los novatos).
- 5 Las llamadas a las acciones (por ejemplo, registrarse, añadir a la cesta, enviar) son claras, están bien etiquetadas y se puede hacer clic en ellas.

**Excellent**

**Moderate**

**Poor**

**Very poor**

**Moderate**

### Homepage / starting page

6	La página de inicio proporciona una imagen clara y una visión general del contenido, las características y las funciones disponibles.	Poor
7	La página de inicio es eficaz para orientar y dirigir a los usuarios hacia la información y las tareas deseadas.	Good
8	El diseño de la página de inicio es claro y despejado, con suficiente "espacio en blanco".	Excellent

## Navigation

9	Los usuarios pueden acceder fácilmente al sitio o la aplicación (por ejemplo, la URL es predecible y la devuelven los motores de búsqueda).	Moderate
10	El esquema de navegación (por ejemplo, el menú) es fácil de encontrar, intuitivo y coherente.	Moderate
11	La navegación tiene suficiente flexibilidad para permitir a los usuarios navegar por los medios que deseen (por ejemplo, buscar, navegar por tipo, navegar por nombre, más reciente, etc.).	Moderate
12	La estructura del sitio o de la aplicación es clara, fácil de entender y responde a los objetivos comunes de los usuarios.	Good
13	Los enlaces son claros, descriptivos y están bien etiquetados.	Good

14	Se admiten las funciones estándar de los navegadores (por ejemplo, "atrás", "adelante", "marcador").	Excellent
15	La ubicación actual está claramente indicada (por ejemplo, la miga de pan, la opción de menú resaltada).	Very poor
16	Los usuarios pueden volver fácilmente a la página de inicio o a un punto de partida relevante.	Good
17	Se proporciona un mapa o índice del sitio claro y bien estructurado (cuando sea necesario).	Very poor

## Search

18	Se dispone de una función de búsqueda consistente, fácil de encontrar y de utilizar (cuando es conveniente).	Moderate
19	La interfaz de búsqueda es adecuada para cumplir los objetivos del usuario (por ejemplo, resultados multiparamétricos, priorizados, filtrado de resultados de búsqueda).	Poor
20	El dispositivo de búsqueda se ocupa bien de las búsquedas comunes (por ejemplo, mostrando los resultados más populares), los errores ortográficos y las abreviaturas.	Very poor
21	Los resultados de la búsqueda son relevantes, completos, precisos y se muestran bien.	Good

## Control & feedback

22	Se proporciona una retroalimentación rápida y adecuada (por ejemplo, después de una acción exitosa o fallida).	Moderate
23	Los usuarios pueden deshacer, volver atrás y cambiar o cancelar acciones fácilmente; o al menos se les da la oportunidad de confirmar una acción antes de comprometerse (por ejemplo, antes de hacer un pedido).	Moderate
24	Los usuarios pueden dar su opinión fácilmente (por ejemplo, a través del correo electrónico o de un formulario de opinión/contacto en línea).	Poor

## Forms

25	Los formularios y 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 nombradas.	Very poor
26	Se solicita una cantidad mínima de información y, cuando es necesario, se justifica la petición de información (por ejemplo, fecha de nacimiento, número de teléfono).	Poor
27	Los espacios obligatorios y opcionales del formulario están claramente indicados.	Very poor
28	Se utilizan campos de entrada adecuados (por ejemplo, calendario para la selección de fechas, desplegable para la selección) y se indican los formatos requeridos.	Poor
29	Cuando es necesario, se proporciona ayuda e instrucciones (por ejemplo, ejemplos, información necesaria).	Very poor

## Errors

30	Los errores son claros, fácilmente identificables y aparecen en el lugar adecuado (por ejemplo, junto al campo de entrada de datos, junto al formulario, etc.).	Poor
31	Los mensajes de error son concisos, están escritos en un lenguaje fácil de entender y describen lo que ha ocurrido y la acción necesaria.	Poor
32	Se han tenido en cuenta los errores habituales de los usuarios (por ejemplo, campos que faltan, formatos no válidos, selecciones no válidas) y, en la medida de lo posible, se han evitado.	N/A
33	Los usuarios pueden recuperarse fácilmente (es decir, no tienen que volver a empezar) de los errores.	Excellent

## Content & text

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

## Help

- 39 Se proporciona ayuda en línea y es adecuada para la base de usuarios (por ejemplo, está escrita en un lenguaje fácil de entender y sólo utiliza términos reconocidos). Cuando es necesario, se proporciona ayuda contextual.
- 40 La ayuda en línea es concisa, fácil de leer y está escrita en un lenguaje fácil de entender.
- 41 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).
- 42 Los usuarios pueden obtener fácilmente más ayuda (por ejemplo, teléfono o dirección de correo electrónico).

**Good**

**Excellent**

**Very poor**

**Moderate**

## Performance

- 43 El rendimiento del sitio o de la aplicación no inhibe la experiencia del usuario (por ejemplo, descargas de páginas lentas, retrasos prolongados).
- 44 Los errores y los problemas de fiabilidad no impiden la experiencia del usuario.
- 45 Se admiten posibles configuraciones de usuario (por ejemplo, navegadores, resoluciones, especificaciones del ordenador).

**Excellent**

**Moderate**

**Poor**

**Overall usability score (out of 100) \***

**61**

**-**

- 
- \* 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)	Score	Out of
Cumplen correctamente con lo esperado.	5	100 %	5	5	5
Faltan algunas cosillas cómo poder revisar la zona con un mapa del sitio, ver opiniones de la actividad o valorarla tú mismo.	5	100 %	3	3	5
Las tareas principales no se encuentran desplegadas cómo tal en el inicio sino que son una opción del menú.	4	80 %	2	1,6	4
La página no ofrece ningún tipo de personalización para los usuarios, ni distinción en el nivel de experiencia de los usuarios.	3	60 %	1	0,6	3
La mayoría están bien etiquetadas y otras cómo distinguir los precios de suscrito/no suscrito son más interpretables (para usuarios con experiencia en internet).	3	60 %	3	1,8	3



En general en la página principal no se obtiene una imagen tan clara de lo que ofrece la página. Tienes que detenerte en las opciones del menú para darte cuenta.

3 60 % 2 1,2 3

Todo aquello que puedes hacer en la página se accede desde la página principal.

4 80 % 4 3,2 4

La página tiene una interfaz muy sencilla, legible y bien espaciada.

3 60 % 5 3 3

Cuándo buscas en google por actividades culturales no es de las primeras que sale pero su url es fácil de recordar.

2 40 % 3 1,2 2

El menú para gente con experiencia es fácil de encontrar pero no está desplegado cómo en la mayoría de sitios (está situado a la derecha en la misma línea del logo cuándo suele estar un poco por debajo).

4 80 % 3 2,4 4

A la navegación le faltan filtros y en el de fecha ser más específico (solo deja coger el mes).

3 60 % 3 1,8 3

Quitando que el calendario de eventos no sale cómo tal en la página principal, por lo demás la estructura es bastante intuitiva.

5 100 % 4 4 5

Los enlaces están bien etiquetados y generalmente bien descritos.

3 60 % 4 2,4 3

Funcionan correctamente.	4	80 %	5	4	4
No se da información.	2	40 %	1	0,4	2
Puedes volver fácilmente pinchando en el logo (para usuarios más torpes puede no ser tan obvio).	2	40 %	4	1,6	2
No hay opción.	1	20 %	1	0,2	1
Es fácil de usar pero le faltan opciones.	4	80 %	3	2,4	4
Está muy limitada.	4	80 %	2	1,6	4
No tiene esas características.	2	40 %	1	0,4	2
Por lo general se muestran correctamente.	4	80 %	4	3,2	4

*Cuándo buscan un evento que no existe te propone una serie de eventos destacados...*

4 80 % 3 2,4 4

*La reserva consiste en un único paso irreversible cuándo se da a reservar.*

3 60 % 3 1,8 3

*No se pueden valorar las actividades, solo contactar con la página.*

1 20 % 2 0,4 1

*No existe.*

3 60 % 1 0,6 3

*No se justifica la petición de información.*

2 40 % 2 0,8 2

*No se indica nada.*

2 40 % 1 0,4 2

*En la mayor parte no se indica.*

3 60 % 2 1,2 3

*No existe.*

3 60 % 1 0,6 3

Los marca de forma general y no específica.	4	80 %	2	1,6	4
Dan una lista de errores posibles.	3	60 %	2	1,2	3
	3	60 %	0	0	0
Los campos siguen rellenos ante un error.	3	60 %	5	3	3
Las descripciones e imágenes son limitadas.	5	100 %	3	3	5
Los enlaces no está claramente indicados.	2	40 %	2	0,8	2
En principio es entendible para todo el mundo.	4	80 %	4	3,2	4
A veces se dan incoherencias en información sobre eventos.	3	60 %	3	1,8	3
	3	60 %	5	3	3

*La ayuda es muy básica (preguntas frecuentes, contacto ...) Faltaría un asistente en línea y más opciones de contacto.*

4 80 % 4 3,2 4

*La ayuda que se ofrece es fácilmente comprensible.*

3 60 % 5 3 3

*No se puede ya que es una página completamente diferente*

3 60 % 1 0,6 3

*Hay un teléfono fácil de ver pero no se indica para qué es.*

2 40 % 3 1,2 2

4 80 % 5 4 4

4 80 % 3 2,4 4

*Varios elementos visuales en el móvil se ven muy mal.*

3 60 % 2 1,2 3

**Moderate**

5 86,4 141

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.

|

# Usability guidelines

## Importance

### Features & functionality

1	<b>Features and functionality meet common user goals and objectives</b> 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.	<b>Very high</b>
2	<b>Features and functionality support users desired workflows</b> 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.	<b>Very high</b>
3	<b>Frequently-used tasks are readily available (e.g. easily accessible from the homepage) and well supported</b> For example short cuts and a login to retrieve details might be provided to speed up the completion of frequently carried out tasks.	<b>High</b>
4	<b>Users are adequately supported according to their level of expertise</b> For example, novice users are given help and instructions and features are progressively disclosed (e.g. advanced features not being shown by default).	<b>Medium</b>
5	<b>Calls to action (e.g. register, add to basket, submit) are clear, well labelled and appear clickable</b> 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.	<b>Medium</b>

### Homepage / starting page

6	<b>The Homepage / starting page provides a clear snapshot and overview of the content, features and functionality available</b> For example, an introduction and overview of the site is provided together with section snapshots and example content.	<b>Medium</b>
7	<b>The homepage / starting page is effective in orienting and directing users to their desired information and tasks</b> 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).	<b>High</b>
8	<b>The homepage / starting page layout is clear and uncluttered with sufficient 'white space'</b> Users should be able to quickly scan the homepage and make sense of both the content available and of how the site is structured.	<b>Medium</b>

### Navigation

9	<b>Users can easily access the site or application</b> 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.	<b>Low</b>
10	<b>The navigational scheme is easy to find, intuitive and consistent</b> Users should be able to very easily locate and use the navigational scheme (e.g. left hand menu, top menu, tabbed menu), and it should not be significantly different across the site or application (unless a decision has been made to specifically differentiate a given section or area).	<b>High</b>
11	<b>The navigation has sufficient flexibility to allow users to navigate by their desired means</b> 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.	<b>Medium</b>
12	<b>The site or application structure is clear, easily understood and addresses common user goals</b> 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.	<b>Very high</b>
13	<b>Links are clear, descriptive and well labelled</b> 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.	<b>Medium</b>
14	<b>Browser standard functions (e.g. 'back', 'forward', 'bookmark') are supported</b> 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 or losing any information they have entered.	<b>High</b>
15	<b>The current location is clearly indicated (e.g. breadcrumb, highlighted menu item)</b> Users should always know where they are in the site or application.	<b>Low</b>
16	<b>Users can easily get back to the homepage or a relevant start point</b> For example, a homepage link might be part of the breadcrumb or a home link might be available as part of the header.	<b>Low</b>
17	<b>A clear and well structure site map or index is provided (where necessary)</b> The sitemap might be part of the header or footer and should ideally be available from every page on the site.	<b>Very low</b>

## Search

18	<b>A consistent, easy to find and easy to use search function is available throughout</b> 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).	<b>High</b>
19	<b>The search interface is appropriate to meet user goals</b> 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.	<b>High</b>



20	<b>The search facility deals well with common searches, misspellings and abbreviations</b> 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.	<b>Low</b>
21	<b>Search results are relevant, comprehensive, precise, and well displayed</b> 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.	<b>High</b>

## Control & feedback

22	<b>Prompt and appropriate feedback is given</b> 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.	<b>High</b>
23	<b>Users can easily undo, go back and change, or cancel actions</b> 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.	<b>Medium</b>
24	<b>Users can easily give feedback</b> 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.	<b>Very low</b>

## Forms

25	<b>Complex forms and processes are broken up into readily understood steps and sections</b> 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.	<b>Medium</b>
26	<b>A minimal amount of information is requested and where necessary justification is given for asking for information</b> For example a site might outline that a telephone number is required in case there is an issue with a transaction. Users shouldn't 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.	<b>Low</b>
27	<b>Required and optional form fields are clearly indicated (e.g. using text or "**")</b> Where most fields are required the optional fields should be identified and when most fields are optional the required fields should be identified.	<b>Low</b>
28	<b>Appropriate input fields are used and required formats are indicated</b> 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.	<b>Medium</b>

29	<b>Help and instructions (e.g. examples, information required) are provided where necessary</b> 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.	<b>Medium</b>
----	---	---------------

## Errors

30	<b>Errors are clear, easily identified and appear in appropriate locations</b> Errors should be immediately apparent to users and ideally be located close to the offending input or function (e.g. adjacent to an input entry field). Inputs causing an error should be highlighted, together with an explanation for the error.	<b>High</b>
31	<b>Error messages are concise, written in easy to understand language and describe what's occurred and what action is necessary</b> Errors should avoid using very technical terms or jargon and should be written from the user's perspective.	<b>Medium</b>
32	<b>Common user errors have been taken into consideration and where possible prevented</b> 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.	<b>Medium</b>
33	<b>Users are able to easily recover (i.e. not have to start again) from errors</b> For example, users might be able to re-edit and resubmit a form or enter a different value.	<b>Medium</b>

## Content & text

34	<b>Content available (e.g. text, images, video, audio) is appropriate and sufficiently relevant, and detailed to meet user goals</b> 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.	<b>Very high</b>
35	<b>Links to other useful and relevant content (e.g. related pages, external websites or documents) are available and shown in context</b> For example there might be links from an article to related articles, related content or related external websites.	<b>Low</b>
36	<b>Language, terminology and tone used is appropriate and readily understood by the target audience</b> Jargon should be kept to a minimum and plain language should be used where ever possible.	<b>High</b>
37	<b>Terms, language and tone used are consistent (e.g. the same term is used throughout)</b> 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...).	<b>Medium</b>
38	<b>Text and content is legible and scanable, with good typography and visual contrast</b> Users should be able to quickly scan headers and body text, in order to get an overview of what's available.	<b>Medium</b>

## Help

39	<b>Online help is provided and is suitable for the user base</b> 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.	<b>High</b>
40	<b>Online help is concise, easy to read and written in easy to understand language</b> 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.	<b>Medium</b>
41	<b>Accessing online help does not impede users</b> 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 a Word document).	<b>Medium</b>
42	<b>Users can easily get further help (e.g. telephone or email address)</b> If a telephone help number is provided the hours of operation should be shown. If an email address or online form is provided, an indication should be given of how long a response is likely to take (e.g. within the next 24 hrs).	<b>Low</b>

## Performance

43	<b>Site or application performance doesn't inhibit the user experience (e.g. slow page downloads, long delays)</b> 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).	<b>High</b>
44	<b>Errors and reliability issues don't inhibit the user experience</b> Sites and applications should be free of bugs and shouldn't have any broken links.	<b>Medium</b>
45	<b>Possible user configurations (e.g. browsers, resolutions, computer specs) are supported</b> 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).	<b>Medium</b>

**Rating below**

0  
1  
29  
49  
69  
89

**Rating**

Very Poor  
Poor  
Moderate  
Good  
Excellent

**Rating ranges**

less than 29  
between 29 and 49  
between 49 and 69  
between 69 and 89  
more than 89