

Usability review (Español)

Civitatis



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

Score

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

Comments

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

Features & functionality

1 Las características y la funcionalidad cumplen con las metas y objetivos comunes del usuario.

Good

2 Las características y la funcionalidad son compatibles con los flujos de trabajo deseados por los usuarios.

Good

3 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).

Moderate

La tarea de búsqueda, en la página principal, aparece ocupando gran parte de la pantalla, sin embargo, cuando nos encontramos en cualquier lugar que no sea la página principal, se despliega pulsando un botón con una lupa, acción que puede no estar muy clara para determinados usuarios.

4 Los usuarios reciben un apoyo adecuado según su nivel de experiencia (por ejemplo, atajos para usuarios expertos, ayuda e instrucciones para usuarios novatos).

Very poor

No existe ningún tipo de ayuda adecuada al nivel de experiencia de los usuarios. La ayuda que proporciona es genérica. No hay ningún tutorial que vaya guiando al usuario por la página web.

5 Las llamadas a las acciones (por ejemplo, registrarse, agregar a la cesta, enviar) son claras, están bien etiquetadas y aparecen como cliqueables.

Good

Las llamadas a acciones son claras, suelen estar donde cualquier usuario medio podría imaginar. Sin embargo, podrían ser más explícitas, lo que sería más clarificador para usuarios poco experimentados.

Homepage / starting page

6	La página de inicio proporciona una instantánea clara y una descripción general del contenido, las características y la funcionalidad disponible.	Good	Muestra una serie de actividades en las que el usuario podría estar interesado en base a diferentes factores, actividades populares y principales destinos, además de un cuadro de búsqueda en el que se pregunta que dónde se va a viajar.
7	La página de inicio es eficaz para orientar y dirigir a los usuarios a la información y las tareas deseadas.	Good	
8	El diseño de la página de inicio es clara y ordenada con suficiente "espacio en blanco".	Good	No hay demasiada información. Es una página sencilla y con los elementos imprescindibles.

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	La página web tiene un excelente posicionamiento SEO. En las búsquedas orientadas a encontrar páginas webs de este tipo suele aparecer la primera.
10	El esquema de navegación (por ejemplo, el menú) es fácil de encontrar, intuitivo y consistente.	Good	Está situado en la parte superior derecha de la página web y se mantiene ahí estando en cualquier página.
11	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	
12	La estructura del sitio o la aplicación es clara, fácil de entender y aborda objetivos comunes del usuario.	Good	
13	Los enlaces son claros, descriptivos y están bien etiquetados.	Excellent	Los enlaces a las actividades están asociados al cuadro de actividad correspondiente, que cambia cuando se mantiene el ratón por encima.

14	Las funciones estándar del navegador (por ejemplo, 'atrás', 'adelante', 'marcador') son compatibles.	Excellent	
15	La ubicación actual está claramente indicada (por ejemplo, ruta de navegación, elemento de menú resaltado).	Excellent	
16	Los usuarios pueden volver fácilmente a la página de inicio o a un punto de inicio relevante.	Good	<i>Pulsando en el título "civitatis" desde cualquier ubicación se puede volver a la página de inicio. Habría sido interesante poder volver desde alguna otra sección.</i>
17	Se proporciona un mapa del sitio o índice claro y bien estructurado (cuando sea necesario)	N/A	

Search

18	Una función de búsqueda consistente, fácil de encontrar y fácil de usar está disponible en todas partes (cuando sea conveniente)	Good	<i>La tarea de búsqueda, en la página principal, aparece ocupando gran parte de la pantalla, sin embargo, cuando nos encontramos en cualquier lugar que no sea la página principal, se despliega pulsando un botón con una lupa, acción que puede no estar muy clara para determinados usuarios.</i>
19	La interfaz de búsqueda es adecuada para cumplir los objetivos del usuario (por ejemplo, parámetros múltiples, resultados priorizados, filtrado de resultados de búsqueda)	Poor	<i>Únicamente se pueden buscar actividades en base al destino que se quiera visitar. Habría sido interesante que se pudiera buscar, por ejemplo, por tipo de actividad.</i>
20	El servicio de búsqueda se ocupa de las búsquedas comunes (por ejemplo, muestra la mayoría de resultados populares), faltas de ortografía y abreviaturas.	Moderate	
21	Los resultados de búsqueda son relevantes, exhaustivos, precisos y se muestran bien	Excellent	<i>Se obtienen todas las actividades disponibles en el lugar de destino elegido.</i>

Control & feedback

- 22 Se proporciona una respuesta rápida y apropiada (por ejemplo, después de una acción exitosa o no exitosa).
- 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)
- 24 Los usuarios pueden enviar comentarios (por ejemplo, por correo electrónico o mediante un formulario de comentarios / contacto en línea)

Excellent

Cualquier acción tiene un tiempo de respuesta casi inapreciable.

Moderate

Good

Los usuarios que hayan contratado una actividad pueden dejar comentarios tras su finalización.

Forms

- 25 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.
- 26 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)
- 27 Los campos de formulario requeridos y opcionales están claramente indicados
- 28 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
- 29 Se proporcionan ayuda e instrucciones (como ejemplos, información requerida) donde sea necesario.

Good

El proceso de reserva de una actividad se divide en pasos. El proceso de consulta de FAQs se divide en pasos.

Excellent

La plataforma hasta permite reservar sin registrarse. Únicamente solicitan los datos que son necesarios para formalizar la reserva.

Excellent

Excellent

Moderate

Se proporcionan pequeños mensajes que guían el proceso cuando hay errores, por ejemplo, campos obligatorios cuando no se han puesto.

Errors

30	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.).	Excellent	Se puede observar en el panel de login y gestión de reservas.
31	Los mensajes de error son concisos, están escritos en un lenguaje fácil de entender y describen qué ocurrió y qué acción es necesaria	Good	
32	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.	Good	
33	Los usuarios pueden recuperarse fácilmente (es decir, no tienen que comenzar de nuevo) de los errores	Moderate	Se pueden perder los datos de una reserva si no se ha logeado el usuario y no finaliza con éxito la misma.

Content & text

34	El contenido disponible (por ejemplo, texto, imágenes, video) es apropiado y suficientemente relevante, y detallado para cumplir con los objetivos del usuario	Moderate	Las actividades tienen una pequeña preview con imágenes y texto, sin embargo, en algunos casos no se puede hacer el cliente una idea real del desarrollo de la actividad.
35	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	No parece haber enlaces a otros recursos/webs externos.
36	El lenguaje, la terminología y el tono utilizados son apropiados y son fácilmente comprensibles para el público objetivo	Poor	A veces se refiere a "tour gratuito" como "free tour". Esto podría causar una mala comprensión ya que la web en idioma español tiene potenciales clientes que no saben inglés.
37	Los términos, el idioma y el tono utilizados son consistentes (por ejemplo, el mismo término se usa en todo)	Excellent	La terminología es clara y para referirse a la misma cosa nunca se utilizan diferentes términos.

- 38 El texto y el contenido son legibles y escaneables, con buena tipografía y contraste visual

Excellent

Utiliza una paleta de colores adecuada, con buena tipografía y contraste visual.

Help

- 39 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).

Excellent

Se proporciona ayuda tanto de forma indirecta (FAQs) como de forma directa (contacto en directo con atención al cliente)

- 40 La ayuda en línea es concisa, fácil de leer y escrita en un lenguaje fácil de entender

Good

Apartado de FAQs en el que se pueden seleccionar varias opciones hasta llegar a la pregunta que se plantea. Si no se consigue una respuesta se propone contacto con atención al cliente.

- 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)

Moderate

- 42 Los usuarios pueden obtener más ayuda fácilmente (por ejemplo, teléfono o dirección de correo electrónico)

Excellent

Existen varias formas de solicitar ayuda a atención al cliente: chat en directo, WhatsApp, Telegram, formulario de correo electrónico y número de teléfono.

Performance

- 43 El rendimiento del sitio o la aplicación no inhibe la experiencia del usuario (por ejemplo, descargas lentas de páginas, retrasos prolongados)

Excellent

El rendimiento es inmejorable, el tiempo de respuesta es muy rápido, prácticamente inapreciable.

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

Excellent

No se ha detectado ningún error de confiabilidad en la plataforma.

- 45 Se admiten posibles configuraciones de usuario (por ejemplo, navegadores, resoluciones, especificaciones de computadora)

Excellent

Tiene un diseño web responsive que se adapta a cualquier dispositivo.

Overall usability score (out of 100) *	79	-	Good
--	----	---	------

* 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.

Plantilla extraída del artículo: A guide to carrying out usability reviews

<http://www.uxforthemasses.com/usability-reviews/>

<http://www.uxforthemasses.com/wp-content/uploads/2011/02/Usability-review-template.xls>