

Revisión de la usabilidad

4uHostel



Pase el ratón por encima de una directriz para obtener más información, ejemplos de buenas prácticas e importancia para la experiencia general del usuario.

Puntos

Comentarios

N/A = no aplicable o no se puede evaluar

Opcional - Proporcione una breve justificación de la puntuación, como una descripción de los problemas encontrados; ejemplos de buenas prácticas y el probable impacto para los usuarios.

Features & functionality

- 1 Las características y funcionalidades responden a las metas y objetivos comunes de los usuarios.
- 2 Las características y la funcionalidad apoyan 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 la acción (por ejemplo, registrarse, añadir a la cesta, enviar) son claras, están bien etiquetadas y se puede hacer clic en ellas.

Poor

Se puede hacer una reserva on-line y aparece claramente en la página principal. Los objetivos comunes de un usuario no los cumple siempre ya que falta información en general.

Very poor

Se quedan guardadas las fechas previamente buscadas, por lo que es un punto a favor, pero si necesitan más información acerca de, por ejemplo, los servicios que ofrecen, no tienen esa opción.

Very poor

El objetivo principal que es hacer una reserva se muestra en la página principal pero sólo en una de las web (ya que existen dos). Las demás funcionalidades están en un menú que no está claramente a la vista.

Very poor

La página es genérica para cualquier tipo de usuario, solamente distingue entre usuarios ingleses y españoles, pero no por su nivel de conocimientos.

Good

Sí, por ejemplo al hacer click en el correo y en el teléfono nos lleva a sus acciones en el mundo real, aunque en un caso donde aparece el teléfono no realiza su acción

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

Se hace un pequeño resumen de los servicios que se nos ofrece, con iconos que representan cada uno de ellos y, además, un enlace a Google Maps para saber exactamente su ubicación. No tiene una visión clara de sus características ya que está en un menú que no se ve al situarnos en la página principal, hay que pinchar a un icono.

- 7 La página de inicio es eficaz para orientar y dirigir a los usuarios hacia la información y las tareas deseadas.

Very poor

Para algunas personas no está muy claro que "las tres rayitas" supongan un desplegable donde ver los accesos directos a las demás secciones.

- 8 El diseño de la página de inicio es claro y despejado, con suficiente "espacio en blanco".

Very poor

La página de inicio no está sobrecargada de información, pero se excede en la "simplicidad" ya que realmente no muestra nada de valor al inicio.

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

Sí, en internet aparece como primer resultado al buscar "4uHostel", además de sus redes sociales. Como punto negativo destaca que tienen dos páginas web, aunque aparentemente son la misma, pero es confuso y no muestra confianza. <https://www.hostel4ugranada.com/> y <https://www.4uhostel.com/>

- 10 El esquema de navegación (por ejemplo, el menú) es fácil de encontrar, intuitivo y coherente.

Very poor

Como hemos comentado anteriormente, muchas personas sin conocimiento previo pueden no saber que esas "tres rayitas" significan que se abre un desplegable.

- 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.).

Very poor

Permite buscar por fecha, número de personas y número de habitaciones. No permite buscar por tipo de habitación, sólo te muestra las posibles opciones que hay en las fechas introducidas.

- 12 La estructura del sitio o de la aplicación es clara, fácil de entender y responde a los objetivos comunes de los usuarios.

Poor

Al saber que las "tres rayitas" tienen ese significado, es fácil navegar por la web. Además al seleccionarlás se tapa la mitad de la pantalla.

- 13 Los enlaces son claros, descriptivos y están bien etiquetados.

Good

Por ejemplo cuando se aplica una oferta aparece un icono de información y al poner el ratón encima te explica el descuento que se ha aplicado.

14	Se admiten las funciones estándar de los navegadores (por ejemplo, "atrás", "adelante", "marcador").	Moderate	<i>Se puede ir hacia adelante y hacia atrás en cualquier momento, pero al tener dos webs y estar enlazadas la una con la otra, al acceder a la segunda después de la primera no podremos volver a los primeros pasos.</i>
15	La ubicación actual está claramente indicada (por ejemplo, la miga de pan, la opción de menú resaltada).	Very poor	<i>No se destaca la ubicación actual en ninguna de las páginas donde se sitúa.</i>
16	Los usuarios pueden volver fácilmente a la página de inicio o a un punto de partida relevante.	Excellent	<i>Siempre tiene la opción de volver a la página principal haciendo click en el logo del hostel.</i>
17	Se proporciona un mapa o índice del sitio claro y bien estructurado (cuando sea necesario).	Good	<i>Aparece un mapa en la página principal, pero falta en la sección de Contacto.</i>

Search

18	Se dispone de una función de búsqueda consistente, fácil de encontrar y de utilizar (cuando es conveniente).	Poor	<i>No dispone de función de búsqueda por palabras. La búsqueda se realiza introduciendo fechas y personas que se hospedarán. Es fácil de usar y aparece al principio de la web, pero no permite seleccionar si deseamos cama individual, de matrimonio, habitación compartida con otras personas....</i>
19	La interfaz de búsqueda es adecuada para cumplir los objetivos del usuario (por ejemplo, resultados multiparamétricos, priorizados, filtrado de resultados de búsqueda).	Poor	<i>No dispone de filtros de ningún tipo, pero los parámetros que se introducen al buscar son los correctos (fecha y personas) y una vez aparecen los precios se puede seleccionar el tipo de moneda y desplegar los detalles de la tarifa. No podemos seleccionar el tipo de habitación que se desea.</i>
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.	Good	<i>No ordena los resultados bajo un criterio, pero si las habitaciones disponibles no encajan exactamente con los parámetros, se muestra el mensaje "No tenemos exactamente lo que busca pero ¡hay opciones!" y muestra al usuario habitaciones similares.</i>

- 21 Los resultados de la búsqueda son relevantes, completos, precisos y se muestran bien.

Very poor

Se muestra la información ofertada tras la búsqueda pero no toda la necesaria, por ejemplo sólo muestra 2 fotografías (demasiado poco).

Control & feedback

- 22 Se proporciona una retroalimentación rápida y adecuada (por ejemplo, después de una acción exitosa o fallida).

Excellent

Tras seleccionar una habitación aparece un resumen de la selección del usuario, tanto antes de entrar en el pago como durante la plataforma de pago. En la plataforma de pago aparece un desglose de precios y una leyenda con información de cancelación. Si el usuario no introduce algún dato la página se lo recuerda.

- 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).

Poor

En la lista de resultados sigue apareciendo el motor de búsqueda para realizar otras consultas, y al elegir una habitación, se muestra la opción de cancelar y volver atrás en la plataforma de pago. Al estar en una de sus páginas y hacer click en reserva nos lleva a otra página que se abre en otra pestaña, por lo que ahí no podremos volver a los pasos anteriores.

- 24 Los usuarios pueden dar su opinión fácilmente (por ejemplo, a través del correo electrónico o de un formulario de opinión/contacto en línea).

Good

En la plataforma de pago aparece una sección de comentarios en la que se muestra "Intentaremos atender sus peticiones, pero no podemos garantizarlo"

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.

Good

El proceso de elegir una habitación y realizar el pago está dividido en pasos. "Elección - Paso 1 de 2" y "Datos personales - Paso 2 de 2"

- 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).

Excellent

La información solicitada está justificada.

- 27 Los campos obligatorios y opcionales del formulario están claramente indicados.

Good

Aparece el siguiente mensaje "" Todos los campos son obligatorios a no ser que indiquen lo contrario"

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.

Excellent

El formato de los datos solicitados es claro y correcto.

29 Cuando es necesario, se proporciona ayuda e instrucciones (por ejemplo, ejemplos, información necesaria).

Good

Aparecen campos preseleccionados en las búsquedas como ejemplo, por ejemplo el número de personas, y en la plataforma de pago aparece como texto predefinido lo que debe aparecer en cada campo.

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.).

Good

Cuando no introducimos un campo obligatorio al hacer la reserva y le damos a "Reservar" aparecen en rojo los campos incorrectos.

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.

Good

El error es claro, por ejemplo, si ponemos un email inválido nos muestra "Por favor introduzca un email válido" y si no introducimos nuestros apellidos nos muestra "Por favor introduzca sus apellidos"

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.

Poor

Por ejemplo al introducir el número de teléfono, según el país impone el prefijo. Pero por otra parte, no han evitado la confusión que tienen los clientes al ver 2 páginas webs iguales.

33 Los usuarios pueden recuperarse fácilmente (es decir, no tienen que volver a empezar) de los errores.

Excellent

Al introducir un email no válido, la información introducida anteriormente permanece.

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.

Very poor

Por ejemplo al incluir fechas hay iconos de calendario, un punto a favor. Pero en lo importante no se detalla la información, por ejemplo en los servicios que ofrece, ya que ofrecen un pequeño título sin ningún tipo de detalles, por ejemplo el parking, situado a 100 metros pero ninguna información de su coste o ubicación exacta.

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

En el pie de página aparecen sus enlaces a RRSS, como Facebook e Instagram y están bien enlazados. Destacamos que sus RRSS no muestran información detallada ni representa muy bien al hostel.

- 36 El lenguaje, la terminología y el tono utilizados son adecuados y fácilmente comprensibles para el público objetivo.
- 37 Los términos, el lenguaje y el tono utilizados son coherentes (por ejemplo, se utiliza el mismo término en todo momento).
- 38 El texto y el contenido son legibles y escaneables, con buena tipografía y contraste visual.

Moderate

Emplea un lenguaje comprensible para todos los usuarios. Aunque, por ejemplo al expresar las rutas para llegar al hostel desde el aeropuerto o estación de autobuses, lo expresa de una manera muy poco clara.

Excellent

Se refiere en todo momento "a ti"

Good

Todos los títulos tienen el mismo tamaño y misma letra, igual que el texto básico.

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
- 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).

Poor

No existe ayuda en línea, pero es posible enviarles un mensaje a través de la sección contacto para realizar consultas. En la plataforma de pago aparece una leyenda explicando algunos términos.

Very poor

No aparece ninguna ayuda aparentemente.

Very poor

La ayuda solo aparece en la sección indicada, no se puede consultar entre páginas y no permite volver a lo que estaban haciendo previamente.

Good

En toda la web aparece repetidamente el número de teléfono y el correo de la empresa, pero no se detalla si el número tiene un coste extra a tu tarifa.

Performance

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

Moderate

La página va un poco lenta.

44 Los errores y los problemas de fiabilidad no impiden la experiencia del usuario.

Poor

Al haber dos páginas web del mismo hostel puede haber inseguridad por parte del cliente.

45 Se admiten posibles configuraciones de usuario (por ejemplo, navegadores, resoluciones, especificaciones del ordenador).

Poor

Se puede cambiar de idioma entre Inglés y Español (demasiado pobre para una web turística) y podemos ampliar la resolución, pero podría mejorarse.

Overall usability score (out of 100) *

51

-

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.