

Usability review (Español)

[GRANADTUR]



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

Weighting
(out of 5)

- 1

Las características y la funcionalidad cumplen con las metas y objetivos comunes del usuario.
- 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, fácilmente accesibles desde la página de inicio) y están bien soportadas (por ejemplo, los accesos directos están disponibles).
- 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.

Moderate

El objetivo es mostrar información turística de Granada, la cual esta presente en la página, lo que pasa, es que carece de una buena organización y gestión de la misma.

5

Poor

La página web tiene un problema a la hora de cargar los contenidos, ya que estos tardan más de lo normal. Esto perjudica claramente la experiencia de los usuarios.

5

Good

Aunque el diseño sea poco agradable, las principales actividades se encuentran a primera mano en un menu desplegable en la parte superior de la web.

4

Moderate

La estructuración es un tanto pobre, por lo que a los nuevos usuarios puede que les cueste un poco adaptarse.

3

Good

Las opciones para agregar a la cesta, registrarse, entre otras, estan bien etiquetadas.

3

Homepage / starting page

- 6

La página de inicio proporciona una instantánea clara y una descripción general del contenido, las características y la funcionalidad disponible.

Moderate

La web muestra una descripción del contenido muy superficial, y no detalla suficientemente las características ni la funcionalidad disponible

3

7	La página de inicio es eficaz para orientar y dirigir a los usuarios a la información y las tareas deseadas.	Moderate	Aunque como comentamos anteriormente, el menu de las principales actividades se encuentra en un lugar adecuado e intuitivo para el usuario. Podríamos eliminar el contenido del resto de la página ya que no aporta nada nuevo ni diferente a dicho menu	4
8	El diseño de la página de inicio es clara y ordenada con suficiente "espacio en blanco".	Poor	La estructuración no esta bien realizada, además de que el diseño es muy poco atractivo	3

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).	Good	Hasta que no pones "granadat" no sale una opción de autocompletar con granadatur, pero por lo menos sale la opción. Si buscamos por turismo en Granada sale de las 3 primeras.	2
10	El esquema de navegación (por ejemplo, el menú) es fácil de encontrar, intuitivo y consistente.	Good	No es un diseño super-top, pero es bastante intuitivo y fácil de usar.	4
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.).	Poor	No tiene filtros de búsqueda, solo una búsqueda general, y no funciona muy correctamente	3
12	La estructura del sitio o la aplicación es clara, fácil de entender y aborda objetivos comunes del usuario.	Moderate	La estructura es pobre y es fácil de entender por el menú intuitivo que nos ofrece	5
13	Los enlaces son claros, descriptivos y están bien etiquetados.	Moderate	Los enlaces referentes al hospedaje son claros, pero algunos estan en zonas poco accesibles o intuitivas para el usuario	3
14	Las funciones estándar del navegador (por ejemplo, 'atrás', 'adelante', 'marcador') son compatibles.	Good	Son compatibles con todos los apartados de la página.	4
15	La ubicación actual está claramente indicada (por ejemplo, ruta de navegación, elemento de menú resaltado).	Moderate	En algunos casos si permite obtener la ubicación exacta, en otros apartados, solo nos da el mapa y nos resalta las zonas con colores pero no da ubicaciones exactas	2

16	Los usuarios pueden volver fácilmente a la página de inicio o a un punto de inicio relevante.	Excellent	En todas las posibilidades de páginas que nos muestra, siempre está la imagen de "TURISMO CIUDAD DE GRANADA" que cuando la clicamos, siempre nos lleva al inicio	2
17	Se proporciona un mapa del sitio o índice claro y bien estructurado (cuando sea necesario)	Good	Se proporciona un mapa cuando es necesario, pero no aparece muy bien estructurado	1

Search

18	Una función de búsqueda consistente, fácil de encontrar y fácil de usar está disponible en todas partes (cuando sea conveniente)	Moderate	La función de búsqueda no es muy consistente, pero por otro lado siempre aparece en la esquina superior derecha por lo que es visible en todo momento	4
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	La interfaz de búsqueda no esta bien diseñada, hay muchas palabras claves que directamente no muestran nada en el buscador	4
20	El servicio de búsqueda se ocupa de las búsquedas comunes (por ejemplo, muestra la mayoría de resultados populares), faltas de ortografía y abreviaturas.	Very poor	El servicio de búsqueda no se ocupa de nada de eso	2
21	Los resultados de búsqueda son relevantes, exhaustivos, precisos y se muestran bien	Very poor	Los resultados son irrelevantes y a veces inexistentes	4

Control & feedback

22	Se proporciona una respuesta rápida y apropiada (por ejemplo, después de una acción exitosa o no exitosa).	Poor	Los tiempos de carga son elevados en la mayoria de opciones	4
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)	Poor	Las acciones no tienen oportunidad de confirmación,y con los tiempos de espera se hace difícil cambiar acciones	3

24	Los usuarios pueden enviar comentarios (por ejemplo, por correo electrónico o mediante un formulario de comentarios / contacto en línea)	Good	El correo se muestra en el pie de la página	1
----	--	------	---	---

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.	Moderate	El único formulario que existe es para enviar tu viaje a un amigo, el cual, no tiene mucho sentido en si mismo y es tan simple que no tiene sentido hablar de su facil comprension o no	3
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)	N/A		2
27	Los campos de formulario requeridos y opcionales están claramente indicados	N/A		2
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	N/A		3
29	Se proporcionan ayuda e instrucciones (como ejemplos, información requerida) donde sea necesario.	N/A		3

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.).	Poor	Los errores no son detectables por el usuario ya que no existe feedback por pare de la página a la hora de que se provoque uno	4
31	Los mensajes de error son concisos, están escritos en un lenguaje fácil de entender y describen qué ocurrió y qué acción es necesaria	Very poor	No existen mensajes de error	3

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.	Poor	No se tienen en cuenta ya que, por ejemplo, si buscas una actividad en una zona de la ciudad donde no se realice, no te sale ningún mensaje de que no existe o explicando el suceso. Simplemente aparece la página en blanco con un mapa que no apunta a ningún sitio	3
33	Los usuarios pueden recuperarse fácilmente (es decir, no tienen que comenzar de nuevo) de los errores	N/A		3

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	La información que se muestra en texto en su mayoría es suficiente para lograr los objetivos de los usuarios. Pero, por otro lado, las imágenes, videos y mapas de la ciudad escasean y hay algunos poco relevantes	5
35	Los enlaces a otros contenidos útiles y relevantes (por ejemplo, páginas relacionadas o sitios web externos) están disponibles y se muestran en contexto	Moderate	En general hay pocos enlaces, simplemente en los apartados para el hospedaje, y en algunos apartados sobre guías turísticas. En el resto no se muestran enlaces de interés	2
36	El lenguaje, la terminología y el tono utilizados son apropiados y son fácilmente comprensibles para el público objetivo	Good	La información está bien redactada y es fácilmente comprensible por el público objetivo	4
37	Los términos, el idioma y el tono utilizados son consistentes (por ejemplo, el mismo término se usa en todo)	Good	Se utiliza el mismo tono, términos e idioma en toda la página, aunque el idioma se puede cambiar entre Español, Inglés y Francés	3
38	El texto y el contenido son legibles y escaneables, con buena tipografía y contraste visual	Good	La letra y los colores elegidos para el contenido de la página son muy correctos, puesto que en todo momento son perfectamente legibles y con un buen contraste visual (blanco, negro, gris)	3

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).	Poor	No hay ayuda como tal, solo un apartado de preguntas frecuentes que no está muy a la vista, y resuelve escasas preguntas	4
----	---	------	--	---

40	La ayuda en línea es concisa, fácil de leer y escrita en un lenguaje fácil de entender	Good	Son fáciles de leer, concisas y proporcionan enlaces sobre lo que responden	3
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)	Poor	No puedes reanudar lo que estabas haciendo, puesto que la "ayuda" solo es accesible desde la página de inicio, y eso implica tener que ir primero a la página de inicio y dejar lo que estabas mirando.	3
42	Los usuarios pueden obtener más ayuda fácilmente (por ejemplo, teléfono o dirección de correo electrónico)	Excellent	Al fondo de la página, hay un número de teléfono y un correo disponibles.	2

Performance

43	El rendimiento del sitio o la aplicación no inhibe la experiencia del usuario (por ejemplo, descargas lentas de páginas, retrasos prolongados)	Very poor	La carga de la página es lentísima, cada vez que clicas una opción tarda entre 3 y 5 segundos para cargar lo que has seleccionado. Esto hace que se sienta super mal optimizada la página.	4
44	Los errores y problemas de confiabilidad no inhiben la experiencia del usuario	Moderate	En lo que la hemos probado, no hemos tenido estos errores, pero si en algún momento ocurrieran, probablemente empeorarían la experiencia de usuario	4
45	Se admiten posibles configuraciones de usuario (por ejemplo, navegadores, resoluciones, especificaciones de computadora)	Poor	Admite varios navegadores, pero la página no se adapta al ordenador ni a las resoluciones, puesto que el tamaño de los ítems está fijo, y si hacemos más pequeña la página, en vez de adaptarse, se que da igual y tenemos que hacer scrolls verticales y laterales para poder ver lo que muestra.	3

Overall usability score (out of 100) *	56	-	Moderate	5
--	----	---	----------	---

* 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.

Usability guidelines

Importance

Features & functionality

1	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.	Very high
2	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.	Very high
3	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.	High
4	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).	Medium
5	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.	Medium

Homepage / starting page

6	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.	Medium
7	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).	High
8	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.	Medium

Navigation

9	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.	Low
10	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 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).	High
11	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.	Medium
12	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.	Very high
13	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.	Medium
14	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 or losing any information they have entered.	High
15	The current location is clearly indicated (e.g. breadcrumb, highlighted menu item) Users should always know where they are in the site or application.	Low
16	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.	Low
17	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.	Very low

Search

18	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).	High
19	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.	High

20	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.	Low
21	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.	High

Control & feedback

22	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.	High
23	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.	Medium
24	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.	Very low

Forms

25	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.	Medium
26	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 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.	Low
27	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.	Low
28	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.	Medium

29	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.	Medium
----	---	---------------

Errors

30	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 an input entry field). Inputs causing an error should be highlighted, together with an explanation for the error.	High
31	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.	Medium
32	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.	Medium
33	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.	Medium

Content & text

34	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.	Very high
35	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.	Low
36	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.	High
37	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...).	Medium
38	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.	Medium

Help

39	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.	High
40	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.	Medium
41	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 a Word document).	Medium
42	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, an indication should be given of how long a response is likely to take (e.g. within the next 24 hrs).	Low

Performance

43	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).	High
44	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.	Medium
45	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).	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	