

Użyteczność polskich portali turystycznych

Wakacje w Internecie - aneks

Bartosz Bałaziński
Monika Telega
Hubert Turaj
Kjersti Corneliusen

Raport pod patronatem Polskiej Izby Turystyki



MAKING WAVES

Kraków, Kwiecień 2008



Uwagi

Serwisy ocenialiśmy na 6-cio stopniowej skali, gdzie 6 oznaczało wynik celujący. Poniżej znajdują się kryteria, które zastosowaliśmy do oceny każdego z zagadnień.

Strona główna

Jakość strony głównej

- 6 Doskonały, przejrzysty projekt, priorytetowe treści wyróżnione
- 5 Dobry projekt, dobrze opisane kategorie, nieco gorsza przejrzystość
- 4 Umiarkowana przejrzystość, co może utrudniać dotarcie do informacji
- 3 Niejasna organizacja, zbyt dużo lub brak informacji, nieczytelnie opisane kategorie
- 2 Natłok lub brak informacji, bardzo słaba organizacja
- 1 Układ chaotyczny, nie wzbudzający zaufania

Kontakt z konsultantem

- 6 Numer telefonu do konsultanta dobrze widoczny na stronie głównej
- 5 Numer telefonu do konsultanta słabo widoczny na stronie głównej
- 4 Numer telefonu na podstronie łatwo dostępnej
- 3 Numer telefonu trudny do znalezienia
- 2 Możliwość kontaktu bardzo trudna do znalezienia
- 1 Tylko kontakt mailowy lub osobisty

Informacje o firmie

- 6 Łatwe do znalezienia, pełne dane o podmiocie prowadzącym stronę, wraz z opisem organizacji turystycznych, do których należy
- 5 Dość łatwe do znalezienia i pełne dane o podmiocie
- 4 Pełne, lecz trudne do znalezienia informacje o podmiocie
- 3 Skrótowe i trudne do znalezienia informacje, zawierające przynajmniej kontakt
- 2 Informacje bardzo skrótowe, bez jakiegokolwiek kontaktu, trudne do znalezienia
- 1 Brak jakichkolwiek informacji

Polityka prywatności

- 6 Krótka i przejrzysta - dostępna, ale nie ingerująca
- 5 Dobrze opisana, łatwa do znalezienia
- 4 Dobrze opisana, pewne problemy ze znalezieniem
- 3 Niejasna i pewne problemy ze znalezieniem
- 2 Bardzo trudna do znalezienia lub niejasna
- 1 Brak opisanie zasad polityki prywatności

Wyszukiwarka

Dostęp do wyszukiwarki

- 6 Doskonale się wyróżnia i jest jasne, do czego służy
- 5 Dość łatwa do zauważenia
- 4 Drobnie problemy z zauważeniem
- 3 Wyszukiwarkę można pomylić z innym elementem
- 2 Dostępna dopiero na podstronie
- 1 Brak wyszukiwarki w serwisie

Działanie wyszukiwarki

- 6 Wyszukiwarka pełnotekstowa, filtrowanie i mapka świata; łatwa w użyciu i szybka w działaniu.
- 5 Filtrowanie i wyszukiwarka pełnotekstowa, dość łatwa w obsłudze
- 4 Jedynie filtrowanie ofert, pewne problemy z łatwością obsługi
- 3 Poważne problemy z łatwością obsługi wyszukiwarki
- 2 Bardzo skomplikowana i nieintuicyjna wyszukiwarka
- 1 Błąd przy wyszukiwaniu lub wyszukiwarka w ogóle nie działa

Prezentacja listy wyników wyszukiwania

- 6 Wszystkie najważniejsze informacje, wraz z ceną, są przejrzysto zaprezentowane
- 5 Większość ważnych informacji, łącznie z ceną jest jasno zaprezentowana
- 4 Jedynie podstawowe informacje wraz z ceną
- 3 Podstawowe informacje, bez ceny
- 2 Podstawowe informacje, bez ceny, zaprezentowane w nieczytelny sposób
- 1 Szcątkowe i niejasno zaprezentowane wyniki

Przeglądanie ofert wycieczek

Ceny

- 6 Cena końcowa, zawierająca wszystkie opłaty, doskonale widoczna
- 5 Cena końcowa dobrze widoczna
- 4 Cena końcowa słabo widoczna
- 3 Trudno przyporządkować cenę do terminu
- 2 Podana cena nie jest ceną końcową
- 1 Ceny dostępne tylko przez telefon

Lista alternatywnych terminów

- 6 Doskonale widoczna, wraz z dostępnością i ceną
- 5 Dobrze widoczna, wraz z ceną ale bez dostępności
- 4 Średnio widoczna, wraz z cenami
- 3 Słabo widoczna lista, wraz z cenami
- 2 Słabo widoczna lista, bez cen
- 1 Brak listy alternatywnych terminów

Opis warunków na miejscu

- 6 Dokładny i wyczerpujący opis łatwy do znalezienia
- 5 Czytelny i łatwy do znalezienia
- 4 Tylko niezbędne informacje, średnia czytelność
- 3 Brak niektórych istotnych informacji, nienajlepsza czytelność, trudny do odnalezienia
- 2 Bardzo skrótowy i nieczytelny opis
- 1 Brak opisu

Sprawdzanie dostępności

- 6 Niedostępne oferty nie pojawiają się na stronie, użytkownik jest informowany, że wszystkie oferty są aktualne
- 5 Dostępne i niedostępne oferty są automatycznie zaznaczane na liście terminów, bez interwencji użytkownika
- 4 Użytkownik ma możliwość sprawdzenia dostępności wszystkich terminów naraz
- 3 Użytkownik ma możliwość sprawdzenia dostępności konkretnego terminu
- 2 Sprawdzanie dostępności jest utrudnione
- 1 Sprawdzanie dostępności tylko przez telefon

Zdjęcia

- 6 Wiele dużych, łatwych do przeglądania zdjęć
- 5 Dobre zdjęcia, łatwe przeglądanie
- 4 Słaba jakość zdjęć i drobne problemy przy ich przeglądaniu
- 3 Słaba jakość i poważne problemy przy przeglądaniu
- 2 Jedno zdjęcie
- 1 Brak zdjęć

Opinie użytkowników

- 6 Oceny wielopunktowe i opisy tekstowe, wraz z wyszukiwarką
- 5 Oceny wielopunktowe i opisy tekstowe
- 4 Tylko opisy tekstowe
- 3 Tylko oceny wielopunktowe
- 2 Tylko oceny jednopunktowe
- 1 Brak opinii

Warunki uczestnictwa / Regulamin

- 6 Łatwo dostępny, szczegółowy regulamin wycieczki, wraz z podsumowaniem najważniejszych punktów
- 5 Łatwo dostępny szczegółowy regulamin wycieczki
- 4 Drobne problemy ze znalezieniem regulaminu, tekst mało zrozumiały
- 3 Regulamin trudno dostępny bądź mało zrozumiały
- 2 Ukryty i nieczytelny regulamin
- 1 Brak regulaminu

Rezerwacja wycieczki

Informacje o bezpieczeństwie

- 6 Wyraźne i wiarygodne informacje o poufności i bezpieczeństwie
- 5 Dość dobrze widoczne
- 4 Pewne problemy ze znalezieniem
- 3 Trudne do znalezienia
- 2 Szcątkowe informacje o bezpieczeństwie
- 1 Brak informacji o bezpieczeństwie

Informacja o postępie

- 6 Doskonale widoczna i opisana
- 5 Czytelna i dobrze widoczna
- 4 Mało widoczna lub niejasno opisana
- 3 Bardzo słabo opisana lub niewidoczna
- 2 Informacja szcątkowa
- 1 Brak informacji o postępie

Przycisk “Dalej”

- 6 Wyraźny i taki sam na wszystkich podstronach
- 5 Widoczny, konsekwencja na większości stron
- 4 Mniej widoczny na niektórych podstronach
- 3 Mniej widoczny na wielu podstronach
- 2 Bardzo słabo widoczny, trudny do znalezienia
- 1 Zupełnie niewidoczny

Komunikaty błędów

- 6 Oczywiste wyjaśnienie (co się stało? co mam zrobić?)
- 5 Zrozumiały, jasny opis
- 4 Pewne braki - niejasności lub brak wskazówek
- 3 W wielu przypadkach niejasne wyjaśnienia
- 2 Bardzo niejasne wyjaśnienia
- 1 Brak jakiegokolwiek wyjaśnienia

Format danych

- 6 Wyraźne instrukcje i duża tolerancja
- 5 Są instrukcje, system akceptuje większość formatów
- 4 Pojawiają się problemy z niektórymi danymi
- 3 Dużo problemów z formatem danych
- 2 Poważne problemy, brak wyjaśnień
- 1 Zupełny brak odpowiedzi i akceptacji różnych formatów

Oznaczenie obowiązkowych pól

- 6 Oczywiste oznaczenie z wyjaśnieniem
- 5 Dobrze, widoczne oznaczenie
- 4 Pewne problemy z odnalezieniem
- 3 Słabo widoczne, słabo wyjaśnione
- 2 Prawie niewidoczne
- 1 Brak jakiegokolwiek oznaczenia

Podsumowanie zamówienia przed zakupem

- 6 Czytelne, możliwość edycji
- 5 Dość jasne, możliwość edycji
- 4 Czytelne, brak możliwości edycji
- 3 Nieczytelne, brak możliwości edycji
- 2 Podsumowanie szcątkowe
- 1 Brak podsumowania

Ogólna prostota formularza

- 6 Doskonały, niezbyt długi i intuicyjny
- 5 Prosty i intuicyjny
- 4 Pojawiają się niewielkie problemy
- 3 Formularz jest umiarkowanie uciążliwy
- 2 Formularz sprawia bardzo dużo problemów
- 1 Wypełnienie sprawia olbrzymie problemy