

A decorative graphic on the right side of the page. It features three sets of concentric circles in shades of blue. The top set is the largest, the middle set is smaller, and the bottom set is the largest again. Thin blue lines extend from the top-left and bottom-right towards the circles, creating a sense of movement or connection.

# Interacción Hombre Computadora

Trabajo Practico Especial N° 1

Evaluaciones heurísticas, observacionales y participativas del  
sitio ATW, construida por el grupo N°2.

**Grupo N°5**

**Azarola, Ivana**

**Buireo, Juan Martin**

**Noriega, José**

**Sespede, Braulio**

**15/05/2013**

## Evaluaciones

Todas las evaluaciones se realizaron en el navegador Firefox 14.0.1

### Evaluación Heurística:

#### Página principal:

Se encontraron varios problemas con la pagina principal. En primer lugar, en la selección de fechas, cuando uno elige la fecha deseada, esta se muestra incompleta ya que el cuadro es muy pequeño. También, el botón con el símbolo de calendario no funciona y eso presenta confusión, ya que uno tiene a seleccionarlo para visualizar las fechas. Cuando se mueve el cursor por encima de las fechas, este se transforma en un símbolo de prohibido, pero el campo es clickeable de todas maneras. Tampoco se puede seleccionar otro mes. Finalmente, cuando se selecciona "ida" y se vuelve a seleccionar "ida y vuelta", los cuadros de las fechas se desalinean.

En segundo lugar, en la selección de origen/destino, el tamaño del cuadro es muy pequeño y no permite ver el nombre completo del origen/destino. También los cuadros de la selección de pasajeros son muy pequeños y las palabras no se observan en su totalidad. Por otro lado, los textos de ayuda en los inputs no presentan información adicional y no se distingue su funcionalidad debido a su color.

Otra cosa para destacar es que los distintos tipos de pasajeros no muestran el rango de edad válido.

Finalmente, el logotipo de la pagina es de color poco opaco y pasa completamente desapercibido.

Sería una buena idea utilizar algún color (rojo, por ejemplo) para marcar errores o campos requeridos.



The screenshot shows a flight search interface with the following elements:

- Title:** Encontra tu vuelo
- Origin (\*):** Tucuman, Argei
- Destination (\*):** Buenos Aires, A
- Travel Type:** Radio buttons for "Ida y vuelta" (selected) and "Ida".
- Departure (\*):** 09-05-21 (with a calendar icon)
- Return (\*):** 09-05-21 (with a calendar icon)
- Adults:** 1 adult (dropdown menu)
- Children:** 0 niño (dropdown menu)
- Babies:** 0 bebé (dropdown menu)
- Search Button:** Buscar vuelo (with a right arrow icon)
- Footer:** (\* Requerido )

#### Página de resultados:

Los filtros son solo seleccionables mediante doble click, excepto el filtro "Todas" y además, al mover el cursor sobre el texto de cada filtro, el cursor se vuelve clickeable, pero el texto no. A simple vista, los resultados no parecen seleccionables, parecen una lista con información, y cuando se mueve el cursor por encima de ellos, estos no presentan ningún comportamiento. Además si se clickea y arrastra, se pueden seleccionar varios viajes a la vez, de hecho, se pueden seleccionar todas las "idas" y todas las "vueltas".

Es confuso el tema del precio, ya que no se sabe si el precio es el total o el específico de cada vuelo. De ser el precio específico, esto implicaría que el usuario tiene que calcular el precio final el mismo. Tampoco se ven los detalles del total ni del precio por persona. Por otro lado, no se indica la moneda correspondiente al precio.

Vuelos ida	Vuelos vuelta
Buenos Aires - Madrid / Directo	Madrid - Buenos Aires / Directo
18/04/2013 - \$3000 Lan	18/04/2013 - \$3000 Lan
Buenos Aires - Madrid / Directo	Madrid - Buenos Aires / Directo
18/04/2013 - \$3000 Lan	18/04/2013 - \$3000 Lan
Buenos Aires - Madrid / Directo	Madrid - Buenos Aires / Directo
18/04/2013 - \$3000 Lan	18/04/2013 - \$3000 Lan
Buenos Aires - Madrid / Directo	Madrid - Buenos Aires / Directo
18/04/2013 - \$3000 Lan	18/04/2013 - \$3000 Lan
Buenos Aires - Madrid / Directo	Madrid - Buenos Aires / Directo
18/04/2013 - \$3000 Lan	18/04/2013 - \$3000 Lan

Ninguno de los vuelos muestra el horario de partida ni de llegada. Sería conveniente que el usuario pueda ver la duración del vuelo en caso de querer un vuelo corto.

### Página de pasajeros:

La información básica está ubicada en el borde izquierdo, lo cual puede resultar confuso, ya que como se tiende a leer de izquierda a derecha, la información importante debe estar del lado derecho. Esto hace que resulte confuso cuál es el propósito de la página. Además la información básica no muestra el horario, el país, la fecha, el aeropuerto, detalles del precio ni la cantidad de pasajeros. Pareciera ser que el sitio oculta información. También al mover el cursor sobre los textos, este se torna clickeable cuando los textos no lo son.

Cuando se intentan llenar los campos de los pasajeros, estos se tornan rojos. Pareciera ser que el propósito es para que el usuario sepa que esta escribiendo sobre ellos, pero si el usuario es

daltónico o tuviese algún otro impedimento en la vista, pierde su propósito. Pero si el usuario no padeciera ninguno impedimento, de todas formas resulta confuso, ya que el color rojo es usado por convención para errores o prohibiciones. Con respecto al campo DNI, al escribir letras, el campo se mantiene con el color

rojo, para indicar caracteres erróneos, lo cual es correcto. Pero si se hace click por fuera del campo, este vuelve a su color normal, dando la sensación que el error desapareció. Sería deseable que se mostrara una leyenda correspondiente al error. Además, uno puede continuar a pesar de haber escrito el error. Este formato de los cuadros rojos se mantiene en el resto de las paginas.

Otro hecho a destacar es que se utilizan distintas palabras para un mismo concepto. En la página anterior se hacía referencia al precio mientras que acá se hace referencia a tarifa.

Nombre *	<input type="text"/>
Apellido *	<input type="text"/>

### Página de pago:

No especifica de quien necesita los datos (el que está realizando la compra o el titular de la tarjeta).

El código de seguridad no muestra los caracteres escritos para preservar la información del usuario. Sería ideal que el campo se repitiera para prevenir errores en la escritura.

### Página de confirmación:

Esta página muestra la información básica que se venía mostrando a lo largo de todo el proceso de compra, no muestra información adicional de ningún tipo. Al hacer click sobre el botón de confirmar, aparece la pagina inicial y no se muestra ninguna notificación que diga si la compra se realizo con éxito.

Página

### Observaciones generales:

En las distintas etapas de la compra, la única forma de volver para atrás es usando el Hilo de Ariadna, proporcionando un único camino al usuario. Como se dijo previamente, no se muestran los precios por pasajero.

Si durante cualquier instancia de la compra el usuario selecciona “contacto” o “ayuda”, es redireccionado a otra página, perdiendo todo lo que había realizado hasta el momento. Además esta nueva página no ofrece ninguna forma de volver para atrás, excepto volviendo al home, perdiendo todo lo que había hecho hasta el momento. El botón vuelos vuelve al home, a la página de búsqueda, lo cual es incoherente con lo que el botón pareciera ofrecer. Uno esperaría que le muestre un listado de vuelos.

## Evaluación Observacional

### Usuarios Representativos:

Nombre: Sara.

Edad: 20 años.

Estado: Soltera.

Profesión: Estudiante universitaria.

Manejo de tecnología avanzado.

Nombre: Horacio.

Edad: 55 años.

Estado: Casado con dos hijos.

Profesión: Abogado de multinacionales.

Manejo de tecnología intermedia.

### Escenarios:

- 1) Comprar un vuelo de Buenos Aires a Córdoba, ida y vuelta, filtrando por escalas y por aerolíneas.
- 2) Comprar un vuelo de ida, de Tucumán a Mendoza, con 3 pasajeros, ordenando los resultados por escalas, utilizando la ayuda provista por el sitio.

Usuario: Sara

#### Escenario 1:

- Le molesto que no estén alineados la “ida y vuelta” con “ida”.
- Buscar “Cordoba” en el destino no autocompleta.
- Le gustaron los calendarios.
- No le funcionó el icono del calendario, y sobre la fecha le apareció el cursor de prohibido.
- No podía ver el texto entero al seleccionar pasajeros.
- No puede hacer click sobre la opciones del carrusel.
- El botón de “Buscar Vuelo” estaba “deforme”, se desperdiciaba espacio.
- Intentó clickear sobre el texto “Requerido”.
- Buscó un vuelo.
- No funcionaban los filtros, los puede seleccionar si clickea muchas veces.
- Seleccionó ofertas, luego ayuda.
- Seleccionó vuelos y volvió al home, y expresó descontento porque perdió su búsqueda.
- Volvió a buscar un vuelo.
- No seleccionó ningún vuelo y continuó.
- Volvió atrás.
- Dijo que no había indicio de que los vuelos sean clickeables.
- Seleccionó un vuelo y continuó.
- Escribió el DNI con error y lo reconoció.
- Se quejó de que no había un botón para volver atrás.
- Cuando no completó ningún campo, y quiso continuar se le solaparon los errores.
- Completó los campos pero los errores permanecían, y el usuario se mostro confuso, sin saber cómo hacer para que “desaparezcan”.
- Intento clickear los textos de la información básica.
- Destacó errores ortográficos.
- Confirmó la compra.
- Se mostró molesto cuando no apareció ningún tipo de información que le indique que la compra se realizó con éxito.

#### Escenario 2:

- No presentó problemas al principio.
- Volvió a destacar errores ortográficos.
- No presentó problemas al ordenar.
- No le quedó claro si el filtro afectaba la ordenación.
- Volvió a quejarse que no haya un botón que le permitiera volver atrás.
- Seleccionó la ayuda, pero después no pudo volver al estado previo.
- Tuvo que realizar la búsqueda nuevamente.
- Confirmó la compra.

## Usuario 2: Horacio

### Escenario 1:

- Presentó problemas para el auto-completado de la palabra “Cordoba”.
- Se confundió en la fecha, ya que aparece el símbolo de prohibido.
- Intento hacer click en “Requerido”.
- Buscó su vuelo.
- Se frustró con el filtrado, ya que no entendía como funcionaba.
- Arrastrando el cursor, seleccionó varios vuelos, confundiéndolo.
- Intentó hacer click en la información básica.
- Continuó con los siguientes pasos sin problema alguno.

### Escenario 2:

- Quiso elegir un aeropuerto pero no encontró la opción.
- Presentó el mismo problema con las fechas que en el escenario 1.
- Buscó un vuelo.
- Intentó utilizar la ayuda, pero le costó trabajo encontrarla.
- La ayuda le pareció muy extensa, y decidió no leerla.
- No encontró un botón para volver atrás.
- Tuvo que reiniciar su búsqueda.
- Buscó un nuevo vuelo.
- Se sorprendió que no le pidieran las edades de los pasajeros.
- No entendió porque se mostraba un solo pasajero.
- Continuó con los siguientes pasos sin problemas.

## Evaluación Participativa

Se definió el siguiente cuestionario para intentar hacer una evaluación general del sitio. El objetivo es entender la perspectiva general del usuario.

### Cuestionario:

- 1) Brevemente, describa la primera impresión del sitio.
- 2) Utilice entre una y tres palabras para describir el sitio.
- 3) ¿Le gusto la estética? ¿Por qué?
- 4) ¿Tuvo alguna dificultad en todo el proceso? Nómbrelas.
- 5) Mencione alguna cosa que cree que le falta al sitio.
- 6) ¿El sitio le inspiró confianza?
- 7) ¿Volvería a utilizar este sitio? ¿Por qué?

### Usuario: Sara

- 1) Compacto y ordenado.
- 2) Poco feedback visual, los vuelos no parecían clickeables.
- 3) Si, buen uso de los colores.
- 4) Si, al usar la ayuda no pude volver atrás y tuve que reiniciar mi compra.
- 5) Un botón que permita volver atrás, cuando estás haciendo la compra.

- 6) A pesar de algunos errores, parece un sitio serio.
- 7) Si, porque me gustó su organización.

Usuario: Horacio

- 1) Rara organización de la pagina en general.
- 2) Simple, no es estética e incoherente.
- 3) Si pero no los colores, mucha mezcla.
- 4) No entendí los filtros y pude seleccionar varios vuelos.
- 5) Búsqueda avanzada en el inicio y más información durante la compra.
- 6) No mucha, la estética y la organización no son agradables.
- 7) Si solucionan los problemas, si.

## Conclusión.

Una vez realizadas las evaluaciones, se ve que cada una presenta una observación particular, pero algunos aspectos generales se repiten. A pesar de algunos errores e incoherencias, los usuarios estuvieron satisfechos con el sitio.

Sugerencias:

- Agregar un botón para volver atrás, además del hilo de Ariadna.
- Solucionar el tema de los filtros.
- Hacer el botón del calendario clickeable y no el campo.
- Poner la “Información Básica” en el margen derecho.
- Agrandar los campos para que se muestren los textos en forma completa.
- Poner “Ayuda” en cada instancia de la compra, donde la información cambia dependiendo en que etapa se encuentre. Presentar toda la “Ayuda” en un solo texto es demasiado para el usuario.
- En “Contactos”, agregar un botón para volver atrás y no perder todo lo que el usuario hizo.
- Explorar con otra paleta de colores.
- Revisar los términos inconsistentes.