

- Accesibilidad
- Arquitectura de la información
- Análisis de Usabilidad**
- Consultoría
- Concepto estratégico
- Extranet
- Internet
- Intranet
- PDA
- Prototipos
- U-Test
- WAP



Análisis de 12 aerolíneas internacionales

Analizando las páginas de Resultados de Búsqueda

Introducción

Este es un **análisis de usabilidad** realizado por Arquinauta Consulting, donde comparamos y detectamos las mejores prácticas de **12 webs de las aerolíneas** más importantes del mercado internacional.

Este análisis, concebido tras la realización de una serie de proyectos para una empresa del mismo sector, muestra y valora -según las necesidades de los usuarios-, los aspectos prácticos y funcionales de las webs seleccionadas.

Este documento forma parte de una serie de monográficos donde se evalúan otros aspectos de la web, como las páginas de inicio:

Documento inicial:

Análisis de 12 Aerolíneas internacionales

Búsqueda y contratación de vuelos

URL: <http://www.slideshare.net/arquonauta/analisis-12-aerolineas-internacionales-1304959>

Segundo Documento:

Páginas de inicio

URL: <http://www.slideshare.net/arquonauta/analisis-12-aerolineas-internacionales-home-1347493>

Tercer Documento:

Buscadores

URL: <http://www.slideshare.net/arquonauta/buscadores-analisis-12-aerolineas-internacionales>

En este nuevo análisis ahondamos en el modo en que las aerolíneas **muestran los resultados de las búsquedas realizadas** por los usuarios.

Para más información puedes dirigirte a info@arquinauta.es

Contenidos

Introducción	2
Criterios del análisis	3
El buscador	4
Emirates	5
Alitalia	6
B. Airways	7
A. Airlines	8
Lufthansa	9
Aerolíneas	10
Air Asia	11
Air france	12
Qantas	13
Air Canada	14
Airgreenland	15
Iberia	16
Mejores prácticas	17
Tabla comparativa	18
Sobre Arquinauta	19

Criterios del análisis

Que hago con estos resultados?

Para realizar este análisis hemos empleado la **metodología de casos de uso**, que nos permite seguir la secuencia lógica y natural de acciones realizadas por el usuario en la web.

Hemos documentado los **cinco usos** más comunes que un usuario puede hacer en una web de aerolíneas: ¿cómo buscar información en la home?, el proceso de búsqueda de vuelos, los resultados, la compra del billete de avión y el uso de ofertas y funcionalidades relacionadas.

Hemos valorado la **sencillez**, la **claridad**, la **facilidad de uso** y la **visualización** de distintos mensajes, tanto de error como de atención.

En cada caso de uso, nos hemos hecho preguntas simples, para ayudar a reproducir las acciones más comunes que un usuario realizaría para completar con éxito una operación de búsqueda y compra-venta de un vuelo.

La creación de este análisis se ha basado en la comparativa de 12 webs de aerolíneas*.

*NOTA: Ninguna de las empresas analizadas en la comparativa se ha involucrado en la definición de este documento.

¿Por qué estas webs?

Esta selección se ha realizado de un benchmarking de más de 50 aerolíneas.

Entre ellas, se han escogido 12 de las más relevantes y representativas de cada uno de los 5 continentes.

Aerolíneas analizadas

1. Emirates (www.emirates.com)
2. Alitalia (www.alitalia.com)
3. Britishairways (www.britishairways.com)
4. American Airlines (www.aa.com)
5. Lufthansa (www.lufthansa.com)
6. Aerolíneas Argentinas (www.aerolineas.com.ar)
7. Air Asia (www.airasia.com)
8. Air france (www.airfrance.es)
9. Qantas (www.qantas.com.au)
10. Air Canada (www.aircanada.com)
11. Airgreenland (www.airgreenland.com)
12. Iberia (www.iberia.es)

Los resultados

¿Qué preguntas hemos realizado?

Tras realizar una búsqueda, los resultados de la misma pasan a ser fundamentales.

La disposición de la información, el lenguaje que se usa para comunicar dicha información, la cantidad de información que se muestra al usuario, y el orden de la misma marcarán la decisión de los usuarios.

Hemos analizado y testeado los resultados de las webs, para poder entender cuáles eran los más sencillos de entender, y a la vez, detectar algunas **buenas prácticas**.

Teniendo en cuenta las necesidades de los usuario y haciendo hincapié en la forma y distribución de los resultados, su claridad y la facilidad de uso, hemos realizado las siguientes preguntas para poder evaluarlos:

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

¿Se visualizan de forma clara y correcta? Se ve la información claramente?

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

¿Son los resultados que se muestran relevantes y útiles?

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

¿Cómo está dividido el proceso? ¿Es muy largo? ¿Y costoso?

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

¿Qué es lo que se muestra? ¿Existe algún mensaje?

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

¿Es suficientemente claro cuando es el vuelo?

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

¿Existen resultados destacados? ¿Es comprensible el Lenguaje utilizado?

Emirates

www.emirates.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

2

Los resultados se presentan de una forma original. Se muestra una tabla con la posibilidad de visualización de ida y vuelta. Una vez realizada la selección nos da opciones a escoger.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

2

No se aportan horarios ni descripción del vuelo hasta que se selecciona un resultado de la tabla.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

1

Demasiados pasos para obtener resultados. Se han de seleccionar demasiadas opciones para su consecución.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

2

Se muestra un mensaje de “perdón” y una sugerencia para volver a buscar.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

3

Se muestran de forma muy clara. La tabla lo hace posible, aunque el hecho de que sea una forma distinta de presentar datos desorienta un tanto al usuario.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

3

Los resultados destacados se muestran muy claramente

	Departing Sun 05 Jul	Departing Mon 06 Jul	Departing Tue 07 Jul	Departing Wed 08 Jul	✈
Returning Thu 27 Aug		932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	
Returning Fri 28 Aug		1032.91 (EUR)	1032.91 (EUR)	1032.91 (EUR)	
Returning Sat 29 Aug		1095.91 (EUR)	1095.91 (EUR)	1095.91 (EUR)	
Returning Sun 30 Aug ✈		1032.91 (EUR)	1032.91 (EUR)	1032.91 (EUR)	
Returning Mon 31 Aug		932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	
Returning Tue 01 Sep		932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	
Returning Wed 02 Sep		932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	932.91 (EUR) ★	

Selected Dates: Departing: Wed 08 Jul
Returning: Sun 30 Aug **Price : 1032.91 EUR** *Total fees for fare.

◀ Previous step 🗓 Change departure date 🗓 Change return date 🔄 Convert

Valoración de los apartados

Visualización	2
Relevancia	2
Nº de pasos	1
Ausencia resultados	2
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	3

Puntuación general



Alitalia

www.alitalia.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

3

Los resultados se visualizan de forma correcta, en dos columnas.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

2

Existen resultados relevantes, aunque no se diferencian claramente del resto.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

2

Es necesario realizar 2 pasos para obtener resultados. Fácil aunque con confirmación de selección de resultados. Se ofrece demasiada información.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

3

Se muestra un mensaje de ERROR y se invita al usuario a buscar de nuevo.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

3

Las fechas se ven de forma correcta, aunque no destacan demasiado. La cantidad de información que se muestra diluye su relevancia.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

2

Existen resultados destacados aunque no se llega a distinguir por el tipo de gráfica que se aplica.

VUELO	→	IDA	Todos los vuelos	VUELO	←	VUELTA	Todos los vuelos	PRECIO
AZ 79	Barcelona, El Prat	Roma, Fiumicino	viernes, 26 junio 18:55 → 20:40	AZ 70	Roma, Fiumicino	Barcelona, El Prat	martes, 30 junio 14:00 → 13:45	EUR 103.06 COMPRAR →
AZ 79	Barcelona, El Prat	Roma, Fiumicino	viernes, 26 junio 18:55 → 20:40	AZ 76	Roma, Fiumicino	Barcelona, El Prat	martes, 30 junio 16:20 → 16:05	EUR 103.06 COMPRAR →
AZ 79	Barcelona, El Prat	Roma, Fiumicino	viernes, 26 junio 18:55 → 20:40	AZ 78	Roma, Fiumicino	Barcelona, El Prat	martes, 30 junio 21:30 → 23:13	EUR 103.06 COMPRAR →
AZ 79	Barcelona, El Prat	Roma, Fiumicino	viernes, 26 junio 18:55 → 20:40	AZ 74	Roma, Fiumicino	Barcelona, El Prat	martes, 30 junio 09:05 → 10:50	EUR 139.06 COMPRAR →
AZ 79	Barcelona, El Prat	Roma, Fiumicino	viernes, 26 junio 18:55 → 20:40	AZ 2006	Roma, Fiumicino	Milán, Linate	martes, 30 junio 06:30 → 07:40	EUR 149.50 COMPRAR →
				AZ 7894	Milán, Linate	Barcelona, El Prat	martes, 30 junio 08:45 → 10:20	

Valoración de los apartados

Visualización	3
Relevancia	2
Nº de pasos	2
Ausencia resultados	3
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	2

Puntuación general



British Airways

www.britishairways.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

Se ofrece una visualización muy clara de los resultados, tanto para la ida como para la vuelta. No se muestran los horarios de vuelta.

3

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

No existen resultados relevantes.

1

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

Se muestra una tabla para visualizar la Ida y vuelta. Se ha de seleccionar el horario y mejor precio. Este tipo de visualización hace que el proceso sea más largo.

2

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

Muy correcto, se muestra un mensaje destacado indicando la ausencia de resultados.

3

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

La visualización es correcta, aunque faltan opciones como horarios.

2

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

No existen. Resultados destacados.

0

Ida
Madrid - London

◀ Semana anterior Cambiar también las fechas de vuelta en el calendario Semana siguiente ▶

J	V	S	D	L	M	X
25 Jun	26 Jun	27 Jun	28 Jun	29 Jun	30 Jun	1 Jul
Desde €101	Desde €84	Desde €84	Desde €183	Desde €84	Desde €84	Desde €101

Tarifa más baja para adultos con impuestos, tasas, cargos y recargos

- Si modifica la fecha de salida, el importe del vuelo de vuelta podría variar..
- Precios calculados en Euro (EUR, €).

▶ [Convertor de divisas](#)

Vuelta
London - Madrid

◀ Semana anterior Cambiar también las fechas de ida en el calendario Semana siguiente ▶

J	V	S	D	L	M	X
9 Jul	10 Jul	11 Jul	12 Jul	13 Jul	14 Jul	15 Jul
Desde	Desde	Desde	Desde	Desde	Desde	Desde

Valoración de los apartados

Visualización	3
Relevancia	1
Nº de pasos	2
Ausencia resultados	3
Visibilidad de fechas	2
Resultados destacados	0

Puntuación general



American Airlines

www.aa.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

La visualización de resultados es muy clara.

Se complica al seleccionar las ciudades, ofreciendo pasos innecesarios.

2

Relevancia

¿Son relevantes los resultados mostrados? ¿Qué criterios siguen?

Existen resultados relevantes. Se muestran y visualizan de forma correcta.

3

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

La selección de ciudad lo distorsiona. 5 pasos.

1

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

Mensaje de error con buscador en bloque central. Bastante bien resuelto.

3

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

Muy bien

3

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

Muy bien destacados

3

Madrid - Newark

julio 2009						
Domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
		07 de julio desde 376,90 €	08 de julio desde 376,90 €	09 de julio desde 376,90 €	10 de julio desde 376,90 €	11 de julio desde 376,90 €
12 de julio desde 376,90 €	13 de julio desde 376,90 €					

Newark - Madrid

julio/agosto 2009						
Domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
		28 de julio desde 362,45 €	29 de julio desde 362,45 €	30 de julio desde 362,45 €	31 de julio desde 467,45 €	01 de agosto desde 416,94 €
02 de agosto desde 362,45 €	03 de agosto desde 362,45 €					

Fechas seleccionadas
Salida: viernes, julio 10
Vuelta: viernes, julio 31
844,35 € (Para todos los pasajeros, tasas)

Valoración de los apartados

Visualización	2
Relevancia	3
Nº de pasos	1
Ausencia resultados	3
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	3

Puntuación general



Lufthansa

www.lufthansa.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

3

Visualización en tabla. Muy correcto y sencillo.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes?

3

Resultados relevantes bien destacados, aunque por el tipo de tabla no muestra horas de salida.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

3

2 pasos, muy correcto. La selección en los listados de aeropuertos es un tanto liosa.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

2

Se muestra un mensaje insignificante de error y salta a la página con el buscador en el centro. Puede parecer que es un ERROR de la web.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

3

Muy bien, aunque no muestra horarios hasta seleccionar una fecha concreta.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

3

Muy correctos y bien destacados.

Barcelona (BCN) a Berlín (TXL)

Tarifa más reducida

	Vuelta dom 23 ago	Vuelta lun 24 ago	Vuelta mar 25 ago	Vuelta mié 26 ago	Vuelta jue 27 ago
Salida sáb 15 ago	€ 286	€ 286	€ 286	€ 233	€ 286
Salida dom 16 ago	€ 235	€ 235	€ 235	€ 181	€ 235
Salida lun 17 ago	€ 286	€ 286	€ 286	€ 233	€ 286
Salida mar 18 ago	€ 233	€ 233	€ 233	€ 179	€ 233
Salida mié 19 ago	€ 233	€ 233	€ 233	€ 179	€ 233
Salida jue 20 ago	€ 233	€ 233	€ 233	€ 179	€ 233
Salida vie 21 ago	€ 233	€ 233	€ 233	€ 179	€ 233

Valoración de los apartados

Visualización	3
Relevancia	3
Nº de pasos	3
Ausencia resultados	2
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	3

Puntuación general

0	1	2	3
No existe	Mal aplicado	Correcto	Bien aplicado

Aerolíneas Argentinas

www.aerolineas.com.ar

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

1

Los resultados se presentan en tablas, con muchos colores. Se ve muy mezclado y en consecuencia cuesta seleccionar.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

2

Los resultados son suficientemente relevantes. Los colores de fondo llaman mucho la atención.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

1

Se puede seleccionar un vuelo ida + vuelta en 1 solo paso.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

3

Se muestra un mensaje claro de Error/advertencia de la acción, y se invita al usuario a buscar de nuevo.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

2

Se visualizan bastante bien, aunque no se muestran los horarios.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

2

No se muestran de forma muy clara. convendría destacarlos mas.

Vuelta: Buenos Aires - Madrid

	mar 05 ene	mié 06 ene	jue 07 ene	vie 08 ene	sáb 09 ene	dom 10 ene
jue 24 dic	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.065,84 €	de 1.022,84 €
vie 25 dic	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.065,84 €	de 1.022,84 €
sáb 26 dic	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.065,84 €	de 1.022,84 €
dom 27 dic	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.065,84 €	de 1.022,84 €
lun 28 dic	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.065,84 €	de 1.022,84 €
mar 29 dic	de 1.143,84 €	de 1.143,84 €	de 1.143,84 €	de 1.143,84 €	de 1.185,84 €	de 1.143,84 €
mié 30 dic	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.022,84 €	de 1.065,84 €	de 1.022,84 €
	de 1.022,04 €	de 1.022,04 €	de 1.022,04 €	de 1.022,04 €	de 1.065,04 €	de 1.022,04 €

Valoración de los apartados

Visualización 1

Relevancia 2

Nº de pasos 1

Ausencia resultados 3

Visibilidad de fechas 2

Resultados destacados 2

Puntuación general

0 1 2 3

No existe Mal aplicado Correcto Bien aplicado

Air Asia

www.airasia.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

2

La visualización es correcta. Primero se muestra la ida luego la vuelta, en un listado. A la derecha ofrecen desglose de la selección.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

2

No existe mucha relevancia. Todos los resultados parecen iguales.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

3

Un solo paso para realizar la selección de los resultados. Muy correcto.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

3

Se ofrece un mensaje de excusa. Muy correcto y muy bien presentado. Detalle.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

3

Las fechas se visualizan de forma correcta, sencilla y ordenada.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

1

No se han encontrado resultados destacados.

Fri 16 Oct 2009 - London (STN) to Kuala Lumpur LCCT (KUL)

Depart	Arrive	Flight	Guest	Fare
0125 (STN)	2125 (KUL)	D7 2009	<input checked="" type="radio"/> Adult	121.00 GBP Economy Promo
			<input type="radio"/> Adult	
			<input type="radio"/> Adult	
			<input type="radio"/> Adult	
			<input type="radio"/> Adult	451.00 GBP
			XL Promo	

Previous day | Next day

RETURN

Mon 16 Nov 2009 - Kuala Lumpur LCCT (KUL) to London (STN)

Depart	Arrive	Flight	Guest	Fare
1535 (KUL)	2200 (STN)	D7 2008	<input checked="" type="radio"/> Adult	121.00 GBP Economy Promo
			<input type="radio"/> Adult	
			<input type="radio"/> Adult	
			<input type="radio"/> Adult	
			<input type="radio"/> Adult	451.00 GBP
			XL Promo	

Valoración de los apartados

Visualización	2
Relevancia	2
Nº de pasos	3
Ausencia resultados	3
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	1

Puntuación general

0	1	2	3
No existe	Mal aplicado	Correcto	Bien aplicado

Air France

www.airfrance.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

1

Los resultados se presentan de una forma sencilla, aunque excesivamente larga. No permite visualizar resultados de ida y vuelta al a vez.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

3

Muy bien. Se muestran los resultados por relevancia, aunque el hecho de separar resultados es un tanto lioso.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

2

Se separan los resultados de ida y vuelta. Resulta un proceso muy largo.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

1

Se muestra un buscador cuando existe una ausencia de resultados.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Se visualizan de forma correcta?

3

Primero se muestra el resumen de la selección y después los resultados.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

3

Por defecto se ofrece el resultado más económico seleccionado.

Su viaje
 Salir de : Madrid, Barajas (MAD) - España
 Llegar a : París, Todas las escalas (PAR) - Francia
 Pasajeros : 1 Adulto
 fecha de salida : desde Lunes 17 Agosto hasta Domingo 23 Agosto 2009
 fecha de regreso : desde Sábado 22 Agosto hasta Viernes 28 Agosto 2009

Elija su fecha de salida

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
17 Agosto	18 Agosto	19 Agosto	20 Agosto	21 Agosto	22 Agosto	23 Agosto
a partir de 104 €	a partir de 104 €	a partir de 41 €	a partir de 104 €	a partir de 41 €	a partir de 157 €	a partir de 104 €

Directorio de tarifas : de la más baja a la más elevada

- Los precios anunciados son los mejores disponibles para su viaje de ida
- Los precios indicados son por viajero y sólo para el recorrido completo.

Valoración de los apartados

Visualización	1
Relevancia	3
Nº de pasos	2
Ausencia resultados	1
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	3

Puntuación general



Qantas

www.qantas.com.au

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

1

Se muestra una tabla de resultados para la ida, y una tabla de resultados para la vuelta. Bastante correcto.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

2

Se muestran los resultados por relevancia. Correcto.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

2

Por el tipo de disposición de los resultados, se requieren dos pasos para seleccionar un vuelo, aunque resulta cómodo pues están en la misma página.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

3

Se muestran los resultados más próximos en fecha. Se orienta al usuario para saber cuando puede volar.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

2

Se muestran de forma correcta.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

2

Se muestran resultados destacados mediante color. Se entiende bastante bien.

Flights Back: Los Angeles to Sydney - Sun 30 Aug 09 Compare fare types

From	To	Flight	Sale	Red e-Deal	Super Saver	Flex Saver
			JetFlex ✦	JetFlex ✦	JetSaver ✦	JetFlex ✦
23:50 Los Angeles	07:25 Sydney (Tue)	▾ QF108	● \$445	● \$1250	● \$1467	● \$1714
Duration: 14h 35m						
22:30 Los Angeles	06:15 Sydney (Tue)	▾ QF12	● \$445	● \$1250	● \$1467	● \$1714
Duration: 14h 45m						
23:20 Los Angeles	06:10 Brisbane (Tue)	▾ QF16				
08:15 Brisbane (Tue)	09:50 Sydney (Tue)	▾ QF509	● \$554	● \$1464	● \$1752	● \$2024
Duration: 17h 30m						
23:45 Los Angeles	07:30 Auckland (Tue)	▾ QF26				
08:45 Auckland (Tue)	10:15 Sydney (Tue)	▾ QF142	● \$662	● \$1250	● \$1467	● \$1714
Duration: 17h 30m						

Valoración de los apartados

Visualización	1
Relevancia	2
Nº de pasos	2
Ausencia resultados	3
Visibilidad de fechas	2
Resultados destacados	2

Puntuación general



Air Canada

www.aircanada.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

Se muestra una tabla con resultados para la ida, y otra tabla en otra página con los resultados de vuelta.

2

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

Se distribuyen los resultados según precio, pero no disponen de demasiada relevancia.

1

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

Se disponen demasiados pasos; 2 pasos para seleccionar un vuelo más página de preferencias.

1

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

Se muestra un mensaje de disculpas/error en el buscador. Es muy patente y visible.

3

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

La visibilidad es correcta y clara, aunque el numero de pasos lo distorsiona todo.

2

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

No destacan demasiado. Colores son muy tenues.

2

Op.	Flights	Depart	Arrive	Aircraft	Stops	Connections	Tango	Tango Plus	Latitude	Executive First Lowest	Executive First Flexible
Direct Flights											
✖	AC837	12:40	15:20	763	★	0	€ \$ 405	€ \$ 479	€ \$ 1661	€ \$ 1325	€ \$ 3929
Connecting Flights											
✖	AC9179	06:20	08:55	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC873	10:45	13:00	77W	★	0	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9179	06:20	08:55	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC877	17:00	19:35	333	★	0	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9181	07:40	10:10	320	0	Munich (MUC)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC847	11:50	14:45	763	★	0	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC6901	09:05	11:45	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC877	17:00	19:35	333	★	0	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9177	12:45	15:20	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC877	17:00	19:35	333	★	0	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9179	06:20	08:55	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9105	13:45	16:15	346	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC6901	09:05	11:45	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9105	13:45	16:15	346	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC9179	06:20	08:55	320	0	Frankfurt (FRA)	-	€ \$ 869	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3929
✖	AC875	10:00	11:40	77W	★	0	€ \$ 603	€ \$ 479	€ \$ 1661	€ \$ 1935	€ \$ 3116
✖	AC413	13:00	14:15	313	★	0	-	-	-	-	-
✖	AC9179	06:20	08:55	320	0	Frankfurt (FRA)	-	-	-	-	-
✖	AC9110	10:25	11:20	441	0	Munich (MUC)	-	-	€ \$ 3613	-	-
✖	AC847	11:50	14:45	763	★	0	-	-	-	-	-

Valoración de los apartados

Visualización 2

Relevancia 1

Nº de pasos 1

Ausencia resultados 3

Visibilidad de fechas 2

Resultados destacados 2

Puntuación general

0 1 2 3

No existe Mal aplicado Correcto Bien aplicado

Air Greenland

www.airgreenland.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

1

La visualización de Air Greenland es un tanto liosa, ya que se muestra en un calendario. Cuesta detectar los distintos elementos y los colores usados no son los adecuados, usando el rojo en exceso.

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

1

La relevancia de los resultados es muy baja.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

2

Un solo paso, aunque cuesta mucho entender la página de resultados.

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

3

Se muestra un mensaje muy pequeño que apenas se ve.

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

1

Las fechas se visualizan de forma correcta.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

1

No existen resultados destacados. El tratamiento aplicado a los resultados es el mismo.

June 2009

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
		24 No flights	25 No flights	26 No flights	27 No flights	28 No flights
29 3,190.00	30 No flights					

July 2009

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
		1 No flights	2 No flights	3 No flights	4 No flights	5 No flights
6 2,615.00	7 2,615.00	8 2,615.00	9 2,615.00	10 2,725.00	11 No flights	12 No flights
13 2,725.00	14 No flights	15 2,615.00	16 2,615.00	17 2,725.00	18 No flights	19 No flights
20 2,725.00	21 No flights	22 2,615.00	23 2,615.00	24 2,725.00		

Coming back Qaarsut to Nuuk Wed, Jul 29, 2009 kr.

July 2009

Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
	14 2,725.00	15 No flights	16 2,725.00	17 No flights	18 No flights	19 No flights
20 No flights	21 2,730.00	22 No flights	23 2,725.00	24 No flights	25 No flights	26 No flights
27 No flights	28 2,730.00	29 No flights	30 2,615.00	31 No flights		

Valoración de los apartados

Visualización 1

Relevancia 1

Nº de pasos 2

Ausencia resultados 3

Visibilidad de fechas 1

Resultados destacados 1

Puntuación general

0 1 2 3

No existe Mal aplicado Correcto Bien aplicado

Iberia

www.iberia.com

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

Visualización correcta aunque un tanto distinta al resto de las webs analizadas.

2

Relevancia

¿Existen resultados relevantes? ¿Qué criterios siguen?

Existen resultados relevantes en los resultados.

2

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

Son necesarios 2 pasos. Un paso de selección, y otro de confirmación.

2

Ausencia de resultados

¿Cuándo no existen resultados, que sucede?

Se muestra un mensaje "Lo sentimos" y el buscador en el bloque central de la página.

3

Visibilidad de las fechas

¿Son claras las fechas? ¿Qué datos contienen?

Las fechas son claras y fáciles de visualizar.

3

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

No se aprecian resultados destacados. Existen, pero quedan escondidos en pestañas superiores.

2

Menor precio Mayor precio

Mejores precios	Básica	Reducida	Turista	
Condiciones de las Tarifas >>				
✈️ VUELTA - sábado 18 de julio de 2009 Milán > Madrid				
Precio	Salida	Llegada	Duración	Vuelo
71 € Básica	7:15 Milán (LIN)	9:25 Madrid (MAD)	2h: 10m	IB3629 Sin paradas
154 € Reducida 1 últimas plazas	8:00 Milán (LIN)	10:10 Madrid (MAD)	2h: 10m	IB3635 Sin paradas
72 € Básica	12:10 Milán (MXP)	14:15 Madrid (MAD)	2h: 5m	IB3641 Sin paradas
60 € Básica	14:55 Milán (MXP)	17:05 Madrid (MAD)	2h: 10m	IB3637 Sin paradas
65 € Básica	19:00 Milán (MXP)	21:10 Madrid (MAD)	2h: 10m	IB3643 Sin paradas

Valoración de los apartados

Visualización	2
Relevancia	2
Nº de pasos	2
Ausencia resultados	3
Visibilidad de fechas	3
Resultados destacados	2

Puntuación general



Mejores prácticas

Lo más destacado.

Visualización

¿Cómo se presentan los resultados? ¿Son claros?

Barcelona (BCN) a Berlín (TXL)				
Tarifa más reducida				
	Vuelta dom 23 ago	Vuelta mar 25 ago	Vuelta mié 26 ago	Vue jue
Salida sáb 15 ago	€ 286	€ 286	€ 233	
Salida dom 16 ago	€ 235	€ 235	€ 181	
Salida lun 17 ago	€ 286	€ 286	€ 233	
Salida mar 18 ago	€ 233	€ 233	€ 179	
Salida mié 19 ago	€ 233	€ 233	€ 179	
Salida jue 20 ago	€ 233	€ 233	€ 179	
Salida vie 21 ago	€ 233	€ 233	€ 179	

Lufthansa.com

Uno de los resultados mejor presentados y más claros respecto a la visualización.

Nº de pasos

¿Cuántos pasos son necesarios para obtener resultados?

Depart	Arrive	Flight	Guest
0125 (STN)	2125 (KUL)	D7 2009	Adult
			121.00 GBP
			Economy Promo
			Adult
			451.00 GBP
			XL Promo

Previous day | Next day

RETURN

Mon 16 Nov 2009 - Kuala Lumpur LCCT (KUL) to London (STN)

Depart	Arrive	Flight	Guest
1535 (KUL)	2200 (STN)	D7 2008	Adult
			121.00 GBP
			Economy Promo
			Adult
			451.00 GBP
			XL Promo

Airasia.com

Un rápido y efectivo proceso para seleccionar los resultados.

Resultados destacados

¿Cómo son? ¿Se entienden?

Su viaje

Salir de : Madrid, Barajas (MAD) - España Pasajeros :
 Llegar a : París, Todas las escalas (PAR) - Francia

fecha de salida : desde Lunes 17 Agosto hasta Domingo 23 Agosto 2009
 fecha de regreso : desde Sábado 22 Agosto hasta Viernes 28 Agosto 2009

Elija su fecha de salida

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
17 Agosto a partir de 104 €	18 Agosto a partir de 104 €	19 Agosto a partir de 41 €	20 Agosto a partir de 104 €	21 Agosto a partir de 41 €	22 Agosto a partir de 157 €

Directorio de tarifas : de la más baja a la más elevada

- Los precios anunciados son los mejores disponibles para su viaje de ida
- Los precios indicados son por viajero y sólo para el recorrido completo.
- Los precios incluyen alojamiento, los tipos de alojamiento, sobrecarga y gastos de servicio aéreo.

Airfrance.com

La visualización de resultados destacados resulta cómoda, atractiva y fácil de entender para los usuarios

Tabla comparativa

Comparación visual de los valores y webs analizados

En esta tabla se muestran los distintos **resultados obtenidos** durante la evaluación de los distintos sites.

En ella se valoran las piezas y apartados más importantes que componen un buscador, así como la relación entre las mismas, y se muestra la puntuación otorgada a cada una de las webs.

Bien aplicado
Caso aplicado de forma satisfactoria

Correcto
Caso aplicado de forma correcta, aunque se puede mejorar

Mal aplicado
Caso aplicado de forma errónea

No existe
No existe

	Visualización	Relevancia	Nº de pasos	Ausencia resultados	Visibilidad fechas	Resultados destacados
Emirates						
Alitalia						
B. Airways						
A. Airlines						
Lufthansa						
Aerolíneas						
Air Asia						
Air france						
Qantas						
Air Canada						
Airgreenland						
Iberia						

Sobre nosotros

Creación del documento

Este documento ha sido creado tras realizar varios trabajos para aerolíneas de ámbito internacional. Por motivos de confidencialidad, sus datos no figuran en este documento.

“Análisis de 12 aerolíneas internacionales. Analizando las páginas de Resultados de Búsqueda” es parte de una colección de monográficos.

Para saber más puedes contactar con nosotros en info@arquonauta.es o bien en la web de Arquonauta, www.arquonauta.es.

Sobre Arquonauta

Somos un equipo joven de consultores **expertos en diseño de interacción y usabilidad**, especializados en analizar, mejorar y crear espacios digitales sencillos de utilizar.

Nuestro foco es entender al usuario y diseñar para él. Creemos en la experiencia on-line y pensamos que la belleza de una web radica en su sencillez.



Arquonauta Consulting

www.arquonauta.es • info@arquonauta.es

Asías Marc 26, 5º-57, 08010 Barcelona • Tel. 93 342 89 48