

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre APP:** Iberia
- **Descripción:** aplicación que permite reservar vuelos, gestionar reservas, hacer check-in o seguir el estado de los vuelos
- **Versión:** 12.6
- **Fecha actualización:** 6/06/2022
- **Idioma:** Español y múltiples idiomas
- **Desarrollador:** Iberia líneas aéreas de España S.A.
- **Coste:** Gratuita
- **Requisitos hardware/software:** Requiere iOS 13.0 o posterior. Compatible con iPhone e iPod Touch
- **Enlaces relacionados:**
<https://apps.apple.com/es/app/iberia/id434825954>

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone SE 2020, 12 Mini y 13 Pro
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 15.5
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver, Focus 14 y 40 Blue 5G

3. Accesibilidad/Usabilidad

Nota: no se realiza compra de billetes

En la valoración de la aplicación se han detectado algunos errores de accesibilidad que se describen a continuación.

En toda la aplicación existen botones mal etiquetados o etiquetados en inglés, como, por ejemplo, en la pantalla principal (Pestaña de Inicio), el botón "Ajustes" está etiquetado como "Gifajustes", el botón que sirve para iniciar o cerrar sesión VoiceOver verbaliza "Iconlog" para iniciar sesión e "Iconloger" para cerrarla.

Otros ejemplos relevantes serían el botón "Lupa", o el botón "Notificaciones" (que VoiceOver transmite que es un botón para cambiar el estado de las notificaciones y en cambio es un botón que permite entrar para comprobar si hay mensajes en el buzón).

Al elegir destino, hay un botón que no queda muy clara su etiqueta, pero indica que con él se puede intercambiar el origen por el destino.

Para elegir la fecha se usa un calendario, en el que se pueden leer los días, los números y los meses, pero que al seleccionarlos, no se tiene certeza de que estén seleccionados hasta que no se va al final de la pantalla y se hace clic sobre el botón "Seleccionar fecha".

A lo largo de toda la aplicación el botón “Atrás” está etiquetado como “Opciones flecha izquierda”, y el botón “Siguiente” que aparece en algunos procesos, está etiquetado como “Right buton” o “Flecha derecha”, según el tipo de proceso en el que se encuentre el usuario.

Existen también etiquetas que están bien identificadas pero que al final están acompañadas por la palabra “atashpng archivo”, de forma que, aunque se entiende su significado, afecta negativamente a su lectura.

En la aplicación se han encontrado botones que no están identificados como tal y botones con su etiqueta mal asociada, es decir, primero se verbaliza la etiqueta, y en el siguiente flick, se verbaliza que es un botón.

Entre los botones no identificados, podemos encontrar, por ejemplo, en la pantalla “Reservar” los botones “Pasajero” y “Fecha”, en los cuales VoiceOver solo verbaliza la etiqueta sin ofrecer ninguna acción a realizar, aunque sí la tienen.

En la pantalla “Reservar”, existen dos opciones para elegir “Vuelo de ida” o “Vuelo de ida y vuelta”, las cuales son verbalizadas juntas y repetidas dos veces. Estas opciones no permiten activarse con VoiceOver, por lo que el usuario solo puede escoger vuelo de ida y vuelta” ya que es la opción predeterminada. Con Línea Braille es imposible detectar que son elementos de acción o botones.

Después de seleccionar los pasajeros, el destino y la fecha, el botón “Buscar” no es verbalizado por VoiceOver y tampoco es transcrito por la Línea Braille.

Una vez se ha conseguido realizar la búsqueda, los botones “Información”, “Selección de categoría”, “Añadir”, etc. no están etiquetados, impidiendo que el usuario pueda activar ninguno de ellos.

A partir de esta pantalla se encuentran muchos botones sin etiquetar y otros que realizan función y no son identificados como botones, por lo que la finalización del proceso es imposible; a esto se añade que en ocasiones la aplicación se reinicia, forzando al usuario a empezar de nuevo.

En la pestaña “Mas” se han encontrado muchos botones que no están identificados como tal. Además, se ha comprobado que con la Línea Braille, en ocasiones, no se pueden activar estos elementos y cuándo se activan, aparece una ventana de Safari con información que no pertenece a la aplicación.

En la pestaña “Mis viajes”, los tickets no son verbalizados por VoiceOver y tampoco transcritos en la línea Braille. El foco no se posiciona en ninguno de estos elementos impidiendo la navegación entre ellos. Es necesario desactivar VoiceOver y dar un toque en la pantalla y posteriormente volverlo a activar para ver el contenido de estos billetes. Después de acceder al contenido de un billete, el botón “Opciones izquierda” que realiza la función de “Atrás” permite que VoiceOver navegue entre los elementos o tickets, pero no los verbaliza.

También se han detectado formularios, como por ejemplo en la pantalla de “Inicio”, donde es posible asociar el billete rellenando el apellido y código de reserva, pero

al completar el apellido, VoiceOver no vuelve a encontrar el formulario para terminar de completarlo, aunque sigue en la pantalla.

Se recuerda que el lector de pantalla permite etiquetar los botones/gráficos (tocar dos veces con dos dedos manteniendo la segunda pulsación hasta que aparece el mensaje que permite editar la etiqueta del elemento seleccionado).

Con Línea Braille el comportamiento es similar al comportamiento con VoiceOver presentando los mismos problemas de accesibilidad.

Para usuarios con resto visual funcional la aplicación no adopta el modo de contraste seleccionado en el sistema, ni tampoco el tamaño de la fuente. Además, el contraste utilizado en la APP entre fondo y fuente es altamente mejorable, ya que aparecen textos en gris claro sobre fondo blanco.

4. Funcionalidad

Aplicación oficial de "Iberia" que permite realizar búsqueda de billetes de avión, comprar billetes mediante tarjeta de crédito o utilizando Avios (puntos de la tarjeta), agregar las tarjetas de embarque y realizar el check-in.

Además, permite realizar búsqueda de hoteles, reservar asiento, modificar horarios, alquilar vehículos o conocer cualquier posible incidencia mediante notificaciones. Integrada con sus tarjetas de fidelización.

Admite los principales métodos de pago electrónico.

5. Conclusiones

Iberia es una aplicación de la línea aérea que permite buscar vuelos, comprar billetes, reservar hoteles, asociar billetes para llevarlos en ella y hacer el check-in.

No se considera accesible para personas que tienen discapacidad visual y o sordoceguera que requieran el uso de VoiceOver (Síntesis de voz y Línea Braille de forma conjunta o independiente), ya que los errores detectados y detallados en el documento de valoración impiden realizar la compra de forma fiable y accesible.

Fecha evaluación

15/06/2022
