10. noviembre 2015

# Análisis de la experiencia del usuario

# Índice


0. Introducción
   - 0.1 Metodología
   - 0.2 Herramientas
1. Cristalización
   - 1.1 Todos
   - 1.2 Por edades
   - 1.3 Por condiciones/Características
     - 1.3.1 Movilidad reducida
     - 1.3.2 Con bultos
     - 1.3.3 Tiempo
   - 1.4 Comparativas
   - 1.5 General
2. Conclusiones finales
3. Agradecimientos

# 0. Introducción

El objetivo del proyecto es analizar el servicio de DBUS desde el punto de vista del usuario. Para esto identificamos los diferentes momentos en los que un usuario puede interactuar con el servicio para luego con diferentes herramientas analizar el mismo buscando las cosas a mejorar y los puntos fuertes de DBUS.

El alcance planteado del proyecto en inicio eran 48 personas pero durante el proceso hemos visto que para poder aportar todo el valor que queríamos necesitábamos más información sobre algunos perfiles. Por eso hemos organizado unos grupos de debate con niños, adolescentes y conductores.

# 0. Introducción

Lemon es una empresa creada en 2012 dentro del departamento de emprendimiento e innovación de la Universidad de Mondragón. En el “departamento” especializado en análisis de servicios con técnicas de “Desing Thinking”, hemos realizado gran parte de nuestros proyectos lejos de nuestra ciudad con las dificultades de cultura e idioma que esto conlleva.

Ahora de vuelta en Donosti entendiendo la cultura y el idioma, tras todos los aprendizajes obtenidos en los proyectos realizados en EEUU, India o China nos volcamos en mejorar los servicios que vemos a nuestro alrededor siempre teniendo al usuario final como protagonista.

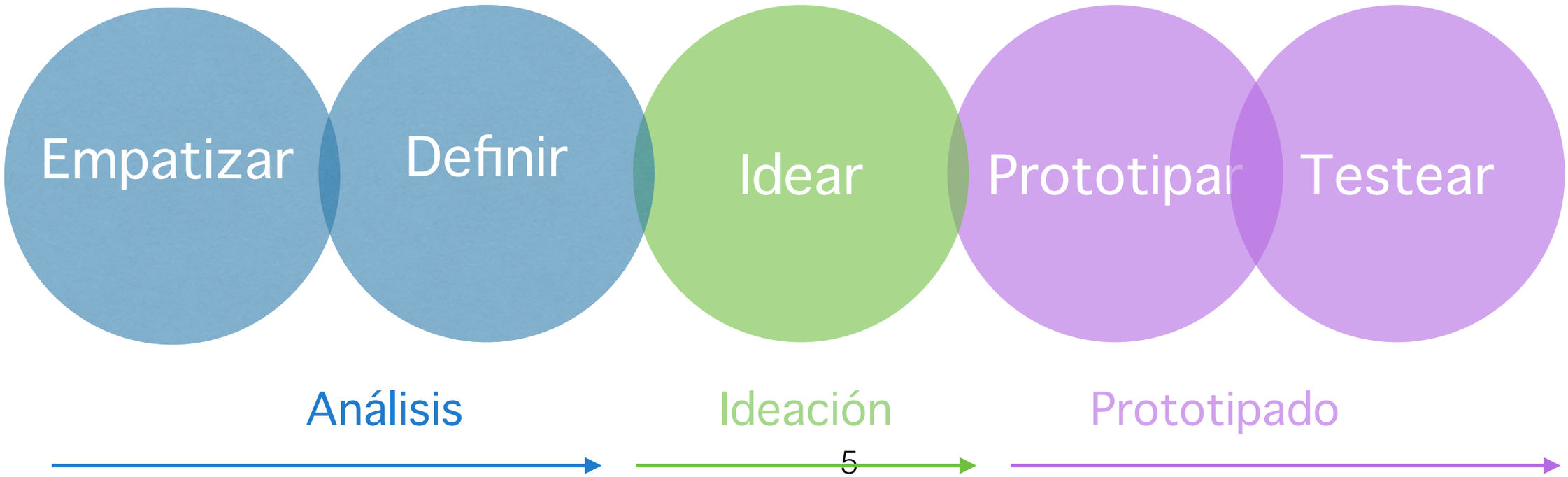
# 0.1 Metodología

La metodología utilizada para la ejecución de este proyecto ha sido la metodología Design Thinking o Pensamiento de Diseño. Esta metodología consiste en la creación o diseño de un producto o servicio partiendo desde la empatía y el entendimiento del usuario para identificar sus necesidades y sus problemas, y así crear un producto/servicio centrado en las personas.

El Design Thinking es un proceso de resolución de problemas aplicable a cualquier ámbito que requiera un enfoque creativo. Actualmente recibe una amplia atención en escuelas de negocios, en centros de innovación social y en muchas empresas referentes en innovación.

Esta metodología pone en el centro a las personas no tanto con la visión de una investigación de mercado sino con la mirada de un etnógrafo, que observa y participa en la comunidad que investiga para entenderla al máximo. Partiendo de ese punto, se generan ideas creativas y se experimentan continuamente con el usuario a través del prototipo como instrumento de aprendizaje, pensamiento y referencia para la evaluación de las soluciones.

## Proceso



# 0.1 Desglose

**Empatizar**

Es la parte donde se analiza la experiencia del usuario en el servicio que se está diseñando. Para eso el diseñador observa, interactúa e incluso se sumerge en la experiencia para lograr el máximo entendimiento posible de los usuarios y del servicio.

**Definir**

Es el momento de interpretar toda la información recopilada anteriormente y sacar unas conclusiones y unos descubrimientos clave desde donde se empezará el diseño.

**Idear**

Después de definir el punto de partida, toca crear. En esta fase se explorarán una gran variedad de ideas para intentar escapar de lo obvio y dar con diversas soluciones innovadoras.

**Prototipar**

A continuación se transforman las ideas seleccionadas a prototipos reales de bajo coste, para visualizarlos y experimentemos con ellos para aprender cómo podrían ser.

**Testear**

Después de lo aprendido en los prototipos, podremos hacer un testeo real con usuarios con una solución casi acabada para validar si en realidad solucionan sus problemas.

# 0.2 Herramientas Mapa de experiencias de clientes

Una de las mejores herramientas que nos puede ayudar a comprender la experiencia de cliente es el customer journey map.




Comprender cómo es actualmente la experiencia de cliente nos va a ayudar a entender los puntos donde se siente frustrado, perdido o simplemente aburrido...

Un estupendo sitio desde donde innovar. Además dado que vamos a ver el ciclo desde el punto de vista de distintos clientes podremos detectar las debilidades y fortalezas del servicio, descubriendo oportunidades para crecer y servir mejor a dichos clientes.

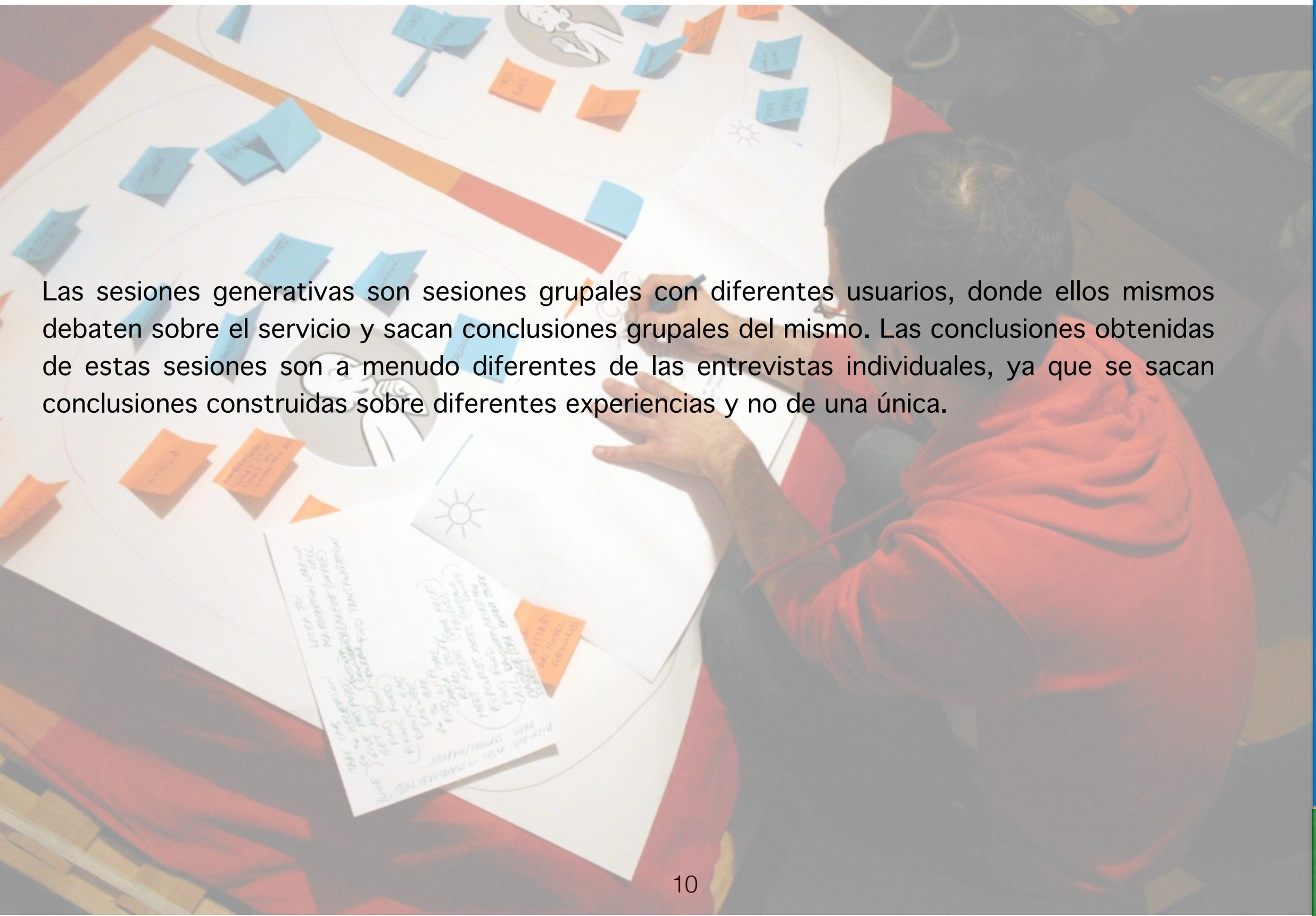
# 0.2 Herramientas Entrevistas contextuales

Esta herramienta consiste en realizar entrevistas durante la interacción del usuario con el servicio mediante las cuales obtenemos una información natural y realista sobre las expectativas, percepciones y necesidades de nuestros clientes. Los resultados de estas entrevistas generalmente son más cualitativas que cuantitativas y se combina la observación con la entrevista.

# 0.2 Herramientas User Shadowing

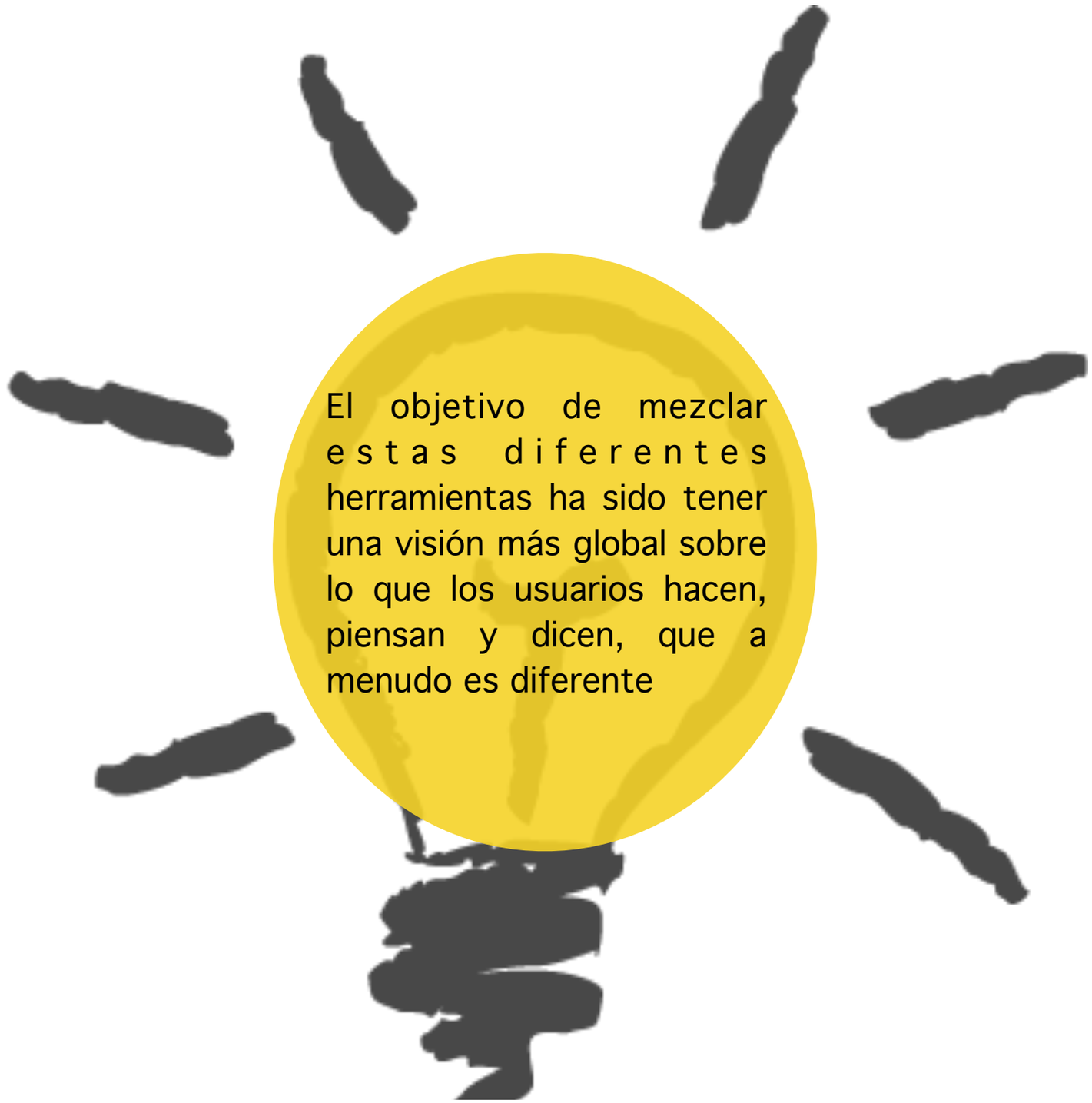
El User shadowing, consiste en observar cómo los usuarios del servicio interactúan con él sin ningún tipo de condicionamiento. Esta herramienta se utiliza para tratar de ver qué es lo que el cliente hace, muchas veces sin que sepa que es observado. Para poder conocer verdaderamente su comportamiento, que a menudo es diferente de lo que el propio usuario cree.

# 0.2 Herramientas Sesiones Generativas



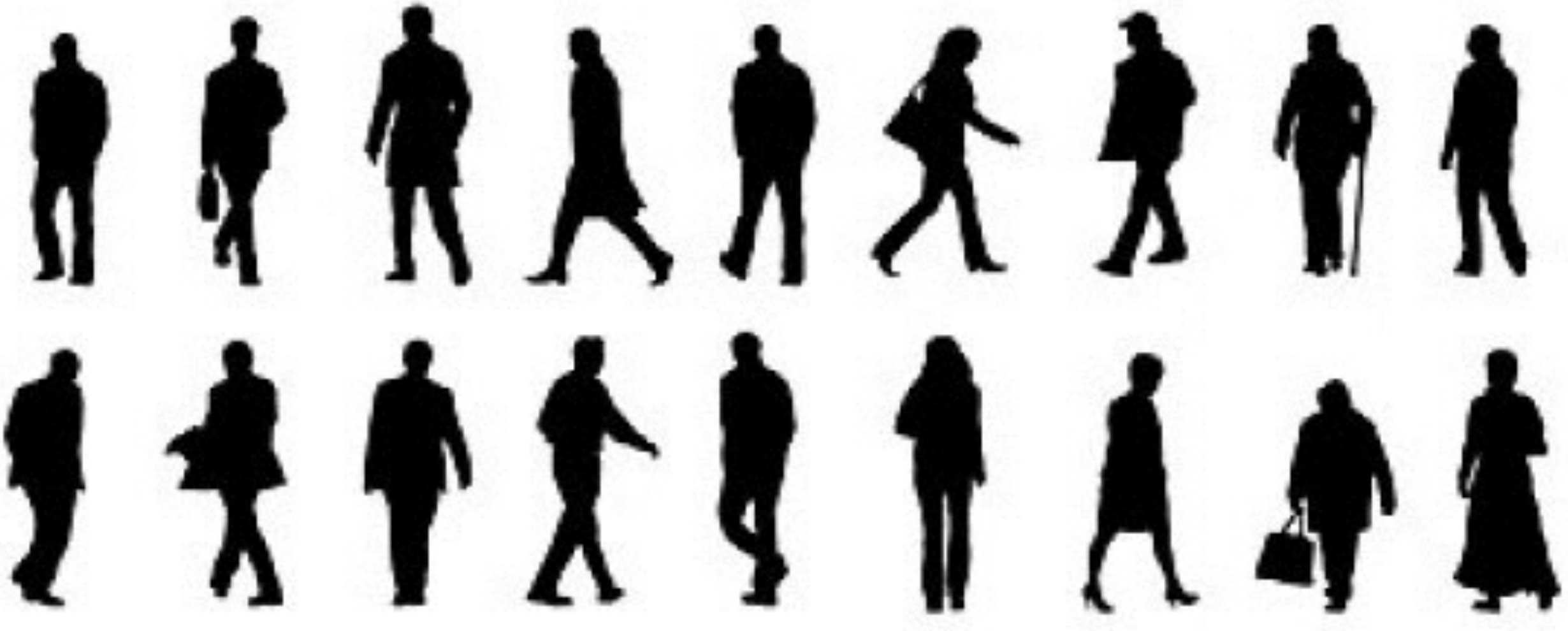
Las sesiones generativas son sesiones grupales con diferentes usuarios, donde ellos mismos debaten sobre el servicio y sacan conclusiones grupales del mismo. Las conclusiones obtenidas de estas sesiones son a menudo diferentes de las entrevistas individuales, ya que se sacan conclusiones construidas sobre diferentes experiencias y no de una única.

# 0.2 Objetivos de las Herramientas



# 1.1 Todos

Para comenzar, plasmamos una a una todas las personas que hemos entrevistado, con objetivo de poder entender, de dónde vienen las conclusiones y opiniones del servicio de DBUS. Empezaremos por el mismo orden por el que vamos a seguir todo el trabajo; jubilados, adultos, jóvenes, adolescentes, niños y personas con discapacidad.



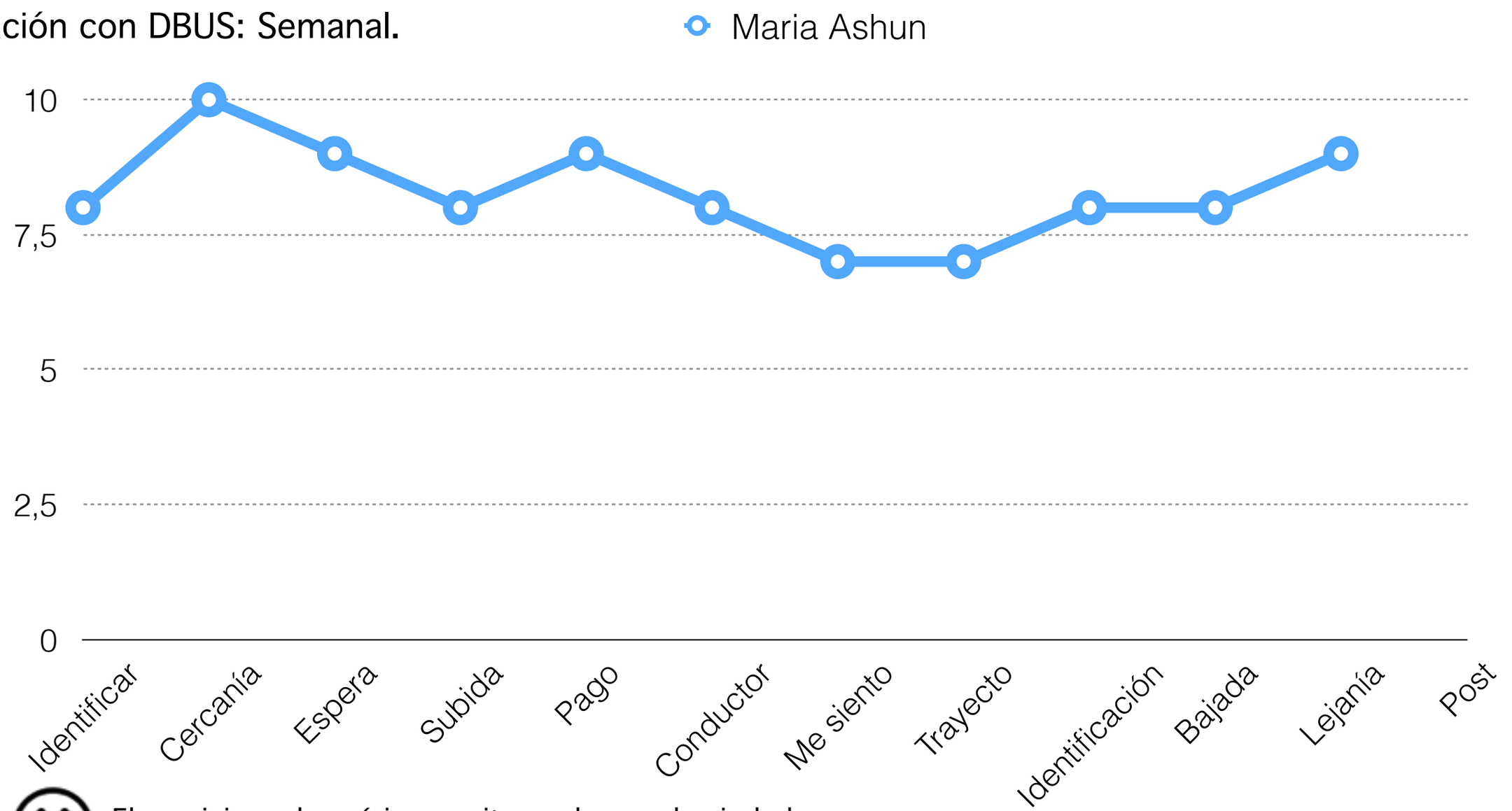
# Maria Ashun - jubilada -

Edad: 76 años.

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Vive en Donostia, y coge el autobús generalmente para subir al hospital.

Relación con DBUS: Semanal.




El servicio es buenísimo, evita coches en la ciudad.
Muy frecuentes y completas las líneas.

Me resulta caro cuando vienen mis nietos de fuera y les tengo que pagar a todos, porque no les puedo asar con mi tarjeta.

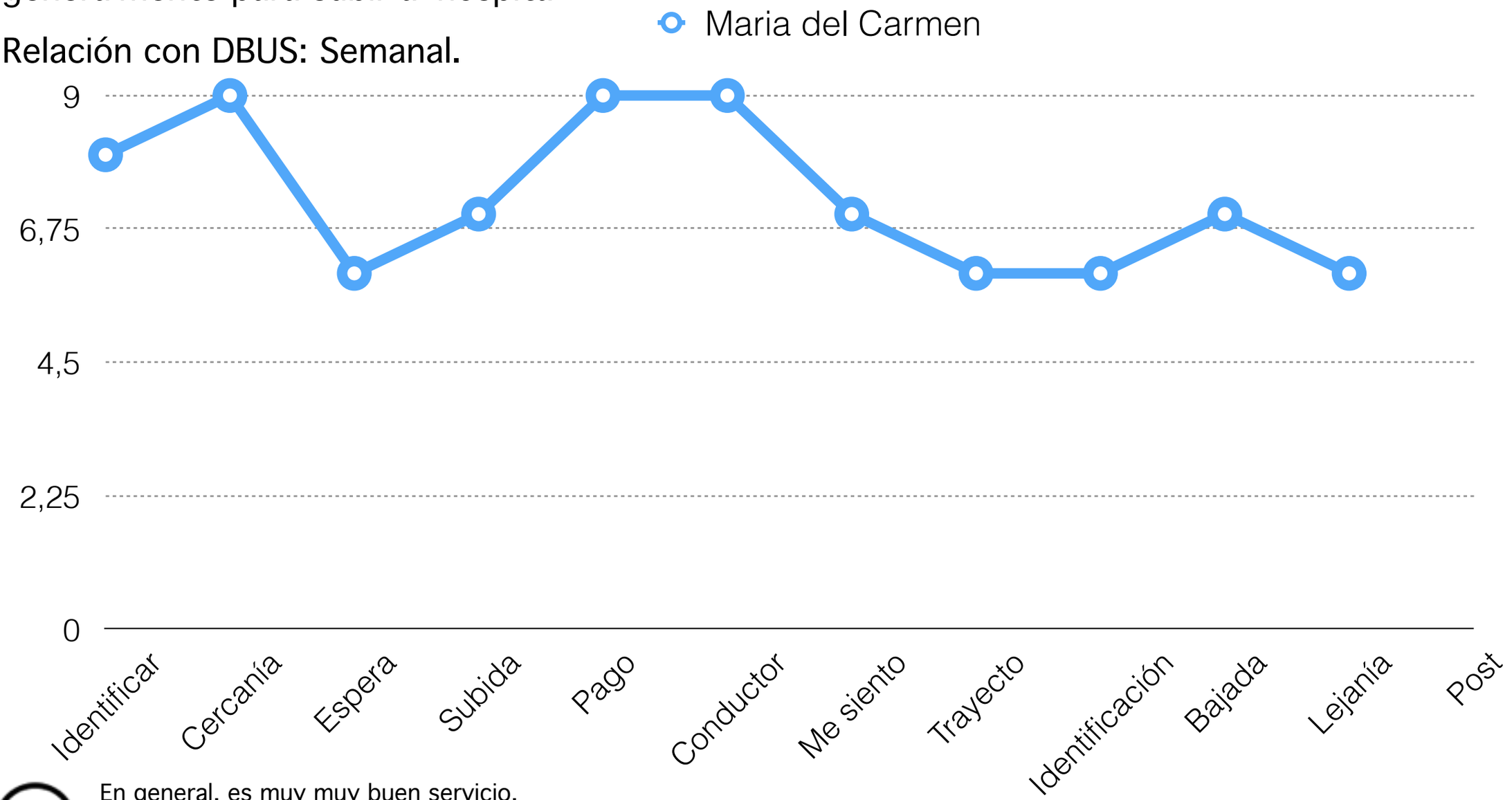
# Maria del Carmen - jubilada -

Edad: 75 años.

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Vive en Donostia, y coge el autobús generalmente para subir al hospital.

Relación con DBUS: Semanal.




En general, es muy muy buen servicio.
Muchas veces, los conductores, me dejan bajar por la puerta de delante porque siempre suele quedar más cerca del bordillo que la de atrás. Más, si es un autobús doble.

Determinadas líneas, como la 5, bajan la frecuencia notablemente los domingos.
Hay algún chófer que es un poco bruto, y no se terminan de dar cuenta el daño que pueden hacer a personas mayores, como yo.

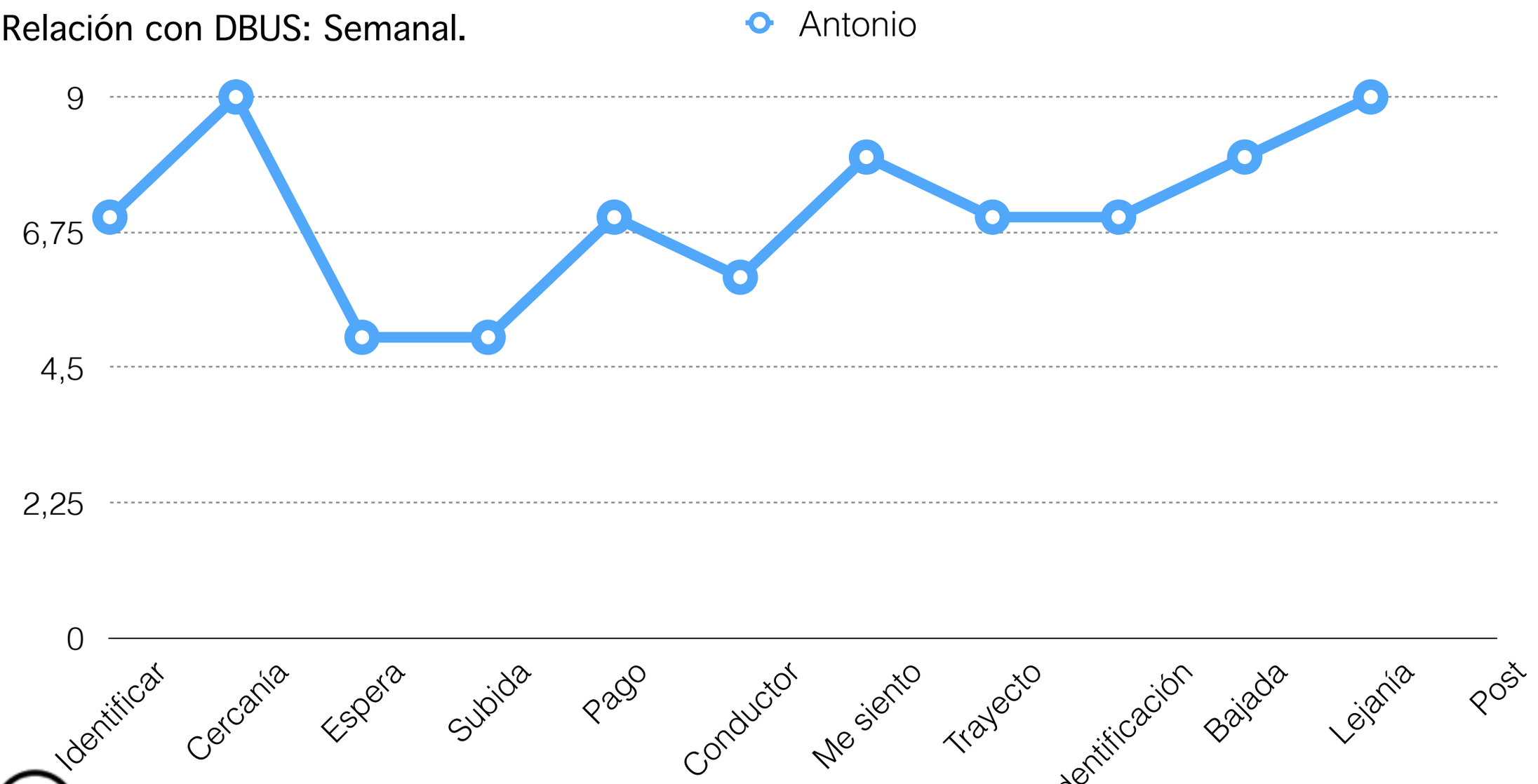
# Antonio - jubilado -

Edad: 77 años.

Sexo: Hombre

Características: Jubilado. Vive en Donostia, y coge el autobús generalmente para subir al hospital.

Relación con DBUS: Semanal.




En general, me parece que la línea 5 está muy bien.

Viviendo en el Boulveard, siento que tengo muy poco accesible el barrio de Intxaurrondo. Antes, mi hijo tenía allí un bar, y no iba nunca en autobús.

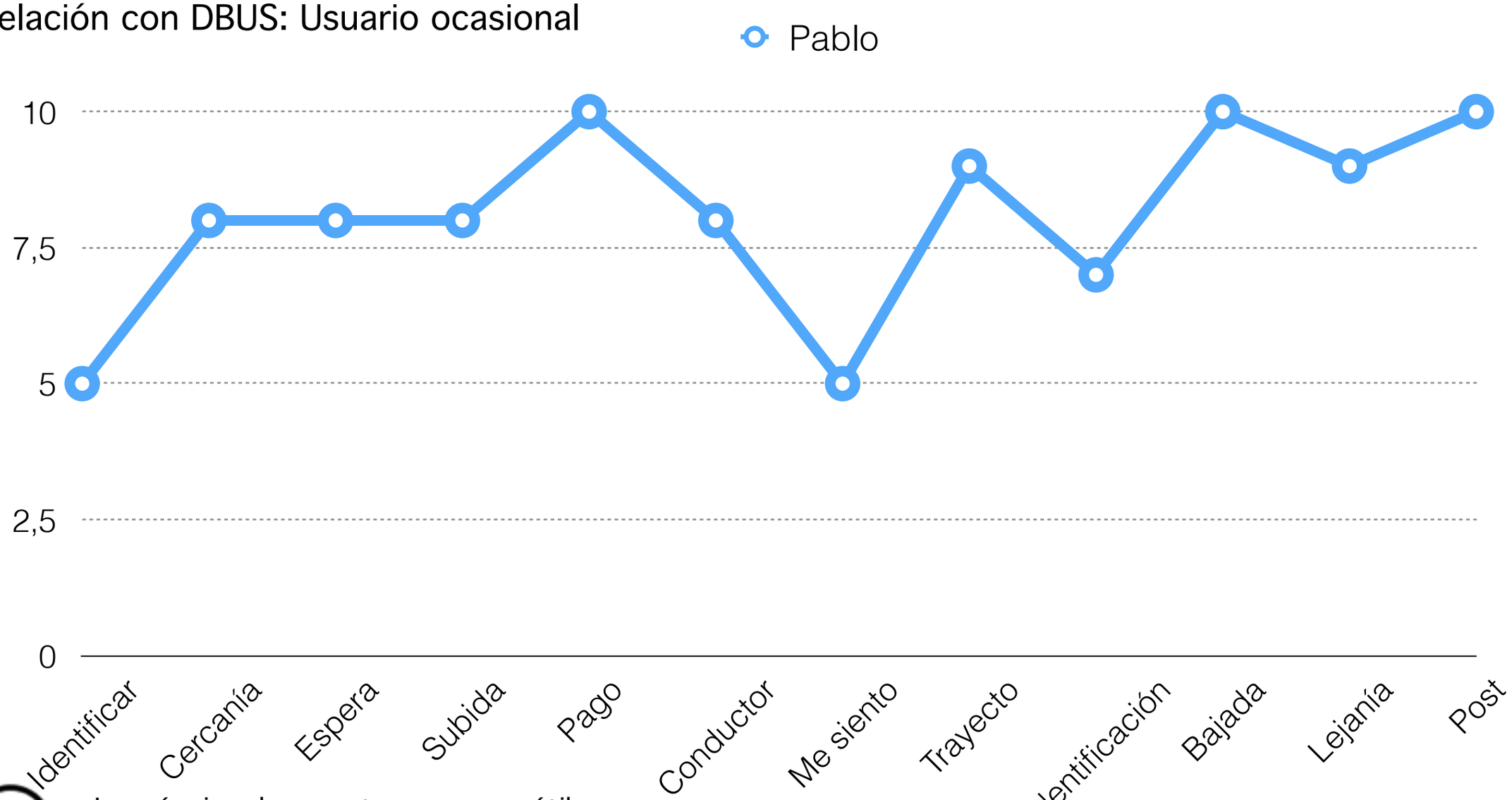
# Pablo - jubilado con discapacidad -

Edad: 75 años

Sexo: Hombre

Características: Jubilado y sufre discapacidad física

Relación con DBUS: Usuario ocasional




La máquina de pago trasera, muy útil.
Dbus les ha tenido en cuenta para mejorar el servicio.

El botón que utilizo, al igual que las personas con discapacidad física, suele estar desactivado.
La rampa de acceso suele fallar.
Falta de toma de decisiones de algunos conductores.

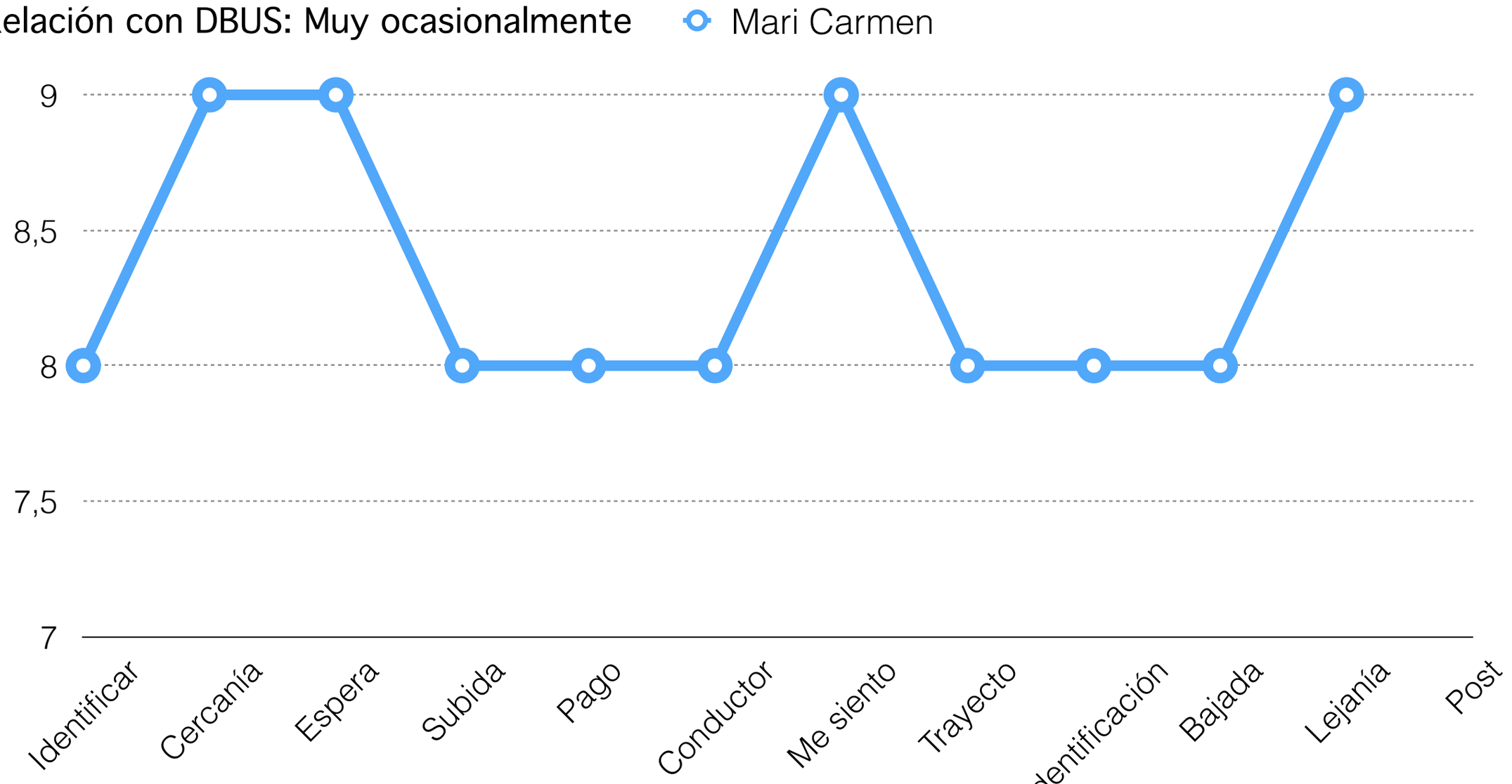
# Mari Carmen - jubilada -

Edad: 70 años

Sexo: Hombre

Características: Jubilada. Utiliza el autobús para subir a la residencia

Relación con DBUS: Muy ocasionalmente




Autobuses muy cómodos
Paradas bien ubicadas
No le parece un servicio caro.

No cambiaría nada

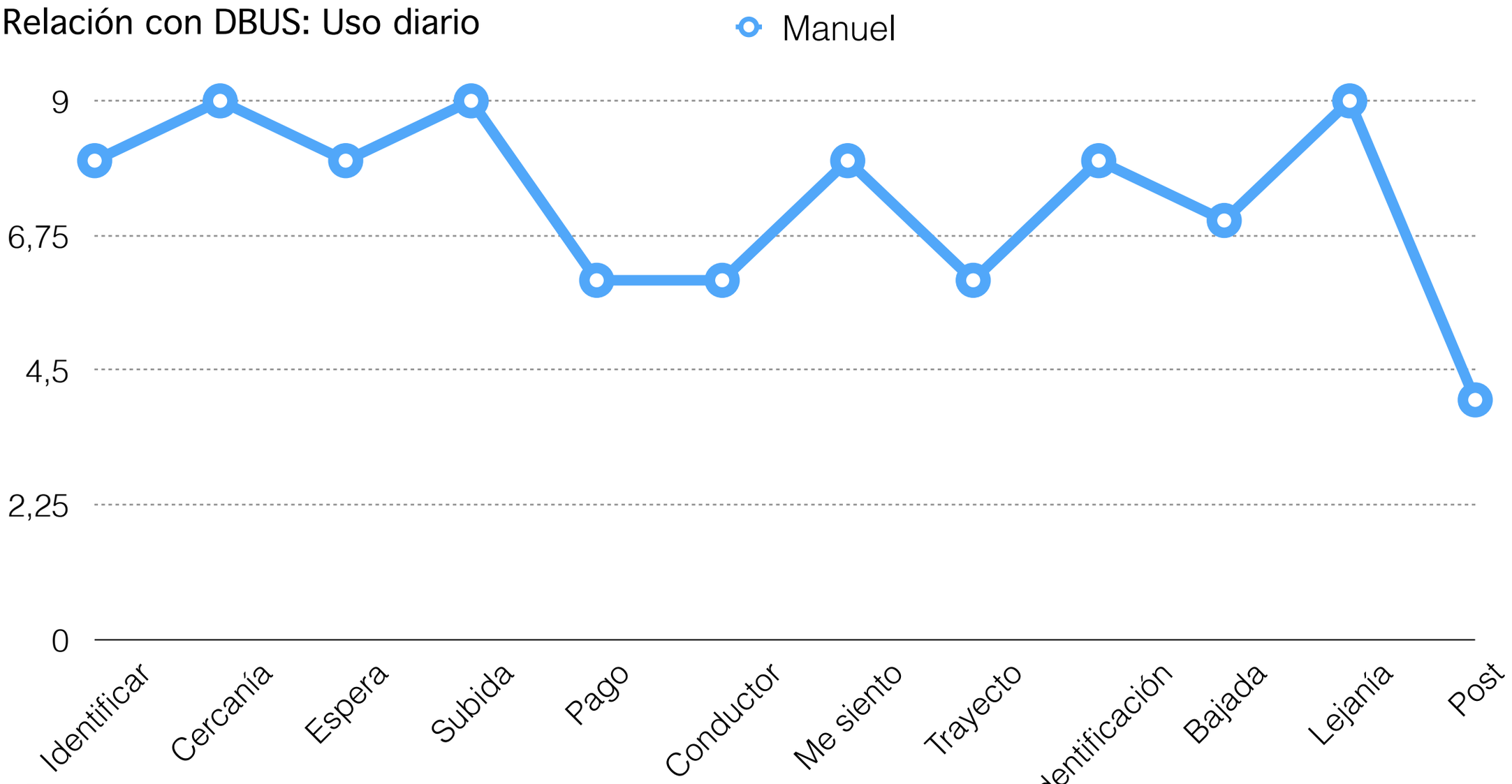
# Manuel - jubilado -

Edad: 65 años

Sexo: Hombre

Características: Utiliza el autobús para ir a trabajar, e ir a puntos de interés de la ciudad.

Relación con DBUS: Uso diario




El servicio es muy puntual
Hay muchas paradas

Le parece un servicio caro
No está contento con el servicio Post Bus
Los frenazos y acelerones del autobús durante el trayecto

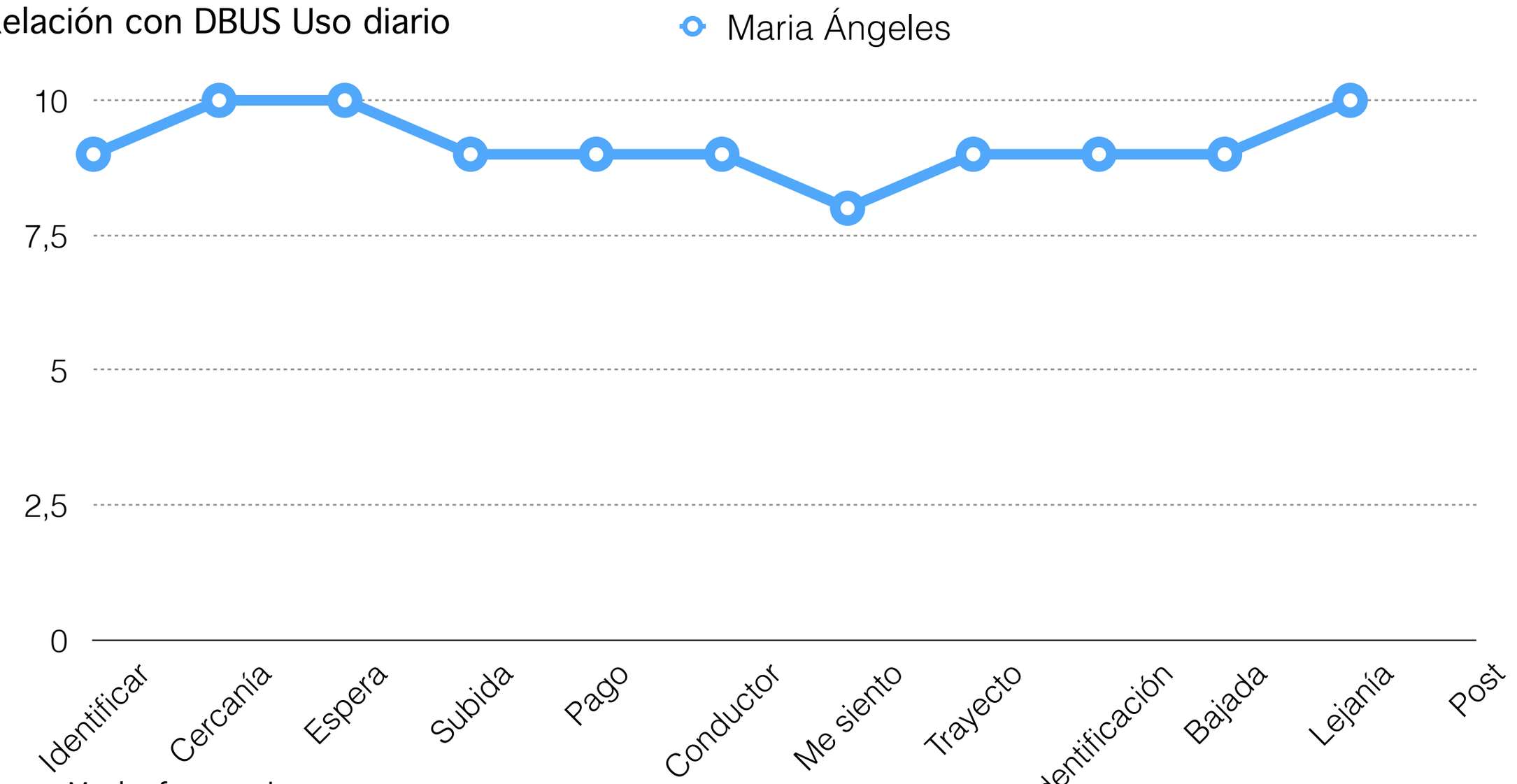
# Maria Ángeles - jubilada -

Edad: 82 años

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Para ir al centro utiliza el 28

Relación con DBUS Uso diario




Mucha frecuencia
Le parece barato
Las paradas están muy bien situadas

No cambiaría nada

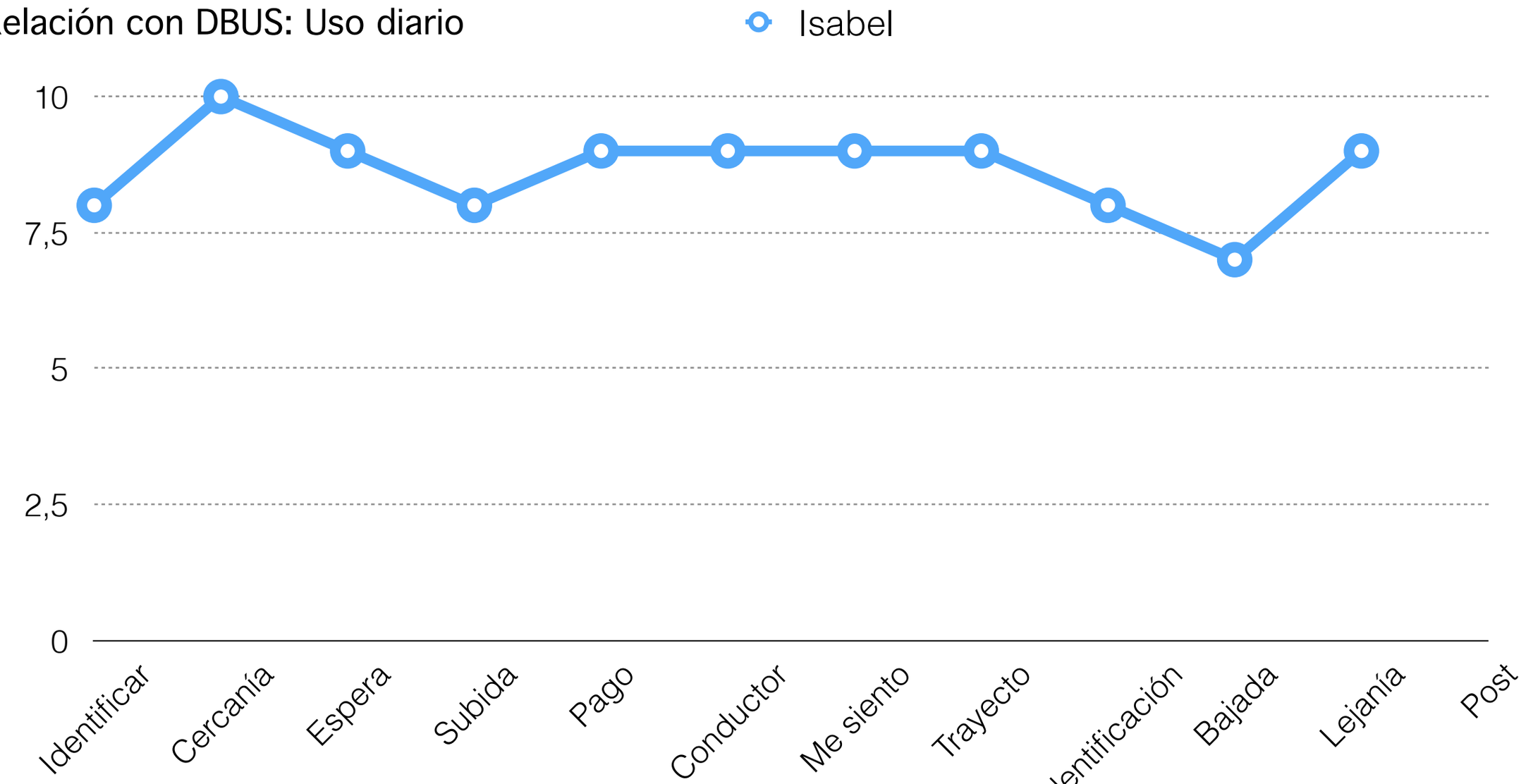
# Isabel - jubilada -

Edad: 77 años

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Para ir al centro utiliza el 28 y para la residencia también.

Relación con DBUS: Uso diario




Mucha frecuencia
Carga de la tarjeta, muy simple
Multitud de paradas

En algunos asientos para gente mayor, la accesibilidad que tienen por los escalones que hay que subir.
Cuando hay partido de fútbol, no puede coger el autobús.
Tiene problemas cuando el autobús se para lejos de la acera.

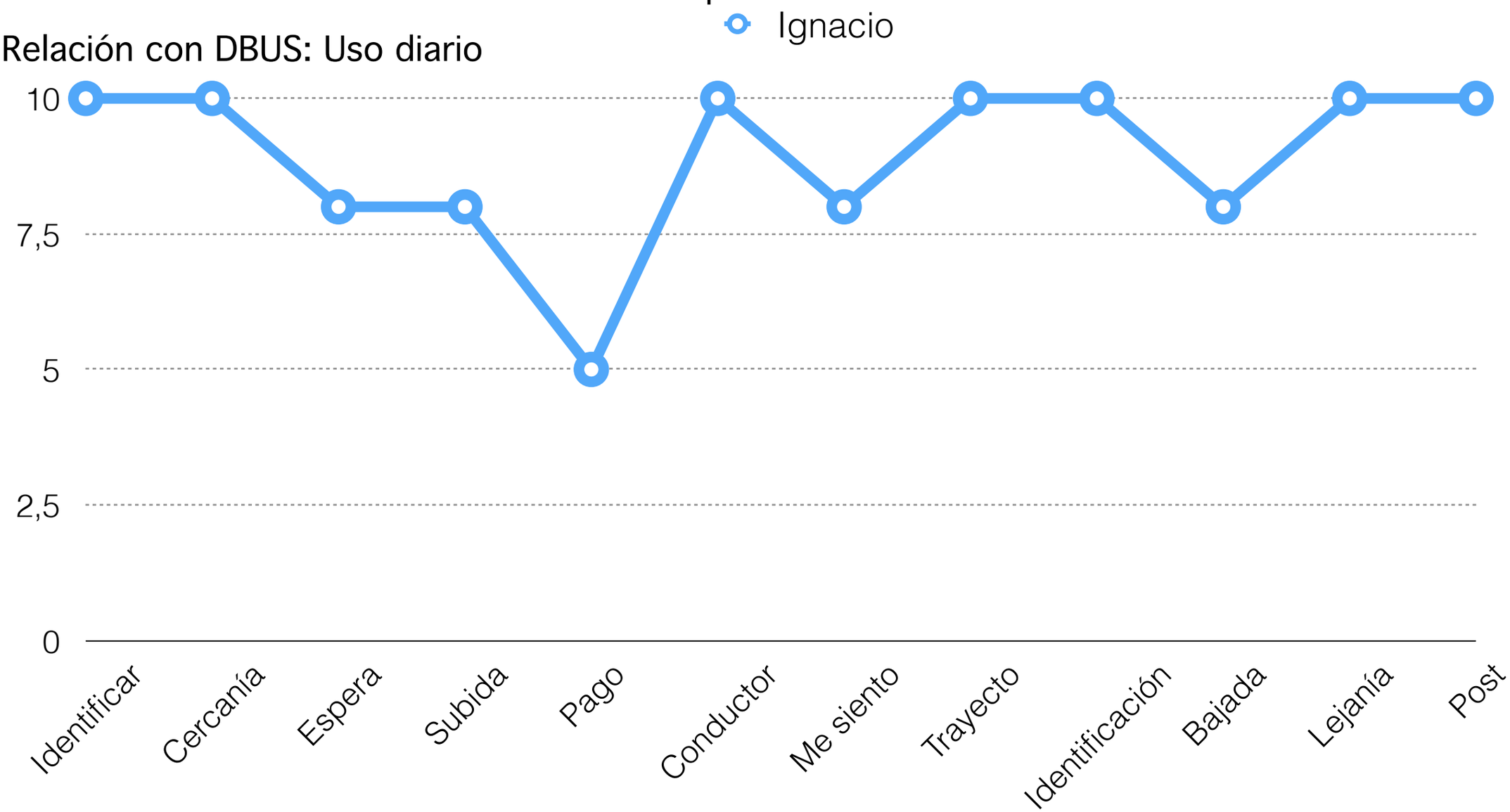
# Ignacio - jubilado -

Edad: 74 años

Sexo: Hombre

Características: Jubilado. Utiliza el autobús para hacer recados.

Relación con DBUS: Uso diario




La APP
Los anuncios de la TV.
Contento con el servicio POST de Dbus.

Le parece caro.
No le hacen tarifa de jubilado por su renta.
Calor excesivo en invierno dentro del autobús.

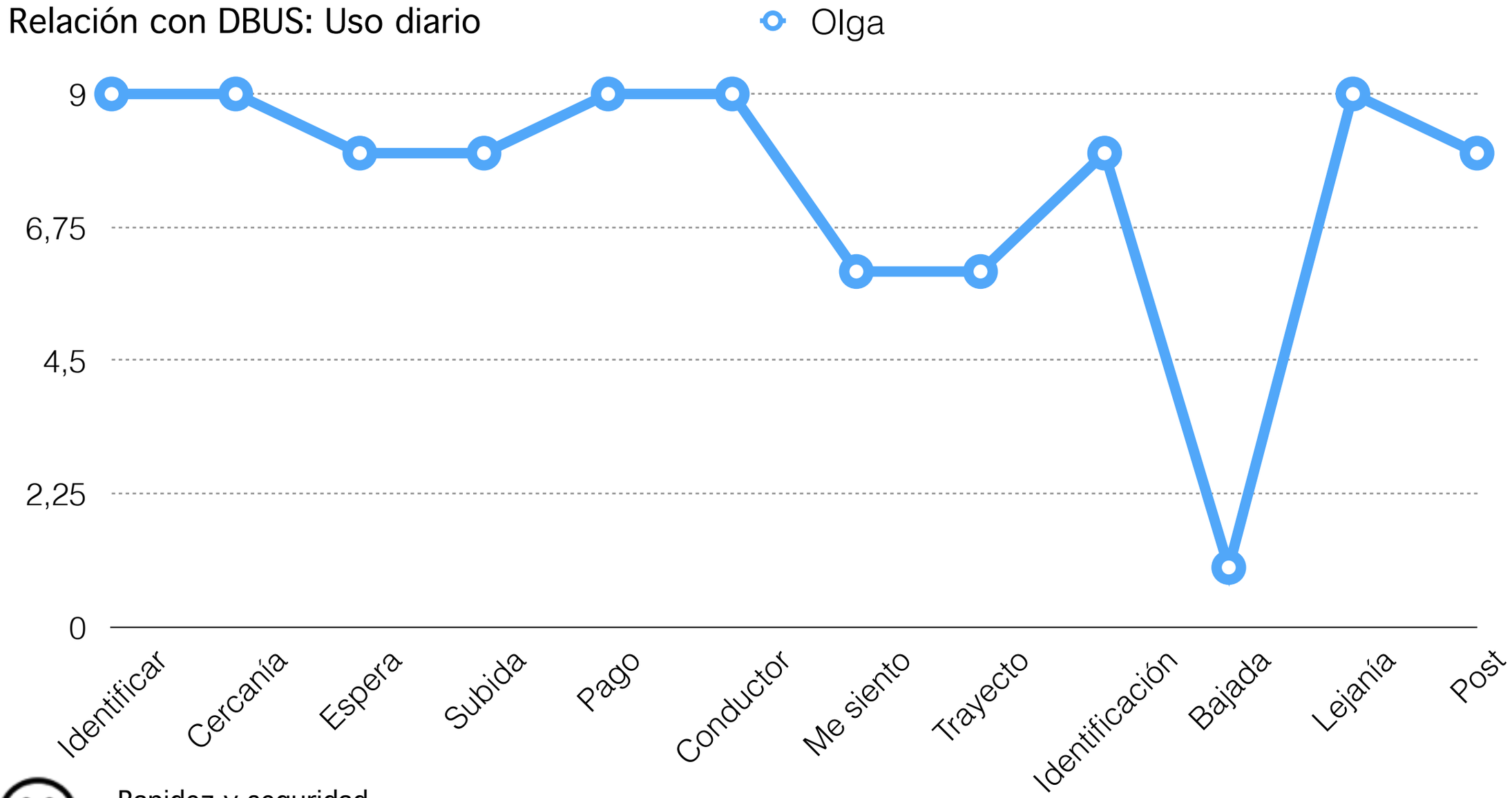
# Olga - jubilada -

Edad: 78 años

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Tiene problemas de agilidad, no por ninguna enfermad. Sino por edad.

Relación con DBUS: Uso diario




Rapidez y seguridad
Facilidad de pago

Conductores despistados, de conversación con otros compañeros.
Que se pague por los kilómetros o paradas.

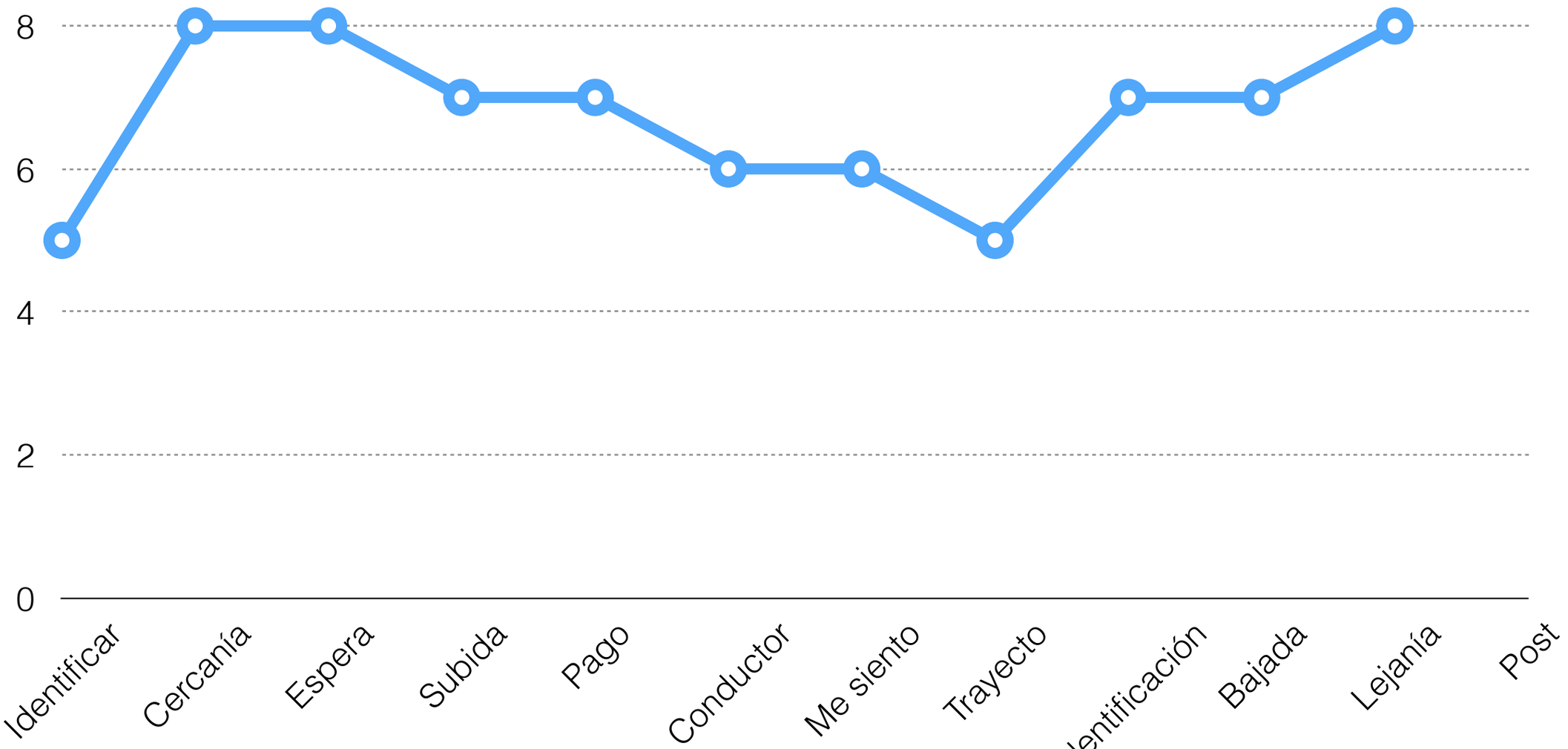
# Consejito - jubilado -

Edad: 68 años

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Pero muy activa.

Relación con DBUS: Uso diario de la línea 13.




Las paradas están muy bien situadas
La frecuencia del 13
Es un servicio barato, pero cuestiona que un jubilado tenga que pagar menos que un estudiante.

En la televisión, solo ponen anuncios
Los horarios de los fines de semana a la mañana son limitados.

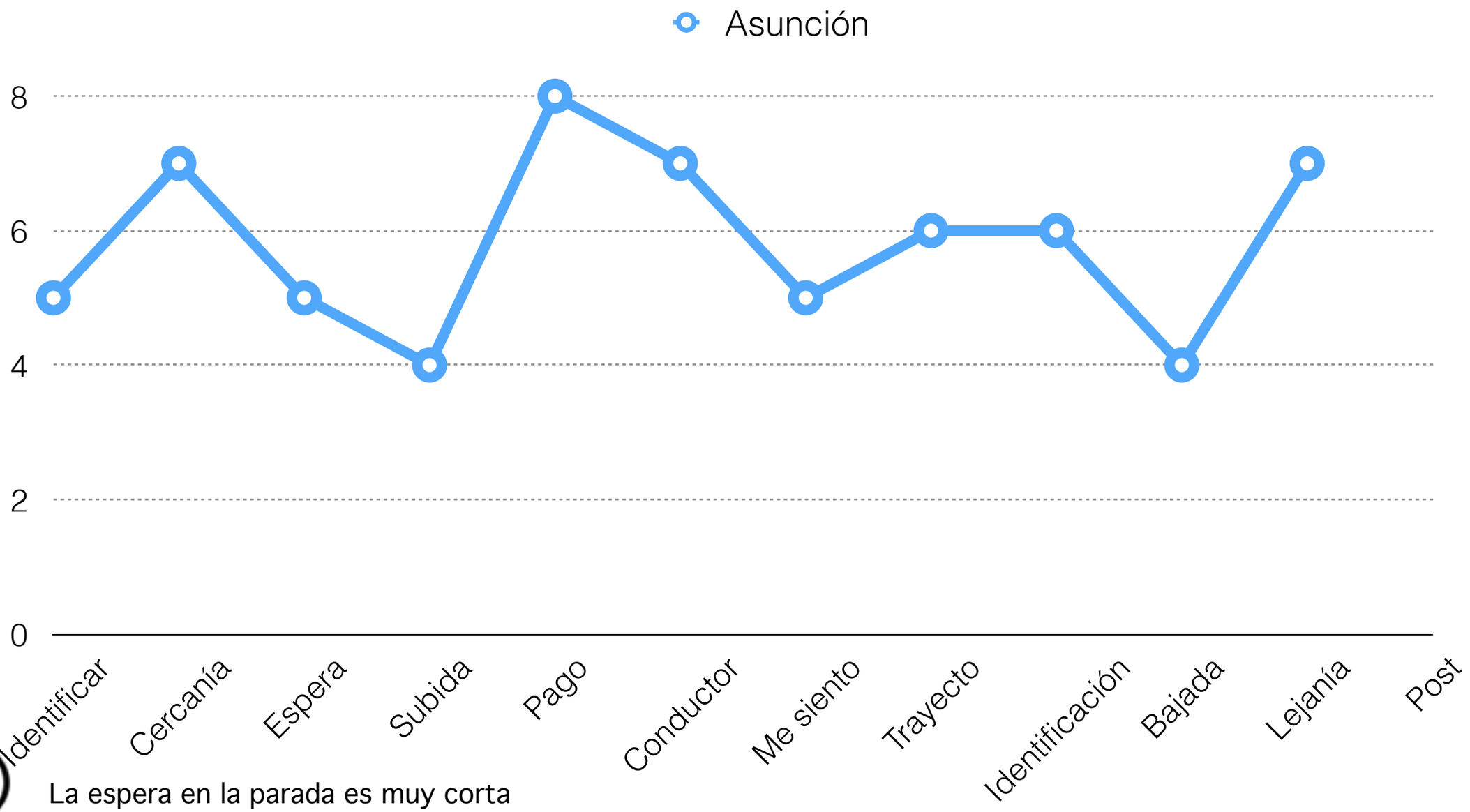
# Asunción - jubilada -

Edad: 81 años

Sexo: Mujer

Características: Jubilada. Tiene problemas de visión y le cuesta subir y bajar.

Relación con DBUS: Es su transporte habitual, pero no lo utiliza diariamente.




La espera en la parada es muy corta

Los conductores son muy amables y le dan información de cualquier parada o línea.

En ocasiones el autobús le deja lejos de la acerca.

La manera de identificar la línea y el autobús, es preguntado a los conductores.

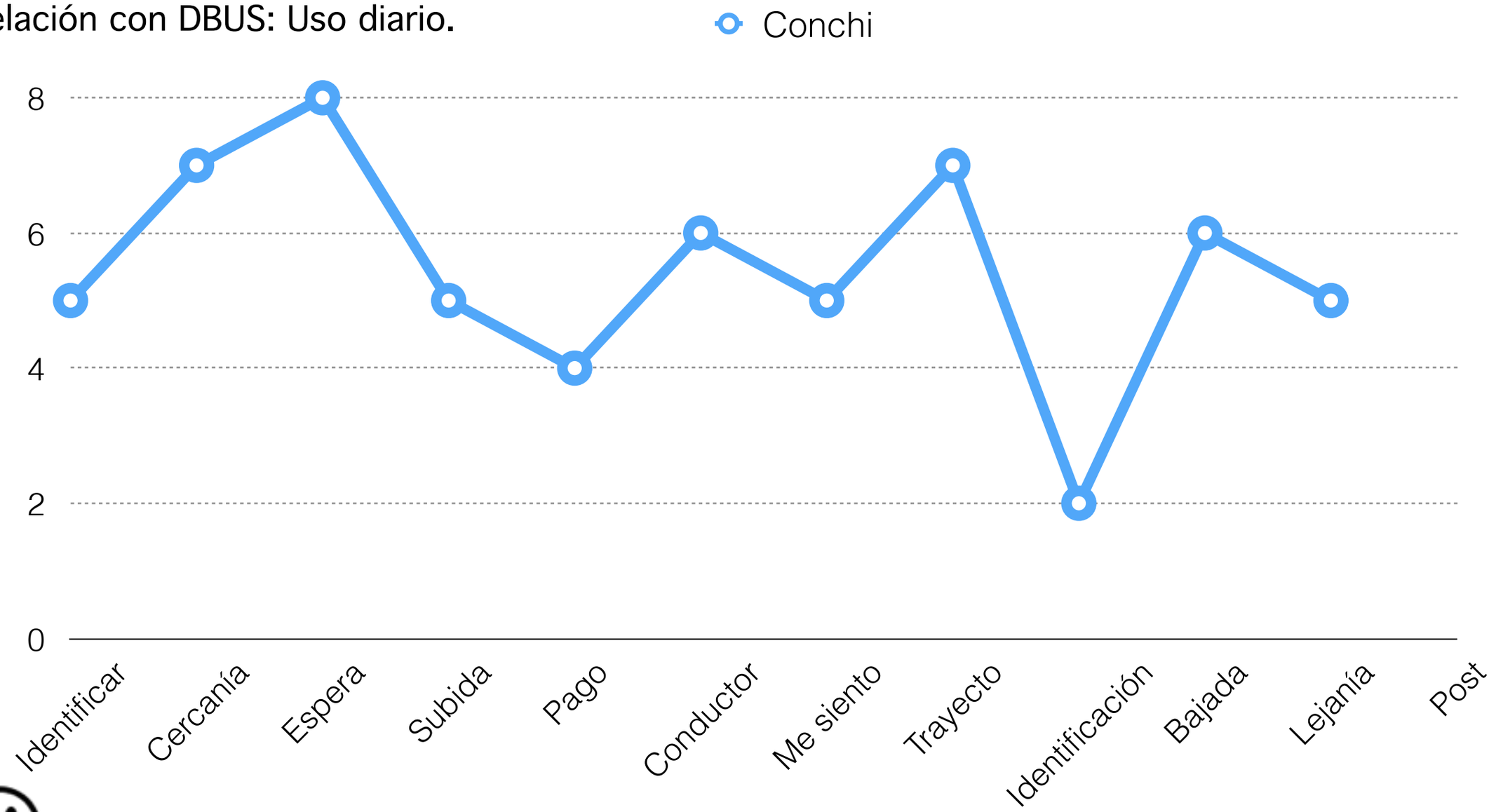
# Conchi - Adulta-

Edad: 57 años

Sexo: Mujer

Características: Utiliza el autobús como medio de transporte para ir a trabajar.

Relación con DBUS: Uso diario.




La televisión del autobús, le hace el trayecto más ameno y le informa.

Cuando utiliza líneas le cuesta identificar la parada, sino está muy atenta a la televisión.
Las paradas de la periferia, son de menos calidad que las del centro.
Le gustaría poder pagar con su tarjeta a su marido, que es un usuario esporádico del autobús.

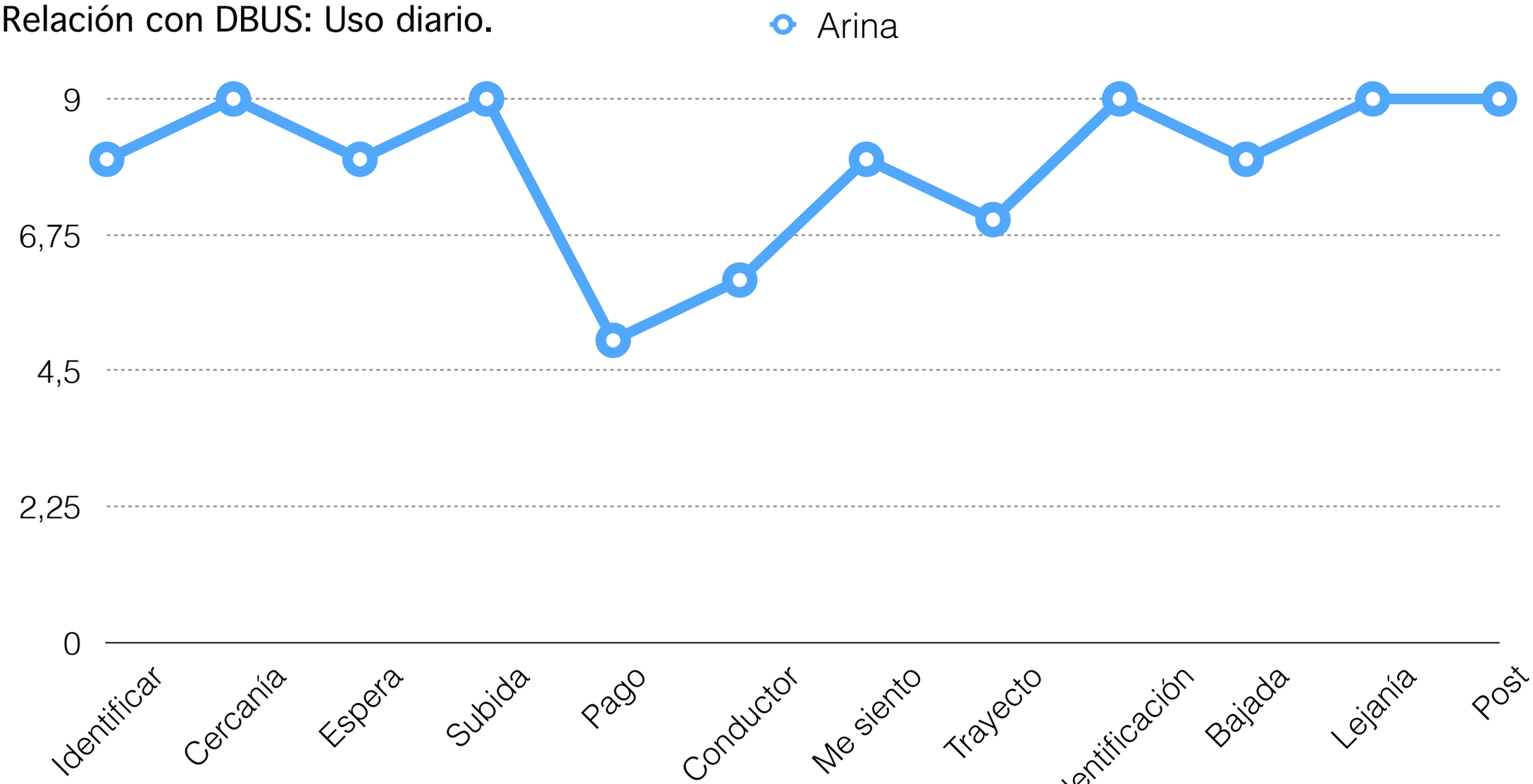
# Arina - Adulta -

Edad: 40 años

Sexo: Mujer

Características: Trabajadora, no tiene transporte propio.

Relación con DBUS: Uso diario.




Las líneas tienen recorrido amplio.
La página web le parece muy útil.
Mucha frecuencia de autobuses.

Le parece un servicio caro.
Le falta bonos mensuales
Cuando hay algún cambio en la línea puntual, avisan con poca antelación.

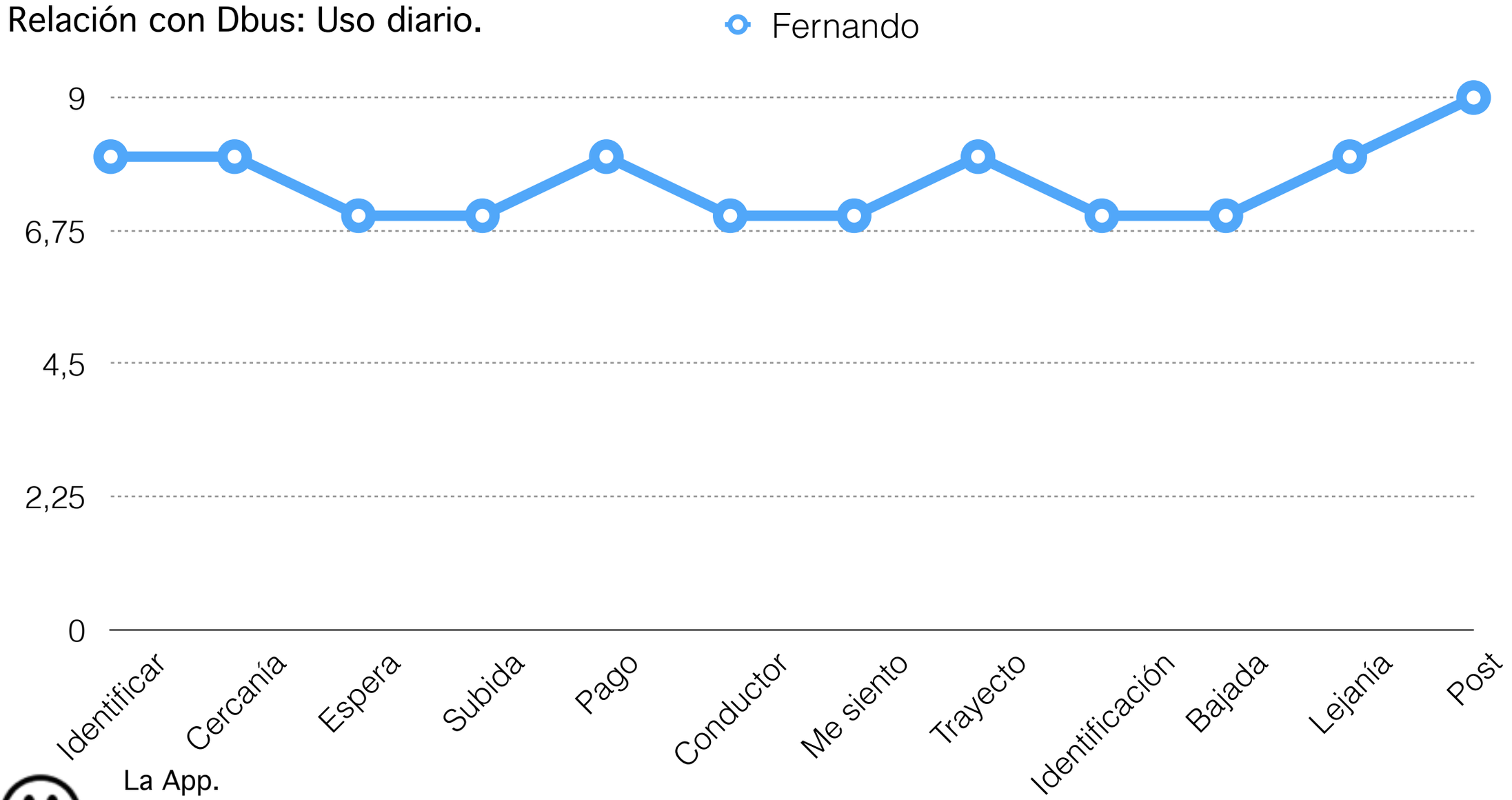
# Fernando - Adulto -

Edad: 43 años

Sexo: Hombre

Características: Sufre una discapacidad física y va en sillas de ruedas.

Relación con Dbus: Uso diario.




La App.
La atención al cliente.
Se siente orgulloso de la adaptación que tienen los autobuses.

No tiene fácil acceso a las marquesinas por los obstáculos.
No le gusta el cinturón.
Hay demasiados modelos de autobuses y le cuesta adaptarse

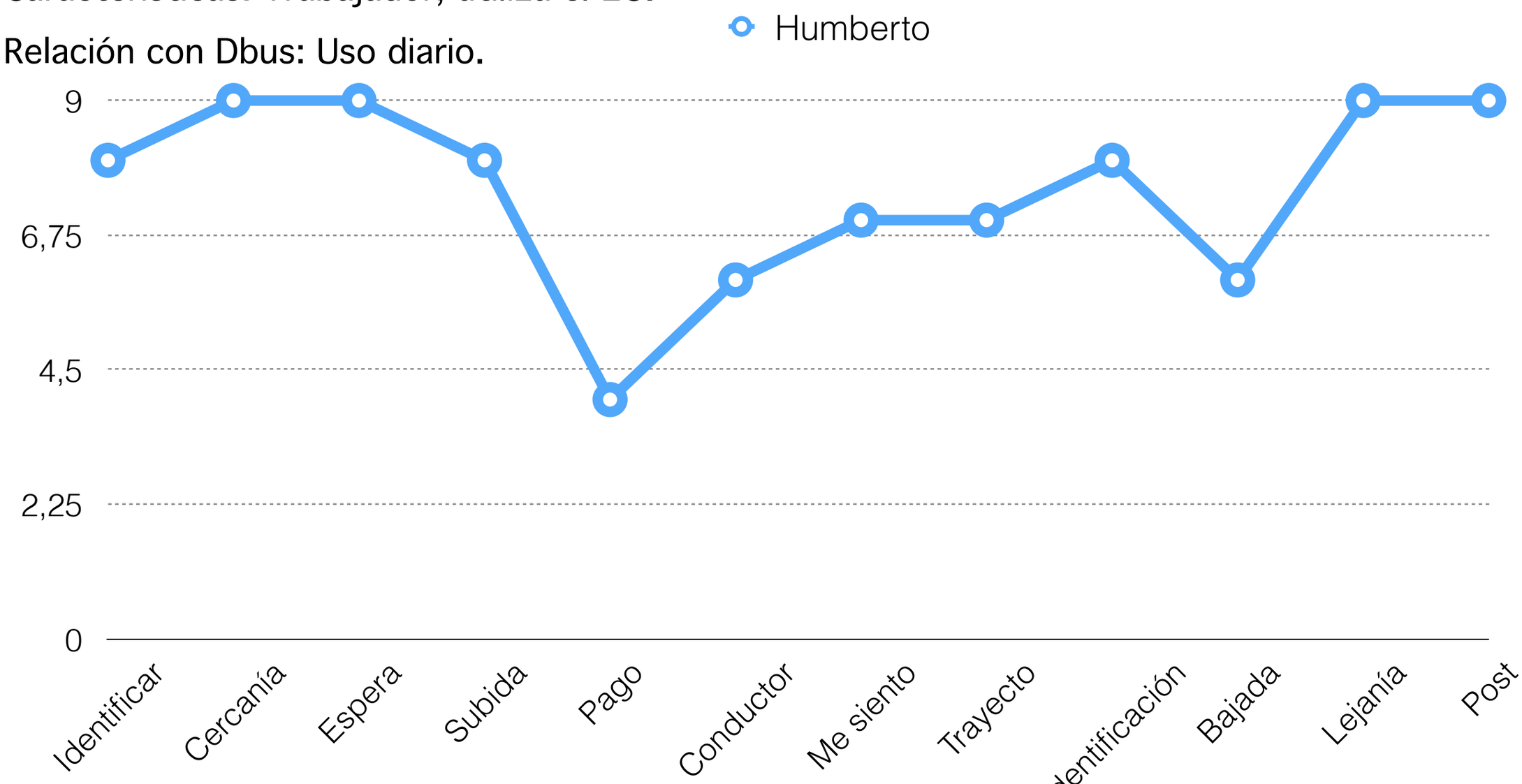
# Humberto - adulto -

Edad: 49 años

Sexo: Hombre

Características: Trabajador, utiliza el 28.

Relación con Dbus: Uso diario.




Los conductores son amables y siempre ayudan.
Siempre que ha perdido algo en el autobús, lo ha encontrado.

No hay timbre cerca de los asientos
Le parece caro
Hay poco espacio en los asientos

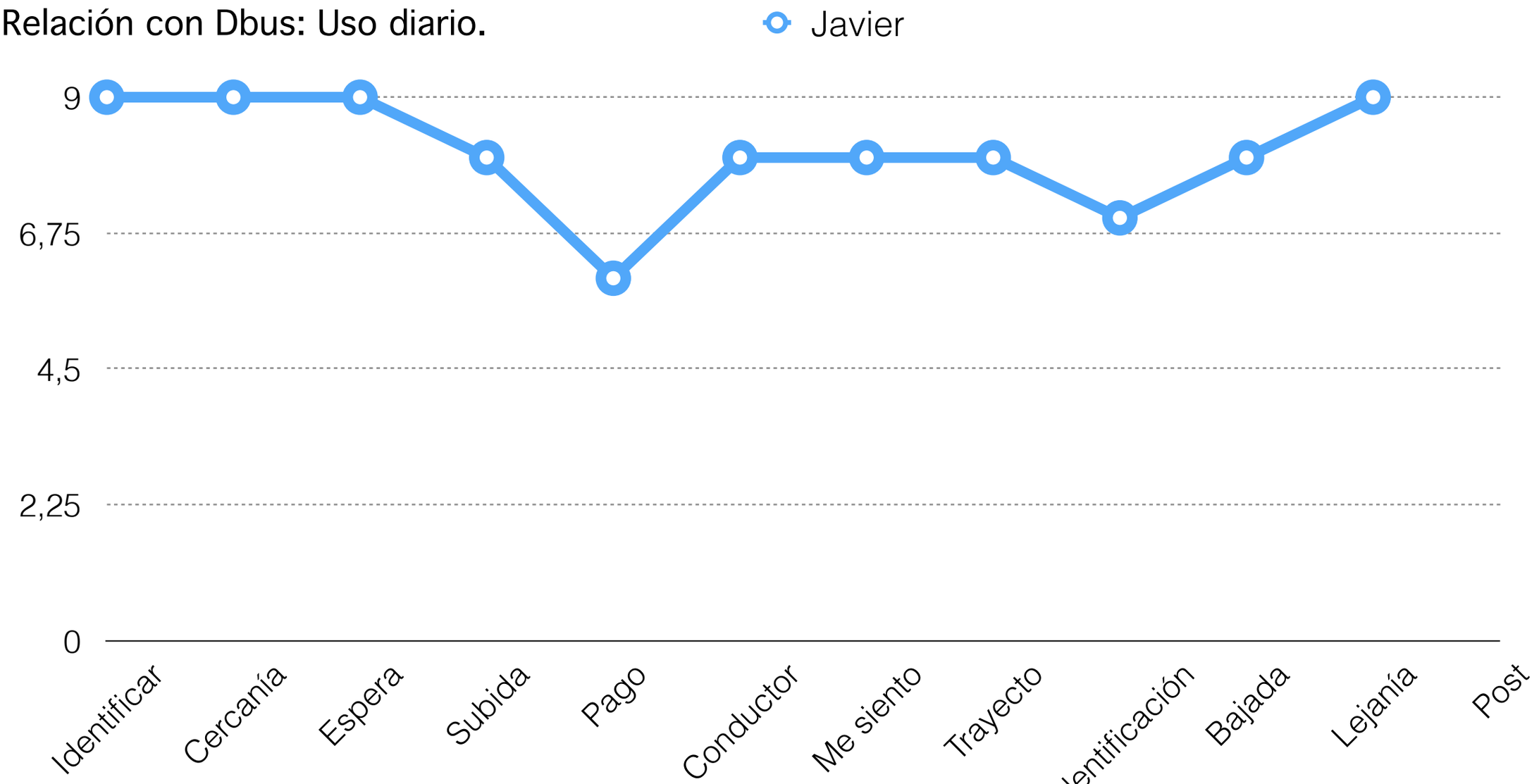
# Javier - adulto -

Edad: 56 años

Sexo: Hombre

Características: En paro

Relación con Dbus: Uso diario.




Puntualidad y frecuencia
Los marcadores le parecen muy útiles
La App.

Le parece caro.
Las distancias entre paradas le parecen demasiado largas.

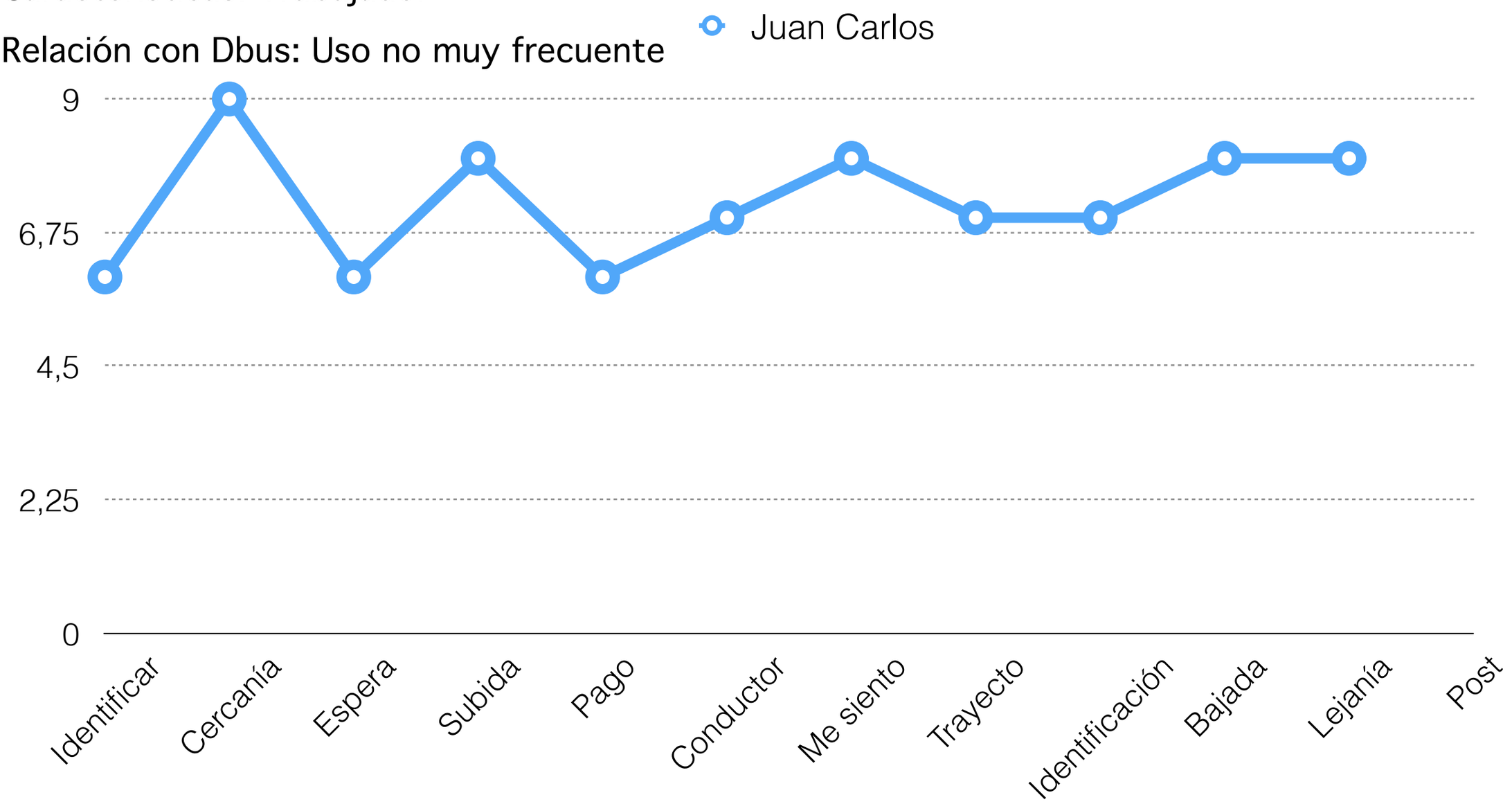
# Juan Carlos- adulto -

Edad: 58 años

Sexo: Hombre

Características: Trabajador

Relación con Dbus: Uso no muy frecuente




No tengo preocupaciones por los horarios del autobús, son muy frecuentes

Se me caduca la tarjeta, y tengo que pagar en efectivo.

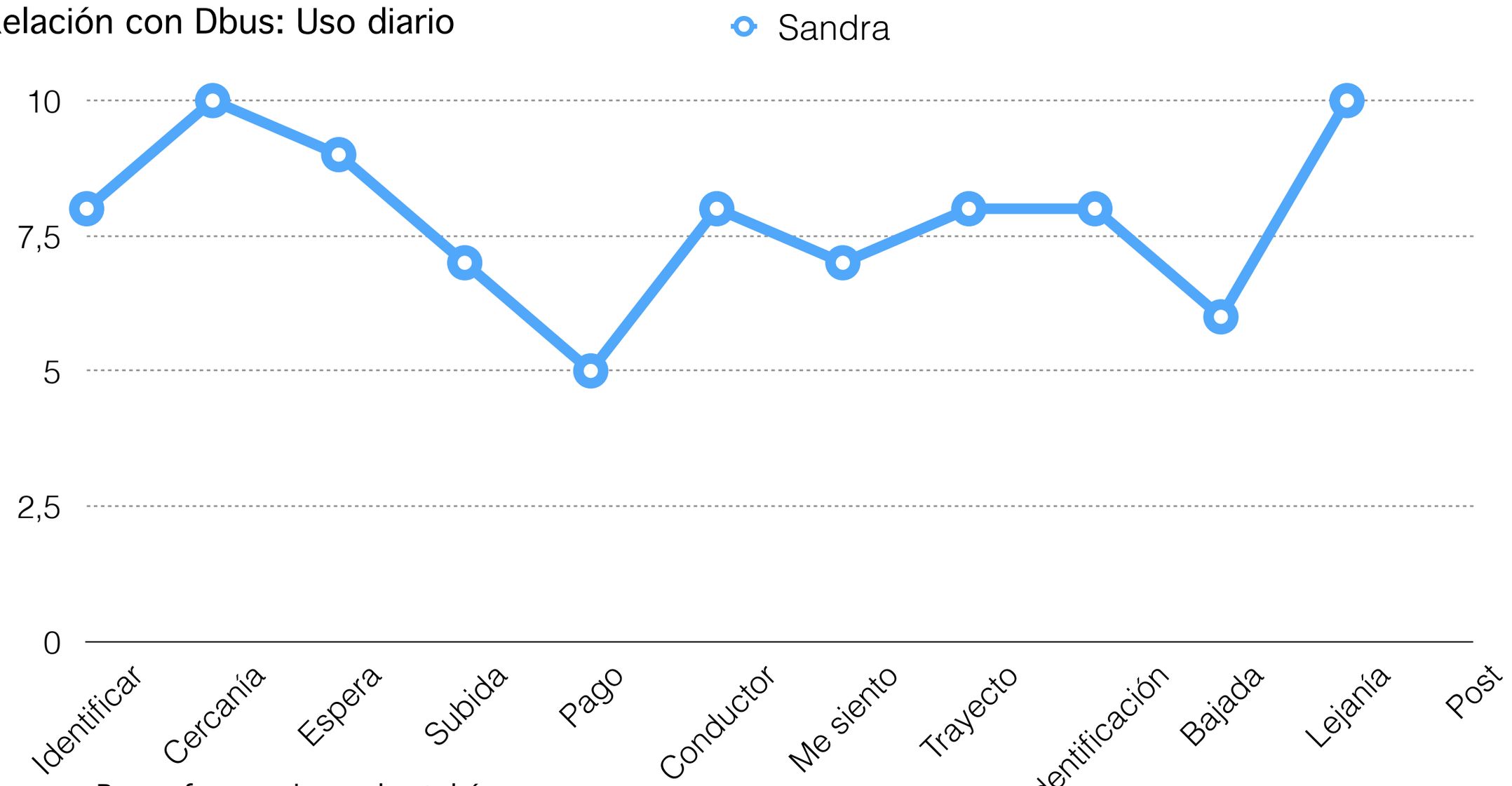
# Sandra - joven -

Edad: 28 años

Sexo: Mujer

Características: Madre

Relación con Dbus: Uso diario




Buena frecuencia en el autobús.
Está contenta con el sistema de agarre de la silla.
Útil el monitor de pago que está para las sillas.

Le parece muy caro
Le parece mal que solo se pueda recargar la MUGI a través de Kutxa, y no otro banco.

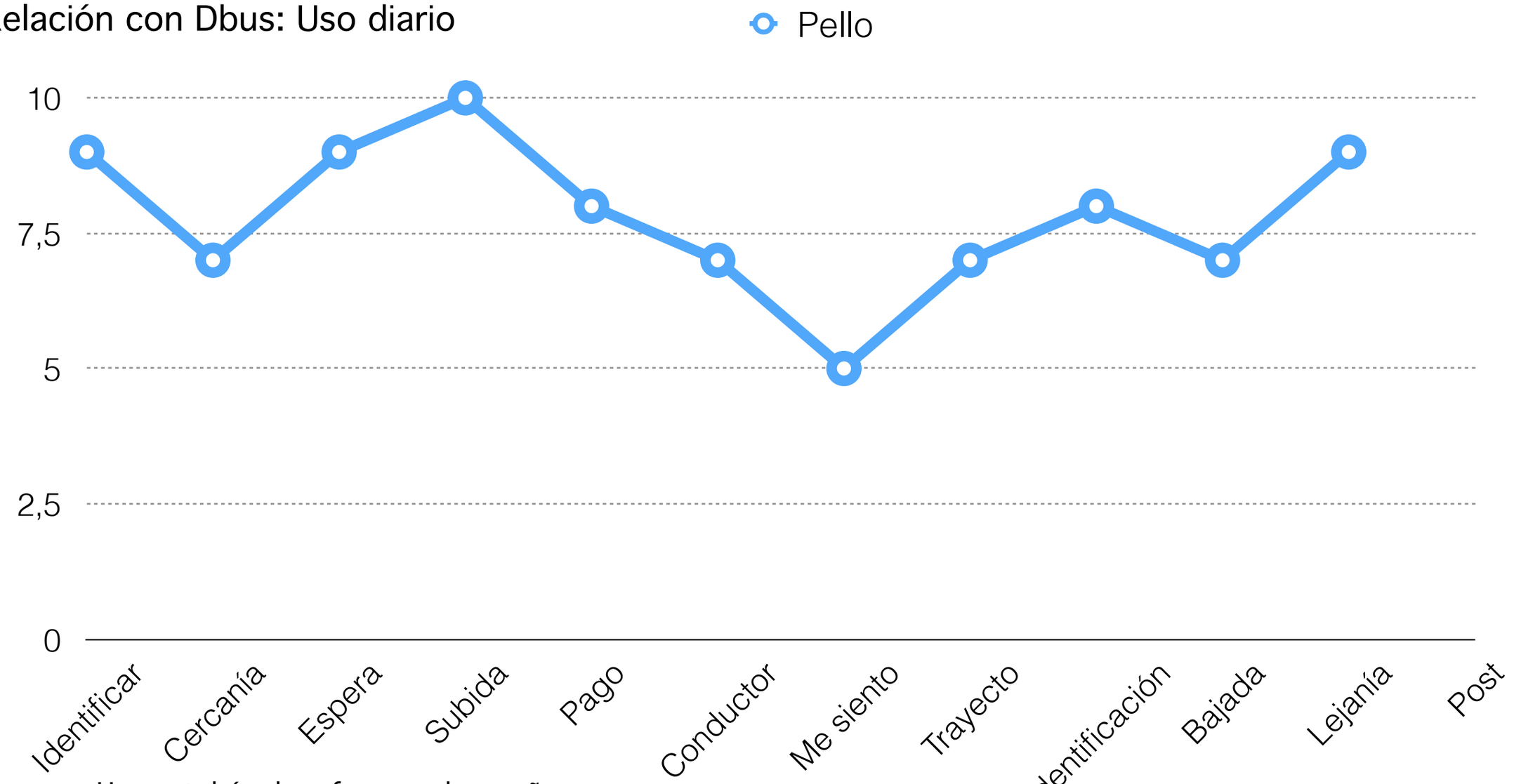
# Pello - joven -

Edad: 22 años

Sexo: Hombre

Características: Estudiante de medicina, para ir a clase y bajar al centro utiliza el 28.

Relación con Dbus: Uso diario




Hay autobús de refuerzo a las mañanas
Nunca he llegado tarde por el autobús
No le parece caro

Algunas marquesinas no están bien cuidadas.
El autobús arranca sin que la gente se siente
El Wifi funciona muy mal

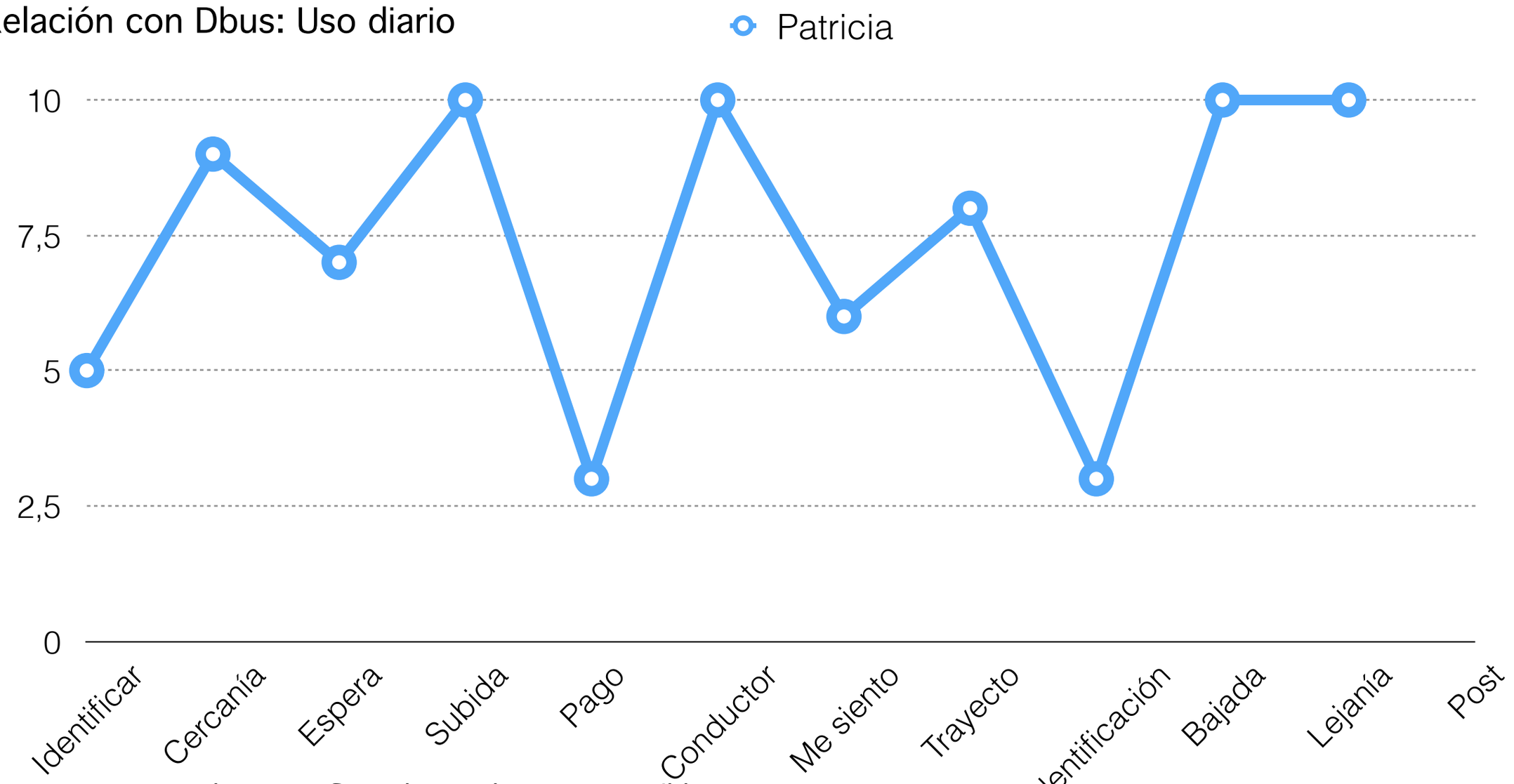
# Patricia - joven -

Edad: 18 años

Sexo: Mujer

Características: Estudiante utiliza el 28

Relación con Dbus: Uso diario




LE gusta la nueva flota de autobuses sostenibles.
Está muy bien comunicados con los puntos de interés
Los conductores le parecen muy agradables.

El servicio nocturno le parece caro e insuficiente
El servicio Wifi funciona muy mal.
EL viaje sin tarjeta le parece muy caro, y no tiene opción de hacer transbordos.

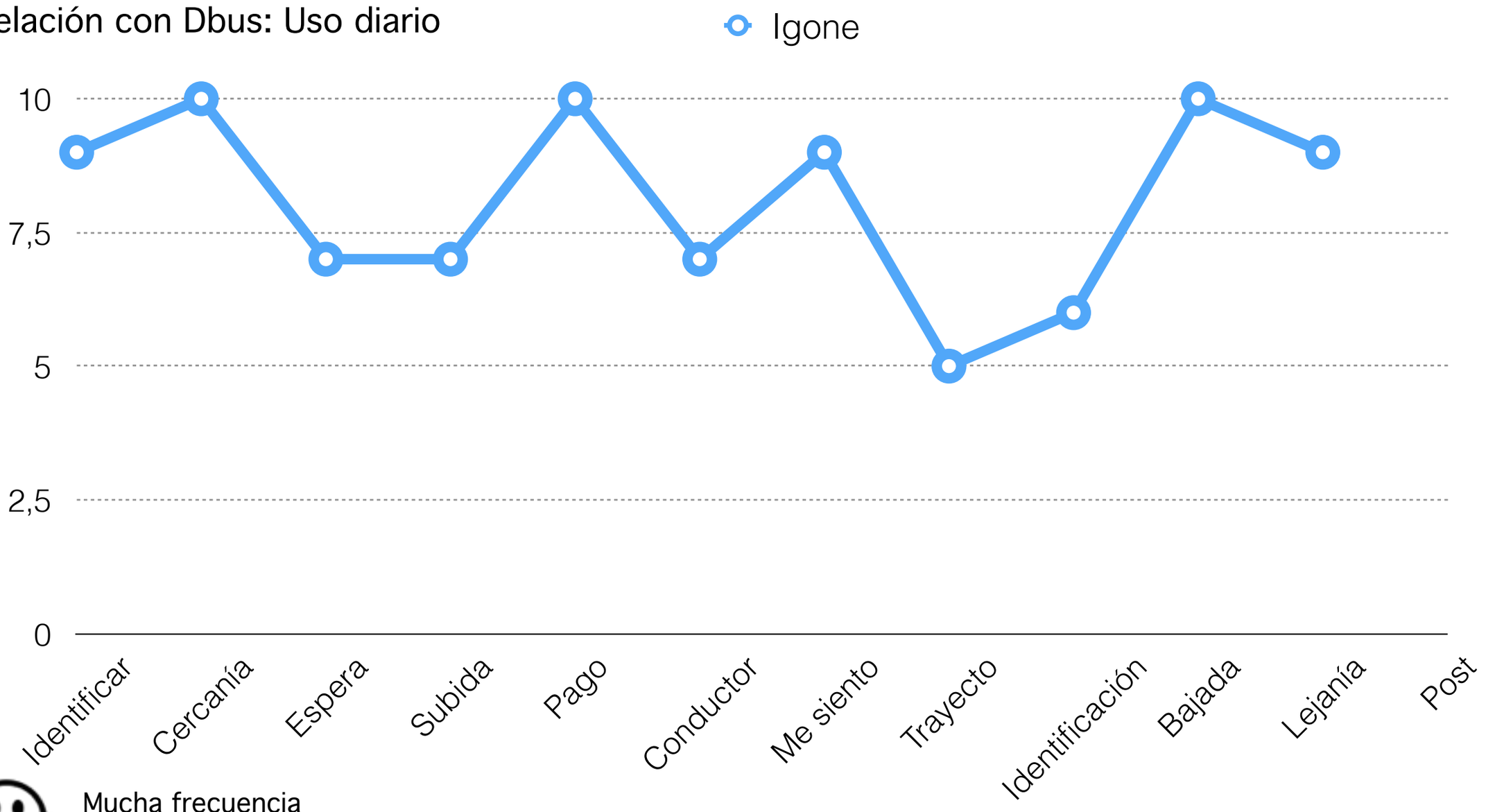
# Igone - joven -

Edad: 26 años

Sexo: Mujer

Características: Trabajadora, vive en Zarautz pero trabaja en Donosti.

Relación con Dbus: Uso diario




Mucha frecuencia
Las paradas están muy bien situadas, y tiene muy buena conexión con otros servicios.

Hay demasiadas paradas y es muy lento.

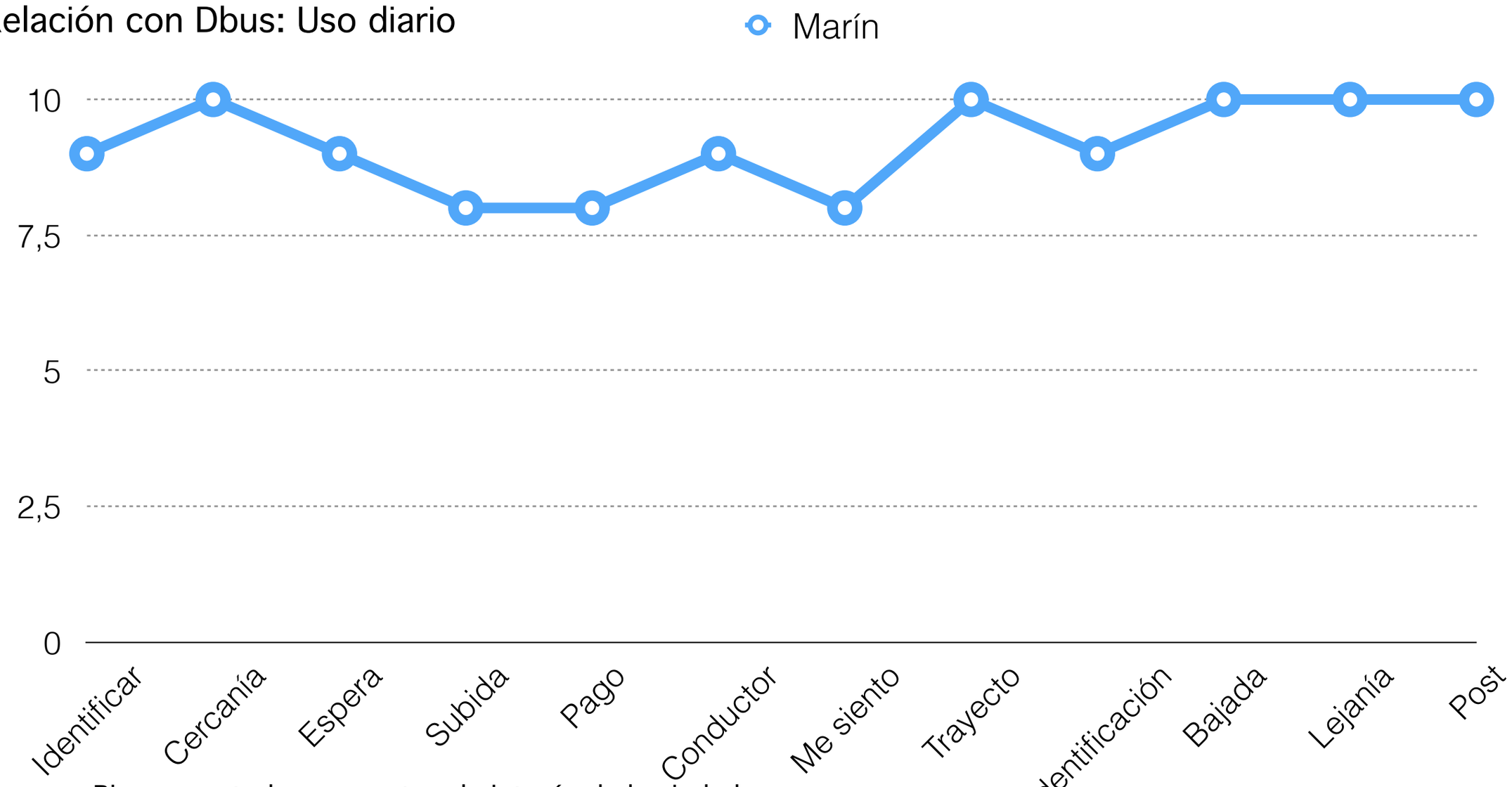
# Martín - joven -

Edad: 22 años

Sexo: Hombre

Características: Estudiante. Lo utiliza para ir a clase e ir al centro.

Relación con Dbus: Uso diario




Bien conectado con puntos de interés de la ciudad.
Está encantado con la APP
Muy buena atención al cliente

La información del servicio, tanto en las marquesinas como en Internet, le parece que está difícil de entender

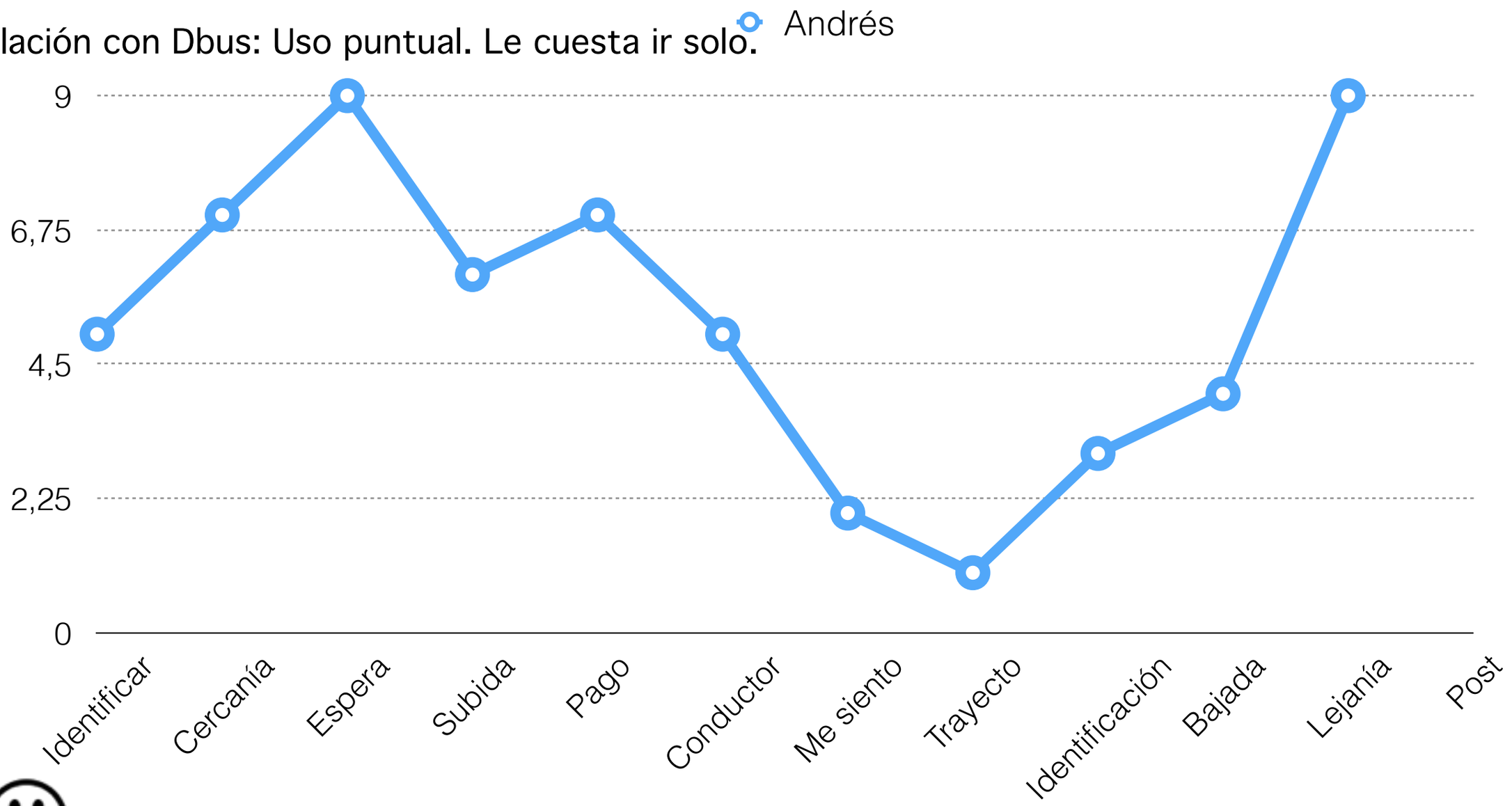
# Andrés - joven -

Edad: 31 años

Sexo: Hombre

Características: Sufre distrofia muscular, está en silla de ruedas y tiene problemas para mover los brazos.

Relación con Dbus: Uso puntual. Le cuesta ir solo.




Las conductores suelen ser más atentas. Conducir suave, y que se preocupen que está sentado y el cinturón atado.

El mal gesto de algún conductor, porque ven que se pueden atrasar en el recorrido porque nos cuesta más prepararnos.
La bajada del autobús cuando llueve es peligrosa.

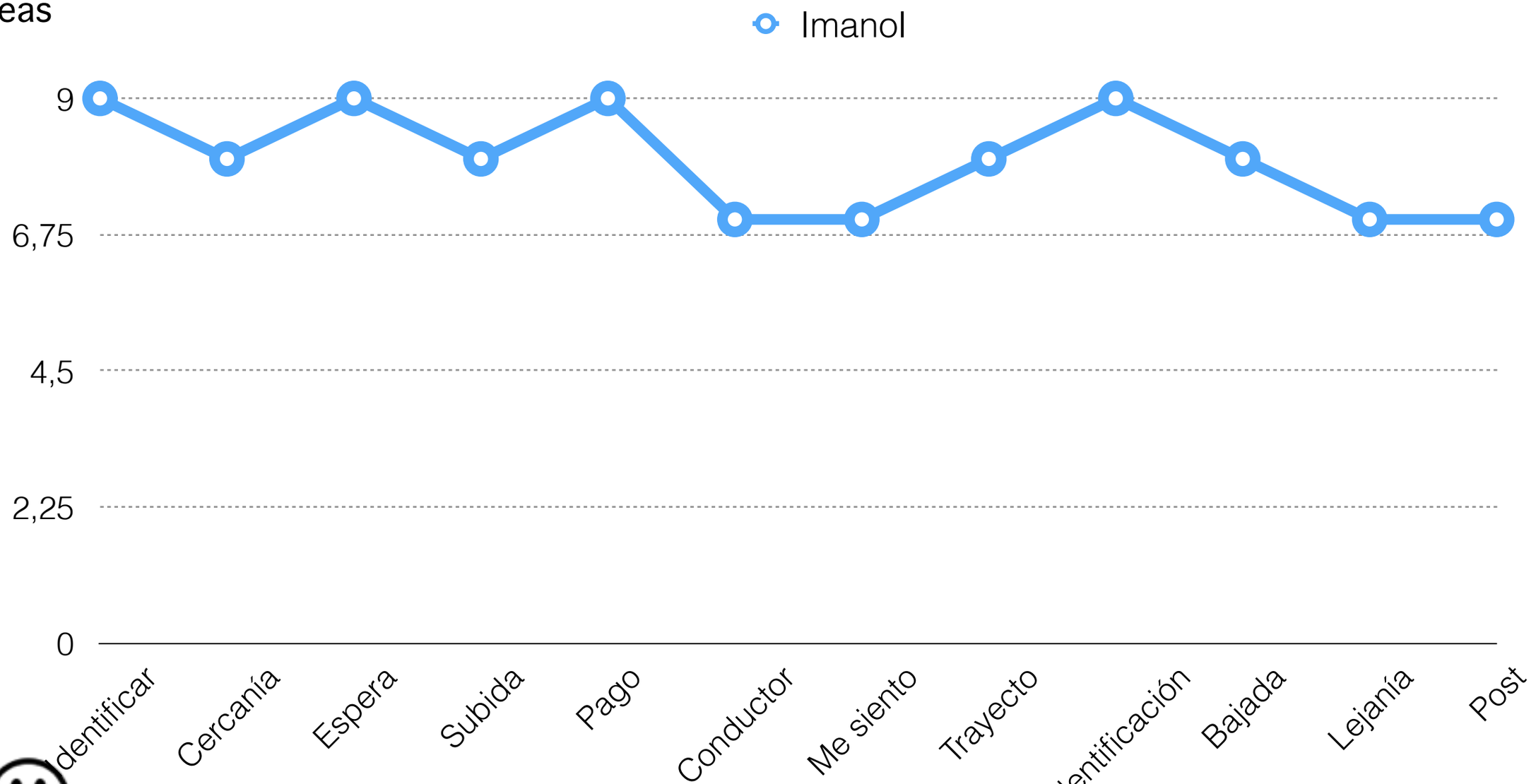
# Imano Arroyo- joven -

Edad: 26 años

Sexo: Hombre

Características: Trabajador que ha ido a estudiar a Alemania

Relación con Dbus: Utiliza la línea 13 para ir una vez a la semana a Herrera Uso puntuales de otras líneas




Autobuses limpios y conectan todo Donosti

Servicio muy bueno, pero.. ¿A qué precio?
Poco servicio nocturno entre semana para los trabajadores de la hostelería.

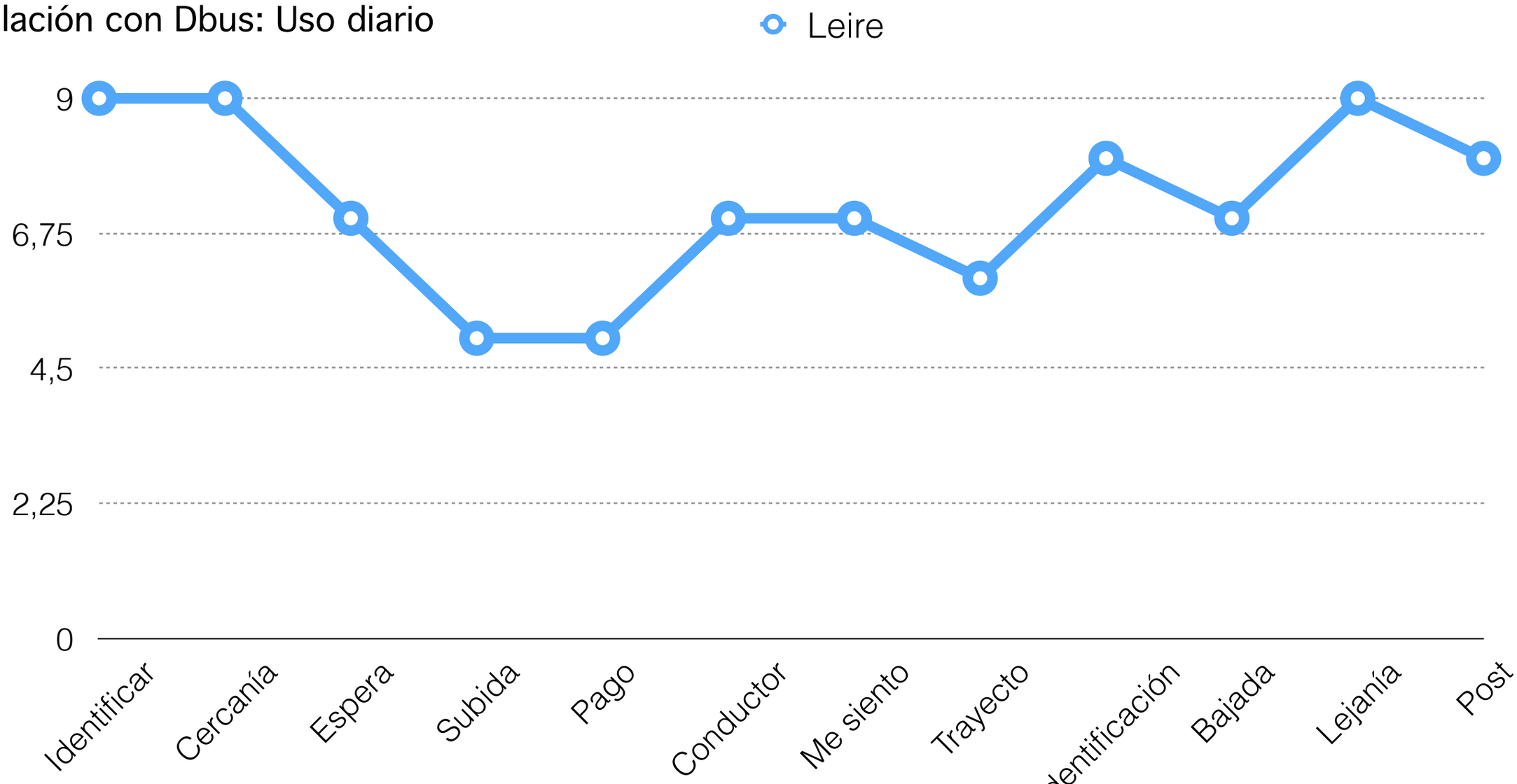
# Leire Ciriquiain - Joven-

Edad: 18 años

Sexo: Mujer

Características: Coge el autobús para bajar al centro y para ir a la UPV

Relación con Dbus: Uso diario




La puntualidad de os autobuses.
La comunicación tan buena que hace entre barrios.

Falta de buses a la noche. Terminan a las 10 y hasta las 8 de la mañana no hay más, Que el bus de Hernani tenga más servicio que los de Donosti me parece fatal.
En días puntuales que haya más buses. Siempre pasan los autobuses completos y no puedes subir.

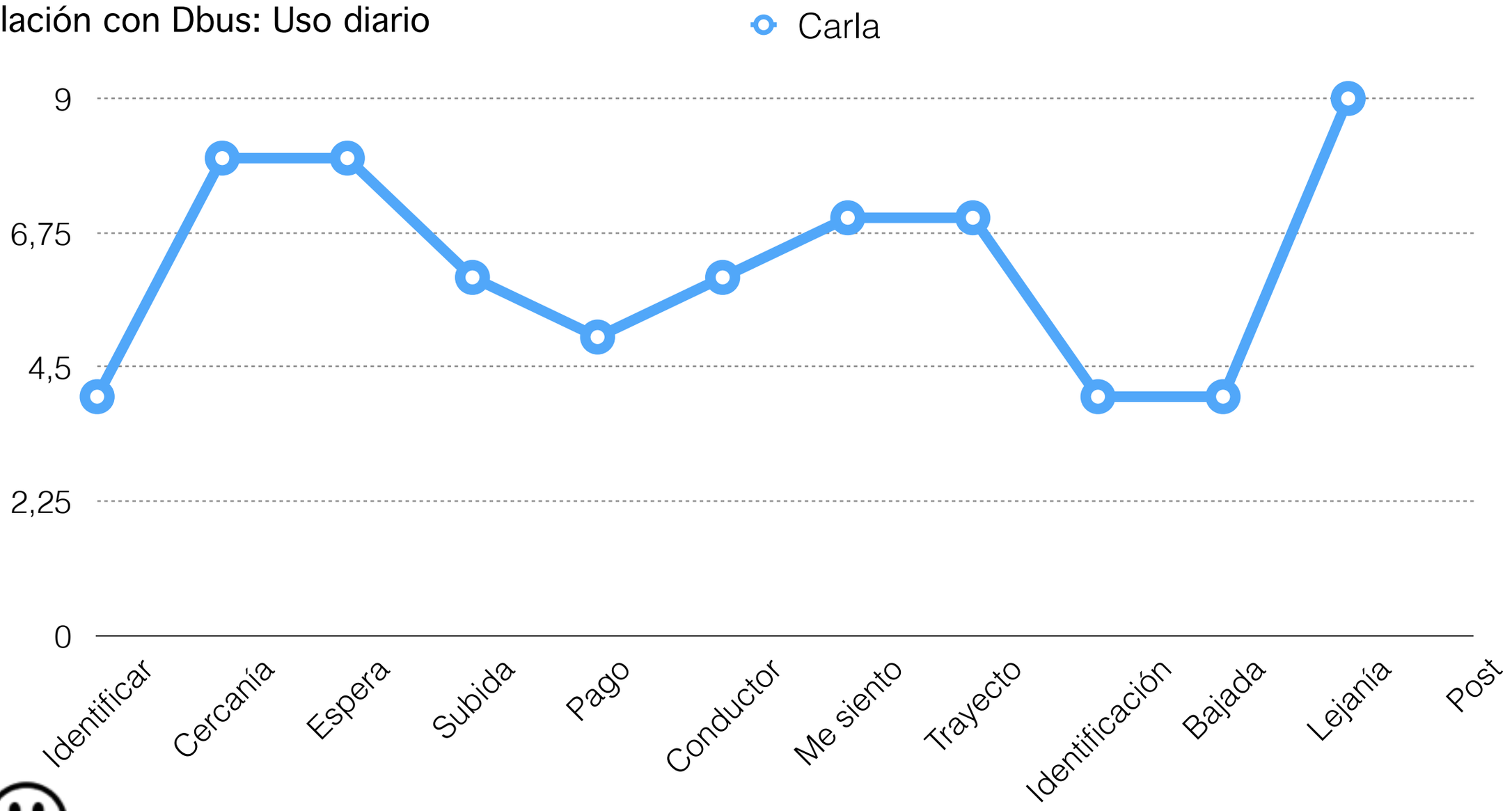
# Carla - Joven-

Edad: 18 años

Sexo: Mujer

Características: Coge el autobús para ir a la UPV

Relación con Dbus: Uso diario




La Frecuencia que tengo durante el día para coger el autobús.

El precio del Bus, sin ninguna duda.
Horarios nocturnos.

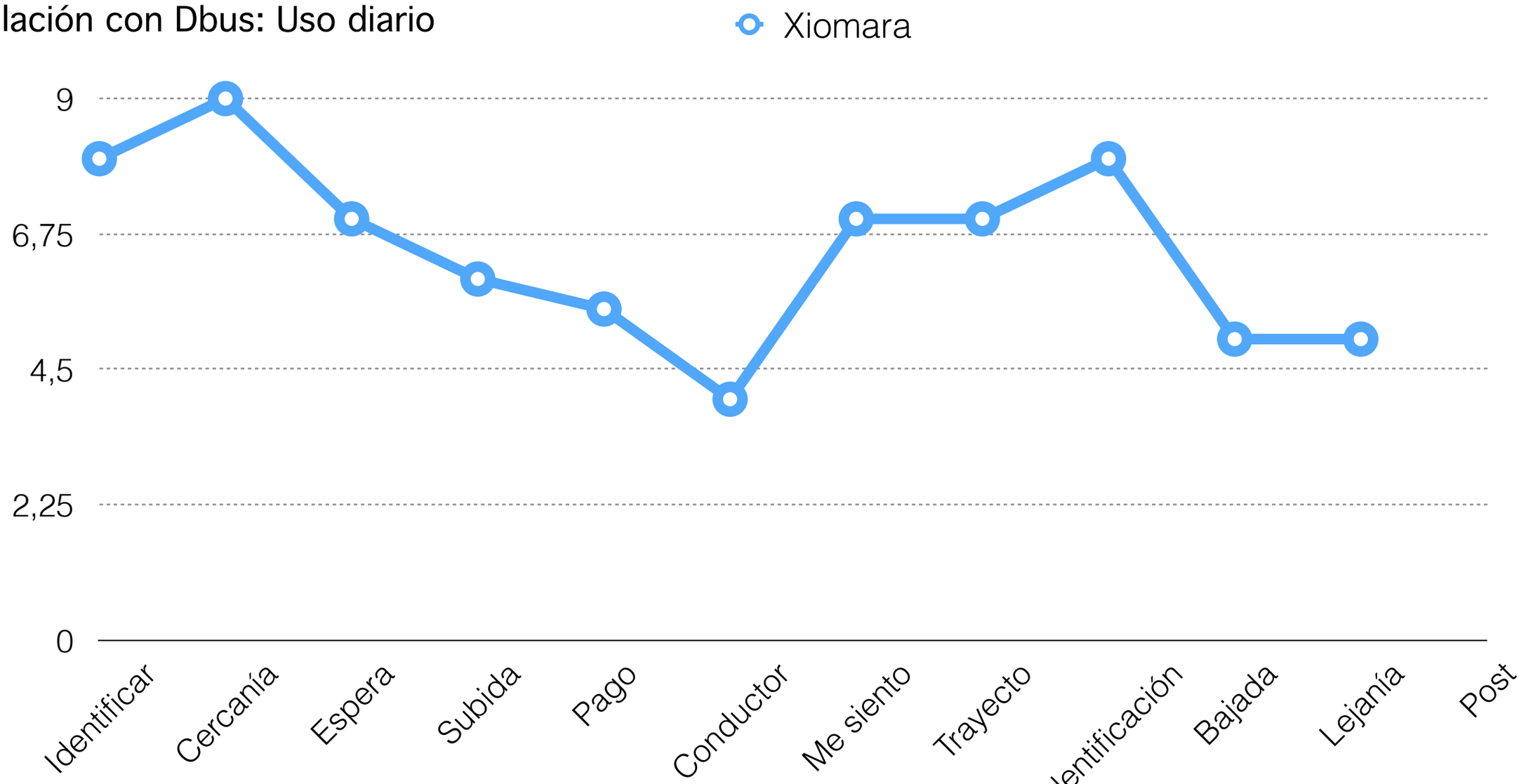
# Xiomara - Joven-

Edad: 24 años

Sexo: Mujer

Características: Coge el autobús para bajar al centro

Relación con Dbus: Uso diario




La frecuencia que tienes durante el día de todas las líneas en Dbus, tienes accesibilidad a todas las partes de Donosti en bus.
Las líenas grandes, como la 5, suelen tener los autobuses dobles.

Los servicios nocturnos, no todo el mundo tiene el privilegio de tener su casa al lado del centro, y con la afluencia de Dbus, los servicios se quedan cortos por las noches.
Los precios, cuando te das cuenta de los gastos mensuales del autobús, te quedas escandalizado, he gastado más de 50€ mes, muchos veces

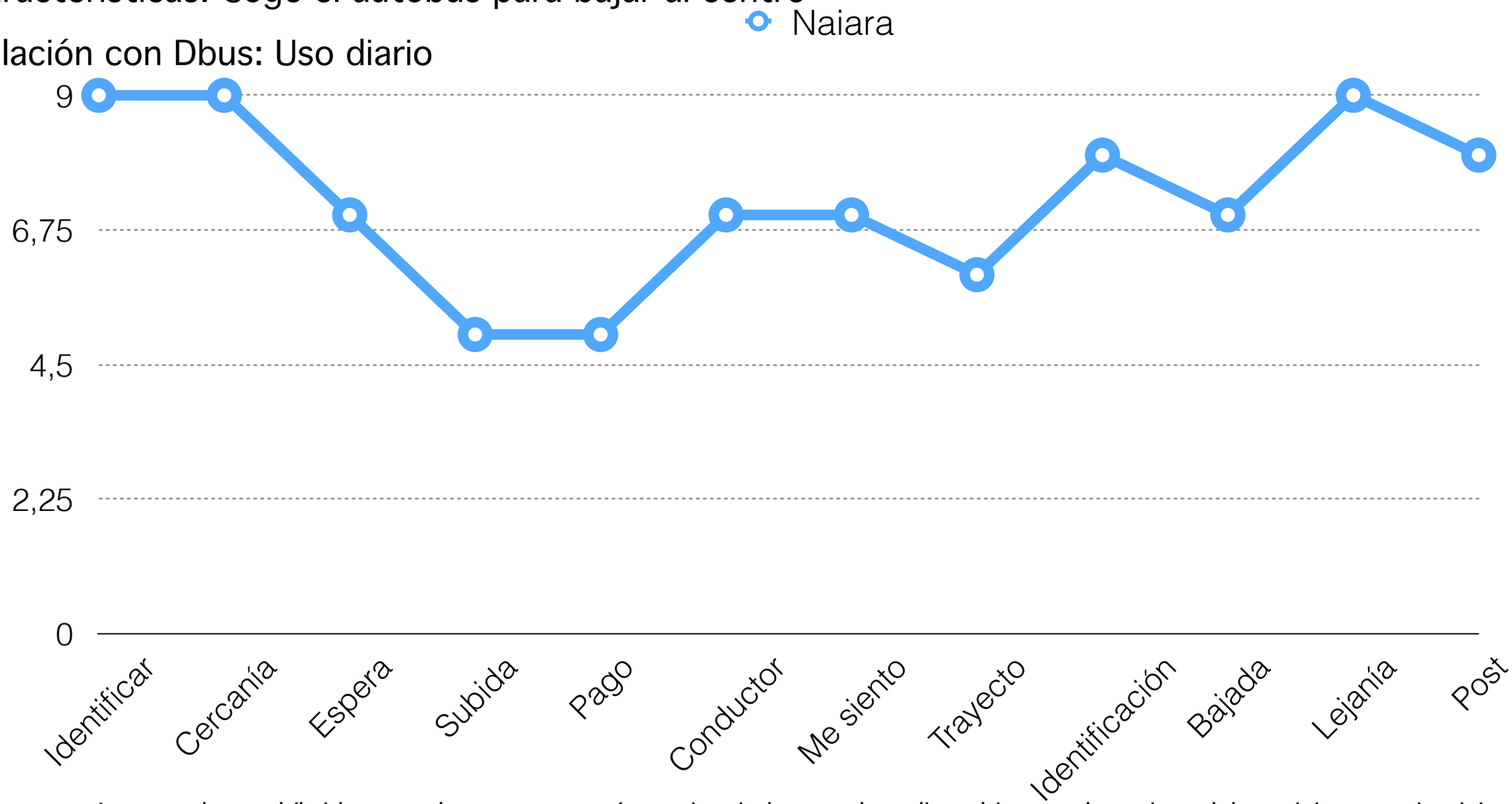
# Naiara - Joven-

Edad: 24 años

Sexo: Mujer

Características: Coge el autobús para bajar al centro

Relación con Dbus: Uso diario




Los autobuses híbridos, que la empresa esté concienciada con el medioambiente y la mejora del servicio, con ejercicios como el que estamos haciendo nosotros.
Buen servicio Web. Usa mucho tanto la web como la APP y le parece un muy buen avance.

El servicio nocturno de los autobuses. Los horarios son deficientes. Me gustaría que a partir de una hora, fueran menos seguidos los autobuses pero que duraran más a lo largo de la noche.
Que con aproximadamente 30 viajes, empiezan a hacer descuentos. Te aseguras que 30€ mínimo vas a gastar al mes, es mucho dinero.

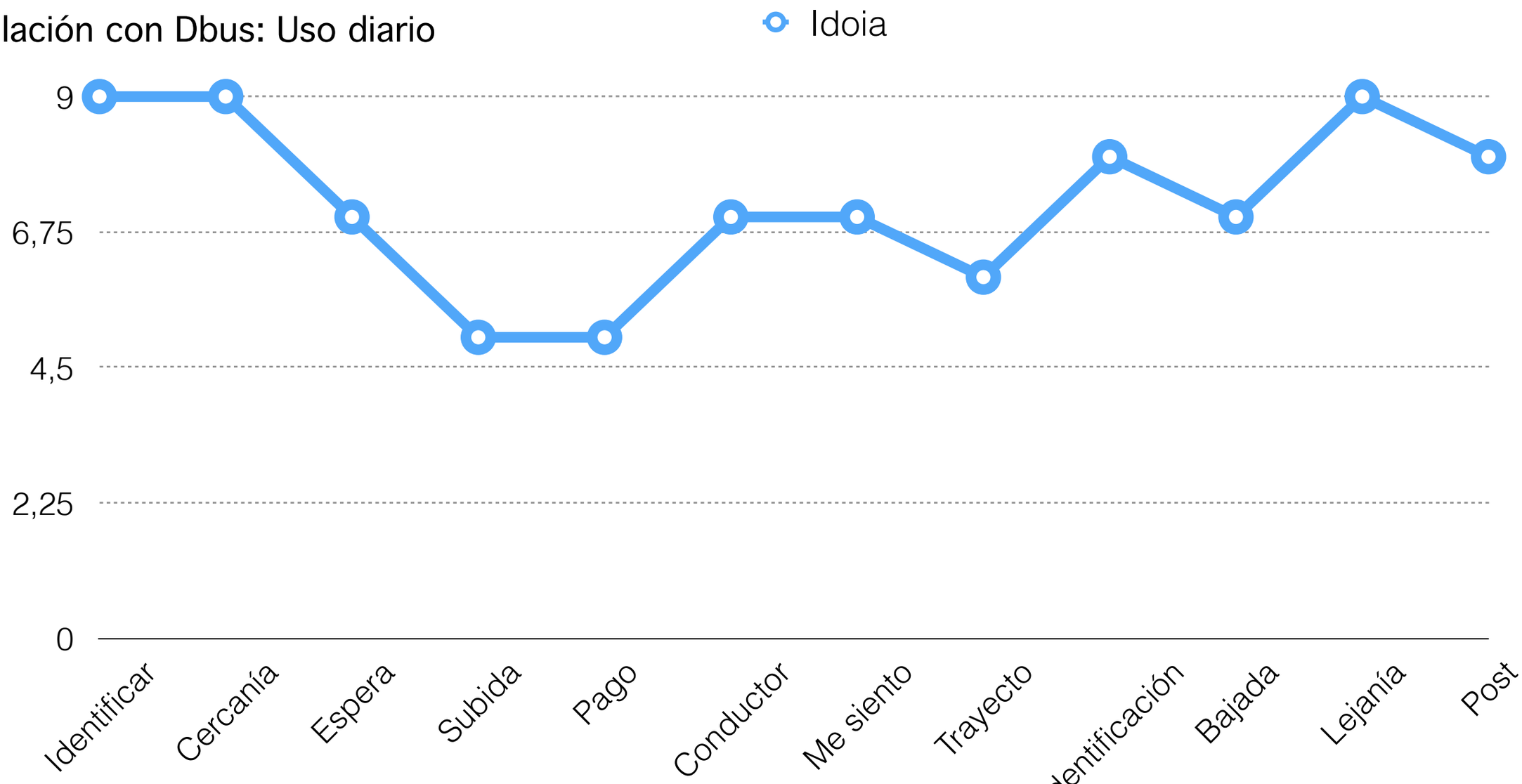
# Idoia - Joven-

Edad: 23 años

Sexo: Mujer

Características: Coge el autobús para bajar al centro y para ir a la uni

Relación con Dbus: Uso diario

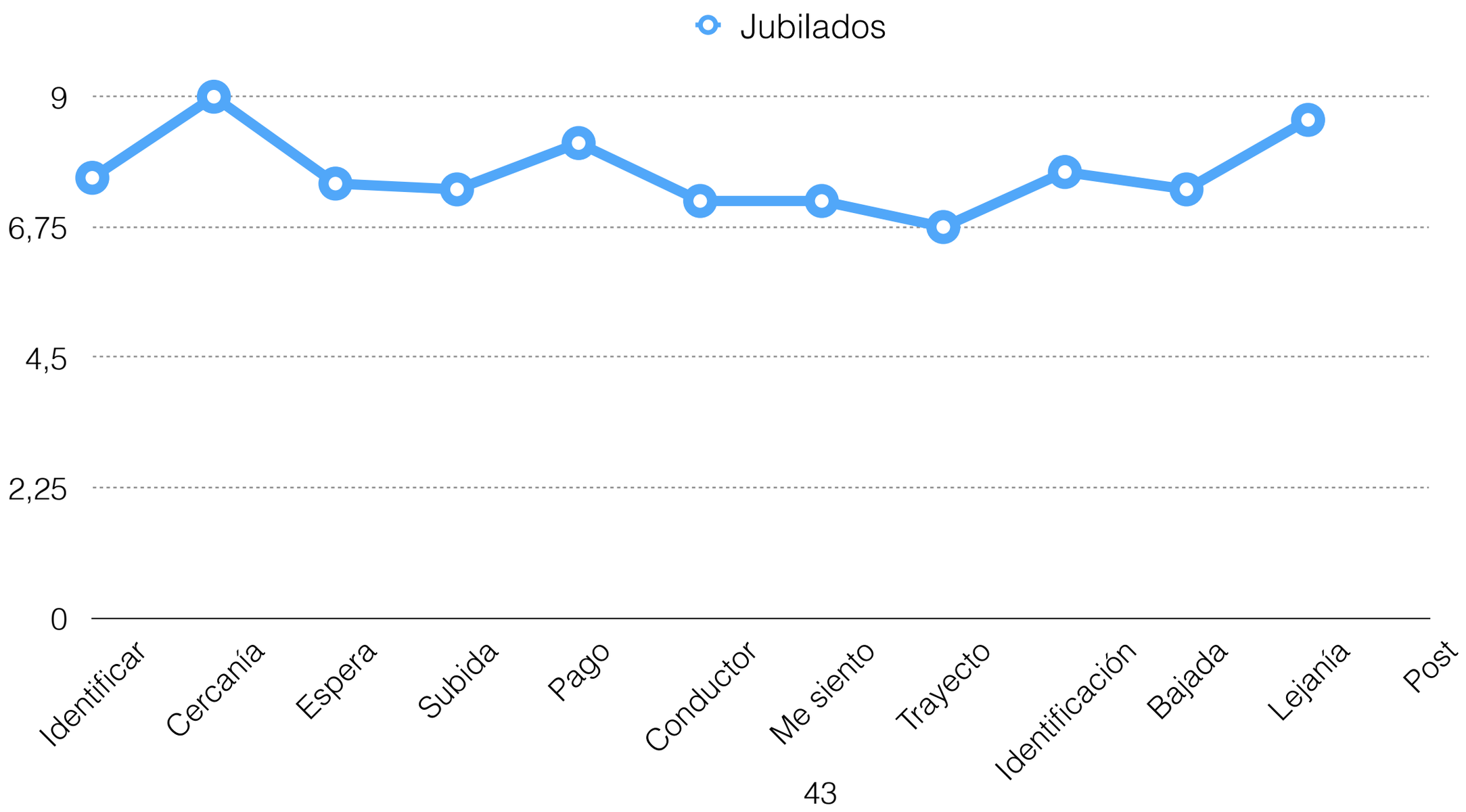



Mucha frecuencia durante el día.
La cercanía de las paradas, delante de mi casa, en el bule, donde suelo ir....

El servicio nocturno es caro. Lo mismo con o sin tarjeta.
Cuando llueve el suelo está mojado y no ponen nada para secar, y está peligroso.

# 1.2 Jubilados

Los jubilados son el grupo pore excelencia que cogen el autobús en San Sebastián, en constante crecimiento. La ciudadanía cada vez se hace más mayor, y es por eso, que es un grupo al que hay que prestar especial atención.
Son personas que suelen coger el autobús para subir a Hospitales, 28. También cogen el autobús para ir desde su barrio hasta el centro de la ciudad.



# Puntos fuertes y débiles en personas jubiladas

Todos los jubilados entrevistados están muy contentos con el servicio ofrecido por Dbus. La mayoría de sus respuestas y valoraciones han sido muy positivas en algunas ocasiones incluso añadiendo que es un servicio perfecto y que no se puede mejorar.

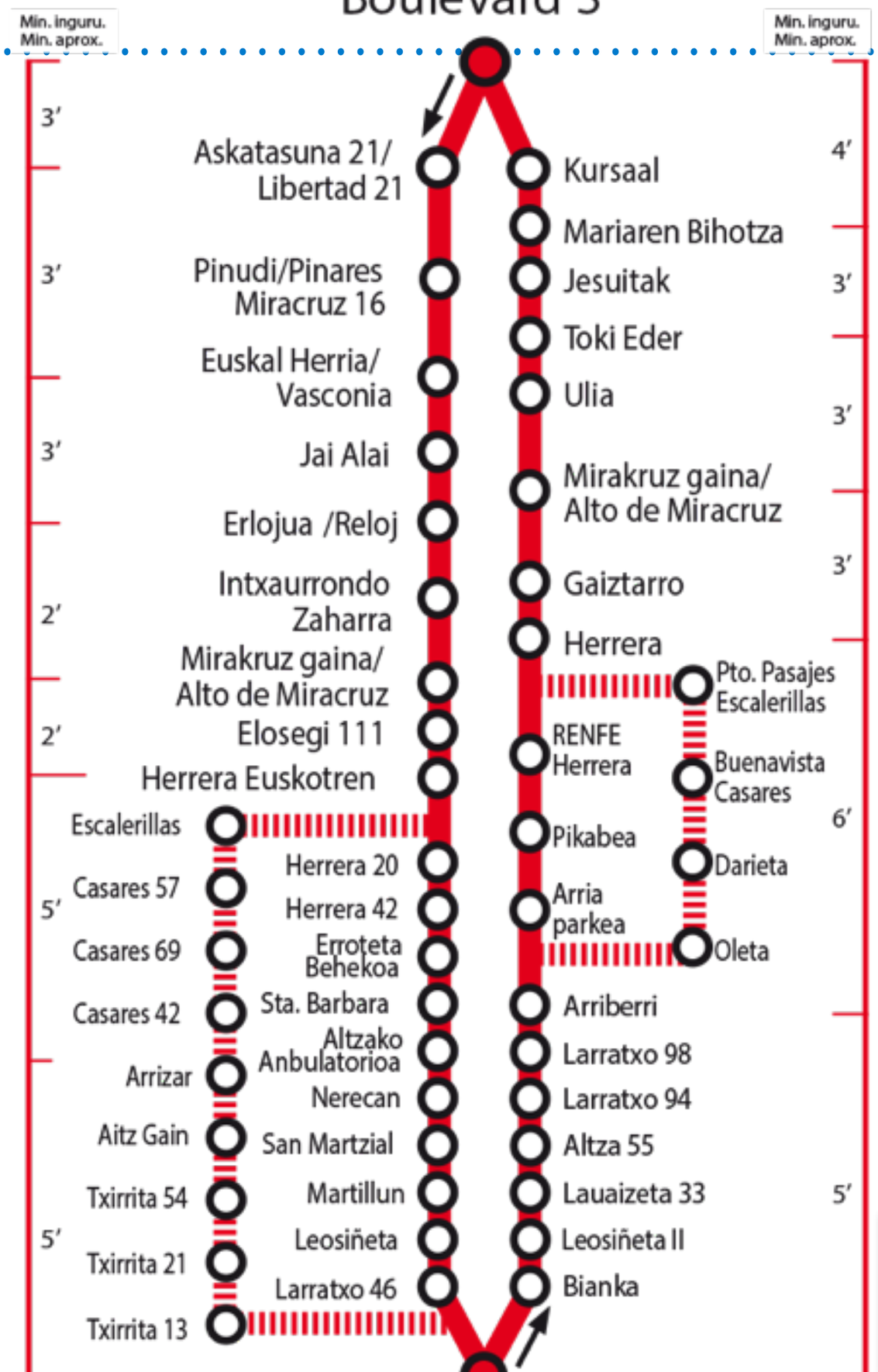
Aun así, hemos podido detectar también algunos momentos negativos en su experiencia.

# Muchas paradas y muy bien situadas ☺

Todos los jubilados entrevistados coinciden en que la cantidad de paradas que hay y su ubicación es uno de los factores más beneficiosos para ellos. Se montan en el autobús para no tener que andar, y la cantidad de paradas que hay les acerca al máximo a su destino final.

# Buena frecuencia

Los jubilados no son personas que tengan mucha prisa y en general suelen ser pacientes. La mayoría no conocen los horarios pero están tranquilos por que destacan la frecuencia con la que vienen los autobuses. Están muy contentos con este aspecto del servicio, para ellos es un servicio muy rápido y útil.



# Precio

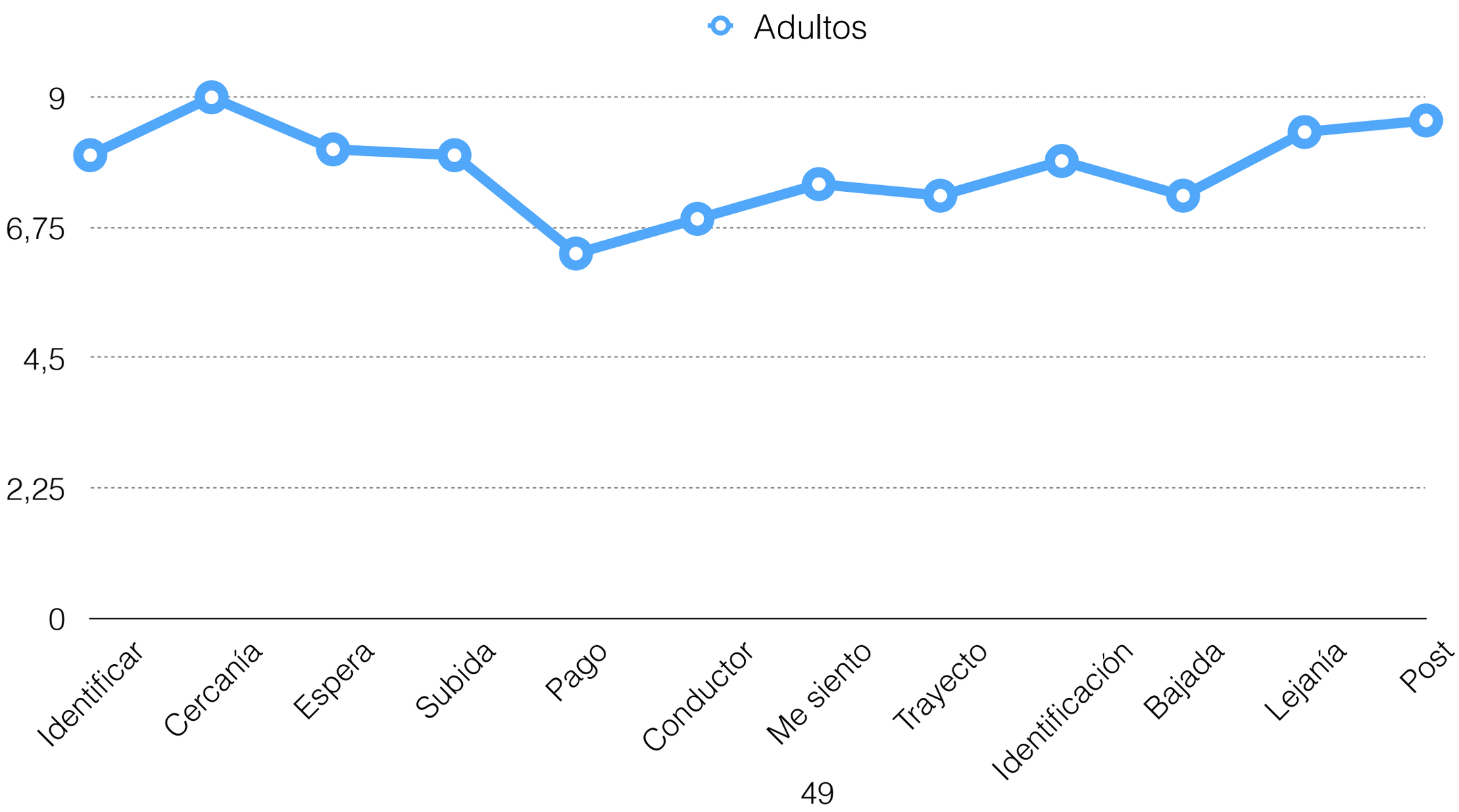
La gran mayoría de los jubilados entrevistados, no se preocupan mucho por el precio. Muchos no saben cuanto les cuesta, pero saben que tienen bonificación en recarga. Les parece un servicio muy barato.
En general, ha sido un punto positivo muy destacado, aunque en algún caso también ha sido negativo el hecho de que los jubilados con renta alta no disponen de descuentos.

# Frenazos y Acelerones / Bajada ☹

Las personas de la tercera edad son personas mas débiles y frágiles, y hemos podido escuchar y observar que los peores momentos de su experiencia en Dbus son aquellos en los que temen por su integridad física. Por ejemplo, hemos podido observar algunos sustos en los acelerones del autobús cuando estas personas todavía están de pie, cuando frenan para parar en la parada. La bajada también es un momento delicado, sobretodo cuando el autobús para lejos de la acera y el salto es mas grande. Eso pasa sobretodo en los autobuses doble.

# 1.2 Adultos

Los adultos de San Sebastián es un gran colectivo que utiliza el autobús. Hablamos de personas de entre 40 a 64 años. Generalmente lo utilizan para ir a trabajar o para atender a una responsabilidad. La gran mayoría de las veces que cogen el autobús, van con prisa, sus responsabilidades no les permiten llegar tarde. Dentro de este perfil, prácticamente todas las personas contactadas son usuarios frecuentes - diarios - del servicio Dbus, aunque, con las que hemos hablado que cogen el autobús mensualmente, han servido de mucha ayuda para encontrar algún nuevo punto de dolor.



# Puntos fuertes y débiles en personas adulta

Entre los adultos de San Sebastián, hemos recibido, en general, una muy buena respuesta sobre el servicio de Dbus.
Los adultos coinciden, en los diferentes puntos positivos, puntualidad, frecuencia y la tranquilidad que aporta viajar con Dbus diariamente. Estos factores engloban muchos de los momentos estudiados durante la experiencia, desde la espera en la parada, hasta que se baja del autobús con intención de ir a atender a las responsabilidades. Además, hablan mucho también de la cercanía de las paradas desde el punto de origen hasta el lugar de destino.

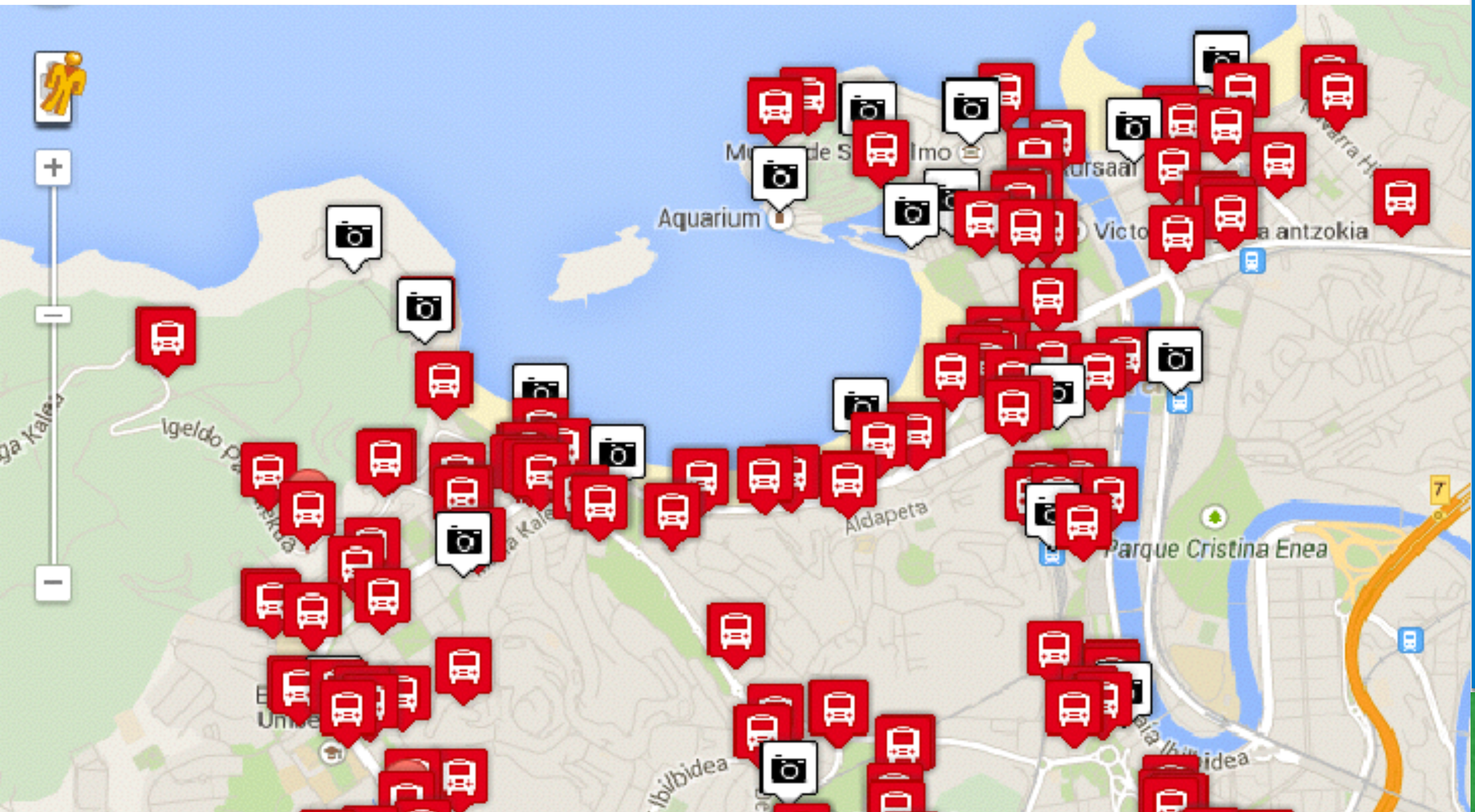
Por otra parte, en cuanto a los puntos más negativos de la experiencia, se tratan temas como las tarjetas personalizadas, al igual que el precio. Puntos los cuales, comentaremos en las siguientes páginas. Como hemos mencionado anteriormente, algunos de los puntos de dolor que hemos obtenido, han sido de alguna persona que coge el autobús de manera más esporádica.

# Puntualidad y frecuencia

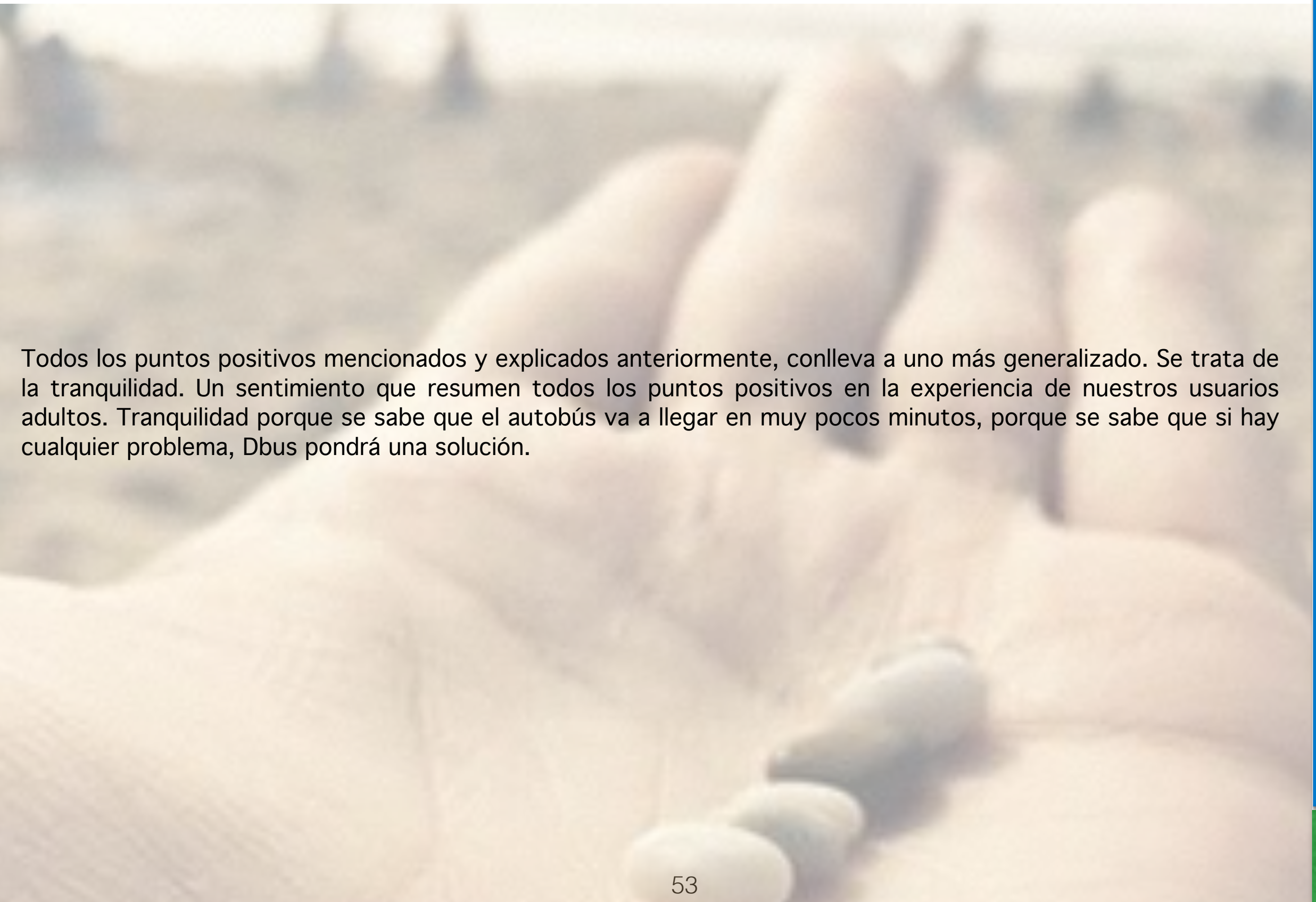
Uno de los mayores puntos a resaltar en el servicio de Dbus entre los adultos de San Sebastián es la frecuencia y la puntualidad que tienen los autobuses. En cuanto a la frecuencia, destacar que los autobuses pasan cada pocos minutos y es por eso, que para las personas que tienen responsabilidades, aporta mucha tranquilidad.
Además, debido a la frecuencia, la puntualidad es otro de los puntos a resaltar. Los autobuses pasan cada muy poco tiempo, y la espera en la parada, es muy corta.

# Cercanía de la parada ☺

Además, otro punto a resaltar entre este importante grupo, es lo cercanas que están las paradas. Generalmente, los adultos, tienen que atender a muchas responsabilidades que diariamente tienen que llevar a cabo, por lo que el hecho de que las paradas estén cercanas tanto de sus puntos de partida como los de llegada, es un punto, que les anima a coger el autobús.



# Tranquilidad



Todos los puntos positivos mencionados y explicados anteriormente, conlleva a uno más generalizado. Se trata de la tranquilidad. Un sentimiento que resumen todos los puntos positivos en la experiencia de nuestros usuarios adultos. Tranquilidad porque se sabe que el autobús va a llegar en muy pocos minutos, porque se sabe que si hay cualquier problema, Dbus pondrá una solución.

# Tarjetas personalizas MUGI ☹

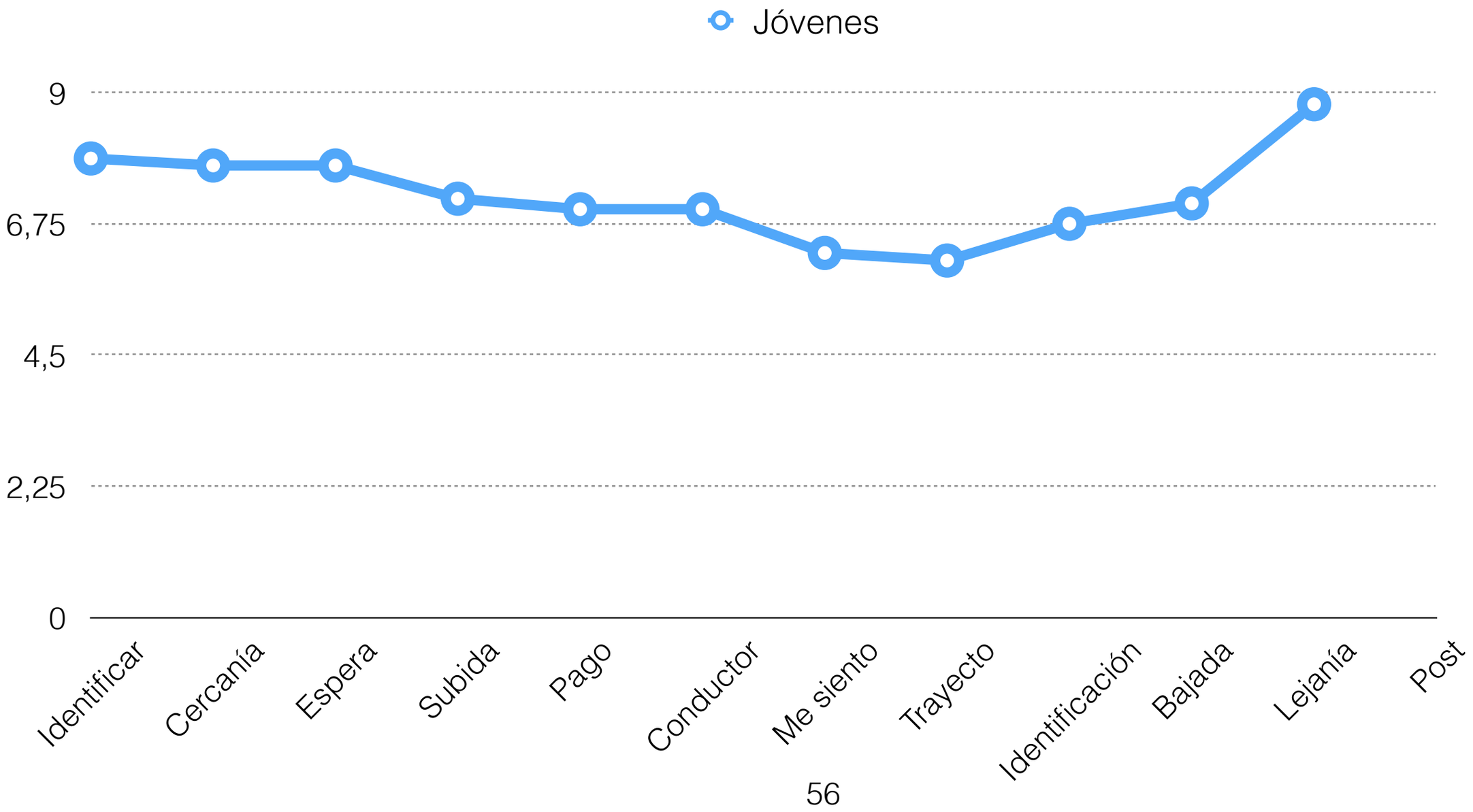
Uno de los puntos de dolor más evidentes de los adultos que cogen el autobús, son las tarjetas personalizadas MUGI. Se empiezan a tener descuentos a partir de los 20 viajes, y rebajan pocos céntimos. 50 viajes para pagar 0,17 céntimos les parecen demasiados viajes. Además, el tema de la caducidad de la tarjeta MUGI es otro punto de dolor, si no se coge el autobús de manera regular. A lo que conlleva la caducidad, es a tener que pagar un billete ordinario, que les sigue pareciendo demasiado caro.

# Pago ☹

Además de la tarjeta MUGI como punto de dolor, muy atado a ella, está el momento del pago. Hay adultos que se quejan de los precios, pues tienen que hacer muchos viajes para tener el descuento por el que pagan 17 céntimos por trayecto. Además, esos usuarios adultos que no cogen el autobús diariamente, y quieren tener la tarjeta, para no pagar 1,65 cada vez que montan en el autobús se quejan de que se les caduca, y tienen que pagar 5€.

# 1.2 Jóvenes

En este grupo hemos buscado personas entre 18 y 35 años. Estas personas usan el transporte público para ir al trabajo o a algún centro educativo por lo que la puntualidad y frecuencia es algo a lo que le dan gran importancia. Esta generación a vivido la transformación de muchos servicios alrededor y conocen perfectamente las nuevas tecnologías. Por lo general son personas cultas, con estudios y muchos de ellos han viajado por lo que pueden comparar fácilmente el servicio al recibido en alguna otra ciudad o país.



# Puntos fuertes y débiles de los jóvenes

Observando el diagrama del viaje en emociones se puede observar que los momentos más bajos coinciden con el tiempo que se pasa dentro del vehículo. Aun así es curioso porque las quejas en ningún caso han ido dirigidas a ese momento. Algunas personas si se quejaban de la falta de Wifi, cosa que si hay, o del exceso de publicidad en la televisión pero la mayoría mostraban indiferencia al trayecto. Esto se debe a que este perfil entiende el autobús como un mero transporte, que les recoge y les lleva a su destino.
Los jóvenes están muy contentos con DBUS, y es que la frecuencia de autobuses o la cobertura por toda la ciudad que ofrece cumple todas sus necesidades. Además DBUS está conectado con el mundo y entiende las nuevas tecnologías, la aplicación móvil es un gran acierto y muy útil para este perfil. Junto con esto, el sistema de pago con MUGI también es muy práctico, tanto para cargar la tarjeta como para pagar.

Aunque en el gráfico el pago no destaca sobre los demás aspectos del servicio los jóvenes tienen quejas sobre el precio. En ese punto valoramos tanto el precio como el sistema de pago y son dos aspectos con una valoración muy diferente para este perfil.
Cabe destacar en lo negativo también la falta de autobuses nocturnos entre semana o la baja frecuencia de los mismos el fin de semana.

# Aplicación Móvil

La app. de Dbus es muy útil entre los jóvenes de San Sebastián. Las personas entrevistadas que usan el autobús diariamente a las mismas horas no la usan porque ya conocen los horarios, aunque si la tienen descargada.

Los mayores usuarios son aquellos que usan diariamente el autobús pero que no tienen horarios fijos, ya sea por trabajo o por diferentes horarios de clases, estas personas van a la parada en diferentes momentos del día y coinciden en que la aplicación es muy práctica para no perder tiempo esperando en la parada.

Cabe destacar que la aplicación es muy fácil de entender y los usuarios de la misma están muy contentos en este aspecto.

# Frecuencia/Puntualidad ☺

Las personas jóvenes en general son personas atareadas y con una vida muy activa. Es por esto que le dan gran importancia a no perder tiempo esperando  al autobús.
Todos los jóvenes coinciden en que esta es una de las grandes ventajas de dbus. Un servicio con alta frecuencia de autobuses, sobre todo en las lineas que nos hemos centrado (28, 5 y 13) y que por norma general es muy puntual.
Esta puntualidad aporta seguridad en el momento de saber si llegarás o no a tiempo al trabajo o a un examen, una característica imprescindible y que DBUS cumple de maravilla.

# Cobertura ☺

Los jóvenes por norma general no tienen gran capacidad adquisitiva y no se pueden permitir tener vehículos propios. Prácticamente todos coinciden en que la cobertura de líneas para llegar a cualquier barrio de Donosti es muy buena. Esto les da la posibilidad de moverse libremente por la ciudad.

# Servicio Nocturno

El mayor descontento sobre el servicio de Dbus para los jóvenes es el servicio nocturno.

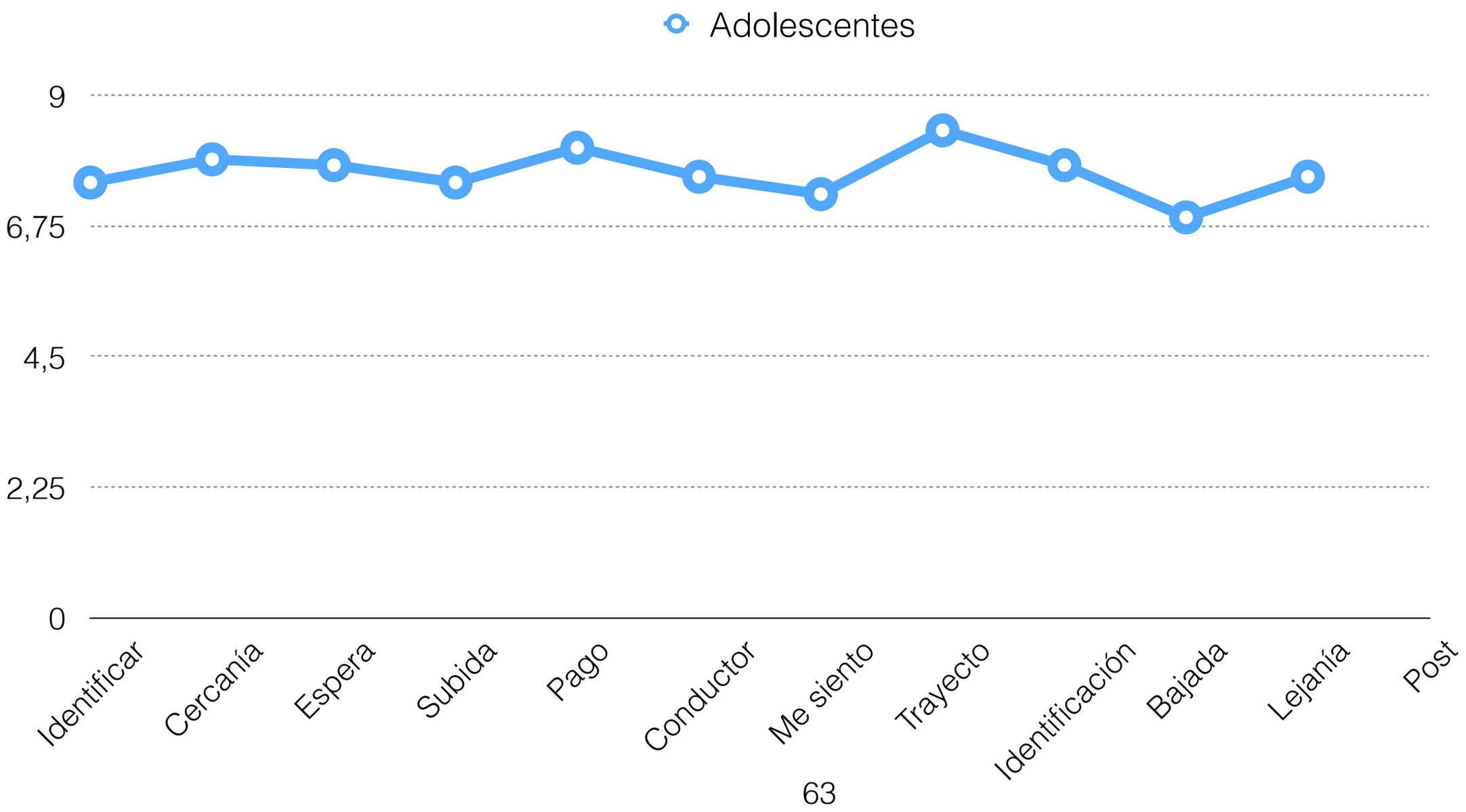
Por un lado está el precio que consideran que es muy alto (2,10€) y por el otro lado está la frecuencia o los horarios de los mismos.
Entre semana no pueden hacer uso del autobús nocturno y en San Sebastián hay muchos jóvenes que trabajan en hostelería o trabajos similares que se quedan sin opciones a la noche.  Además gran parte de los jóvenes coinciden en que echan de menos un servicio nocturno los jueves, ya sea por el “Pintxo-Pote” o por las fiestas universitarias.

# Sistema de Pago ☹

Primero de todo cabe destacar que los jóvenes de Donostia no tienen muy claro de quien es la responsabilidad de fijar los precios y sistema de pago de Dbus. Dudan entre si lo hace Dbus, el ayuntamiento, la diputación...
Las quejas van directas al precio. No se entiende que jubilados tengan un descuento mucho mayor que los jóvenes teniendo una pensión todos los meses mientras la mayoría de los jóvenes estudia y no tiene ingresos fijos. Esta opinión es compartida con algunos adultos (son los que financian a los jóvenes).
También cabe destacar que los jóvenes están muy contentos con la tarjeta Mugi, tanto por la comodidad de uso como por la facilidad para recargarla

# 1.2 Adolescentes

Adolescentes hemos considerado a las personas entre 14 y 17 años.  Para poder validar toda la información adquirida en las observaciones, organizamos una sesión en grupo para analizar el servicio de DBUS con el equipo Juvenil de  hockey hierba “Pasaiako Trintxer.”
Estas personas usan el autobús diariamente para ir a la ikastola/instituto y a diferencia de los niños lo cogen a solas o con amigos. Son personas muy activas en redes sociales y usan diferentes aplicaciones móviles.



# Puntos fuertes y débiles de adolescentes

Los adolescentes dan gran importancia a la eficiencia de un servicio, tanto en puntualidad como en la cantidad de líneas para conectar la ciudad.  En este sentido la mayoría de ellos destacan la eficiencia del servicio y su puntualidad, así como la gran cobertura que les ofrece.
Todos los entrevistados usan la tarjeta Mugi y están contentos con ella. Los precios usando Mugi no les preocupa puesto que los padres son los que les financian los viajes. Las quejas en cuanto a precio las tienen para cuando se les olvida la tarjeta y tienen que abonar 1,65€.
También cabe destacar el gran uso de la App entre los adolescentes de Donostia, casi todos conocen su existencia y el 50% la usa habitualmente.
En los factores a mejorar de DBUS, entendiendo que los adolescentes están muy contentos con su servicio escuchamos cosas como  la conexión wiffi, la TV, problemas para meter la bici, la aceleración cuando van con mochilas de deporte o los nombres de las paradas.

# Puntualidad y Eficiencia ☺

Los adolescentes son personas muy activas que cuanto menos tiempo pasen esperando a un autobús o en el trayecto más tiempo tendrán para el resto de actividades que hacen día a día.
En este aspecto están muy satisfechos con el servicio de DBUS, sobre todo por la eficiencia del servicio y lo poco que hay que esperar para coger un autobús.
A esto se le suma la aplicación móvil que les permite saber cuando va a venir el autobús y ahorrar todavía más tiempo.

# Pago ☹

Los adolescentes no tienen ingresos propios, el autobús es financiado por sus padres. Por lo general sus padres les dan un dinero para cargar la Mugi o incluso se la cargan, luego aparte les dan un dinero para gastos personales. Por esto hay dos conclusiones claras del pago para los adolescentes.

El pago con Mugi es muy cómodo y lo perciben como algo barato aunque claramente no son conscientes del precio porque ese dinero no sale de su bolsillo.

Cuando se les queda la Mugi sin saldo, o se les olvida tienen un gran punto de dolor. Tienen que abonar 1.65€ de su propio dinero, ese dinero que viene de la paga de los padres y que por norma general no lo van a recuperar. Creen que por un lado 1,65€ es un precio muy elevado para un adolescente, sobre todo comparando con los descuentos que otras personas pueden tener, y por el otro lado el sistema no es suficientemente claro para que el usuario sepa cuando se queda sin saldo en la Mugi. También junto con esto, alguno comenta que en Euskotren permite quedarse con saldo negativo pero igualmente pagar con la Mugi.

# Bajada del autobús ☹

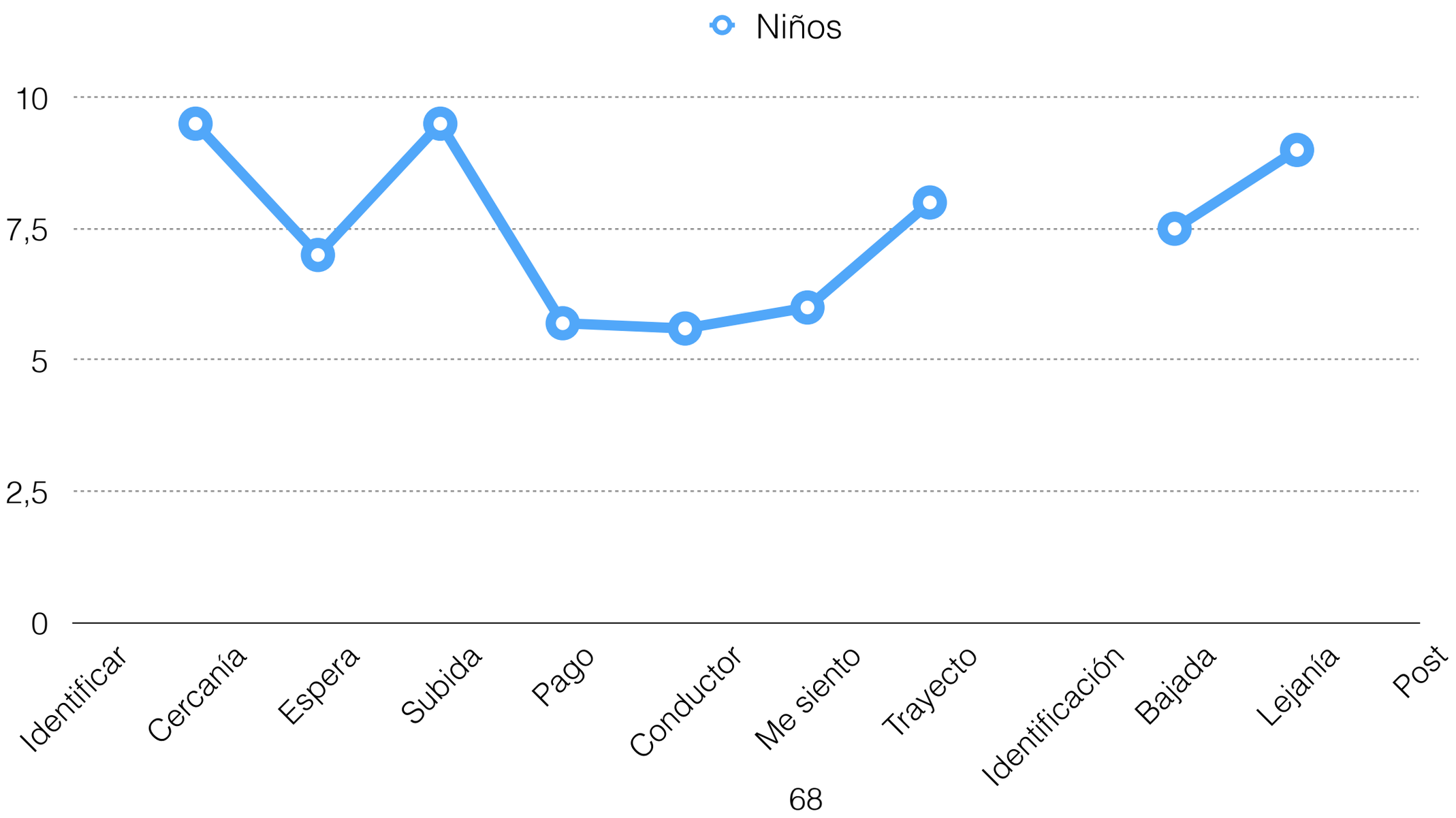
El mayor problema o el más repetido en los adolescentes lo encontramos en relación con la bajada del autobús, pero más concretamente en la identificación de la parada.

Por norma general todos los ciudadanos usamos unas líneas habitualmente, y en estos casos no hay ningún problema. Los adolescentes encuentran problemas, o se sienten más incómodos cuando tienen que ir a un lugar no tan conocido en una línea que desconocen. El problema aquí se centra en el desconocimiento de las calles de Donostia y por lo tanto la sensación de confusión que experimentan al intentar identificar la parada correcta en la que bajarse.

Algunos adolescentes se quejan de que los nombres de las paradas son muy difíciles o que no saben donde están. Las personas con más experiencia pueden interpretar sin problema el mapa que se emite en la Televisión del autobús antes de cada parada. Además estas personas conocen los nombres de las calles de Donostia y pueden ubicarse mucho mejor. Los adolescentes no conocen los nombres de las calles y que las paradas tuviesen el nombre del lugar al que se dirigen les ayudaría.

# 1.2 Niños

Los usuarios analizados en este perfil son niños de entre 8 y 12 años, que ya se montan en el autobús y empiezan a tener sus primeras experiencias yendo solos. Hemos creído interesante investigar sus hábitos de uso y saber sus opiniones.



# Puntos fuertes y débiles de los niños

El servicio que ofrece DBUS, es un servicio muy útil para los niños ya que es fácil de usar y seguro. Es muy práctico para ellos y para sus padres que les enseñan a utilizarlo desde pequeños.

Aun así, no es la parte del día que mejor se lo pasan y se encuentran con aspectos no tan agradables como el aburrimiento y la incomodidad. A continuación se explicaran los detalles mas destacados.

# Tarjeta Mugi ☺

Hemos podido comprobar que la gran mayoría de los niños observados y entrevistados tienen su propia tarjeta Mugi y la utilizan sin ningún problema. La tarjeta es fácil de usar para ellos, es una buena manera para que no tengan que utilizar dinero en efectivo y que los padres estén mas tranquilos.

# Rápido y Práctico

El servicio de DBUS es práctico e intuitivo para los niños. Desde bien jóvenes cogen el autobús con sus padres y para cuando cumplen 10 años ya empiezan a utilizarlo sin acompañantes. Destacan la rapidez y la frecuencia de los autobuses, que es algo importante para ellos cuando van solos.

# Olor ☹

Muchos niños al ser preguntados por su experiencia en el autobús, destacaban el mal olor que hay dentro del vehículo. Estos usuarios tienen los sentido a flor de piel, y el olor del autobús les desagrada.

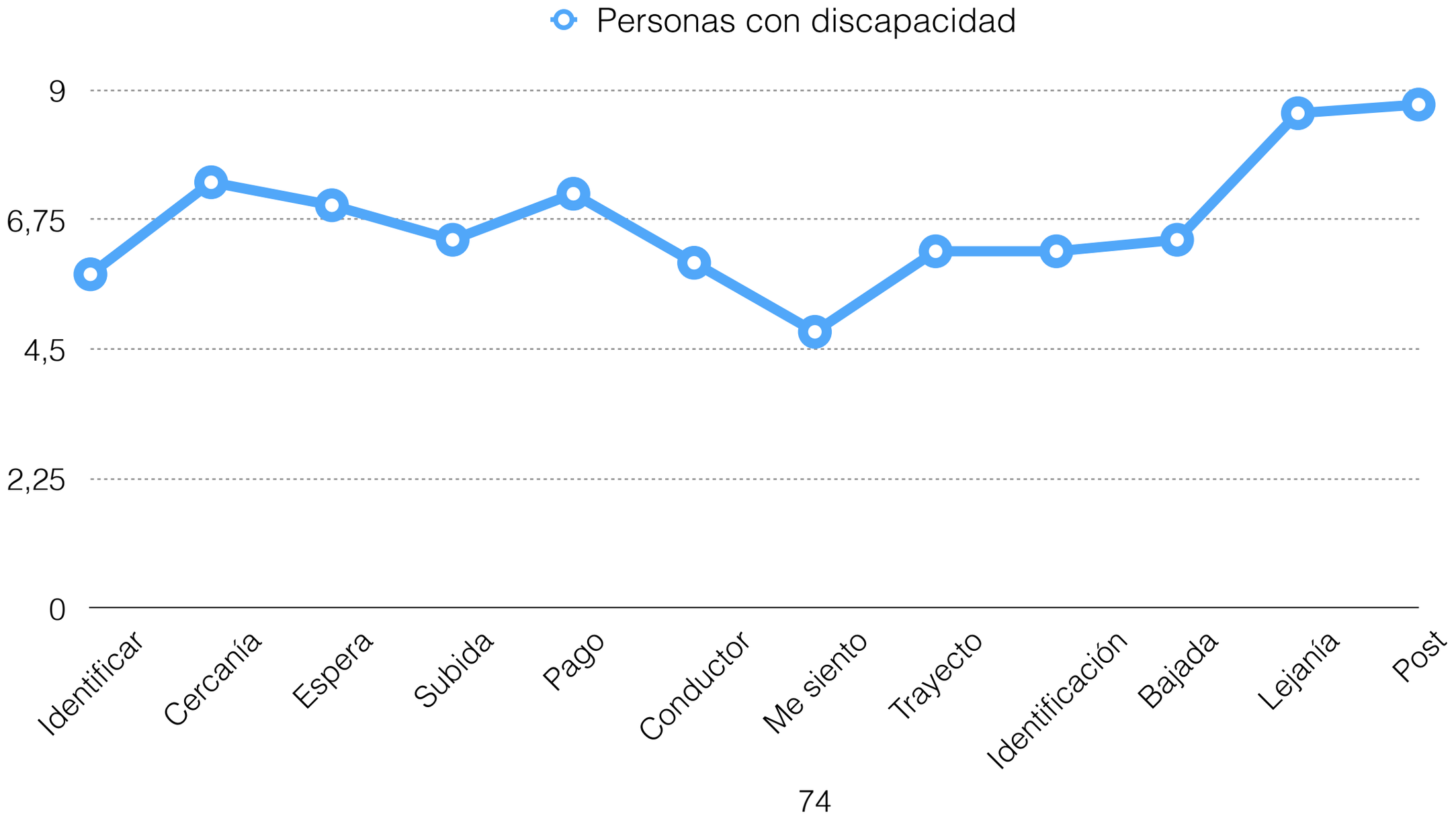
# Aburrimiento

Un punto negativo que han señalado los niños es la falta de entretenimiento en el autobús. Estos usuarios no suelen tener móvil propio y se aburren en el autobús. Ven falta de entretenimiento para niños en la tele por ejemplo.

# 1.2 Personas con discapacidad

En general, las personas con discapacidad están muy contentas con el servicio que ofrece DBUS, ya que pueden utilizarlo diariamente y pueden trasladarse de un lado al otro de la ciudad sin ningún problema. Están orgullosos del transporte adaptado de su ciudad y se dan cuenta de la suerte que tienen cada vez que viajan.

Por otro lado, aunque estén contentos con el servicio que les ofrece DBUS siguen encontrando problemas cada vez que viajan. A continuación, explicaremos cuales son los puntos fuertes y puntos débiles de DBUS desde la perspectiva de este perfil.



# Puntos fuertes y débiles en personas con discapacidad

En general, las personas con discapacidad están muy contentas con el servicio que ofrece DBUS, ya que pueden utilizarlo diariamente y pueden trasladarse de un lado al otro de la ciudad sin ningún problema. Están orgullosos del transporte adaptado de su ciudad y se dan cuenta de la suerte que tienen cada vez que viajan.

# Adaptado y práctico

Estos usuarios esta contentos con la adaptabilidad de los autobuses a sus discapacidades y lo práctico que es en su día a día. Creen que tienen un recorrido amplio y pueden acceder a cualquier punto de la ciudad. Saben del esfuerzo de DBUS por adaptar su flota y les han tomado en cuenta a la hora de diseñar los autobuses.

# Subidas y bajadas ☹

La rampa de acceso al autobús a veces no funciona como debería y cuesta mucho tiempo sacarla correctamente. En algunos casos no llega a funcionar y tienen que esperar al próximo autobús. Algunos creen que la rampa manual es mas práctica que la eléctrica.

Hay ciertas paradas en las que la acera está en una altura especialmente baja comparada con el autobús. Es necesario que el autobús se incline para hacer la bajada menos peligrosa. Esto a veces no ocurre.

# Cinturón ☹

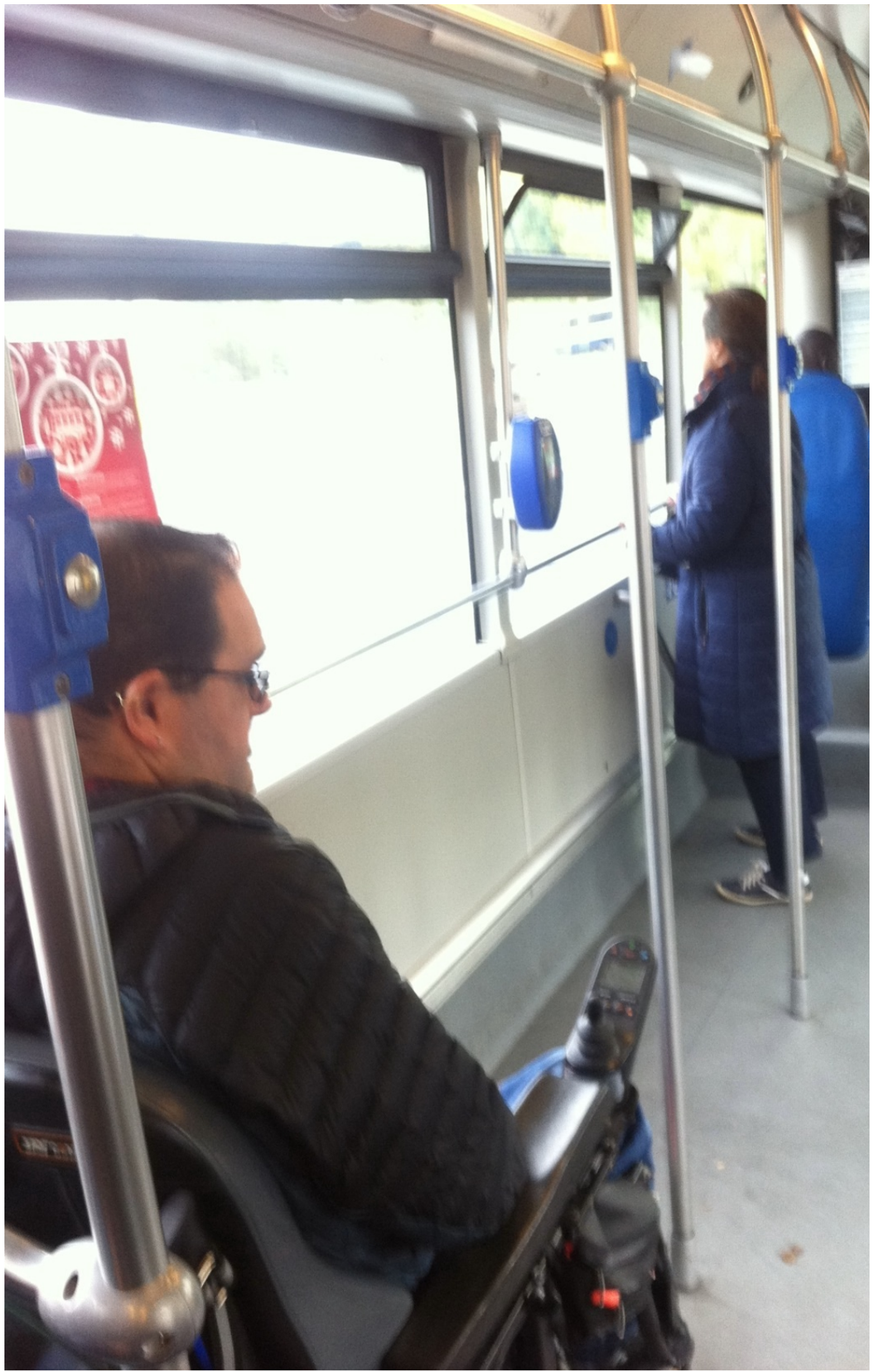
El cinturón para agarrar las sillas esta muy abajo, por lo que la mayoría de personas con discapacidad que sufren también movilidad reducida en las manos y no pueden ponérselo ellos mismos. Además, piensan que es muy incomodo y no transmite seguridad

# Acceso a la marquesina ☹

Algunas marquesinas son inaccesible para las personas que van en silla. Hay arboles o algún otro obstáculo que no permite su entrada. En ocasiones, eso también impide que vean el marcador de tiempo.

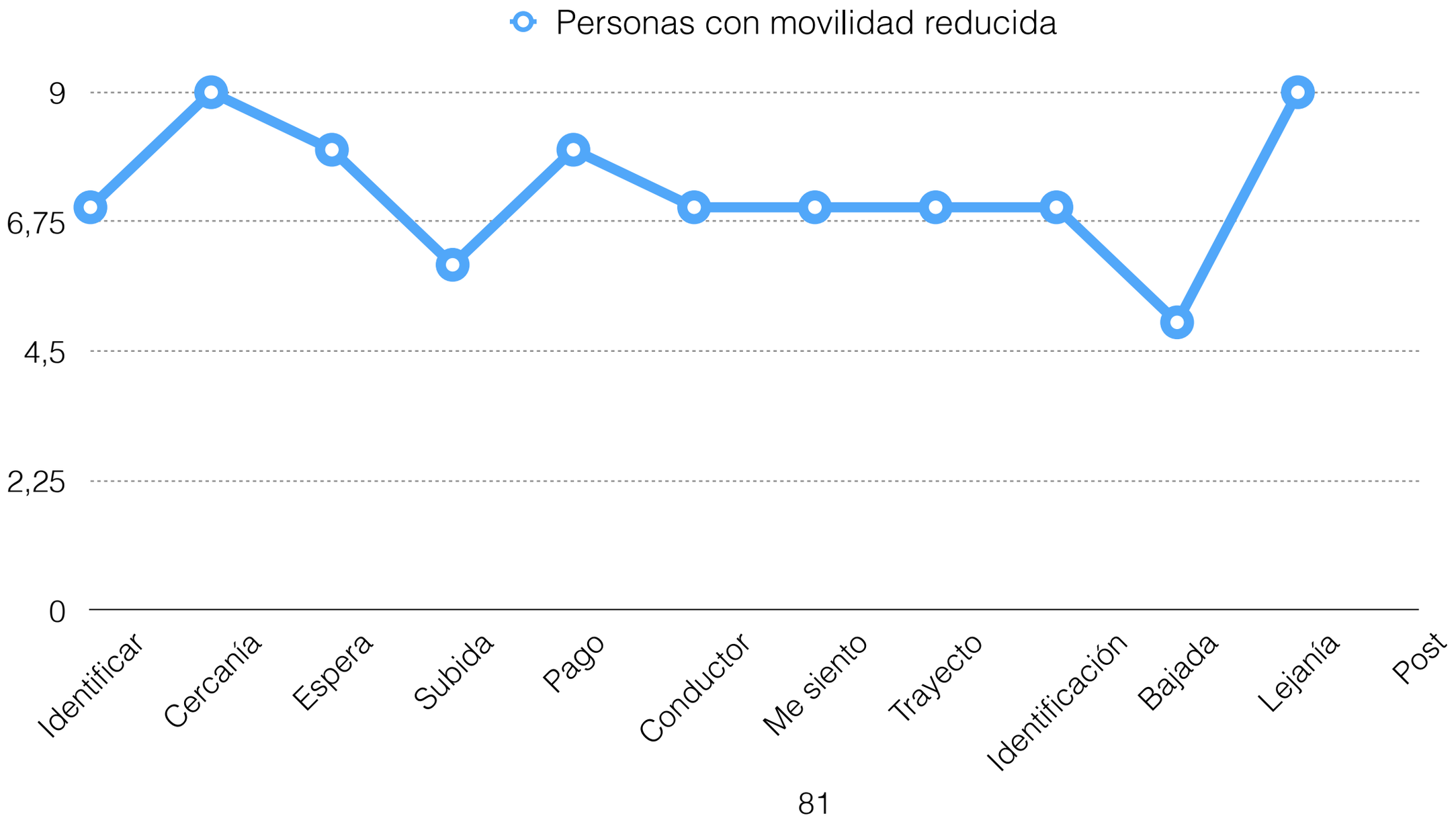
# Barras que entorpecen ☹

En algunos autobuses hay una o dos barras en el área de maniobra de las sillas y entorpecen la maniobra e incluso les impide acceder al monitor de pago. Además este está demasiado arriba para algunas personas con movilidad reducida en brazos y piernas. En muchas ocasiones tienen que pedir ayuda a otros pasajeros para poder pagar.



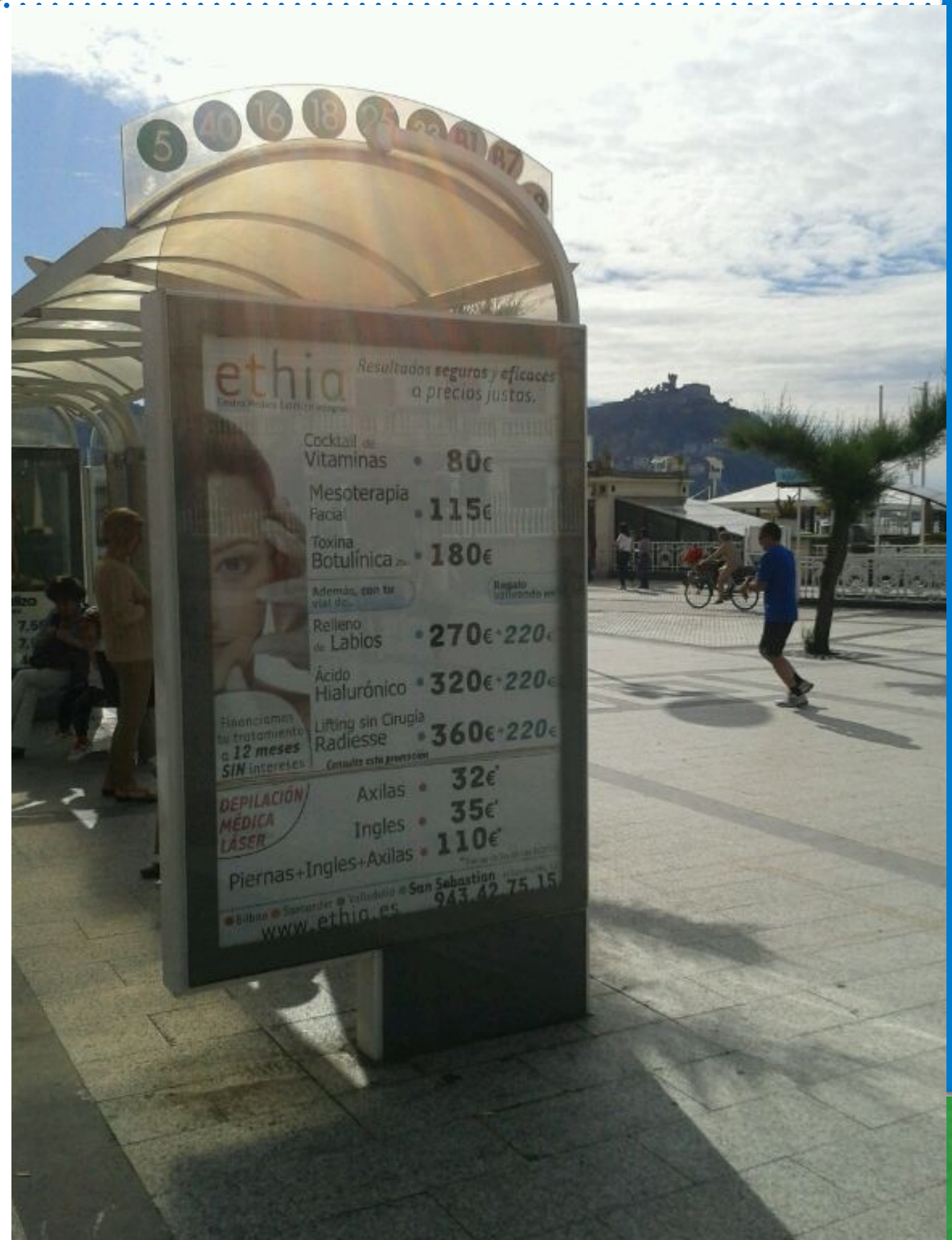
# 1.3.1 Personas con movilidad reducida

En San Sebastián hay un alto porcentaje de población mayor y con movilidad reducida. Es por eso que hemos querido analizar este otro perfil para ponerlos todos juntos y poder entender mejor como viven estas personas el servicio.
Pero en este grupo no solo analizamos personas mayores sino que hemos estudiado a personas de todas las edades que no están en plenas condiciones físicas y tienen una movilidad reducida, ya sea por sobrepeso, lesiones o cualquier otro problema.



# Paradas y coberturas

Para las personas con movilidad reducida también es muy importante la multitud de paradas y su cercanía a su destino final ya que para ellos siempre ese un esfuerzo extra el tener que desplazarse. En este aspecto estas personas están muy contentas y destacan la cobertura del servicio a cualquier barrio.



# Escalón de acceso en los asiento ☹

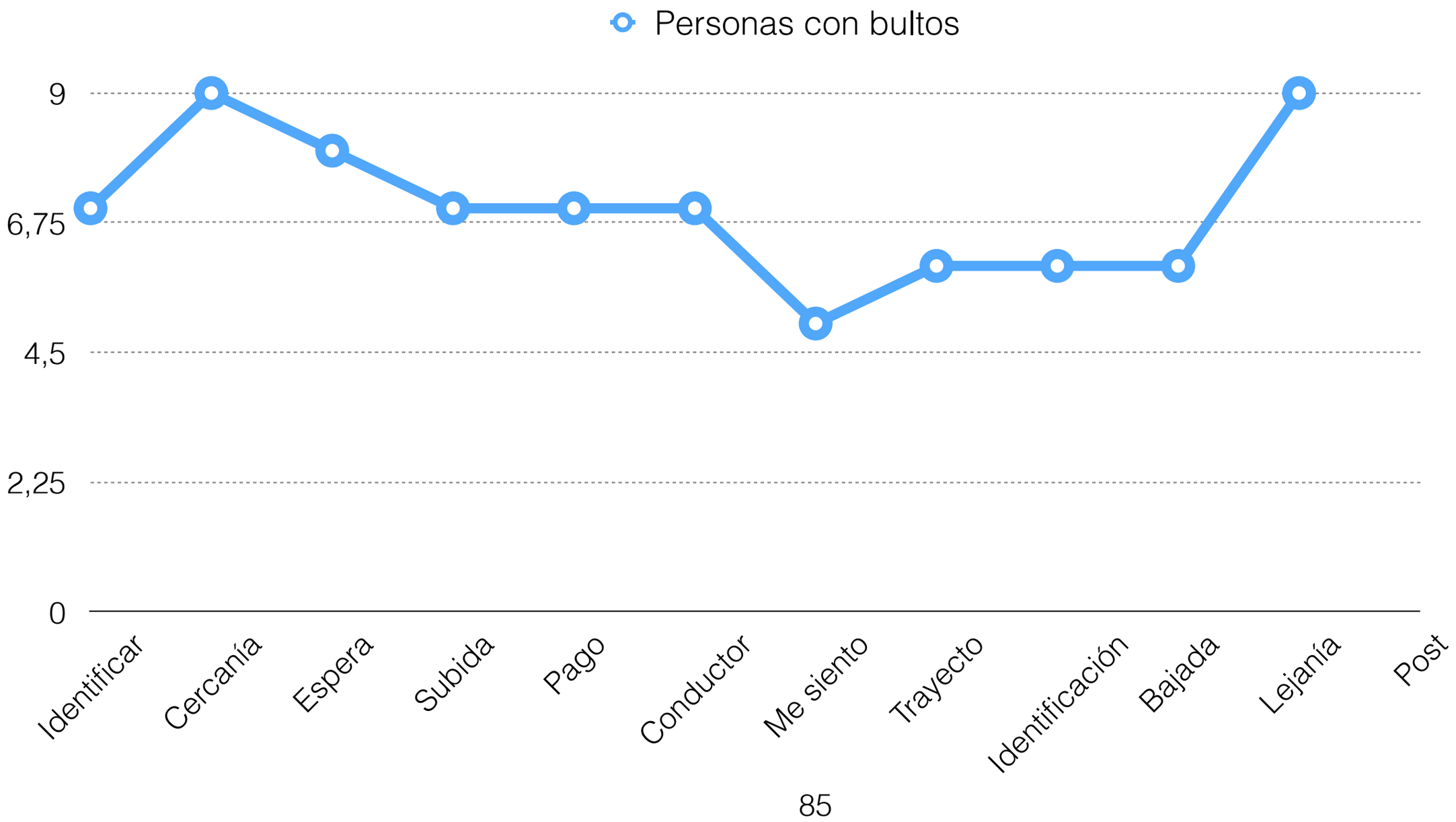
En Donostia hay mucha gente que en algún momento pueda sufrir de movilidad reducida. Estas personas sienten que los asientos reservados y adaptados para ellos no son suficientes y cuando están ocupados encuentran problemas.
Para sentarse en algunas sillas hay que subir un escalón. No es un escalón muy grande, pero hemos podido comprobar, que dificulta mucho el momento de sentarse a estas personas.

# Subida y Bajada ☹

Las personas con movilidad reducida, encuentran problemas a la hora de subir y bajar del autobús. Tienen problemas con los acelerones del autobús cuando estas personas todavía están de pie, o cuando frenan para parar en la parada. La bajada es mas delicada, sobretodo cuando el autobús para lejos de la acera y el salto es mas grande.

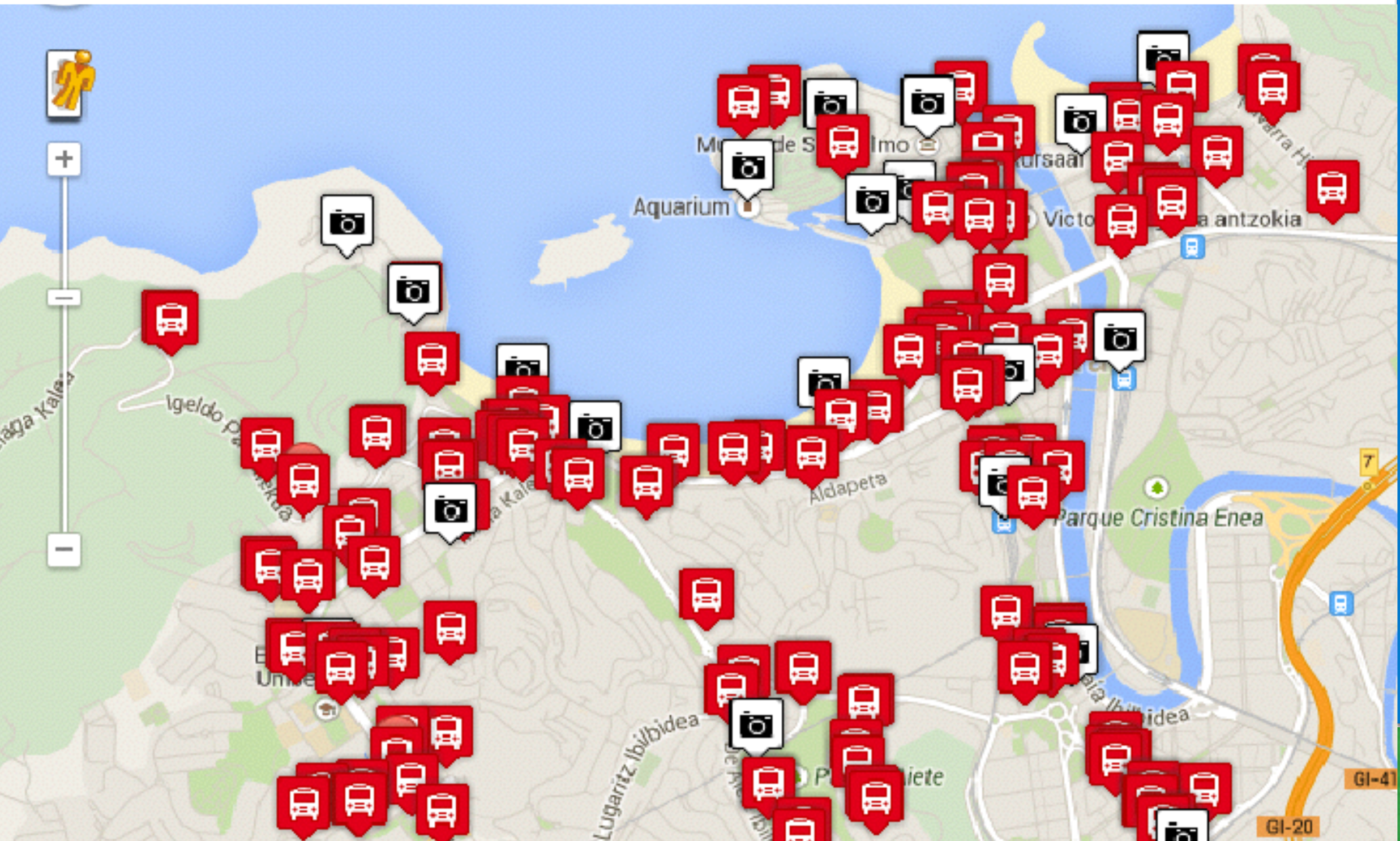
# 1.3.2 Personas con bultos

Otro perfil que hemos identificado en nuestro estudio, son personas que cogen el autobús con mochilas, bolsas de la compra, maletas, instrumentos de música... Hemos creído interesante observar cual es la experiencia de estos usuarios y intentar entender los puntos fuertes y débiles de DBUS para estas personas.



# Cobertura y número de paradas

Cuando una persona lleva bultos siempre evita tener que hacer largos trayectos a pie. Ya sea una persona que va a clases de guitarra, a hacer la compra o a la estación del Norte.
Siendo la cobertura y el número de paradas un punto fuerte de DBUS para todo tipo de personas, aquí toma si cabe más importancia.



# No hay timbres cerca de los asientos

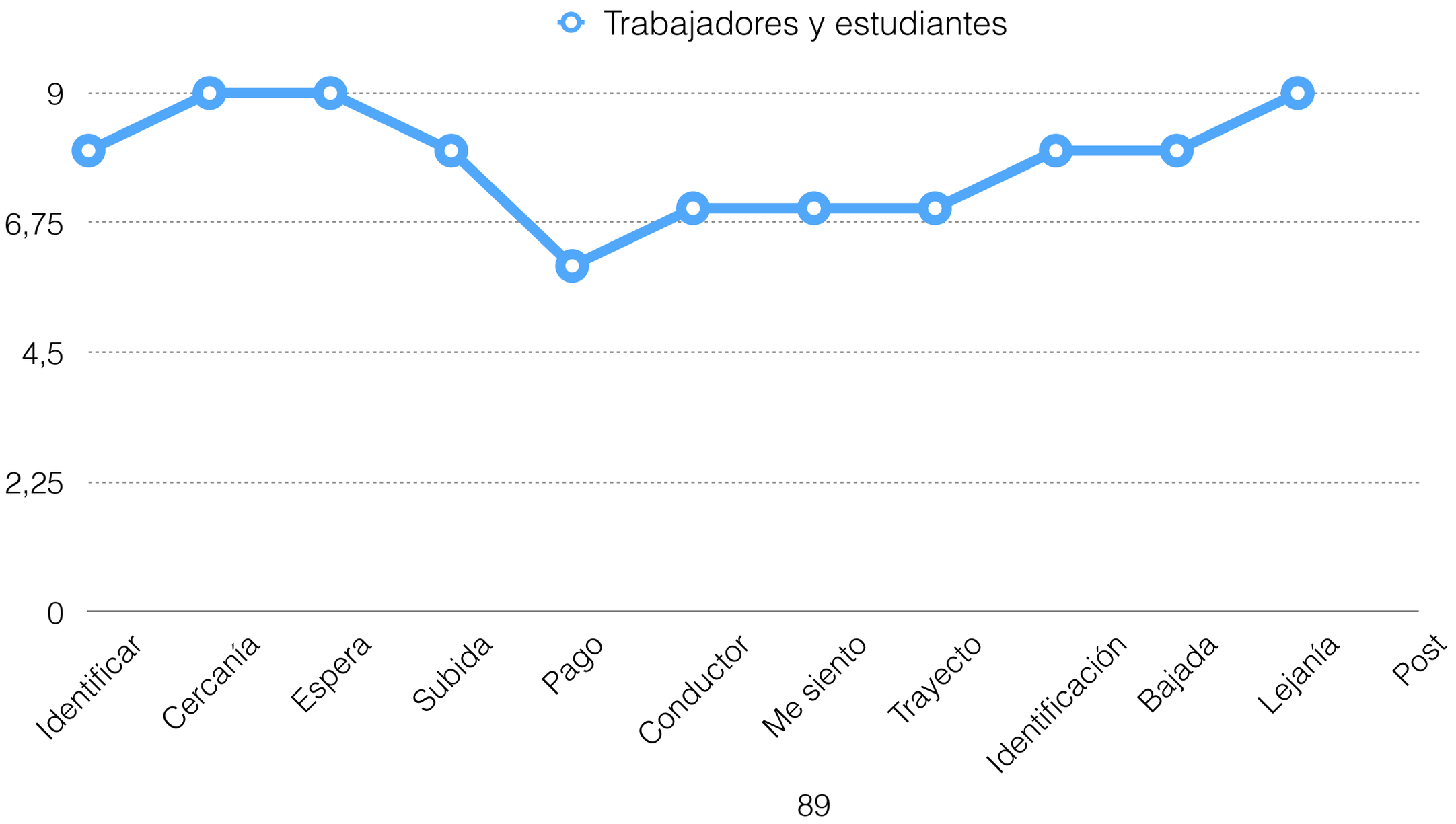
Las personas que van con bolsas o cualquier otro accesorio, echan de menos un timbre cerca de donde están sentados, ya que el hecho de levantarse para tener que darle al botón puede ser un movimiento muy incomodo incluso peligroso. Por ejemplo, las personas que van con bolsas de la compra, tienen las manos ocupadas y el hecho de levantarse cuando el autobús no está completamente parado puede hacerles perder el equilibrio con facilidad.

# Poco espacios en los asientos ☹

Las personas que viajan con algún tipo de accesorio, echan de menos más espacio en los asientos, ya que en la mayoría de ellos(no en todos) no hay nada de espacio para dejar sus cosas. Es por eso que la mayoría de estas personas suelen ir de pie obstaculizando parte del pasillo.
Sin embargo Los asientos de adelante y los de cerca del acordeón en los autobuses articulados sí tienen espacio.

# 1.3.3 Trabajadores y Estudiantes

Hemos creído importante señalar también las diferentes anotaciones de usuarios que utilizan el servicio de DBUS diariamente para ir a trabajar o estudiar.
Estas personas al utilizar el servicio tan a menudo nos pueden aportar información muy importante y entendemos que tienen que ser muy exigentes por la responsabilidad que conlleva el llegar tarde al trabajo o a clase.



# Confianza

Las personas que cogen el autobús diariamente para ir a cumplir sus responsabilidades necesitan un servicio puntual, regular y tener la confianza de que el servicio no les va a fallar. Todas las personas entrevistadas que tienen esa necesidad estaban muy contentas en este aspecto, y confían en DBUS para llegar puntuales a cumplir sus responsabilidades.

# Ubicación de paradas y condiciones

Este perfil destaca que la ubicación de las paradas de destino es muy buena ya que están muy cerca de puntos de concentración laborales y zonas de estudio.

Además, algunas personas han destacado la buena conexión con otros servicios de transporte (tren, metro, y otros autobuses).

# Falta de bono mensual ☹

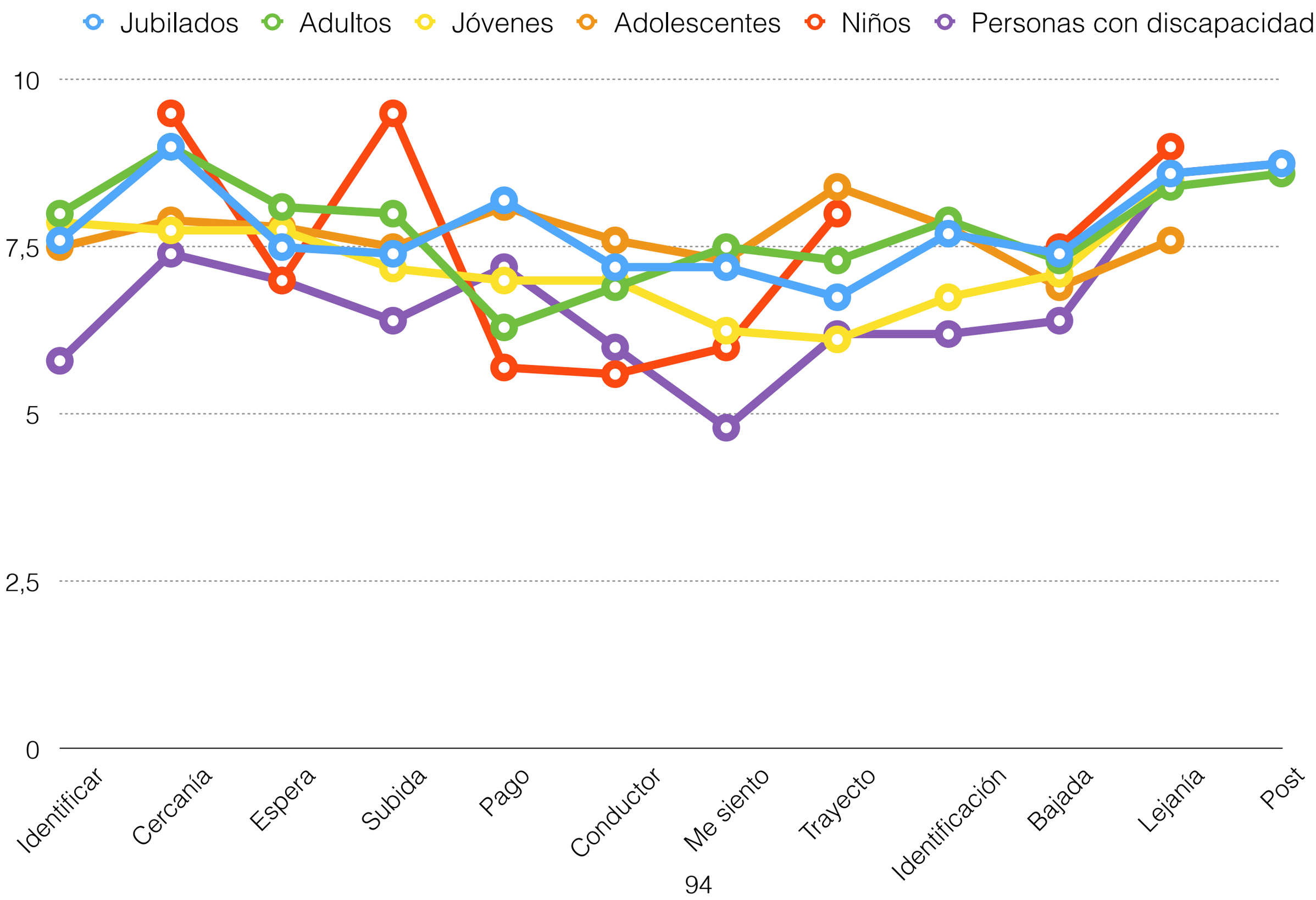
Las personas que utilizan el autobús diariamente para ir a trabajar o estudiar, son el perfil que más utiliza el autobús, y algunos no están contentos con lo que pagan mensualmente. Algunas personas echan de menos el bono mensual, y creen que deberían tener más privilegios.

Aun así, hemos hablado con algunas personas que estaban contentas con los descuentos actuales

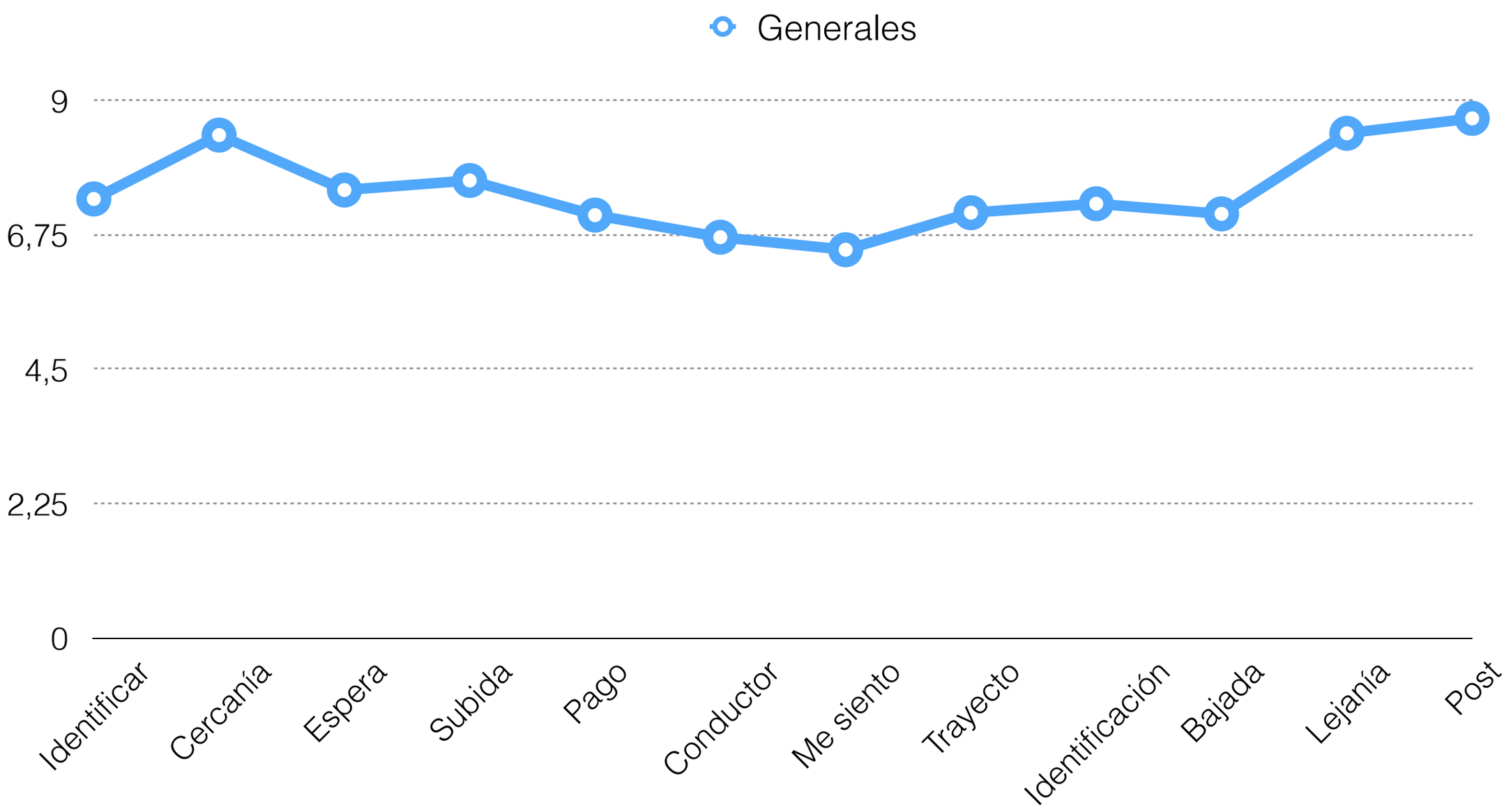
# Fines de semana y eventos especiales

Los usuarios que trabajan los fines de semana, no están contentos con la frecuencia del servicio los fines de semana, sobretodo en los puntos de concentración laboral alta (por ejemplo en Miramón).
También hemos podido entrevistar alguna persona con quejas sobre la falta de previsión al anunciar cambios de trayectos o horarios por eventos especiales en la ciudad.

# 1.4 Comparativas generales de los perfiles

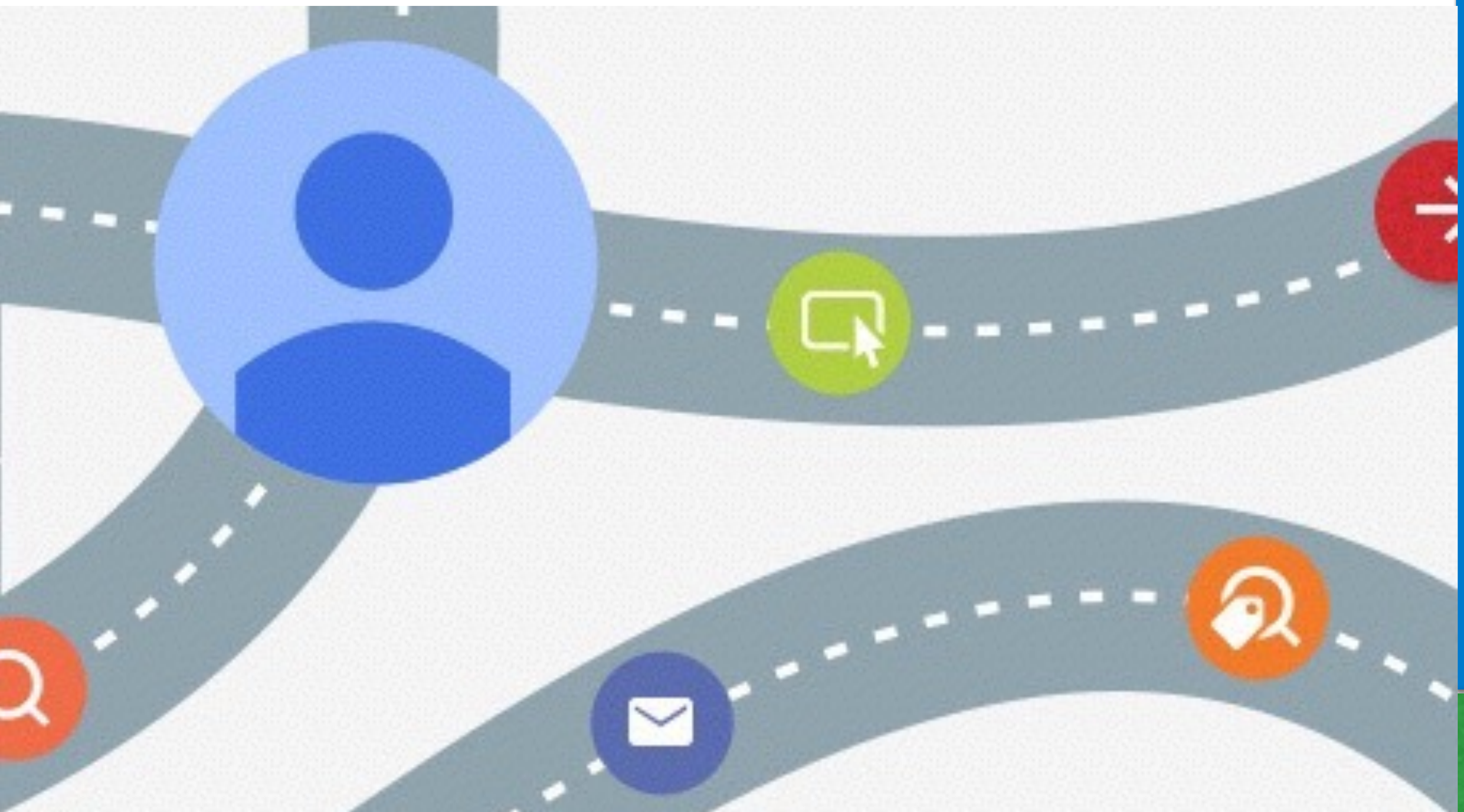


# 1.5 Experiencia general en DBUS



# Desglose de cada momento de la experiencia

A continuación, pasamos a explicar a grandes rasgos, teniendo en cuenta a todos los perfiles cada momento vivido en la experiencia de cada usuario. Es un ejercicio a tener en cuenta, pues cada uno de estos momentos hace el cómputo general de la experiencia vivida en DBUS.



# Identificación de la parada

Este momento del servicio, es cuando el usuario decide coger el autobús para ir a algún lado y tiene que averiguar en que línea subirse.

La mayoría de las personas conocen las líneas mas conocidas y las más transitadas de su barrio. No suele representar un problema o una incomodidad la mayoría de las veces. Cuando una persona no sabe que numero de autobús tiene que coger para ir a un sitio determinado, tiene diferentes opciones.

Muchos usuarios, sobretodo personas jóvenes y adultas, suelen mirar la página web, y los que tienen la app lo hacen con el móvil muy cómodamente. Otros, sobretodo personas mas mayores pero no exclusivamente, prefieren preguntar a amigos y familiares o prefieren ir a la parada a esperar a que venga un autobús y preguntarle al chofer.

También es habitual, mirar la información que hay en las marquesinas, pero sobretodo las personas jóvenes encuentran problemas para entender esa información y prefieren otras vías.

# Cercanía de la parada

En este punto se ha analizado la distancia de las paradas desde el punto de partida de los usuarios.

Casi de forma unánime, las personas entrevistadas ven este punto como uno de los más positivos. Todos los perfiles coinciden que tienen un parada muy cerca de su casa.

En cambio, alguna persona que viven lejos del centro, ha comentado que no es así en todos los barrios, y que tiene que andar un rato para llegar a la parada.

# Espera en la marquesina

En este apartado hemos preguntado a los usuarios por el momento de espera al autobús en la marquesina.

La mayoría de las personas entrevistadas coinciden que la espera en la parada es mínima, y que no controlan los horarios de llegada ya que vienen enseguida.

Además, las personas que usan la app de Dbus esperan incluso menos, ya que pueden conocer con exactitud el momento de llegada del autobús.

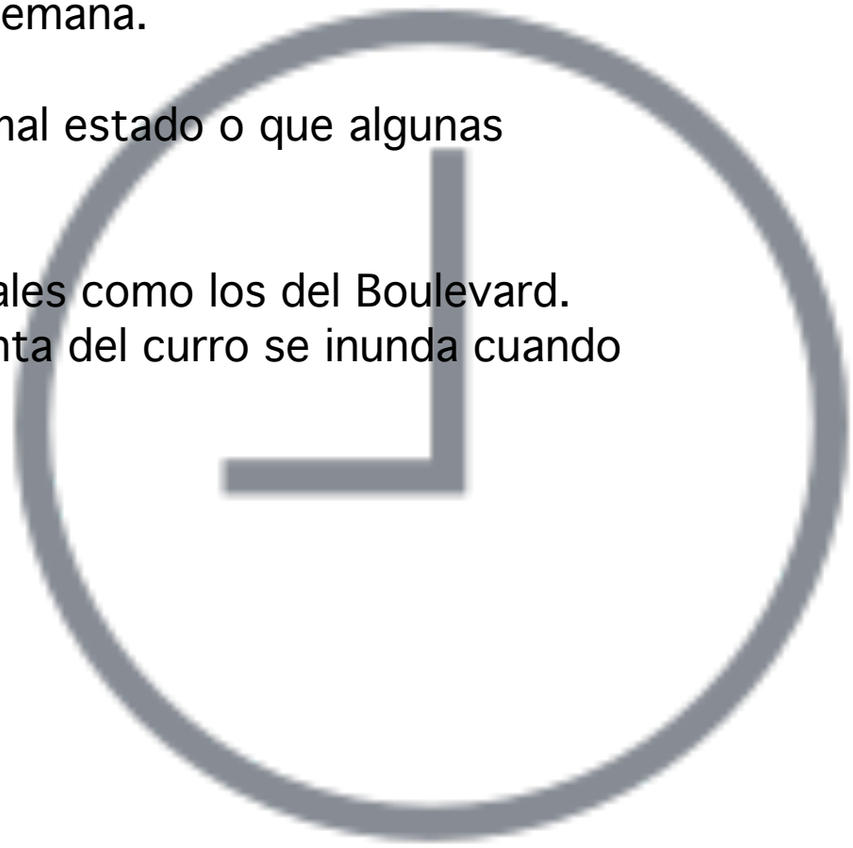
La mayoría de las marquesinas de las líneas investigadas tienen marcador de tiempo, con lo que hace que las esperas sean más amenas.

Alguna persona ha sugerido que estaría bien que el marcador se viera por ambos lados, tanto desde dentro de la marquesina como por fuera. Para esas personas que no pueden o no quieren entrar dentro de la marquesina.

Algunas valoraciones negativas son respecto a los horarios de los fines de semana.

Ciertas personas también han señalado que algunas marquesinas están en mal estado o que algunas paradas no tienen techo.

Un usuario señaló que los asientos de las marquesinas deberían ser individuales como los del Boulevard. Algunos usuarios frecuentes de la línea 28 destacan que la parada de la Venta del curro se inunda cuando llueve.



# Subida al autobús

Aquí hemos analizado el momento donde los usuarios suben al autobús.

La subida al autobús, es un momento que pasa desapercibido para la mayoría de los perfiles, menos para gente mayor o personas con discapacidad o movilidad reducida.

A veces, las colas que se forman pueden ser molestas, pero no hemos recibido quejas y al parecer la gente suele respetarlas.

# Pago del billete

Pago Al igual que en cualquier otro servicio, el momento del pago suele ser delicado. Como dato fundamental, casi un 100% de los viajeros utilizan la tarjeta MUGI. Claramente hay diversidad de opiniones en cuanto al pago entre nuestros usuarios. Por una parte, los más mayores, no tienen ninguna queja en cuanto al precio, por el ingreso extra del dinero que les hacen a la hora de ir a recargar la tarjeta. Una de las pocas quejas que ha podido tener la gente mayor, viene dada, porque no les dan la tarjeta de jubilados, y tienen que pagar igual que los demás. No terminan de entender, que son unos descuentos que no únicamente se dan por la edad sino por la pensión.

Por otra parte, hemos hablado mucho del precio entre los otros perfiles. Los niños no tienen ni idea, ni pueden opinar del tema, porque lo desconocen. Los adolescentes, influenciados por la opinión de sus padres, hablan de la cantidad de dinero, que les parece excesiva. En cuanto pasamos a los jóvenes, las críticas empiezan a aumentar. Precio excesivamente alto, pocos descuentos para la gente joven, además, se quejan mucho del precio del servicio nocturno, que cueste lo mismo a una persona con tarjeta o sin tarjeta. Entre los adultos, uno de los puntos de dolor que hemos identificado, ha sido el tema de la personalización de tarjetas. A los adultos que no cogen diariamente el autobús, la tarjeta se les acaba caducándo.

Es un tema polémico entre los usuarios, pero como conclusiones sobre el pago, es un tema, que pocos conocen que la responsabilidad no es solo de DBUS.

# Interacción con el conductor

Entre los usuarios de Dbus, el conductor es un momento que varía mucho dependiendo de cada perfil. Entre los más pequeños, el conductor está visto como un profesor que no les deja ‘portarse mal’ en el autobús. Entre los adolescentes y jóvenes, la percepción es muy similar. Es una perfección basada en los extremos, o muy bien o fatal. Entre los adultos, la percepción, comienza a mejorar, pues la interacción, es mayor. Entre los más mayores, la percepción es muy buena. Les ayudan e interactúan entre sí.

# Me siento

Entre los usuarios más mayores de DBUS, es donde está el mayor problema para este momento de la experiencia. Les da mucho miedo, la conducción poco cuidadosa, el hecho de las fuertes arrancadas y frenadas, cuando se van a sentar. Son, generalmente, personas que no tienen la habilidad de una persona joven, y el hecho de pensar lo que les puede pasar si se caen, les da mucho miedo. En cuanto a los demás perfiles, el momento de sentarse es un momento muy bueno de la experiencia. Entre todos los usuarios de DBUS, parece que las prioridades a la hora de sentarse, son muy claras, por lo que no suele haber ningún problema.

# Trayecto en el autobús

En cuanto al trayecto, la diversidad de opiniones, también está presente. Los niños, se quejan del aburrimiento que supone estar en el autobús sin hacer nada. Las televisiones no aportan contenido suficiente para los niños.

Entre los jóvenes y adolescentes, el dispositivo móvil, es uno de los principales motivos por los que el trayecto es positivo. Es por eso, que una de las ideas que tienen para mejorar el trayecto, es tener unos enchufes para poder cargar el móvil en el autobús. Entre los adultos y las personas mayores, la televisión cobra más importancia, pues generalmente, la miran y se quedan con el contenido que éstas aportan. Es un momento de la experiencia con el que los viajeros, en general, está contentos.

# Identificación de la parada

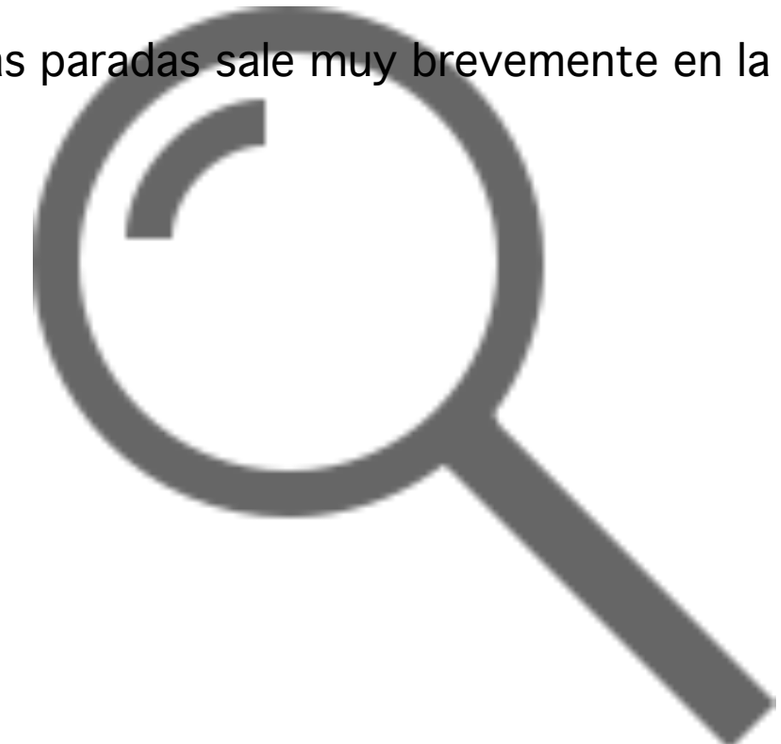
Analizando las líneas 5, 28 y 13 hemos trabajado sobre todo con usuarios diarios de DBUS. Estos no encuentran ningún problema, puesto que se conocen las líneas que usan habitualmente y por ello también la parada más cercana a su destino.

Aun así, dejando de lado las personas mayores con problemas de vista, por lo general se agradece que en la televisión se
indique el recorrido y la próxima parada durante el recorrido.  Estas personas con visibilidad reducida suelen ser las que más hablan con los conductores por lo que no tienen ningún problema en preguntarle al subir al autobús sobre donde se deberían bajar.

En cuanto a adolescentes, jóvenes o personas de los pueblos de alrededor de Donostia la cosa cambia un poco.

Mucha gente desconoce el nombre de las calles por lo que les cuesta mucho orientarse. Al no conocer las calles de la ciudad o a qué altura corresponden los números en las mismas estos se sienten confusos. Los adolescentes por ejemplo sugerían que los nombres de las paradas no fuese en nombre de la calle sino algún lugar referencia cercano.

Algunas personas también han señalado que la información sobre las próximas paradas sale muy brevemente en la parada e incluso demasiado tarde



# Bajada del autobús

Este momento lo interpretamos como lo que sucede desde que estamos acercándonos a nuestro destino hasta que nos encontramos en la parada ya fuera del vehículo.

Primero debemos solicitar la parada y para esto los pulsadores colocados en diferentes partes del autobús son muy útiles y funcionan muy bien.

Alguna persona mayor nos ha comentado que ciertos asientos no tienen este pulsador
y que se le hace incomodo tener que levantarse o pedir ayuda a alguien para poder solicitar la parada. Las personas que viajan con bolsas también han encontrado este problema.

Aun así han sido unos casos aislados y la gran mayoría no tiene ningún problema en este aspecto.

Una vez que el autobús llega a su destino las personas que no tienen ningún problema de movilidad describen el bajarse como algo fácil y sin complicaciones, siempre que no sea un autobús articulado. En estos casos, en ocasiones la parte trasera del vehículo suele quedarse un poco lejos de la acera obligando al viajante a dar un pequeño salto.

Dentro del grupo de personas jubiladas, cuando hemos observado a personas mayores que aunque no necesiten ayuda para andar podríamos considerar que tienen movilidad reducida, nos encontramos con que muchos bajan del autobús de espaldas. Esto se debe al miedo de bajar de frente sobre todo por la distancia entre sus pies y la acera.

Algunas personas también han comentado que acostumbran a pedir ayuda a alguien para poder bajarse sin miedo del vehículo.

# Lejanía de la parada a lugar de destino

Este momento lo identificamos con la cobertura de líneas y paradas que DBUS ofrece a sus usuarios. Observamos y preguntamos a las personas sobre la distancia entre la parada del autobús y su destino. En este aspecto no hay dudas.

Salvo pequeñas excepciones bastante cuestionables todas las personas están muy contentas en este aspecto. Hay cantidad de líneas y tienen muchas paradas por lo que la gente está muy contenta.

Entendiendo que siempre habrá gente a la que le venga mejor una ruta y gente a la que le venga mejor otra, una petición que tenía una persona era que la línea 13 cruzase Gros por Gran Vía y no por la Avenida Navarra. Esta persona, jubilada, baja a Gros sobre todo a hacer recados y la línea 13 le deja  lejos del centro del barrio. Está misma persona solicitaba poder hacer transbordo del 13 al 14 bajando del alto de Miracruz para poder entrar por dentro de Gros.

# Servicio Post

Hemos llamado Servicio Post-Bus al servicio ofrecido posterior al trayecto. Tanto de atención al cliente como de recogida de objetos perdidos.

No ha sido nada fácil evaluar este aspecto dado que la mayoría de la gente nunca a tenido que contactar con DBUS. Aun así, hemos podido hablar sobre este tema con algunos adultos y algún jubilado.

Estas personas entrevistadas, destacan la efectividad de DBUS para tratar con los clientes. La mayoría de los casos son referentes a perdidas de objetos, todos ellos tras llamar a DBUS han podido recoger el objeto perdido en Cocheras por lo que están muy contentos con la empresa.

También una mujer nos hablaba de que por culpa de un tornillo mal apretado en un autobús, hace unos años se le estropeó una chaqueta. En este caso el chofer no dudó en recomendarle que se pusiese en contacto con DBUS, así tras hacer un pequeño parte, el seguro le indemnizó por la prenda rota. Esta persona también estaba muy contenta con el trato recibido.

# Puntos fuertes

Cobertura y Frecuencia, es un punto que los viajeros de DBUS le dan mucha importancia, y uno de los puntos por los que más contentos están con el servicio.

Puntualidad, En cuanto a la puntualidad, es un punto con el que los viajeros están muy satisfechos. No solo por la puntualidad en sí, sino por los medios que hay en las marquesinas, con las pantallas, de saber cuánto tiempo va a tardar en llegar el autobús.

La APP, es un medio que afecta directamente a las personas más jóvenes. Una clara tendencia a futuro que creemos será fundamental para todos los viajeros. Tener la facilidad de mirar desde el dispositivo móvil, no sólo horarios sino los trayectos también es un medio que se utiliza mucho, y cada vez más.

Servicio Post Bus, No todos los viajeros con los que hemos hablado han tenido la necesidad de contactar con la empresa, pero los que lo han hecho, están muy satisfechos. Un servicio excelente que los viajeros valoran mucho. Generalmente la toma de contacto ha sido por la pérdida de algún objeto, y recuperarlo les hace tener una imagen muy positiva de la empresa.

# Puntos a mejorar

Teniendo en cuenta que los viajeros de DBUS están muy satisfechos, hemos resaltado algunos puntos a mejorar.

Muchos de los viajeros con los que hemos tratado, han demandado más información. Son conscientes, prácticamente todos, que en algún sitio podrán resolver esas dudas que tienen en cuanto al servicio. Como por ejemplo: Cambios de trayecto por eventos especiales, billete máximo con el que se puede pagar, el tema de las prioridades en cuanto a los asientos, precio del billete, descuentos...

La gran mayoría están muy satisfechos con el trayecto en el autobús. Son distancias no muy largas y la calidad que aporta DBUS es muy buena para los viajeros. Pero, los puntos a mejorar que hemos detectado durante el trayecto, tienen que ver con las tendencias. Uno de los motivos que hacen del viaje algo ameno, afecta directamente a las tecnologías, es por eso, que lo que sugieren los viajeros, es una buena red Wifi y unos enchufes para poder cargar sus dispositivos.
Vemos este momento como un punto de partida, que permita a DBUS seguir mejorando desde el usuario.

La ciudadanía, sobretodo jóvenes y adultos, se quejan del momento del pago. Tanto del precio del billete, como el hecho de que las tarjetas MUGI se caduquen cada 3 meses.
En cuanto al precio del billete, hay quejas por parte de los jóvenes estudiantes por la falta de descuentos. Respecto a la caducidad de la MUGI, nos comentaban que no tenían medios para saber si la tarjeta estaba caducada o no. Nos han sugerido en varias ocasiones la sustitución de la tarjeta MUGI por un bono mensual.

# Agradecimientos

## Apoyo en el diseño del estudio

## Participación en sesiones generativas para obtener información en el estudio

www.lemoncoop.org