

**INFORME DELS RESULTATS DE
L'ESTUDI DE CLIENT INVISIBLE A LA
UNITAT DE GRUES DE BSM**

ÍNDEX

1.- Introducció.....	3
2.- Metodologia	4
3.- Resultats de les interaccions	5
Annex: Fitxes detallades de les actuacions.....	10

1. INTRODUCCIÓ

Aquest informe recull els resultats obtinguts de les accions de client invisible realitzades entorn a l'**activitat del servei de grua de B:SM**, consistint en la valoració de tot el recorregut a seguir per part de l'usuari des de l'arrossegament del seu vehicle per estacionament il·legal fins a la seva recuperació en el dipòsit de vehicles. En tot aquest procés l'usuari ha de **descriure l'experiència viscuda** en una situació poc freqüent, inesperada i desagradable per l'usuari. La seva experiència sobre els problemes i sensacions obtingudes ha d'ajudar a millorar aquest servei per tal de facilitar als usuaris el seu desenvolupament en aquesta situació.

Els diversos apartats del procés que han analitzat aquests usuaris han estat:

- Detecció d'on és el vehicle i de la informació sobre els tràmits a efectuar
- Desplaçament en transport públic fins el dipòsit
- Experiència al dipòsit pel que fa a:
 - Senyalització, tant a l'entrada com a la recollida del cotxe
 - Nivell de complexitat dels tràmits a efectuar
 - Temps destinat a la gestió
 - Tracte rebut pel personal




Per tal de copsar diferents situacions reals de com ha d'enfrontar-se l'usuari a aquesta situació s'han determinat 6 interaccions (3 en cotxe i 3 en moto) amb diferents escenaris pel que fa a la propietat del vehicle, al mètode d'obtenció de la informació adient per a recuperar el vehicle i forma de pagament, tal com es detalla al següent apartat de metodologia.

2. METODOLOGIA

A la taula següent es sintetitza la descripció de les tasques a efectuar a cadascuna de les 6 inter-actuacions i les seves dates de realització.

DESCRIPCIÓ SITUACIONAL						
Interactuació	Tipus de vehicle	Vinculació de la persona respecte al vehicle	Horari / Torn	Infracció	Font informació a fer servir	Especificitats
1	Cotxe 1	Propietari	Matí	Estacionar a una zona de càrrega i descàrrega del barri de Vallcarca (entorn Lesseps)	Informació del triangle	Pagament en efectiu a finestreta. Pagament de taxa i denúncia. Temps en accedir al dipòsit (30 minuts-1 hora).
2	Cotxe 2	Propietari	Tarda	Estacionar a una zona de càrrega i descàrrega del barri del Fort Pienc (entorn p.Tetuan)	Cerca d'informació al web	Pagament online a través de la web. Pagament de taxa i denúncia. Temps en efectuar el pagament (15 minuts). Temps en anar al dipòsit (30 minuts - 1 hora). Haver de recollir els papers al cotxe.
3	Cotxe 3	Cotxe d'un tercer sense figurar a l'assegurança	Matí	Estacionar a una zona de càrrega i descàrrega del barri de Sants (entorn Pl. de Sants)	Trucar per telèfon Atte Telefònica. Manifestar que no s'enracorda de la matrícula - sí dels numeros, no de les lletres	Pagament a finestreta amb targeta de crèdit. Pagament de taxa i denúncia. Temps en anar al dipòsit (30 minuts - 1 hora).
4	Moto 1	Vehicle llogat	Tarda	Estacionar a una zona de prohibició d'aparcament de motos del barri de Vallcarca (entorn p.Lesseps)	Informació del triangle	Pagament al caixer automàtic. Pagament de taxa i denúncia. Temps en anar al dipòsit (30 minuts 1 hora). Reclamar algun dany al vehicle.
5	Moto 2	Vehicle llogat	Matí	Estacionar a una zona de prohibició d'aparcament de motos del barri del Fort Pienc (entorn P.Tetuan)	Cerca d'informació al web	Pagament en efectiu a finestreta. Pagament de taxa i denúncia. Temps en anar al dipòsit 30 minuts - 1 hora.. Reclamar que no li havien deixat triangle
6	Moto 3	Vehicle llogat	Tarda	Estacionar a una zona de prohibició d'estacionament de motos del barri de Sants (entorn Pl. de Sants)	Trucar per telèfon Atte Telefònica	Pagament online a través de la web. Pagament de taxa i denúncia. Temps en efectuar el pagament 15 minuts. Deixar passar 4 hores abans d'anar al dipòsit.

A l'annex es detalla per a cada interacció totes les accions efectuades i la **valoració de l'experiència** per part de l'usuari en cadascuna d'elles. Aquestes valoracions estan agrupades en:

-  Valoració molt negativa
-  Valoració negativa
-  Valoració positiva

3. RESULTATS

LLOC DE LA RETIRADA DEL VEHICLE

- **EL TRIANGLE INFORMATIU DEL DIPÒSIT DE JOAN MIRÓ NO ESPECIFICA L'ADREÇA COM A LA RESTA DE DIPÒSITS**, tot i que en alguna web apareix com a c.Tarragona, 74. Es podria especificar com a *Jardins Joan Miró*, per què no tothom interpreta que s'estan referint al parc de l'escorxador. Es pot confondre amb la Fundació Miró de Montjuïc.
- **EL TRIANGLE INFORMATIU DELS DIPÒSITS JOAN MIRÓ I SANT GENÍS NO INCORPOREN UN PETIT PLÀNOL DE SITUACIÓ**, com el que sí disposa el de Badajoz. En el cas de Joan Miró, per la seva ubicació al costat de Pl. Espanya, el plànol seria molt eficient pels usuaris.
- **LA INFORMACIÓ A TRAVÉS DE LA WEB GENERA UN CONSUM DE TEMPS QUE NO COMPENSA EL SEU ÚS EN ALGUNS CASOS, DONAT QUE ÉS UNA ACCIÓ ESPORÀDICA:**
 - No és ràpid ja que la informació no apareix fins passats 15' després d'emportar-se el vehicle, pel que en alguns casos caldrà esperar-se.
 - Cada cop que es vol accedir a la informació has de tornar a escriure la matrícula
 - El pagament *on line* genera dificultats que en una situació real l'usuari s'hagués decantat a pagar amb targeta a l'arribar al dipòsit per tal de no perdre temps (No acceptació d'alguna targeta –BBVA, per exemple-) (cotxe 2)
 - En algun cas no pot efectuar el pagament *on line* per no tractar-se del propietari del vehicle (moto 3)

3. RESULTATS

- **LA MANIPULACIÓ DELS VEHICLES NO SEMPRE ÉS L'ADIENT.** Tot i que en circumstàncies normals l'usuari no contempla com s'emporten el seu vehicle, en aquest cas, que si ho fa, veu com arrosseguen manualment la seva moto fins la grua. Després, al dipòsit, detecta un dany a la xapa que no hi era. Podria ser d'aquesta manipulació indeguda (moto 1).

3. RESULTATS

ITINERARI FINS AL DIPÒSIT

- **ELS TRIANGLES ESPECIFIQUEN LA XARXA DE TRANSPORT PÚBLIC EXISTENT A L'ENTORN DE CADA DIPÒSIT (és a dir en destinació),** però no sempre dona servei a l'usuari, segons la ubicació del seu punt d'origen.
- **EN GENERAL, ELS USUARIS TENEN PROBLEMES EN EL RECORREGUT DES DE LA BOCA DE METRO FINS L'ACCÈS AL DIPÒSIT.** Troben a faltar senyalització pròpia del dipòsit, donat que són una destinació singular de la zona i ningú és usuari freqüent d'aquest servei. En alguns casos es troben en zones obertes (San Genís) o en obres (Glòries) poc consolidades.

3. RESULTATS

INTERACTUACIÓ DINS DEL DIPÒSIT

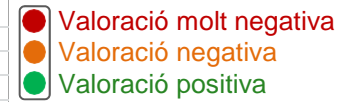
- **EN EL DIPÒSIT SANT GENIS ELS AUXILIARS COINCIDEIXEN EN QUÈ L'ITINERARI DE VIANANTS MARCAT DINS DE LA NAU NO ÉS SEGUR.** Es troba enganxat al carril de circulació vehicles i sense cap tipus de separació (cotxe 1 i moto 1).
- **ELS TRÀMITS HAN ESTAT MÉS ÀGILS PELS USUARIS QUE SÓN PROPIETARIS DEL VEHICLE (O DE LLOGUER, QUE SÓN IGUALMENT AUTORITZATS) I QUE HAN PAGAT EN EL DIPÒSIT, INDISTINTAMENT SI HA ESTAT EN METÀLIC O EN TARGETA.** El pagament *on line* no ha estat possible per part d'un d'ells (li dona error per ser no titular actiu del vehicle) i l'altre va tenir problemes amb una targeta de crèdit que no era acceptada. Per a gestions no freqüents com és el pagament de la grua, prefereixen sistemes més tradicionals tot i ser gent jove.
- **EL PROTOCOL A L'OFICINA DEL DIPÒSIT PER RECOLLIR EL VEHICLE NO SEMPRE SÓN SEGUITS AL 100%.** Tot i que és favorable des del punt de vista de l'usuari afectat, és desfavorable pel control del sistema. En el cas de que el conductor no és el propietari ni figura a l'assegurança (cotxe 3) el cotxe és retornat abans de rebre per correu electrònic el DNI del propietari tal com li demanen a l'usuari. En el cas del cotxe 2 no li demanen ni documentació ni assegurança del vehicle.

3. RESULTATS

- **EN GENERAL TROBEN EL DIPÒSIT POC AGRADABLE.** Tot i ser conscients de que es troben en una infraestructura similar a un aparcament detecten disfuncions en la il·luminació per sensors (que triga a encendre's pel que han de romandre en la foscor en algun cas –moto 3-) , sala d'atenció al públic freda, mala imatge d'alguns vehicles (bicicletes amuntegades i llençades pel terra - moto 1-).
- **MILLORA DEL PROTOCOL PER A LA RECERCA DEL VEHICLE A LA NAU.**
 - En algun cas en que les indicacions per a la recollida del vehicle no han estat les correctes (cotxe 1) ha suposat caminar més del compte per la nau.
 - Per les dimensions del dipòsit, que en alguns casos requereix anar un altre planta, proposen algun tipus de zonificació de l'espai per tal de trobar més fàcilment el vehicle (cotxe 3)
- **TRACTE DEL PERSONAL CAP A L'USUARI.** En tots els casos el tracte ha estat correcte i la informació rebuda en cada cas, l'adient. Un dels auxiliars apunta la necessitat de que parlin idiomes el personal dels dipòsits donat el volum de turisme de la ciutat i la situació d'estrès que es pateix amb l'arrossegament del tu vehicle (moto 2).
- **ESTAT DE NETEJA DE LES INSTAL·LACIONS.** Malgrat ser d'un ambient "fred" els auxiliars les han trobat correctes excepte la falta de neteja dels lavabos del dipòsit de Badajoz (cotxe 2)

Annex: Fitxes detallades de les actuacions

Cotxe 1



DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LES TASQUES DE CLIENT INVISIBLE AL SERVEI DE LA GRUA		
	COTXE 1	
LLOC D'ESTACIONAMENT	C/D GRAN DE GRÀCIA (Montseny-Rambla del Prat)	
TINENÇA DEL VEHICLE	PROPIETARI	
Període preferent:	MATÍ	
INFO A FER SERVIR A L'ARRIBAR AL LLOC ESTACIONAT	TRIANGLE AL TERRA	
FORMA DE PAGAMENT PREVISTA:	PAGAMENT EN EFECTIU A FINESTRA (taxa i denúncia)	
Temps a fer el pagament:	al dipòsit	
Temps en accedir al dipòsit:	30-60'	
on estan els papers del cotxe:	els porta a sobre	
Acció específica:		
	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ	VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA
1. DIA I HORA D'ESTACIONAMENT:	08/07/2017 12:30	
2. HORA QUE LA GRUA S'EMPORTA VEHICLE:	13:00	
3. AVERIGUACIÓ ON ÉS EL COTXE	Dipòsit Sant Genís · A través del triangle al terra	· L'informació que ens aporta el triangle al terra és correcta i ràpidament sabem on és la ubicació del vehicle
4. TRÀMITS PER A RETIRAR-LO I QUAN HA DE PAGAR	· Al triangle no surt aquesta informació. · Hem d'accedir a la web per consultar-ho.	· A la web sí trobem amb facilitat els tràmits per la retirada del vehicle i el cost
5. EXPERIÈNCIA DE COM ARRIBAR AL DIPÒSIT (en transport públic)	· Escollim la línia 3 del metro que es troba a 200 m. · He d'accedir al mòbil per trobar la ubicació de la boca del metro a Sant Genís. · Sortida des de el punt d'infracció: 13:05 h. · Entre la parada de metro i el dipòsit hi han uns 150 metres. · No hi han senyalitzacions d'accés a dipòsit fins que no arribes a la porta d'aquest. · Fora del metro no trobo a cap persona per preguntar la situació del dipòsit.	· Ho indica el triangle i es fàcilment localitzable. · Una vegada consultat el mòbil és molt fàcil ubicar la situació del dipòsit. · Com que no tinc que fer transbordament fins arribar a la parada Vall d'Hebron és molt ràpid arribar. · Surto de la boca del metro en un descampat sense cap senyalització. Vaig donant voltes per allà fins que trobo l'entrada. · El camí és un pel inhòspit i sense senyalitzar.
6. ARRIBADA AL DIPÒSIT	· Per entrar hi ha un caminet per vianants. · El camí està senyalitzat al terra.	· El camí marcat està molt a prop del pas de vehicles. · Es troba fàcilment l'entrada a l'oficina. · És una petita rampa de pàrquing sense barrera de separació amb els vehicles.

7. ESPERA PER A SER ATÈS		
	· Al entrar a l'oficina tinc una persona al davant, a la cua.	· L'espera per ser atès es curta (5min). És correcte, van ràpids
	· Triguen 5 minuts en atendre.	· La sensació és que no triguen massa temps en atendre els infractors.
		· Hi han cadires encara que fa calor i no és massa agradable el lloc.
8. TRÀMITS A FER		
	· Solament em demanen el carnet de conduir.	· Com que sóc propietari és tot molt ràpid; el tràmit és senzill.
		· La informació donada a la finestreta és correcte.
9. LOCALITZACIÓ DEL COTXE		
	· M'informen equivocadament del lloc d'aparcament	· S'equivoquen de plaça d'aparcament i em costa trobar el vehicle.
	del vehicle: Em donen la plaça B049 i es troba a la B054.	· Després de donar una volta trobo el vehicle (5min).
10. SORTIDA DEL DIPÒSTI AMB EL COTXE		
	Per sortir segueixo els senyals del terra. Es troba fàcilment la porta de sortida.	· La sortida de l'aparcament és correcte; no suposa cap problema.
		· La sortida es ràpida, no hi ha cua.
11. EN GENERAL, A TOTES LES ETAPES: TRACTE DEL PERSONAL		
	El tracte del personal a totes les etapes a sigut correcte.	· Sense incidències.
ALTRES OBSERVACIONS:		

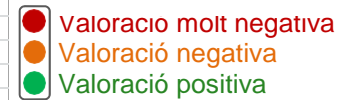
● Valoració molt negativa
● Valoració negativa
● Valoració positiva

DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LES TASQUES DE CLIENT INVISIBLE AL SERVEI DE LA GRUA	
	COTXE 2
LLOC D'ESTACIONAMENT	C/D Cantonada NÀPOLS/BUENAVENTURA MUÑOZ
TINENÇA DEL VEHICLE	PROPIETARI
Període preferent:	TARDA
INFO A FER SERVIR A L'ARRIBAR AL LLOC ESTACIONAT	INFORMACIÓ WEB
FORMA DE PAGAMENT PREVISTA:	PAGAMENT ON LINE A LA WEB (taxa i denúncia)
Temps a fer el pagament:	15'
Temps en accedir al dipòsit:	30'-60'
on estan els papers del cotxe:	Estan dins del cotxe
Acció específica:	Ha de demanar recollir papers al cotxe

	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ	VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA
1. DIA I HORA D'ESTACIONAMENT:	07/06/2017 16:15	
2. HORA QUE LA GRUA S'EMPORTA VEHICLE:	16:40	
3. AVERIGUACIÓ ON ÉS EL COTXE	Dipòsit Badajoz · La web t'informa d'on és el vehicle, però no d'on és la parada de metro més propera. · L'informació no apareix fins passats 15 minuts de la retirada	· A la web hauria d'aparèixer més informació d'on és la parada més propera al lloc d'infracció. · És lent, tenim que esperar 15' des de la retirada del vehicle.
4. TRÀMITS PER A RETIRAR-LO I QUAN HA DE PAGAR	· Informació a la web correcta.	· No em deixa pagar amb targeta de BBVA; tinc que pagar amb una del SANTANDER. Trigo 20 minuts en fer el pagament. · Hagués optat per pagar directamet al dipòsit
5. EXPERIÈNCIA DE COM ARRIBAR AL DIPÒSIT (en transport públic)	· Una vegada surto del metro no veig indicacions del dipòsit. · Tinc que utilitzar l'APP MAPS per trobar-ho. · Sortida punt d'infracció: 17:10 · Arribada a dipòsit: 17:30 distància aprox. Parada-dipòsit: 150 metres. Vaig caminar pel carrer fins que vaig trobar un petit cartell.	· La web informa de metro en destinació però no en origen. Metro L1. Tinc que consultar-ho pel mòbil. · Hauria d'estar senyalitzat dins del metro per poder-se situar un cop arribes a Glòries · No es veu cap senyalització i és difícil trobar-ho. · El cartell és una mica petit, hauria d'estar més ben senyalitzat
6. ARRIBADA AL DIPÒSIT	· Una vegada als passadissos hi ha camí per a vianants.	· No pregunto a ningú, utilitzo el mòbil per a consultar on és · Sense incidències en el trajecte. · Entrada al dipòsit mal senyalitzada per obres a l'exterior. · M'equivoco perquè costa veure l'accés de vianants. · Aquest camí està ben il·luminat i senyalitzat. · El recorregut no és agradable, però tampoc brut ni fosc. Com qualsevol pàrquing

7. ESPERA PER A SER ATÈS		
	· Em trobo una persona al davant quan arribo a finestreta.	
	· Ràpidament m'atenen. Hi han dos persones atenen a finestretes.	· La sensació és que va ràpid.
		· El lloc d'espera està bé i es pot seure.
8. TRÀMITS A FER		· Els tràmits no excessius i correctes.
		· Es fàcil d'entendre i t'ho expliquen molt bé.
		· No em demanen ni documentació del vehicle ni assegurança. Podria no ser el propietari
9. LOCALITZACIÓ DEL COTXE		
	· Et donen un paper on es la ubicació del vehicle.	· Amb la ubicació del vehicle que et donen es troba fàcilment.
	· Al terra indica quina es la plaça de cada vehicle.	· Ho trobes molt ràpidament.
	· El recorregut es agradable i ben il·luminat.	· Encara que molt solitari.
	· El cotxe es troba ràpidament.	
10. SORTIDA DEL DIPÒSTI AMB EL COTXE		
		· La sortida no és simple però tampoc vaig tenir cap problema.
		· Sense cues a la sortida.
11. EN GENERAL, A TOTES LES ETAPES: TRACTE DEL PERSONAL		
	· En general el tracte ha estat molt correcte.	· La noia del dipòsit és molt amable.
ALTRES OBSERVACIONS:		
	· Al dipòsit vaig demanar per anar al servei.	· El lavabo estava molt brut.

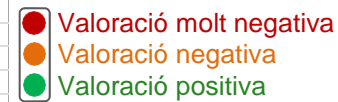
DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LES TASQUES DE CLIENT INVISIBLE AL SERVEI DE LA GRUA	
	COTXE 3
LLOC D'ESTACIONAMENT	C/D Cantonada PARLAMENT/VILADOMAT
TINENÇA DEL VEHICLE	COTXE D'UN TERCER SENSE FIGURAR A ASSEGURANÇA
Període preferent:	MATÍ
INFO A FER SERVIR A L'ARRIBAR AL LLOC ESTACIONAT	TELÈFON ATENCIÓ TELEFÒNICA (1)
FORMA DE PAGAMENT PREVISTA:	PAGAMENT AMB TARGETA A FINESTRA (taxa i denúncia)
Temps a fer el pagament:	al dipòsit
Temps en accedir al dipòsit:	30'-60'
on estan els papers del cotxe:	els porta a sobre
Acció específica:	(1) Trucar dient que no s'en recorda de la matrícula (només dels



	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ	VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA
1. DIA I HORA D'ESTACIONAMENT:	08/06/2017 13:00	
2. HORA QUE LA GRUA S'EMPORTA VEHICLE:	13:25	
3. AVERIGUACIÓ ON ÉS EL COTXE	Dipòsit Joan Miró	· Al triangle no posa la situació exacte del dipòsit: sí el carrer però no el número
4. TRÀMITS PER A RETIRAR-LO I QUAN HA DE PAGAR		· Els tràmits i quan he de pagar queden clars.
5. EXPERIÈNCIA DE COM ARRIBAR AL DIPÒSIT (en transport públic)	· Agafo la línia Metro L3 · La boca de metro és al costat del lloc d'infracció. · hora de sortida des de punt infracció: 13:30 · hora arribada a la porta del dipòsit: 13:45 · distància aprox. Parada-dipòsit: 300 metres Pregunto a diferents persones.	· És la opció que trobo més a prop. · Al triangle surt la informació de com arribar en transport públic · L'accés al dipòsit es troba fàcilment. · El recorregut es correcte. No és inhòspit
6. ARRIBADA AL DIPÒSIT		· La senyalització es correcta. · No hi ha camí específic per a vianants. · El recorregut està il·luminat però és fred. · Està tot net.

7. ESPERA PER A SER ATÈS		
	· No hi han persones a la cua quan arribo.	· No hi ha temps d'espera.
	· Paso directament a finestreta	· Puc seure per què no hi ha ningú, però només hi ha un banc de 3 persones.
8. TRÀMITS A FER		· Em sembla correcte els tràmits i papers que em demanen.
	· Em demanen autorització del titular i DNI.	· Tot i que finalment puc sortir amb el cotxe només amb l'autorització del propietari. El seu DNI arriba més tard
	· M'els envien directament al mail que em donen al dipòsit	· Els tràmits estan ben explicats i no costen d'entendre.
9. LOCALITZACIÓ DEL COTXE		
		· Es un pàrquing molt gran i costa trobar el cotxe.
		· Tinc que preguntar 2 cops per arribar al cotxe.
		· La informació donada és bona.
		· Recorregut fred, però està net i il·luminat.
10. SORTIDA DEL DIPÒSTI AMB EL COTXE		
		· La sortida està correctament senyalitzada
		· No hi ha cues i surto ràpidament.
11. EN GENERAL, A TOTES LES ETAPES: TRACTE DEL PERSONAL		
		· El tracte ha estat correcte en totes les etapes.
		· M'han donat tota la informació correctament.
ALTRES OBSERVACIONS:		
		· La senyalització des del metro al dipòsit s'hauria de millorar.
		· Caldria posar barreres dins del pàrquing entre l'espai destinat a circulació de vianants i de cotxes
		· Senyalitzar les places del pàrquing per zones, ja que és molt gran i pot ser una mica difícil.

Moto 1

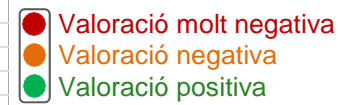


DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LES TASQUES DE CLIENT INVISIBLE AL SERVEI DE LA GRUA	
	MOTO 1
LLOC D'ESTACIONAMENT	Vorera <3m c/ PÀDUA/HOMER
TINENÇA DEL VEHICLE	LLOGUER
Període preferent:	TARDA
INFO A FER SERVIR A L'ARRIBAR AL LLOC ESTACIONAT	TRIANGLE AL TERRA
FORMA DE PAGAMENT PREVISTA:	PAGAMENT AL CAIXER AUTOMÀTIC (taxa i denúncia)
Temps a fer el pagament:	al dipòsit
Temps en accedir al dipòsit:	30'-60'
on estan els papers del cotxe:	els porta a sobre
Acció específica:	Reclamar algun dany al vehicle al recollir-lo

	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ	VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA
1. DIA I HORA D'ESTACIONAMENT:	07/06/2017 14:15 h.	
2. HORA QUE LA GRUA S'EMPORTA VEHICLE:	15:25 h.	
3. AVERIGUACIÓ ON ÉS EL COTXE	Dipòsit Sant Genis	<ul style="list-style-type: none"> · L'informació al triangle es incompleta, no surt cap mapa d'identificació del dipòsit. Tinc que buscar-ho pel mòbil. · Encara que hi ha manca d'informació, és suficient per trobar el dipòsit.
4. TRÀMITS PER A RETIRAR-LO I QUAN HA DE PAGAR	<ul style="list-style-type: none"> · Al triangle no surt aquesta informació. Et deriva a enviar un SMS o fer una trucada. 	<ul style="list-style-type: none"> · Per tant, fins que no arribi al dipòsit no sabré els tràmits a fer i el cost de la infracció.
5. EXPERIÈNCIA DE COM ARRIBAR AL DIPÒSIT (en transport públic)	<ul style="list-style-type: none"> · El triangle m'indica dos possibles línies de metro per arribar a dipòsit. · Tinc que preguntar pel carrer on és el metro. · Hora de sortida des de el punt d'infracció: 15:35 · Hora d'arribada a la porta del dipòsit a les 16:00· · Distància aprox. Parada-dipòsit: 100 metres. · No ha calgut preguntar a ningú una vegada he sortit al carrer. 	<ul style="list-style-type: none"> · L'informació al triangle és suficient. · Em costa ubicar-me per saber on tinc que anar a buscar el metro. · Les persones pel carrer són molt amables. · El dipòsit és molt aprop de la boca del metro. · Fins que no arribo a la porta no trobo cap senyalització del dipòsit, però el senyal d'accés de vianants està mig tapada per vegetació. · El camí fins l'entrada és correcte.
6. ARRIBADA AL DIPÒSIT	<ul style="list-style-type: none"> · Baixant una pendent de entrada i sortida de vehicles et trobes a la porta de les oficines. · Hi ha un petit camí per a vianants. · Està senyalitzat al terra. 	<ul style="list-style-type: none"> · L'entrada i l'oficina estan molt a prop. · El camí és correcte. · La senyalització interior és correcte · No hi ha separació per barana de vehicles i persones.

7. ESPERA PER A SER ATÈS		
	· Em trobo només una persona al davant.	
	· Hi han 2 persones a finestreta i m'atenen al moment.	· Des de la porta d'entrada no es veu si dins de la finestreta hi ha algú atenent.
		· La sensació és bona, va ràpid.
	· Hi ha cadires, ben il·luminat i sense música.	· Ambient pobre, falta una mica de distracció o confort (música, etc).
8. TRÀMITS A FER		
	· Dubten de la documentació a aportar (moto de lloguer).	· Una vegada aclarit el dubte tot és molt ràpid.
	· El pagament per caixer no es pot fer (moto de lloguer).	· La documentació demanada és correcte.
9. LOCALITZACIÓ DEL COTXE		· La informació donada és bona.
	· Les motos estan al costat de la porta del dipòsit.	· Abans d'arribar a les motos, hi ha bicis apilades sense control.
		Tirades pel terra, dona molt mala imatge
		· Encara que les places no estan senyalitzades no tinc dificultat per trobar-la.
	· El recorregut és molt curt.	· Creues pel mateix lloc per on passen els altres vehicles.
		· La moto es veu fàcilment des de la porta d'entrada.
10. SORTIDA DEL DIPÒSTI AMB EL COTXE	· Hora de sortida: 16:50 h.	· Hi han 2 portes de sortida, tinc que preguntar quina és.
		Hauria d'estar millor senyalitzat.
		· El personal de seguretat m'ajuda per sortir
	· No hi ha cotxes esperant.	· La sortida és ràpida.
11. EN GENERAL, A TOTES LES ETAPES: TRACTE DEL PERSONAL	· A la trucada prèvia tenen problemes amb el sistema i triguen una mica en enviar la grua.	· Triguen mes d'una hora en enviar la grua. Si hagués sigut servei a requeriment d'un usuari amb problemes hagués estat excessiu
	· Al fer els tràmits a finestreta l'impresora no els funciona bé i triguen una mica.	· L'atenció és molt bona.
		· Persona molt amable i amb bona disposició.
ALTRES OBSERVACIONS:	· Al carrer els treballadors apropen la moto a la grua a mà.	· Això pot suposar un risc: pels treballadors i per la moto. (tot i que teòricament l'usuari no veu aquesta acció)
	· Al recollir la moto m'adono que realment hi ha un cop que no hi era abans (al marge de que havia de simular un desperfecte).	· M'he trobat un cop a la moto que no hi era abans.
		· El tràmit de la reclamació del desperfecte és molt correcte i molt ràpid. Em donen un parte per què ho doni jo a la casa de lloguer

Moto 2

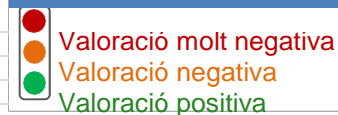


DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LES TASQUES DE CLIENT INVISIBLE AL SERVEI DE LA GRUA	
	MOTO 2
LLOC D'ESTACIONAMENT	Vorera <3m PL.EMILI VILANOVA (ó carrer Sots.Tinent Navarro)
TINENÇA DEL VEHICLE	LLOGUER
Període preferent:	MATÍ
INFO A FER SERVIR A L'ARRIBAR AL LLOC ESTACIONAT	INFORMACIÓ WEB
FORMA DE PAGAMENT PREVISTA:	PAGAMENT EN EFECTIU A FINESTRA (taxa i denúncia)
Temps a fer el pagament:	al dipòsit
Temps en accedir al dipòsit:	30'-60'
on estan els papers del cotxe:	els porta a sobre
Acció específica:	Reclamar que no li havien deixat el triangle a terra

	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ	VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA
1. DIA I HORA D'ESTACIONAMENT:	07/06/2017 10:50	
2. HORA QUE LA GRUA S'EMPORTA VEHICLE:	11:45	
3. AVERIGUACIÓ ON ÉS EL COTXE	Dipòsit Badajoz · No puc utilitzar el triangle; accedeixo a la web municipal i finalment truco per telèfon	· A la web em demana descarregar una APP que no s'em descarrega i acabo trucant per telèfon per saber on és la moto.
4. TRÀMITS PER A RETIRAR-LO I QUAN HA DE PAGAR	· Visitant la web esbrino el cost de la grua.	· A la web surt el cost de la grua però no el de la denuncia.
5. EXPERIÈNCIA DE COM ARRIBAR AL DIPÒSIT (en transport públic)	· Tinc l'opció de metro: L1 o L4. · Per proximitat al lloc d'infracció agafo L4 (Jaume I) · Tinc que anar preguntant com anar fins la boca de metro. · També utilitzo el mòbil per buscar-ho. · hora de sortida des de punt infracció: 12:15 · hora arribada a la porta del dipòsit: 12:40 · distància aprox. Parada-dipòsit: 900 metres. (Llacuna) · Tinc que anar preguntant a diferents persones.	Com a la web no es veia molt clar el transport a utilitzar vaig utilitzar la línia de metro més propera al lloc de l'arrossegament (L4), però és la que més lluny em deixava de la destinació. · A tot el recorregut no es veu cap indicació de dipòsit. Potser la parada anterior m'hagués anat millor. Va ser un recorregut molt llarg. · Fins que no arribo a la porta mateix no trobo cap indicació de dipòsit. · Hi estan fent obres a la vora i es difícil trobar la porta d'entrada.
6. ARRIBADA AL DIPÒSIT		· Una vegada dins del dipòsit esta ben senyalitzat Pels passadissos i escales no hi ha pèrdua. · Tot el recorregut es correcte i ben il·luminat, encara que és força solitari..

7. ESPERA PER A SER ATÈS		
	· Quan arribo a l'oficina hi han 3 persones davant meu.	· El lloc es una mica solitari, amb 4 cadires que ningú utilitza.
	· Triguen uns 5 minuts en atendre.	· Van ràpids despatxant.
		· No hi ha música ni res que et distregui.
8. TRÀMITS A FER		
	· Solament em demanen DNI i contracte de lloguer.	· Al principi tenen dubtes de la documentació a aportar (moto de lloguer) però ho solucionen ràpidament.
9. LOCALITZACIÓ DEL COTXE		
	· Et donen la ubicació del vehicle. Tens que baixar una planta.	· Amb aquesta ubicació es molt fàcil trobar-ho.
		· No et pots perdre ni per les escales ni al pàrquing.
		· Encara que són hi ha força escales estan ben il·luminades.
		· La moto es troba a la plaça indicada.
10. SORTIDA DEL DIPÒSTI AMB EL COTXE		· La porta de sortida es troba senyalitzada correctament.
		· Tenen un nou sistema de lectura de matricules en proves i no funciona correctament. Tenim que esperar al personal de seguretat a que obri.
		· Hi ha una cua de 5 vehicles per sortir.
11. EN GENERAL, A TOTES LES ETAPES: TRACTE DEL PERSONAL		
	Al demanar la manca de triangle al lloc d'infracció, em mostren la foto amb aquest al terra.	· El tracte en general ha estat correcte.
		· A la finestreta de dipòsit contesten trucades mentre m'atenen.
ALTRES OBSERVACIONS:		
	· Sortida de dipòsit: 13:10	· No sé si parla idiomes el personal del dipòsit donat que hi ha molt turisme
		· A la cua de sortida hi havia un turistes que no entenien les explicacions

DESCRIPCIÓ I VALORACIÓ DE LES TASQUES DE CLIENT INVISIBLE AL SERVEI DE LA GRUA	
	MOTO 3
LLOC D'ESTACIONAMENT	Vorera <3m c.ALCOLEA/VIOLANT D'HONGRIA
TINENÇA DEL VEHICLE	LLOGUER
Període preferent:	TARDA
INFO A FER SERVIR A L'ARRIBAR AL LLOC ESTACIONAT	TELÈFON ATENCIÓ TELEFÒNICA
FORMA DE PAGAMENT PREVISTA:	PAGAMENT ON LINE A LA WEB (taxa i denúncia)
Temps a fer el pagament:	15'
Temps en accedir al dipòsit:	4h
on estan els papers del cotxe:	els porta a sobre
Acció específica:	Ha d'esperar 4 hores per a anar al dipòsit



	DESCRIPCIÓ DE L'ACCIÓ	VALORACIÓ DE L'EXPERIÈNCIA
1. DIA I HORA D'ESTACIONAMENT:	08/06/2017 12:30	
2. HORA QUE LA GRUA S'EMPORTA VEHICLE:	13:10	
3. AVERIGUACIÓ ON ÉS EL COTXE	Dipòsit Joan Miró · A través del triangle a terra.	· A l'informació del triangle es veu fàcilment on està el vehicle.
4. TRÀMITS PER A RETIRAR-LO I QUAN HA DE PAGAR	· Intento pagar on line però finalment pagaré amb tarjeta al dipòsit	· Intento pagar on line per no puc. En diferents vegades que ho intento dona error per no ser titular del vehicle (és de lloguer)
5. EXPERIÈNCIA DE COM ARRIBAR AL DIPÒSIT (en transport públic)	· Agafo la línia 3 de metro. · Tinc que anar preguntant a la gent. · Utilitzo el mòbil per ubicar-me. · hora de sortida des de punt infracció: 16:45 · hora arribada a la porta del dipòsit: 17:30 · distància aprox. Parada-dipòsit: 200 metres · No es veu cap senyalització al sortir al carrer.	· La boca del metro queda una mica lluny del lloc on estic · Al costat del dipòsit hi ha obres i dificulta la seva visualització.
	· Pregunto a la gent pel dipòsit.	· Trobo estrangers que fins i tot intenten accedir per la rampa del pàrquing . Veig que més gent té dificultats · L'itinerari és agradable, però
6. ARRIBADA AL DIPÒSIT	· Després de unes escales arribes a l'oficina.	· Són escales ben senyalitzades. · La il·luminació s'encén amb sensors. És agradable.

7. ESPERA PER A SER ATÈS		
	· Quan arribo tinc una persona només al davant.	· Hi ha 3 finestretes i una persona sola despatxant.
		· M'atenen ràpidament
		· La sensació és que va molt ràpid en atendre.
		· Lloc fred, sense res que et distregui.
8. TRÀMITS A FER		
	· Tenen constància d'un intent de pagament online.	· Els tràmits a fer han estat ràpids.
9. LOCALITZACIÓ DEL COTXE		
	· La moto no té una ubicació determinada.	· Només et diuen on estan totes les motos i tu la tens que buscar.
	· El recorregut es a les fosques	· Al sortir de l'oficina està tot fosc. Els llums s'encenen per sensors, però no il·luminen tot el pàrquing
		· La sensació de foscor es molt angoixant. Quasi dona por
		· En mig de la foscor no es veu la moto. Triga a encendre's totes les llums.
10. SORTIDA DEL DIPÒSTI AMB EL COTXE		
	· La sortida està ben senyalitzada.	Com que les llums ja estan enceses, es troba la sortida amb facilitat.
	· No trobo vehicles esperant per sortir.	· La sortida es ràpida.
11. EN GENERAL, A TOTES LES ETAPES: TRACTE DEL PERSONAL		
	· Al dipòsit m'ensenyen la pantalla d'ordinador per veure que hi ha un intent de pagament on line.	· L'atenció per part de la persona ha sigut molt correcte
ALTRES OBSERVACIONS:		
		· No em comenten res del pagament per passar-me de les 4h des de la retirada del vehicle. Suposo que és per què els consta l'intent de pagament on line.

