

## Client invisible a la xarxa d'aparcaments de BSM

---

informe de resultats

### Elaborat per a:

BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

### Psyma Team:

Jordi Solà ([jordi.sola@psyma.com](mailto:jordi.sola@psyma.com))

**Número d'estudi:** BEL218-050

Passionate People.  
Creative Solutions.

## Índex

<b>Presentació de l'estudi</b>	> to Chapter
Introducció	> to Chapter
Metodologia	> to Chapter
Zones definides i nombre d'aparcaments visitats	> to Chapter
Relació d'aparcaments visitats	> to Chapter
<b>Resum dels principals resultats</b>	> to Chapter
<b>1. Resum general</b>	> to Chapter
<b>2. Resum dels resultats per aparcament</b>	> to Chapter
2.1. Passeig Maragall (P28)	> to Chapter
2.2. Illa Borbó (P16)	> to Chapter
2.3. Sant Genís – Vall d'Hebron (P39)	> to Chapter

## Índex

<b>2. Resum dels resultats per aparcament</b>	> to Chapter
2.4. Travessera de Dalt – Park Güell (P42)	> to Chapter
2.5. Bilbao – Llull (P03)	> to Chapter
2.6. Litoral Port (P18)	> to Chapter
2.7. Moll de la Fusta (P25)	> to Chapter
2.8. Rius i Taulet (P37)	> to Chapter
2.9. Marquès de Mulhacén (P21)	> to Chapter
2.10. Badajoz – Glòries (P02)	> to Chapter
<b>3. Interaccions amb el personal</b>	> to Chapter
3.1. Consultes	> to Chapter
3.2. Reclamacions	> to Chapter

## Índex

**4. Conclusions**

> to Chapter

**Annexos**

> to Chapter

Fitxes d'observació emplenades

> to Chapter

## Presentació de l'estudi

---

Metodologia, distribució de zones i  
relació d'aparcaments visitats

## Presentació de l'estudi

### Introducció

**B:SM** compta amb la Xarxa d'aparcaments més gran de Barcelona, amb més de 40 aparcaments i més de 13.000 places, incloses les places per a motocicletes i per a bicicletes.

L'empresa disposa d'una àmplia oferta de tarifes i abonaments adreçats tant a clients que volen estacionar per hores com les dels que necessiten períodes de més llarga durada i ofereix diversos tipus d'avantatges per als abonats.



L'èmfasi de **B:SM** en l'excel·lència del servei l'ha dut a obtenir la certificació de qualitat ISO 9001 i a que els seus gestors duguin a terme accions periòdiques de mesura de la qualitat del servei. En el context d'aquestes actuacions BSM ha encarregat la realització a la seva xarxa d'aparcaments del present estudi basat en la metodologia del Client Invisible.

## Presentació de l'estudi

### Metodologia

La **metodologia per a aquesta edició de l'estudi s'allunya de la seguida en edicions anteriors**, en les quals es duia a terme una avaluació quantitativa dels diversos prefixats dins d'un qüestionari estructurat que, al seu torn, es basava en el protocol de servei.

En aquesta ocasió s'ha buscat un **relat subjectiu de l'experiència de client** i que les visites del comprador misteriós s'orientessin a recollir una experiència autèntica, d'usuari normal, que es fixa en allò que crida la seva atenció.

Les visites s'han estructurat com si d'una **observació etnogràfica** es tractés, amb un relat narratiu del conjunt de l'experiència, els antecedents, el recorregut seguit, les percepcions experimentades a cada moment, les impressions i tot allò que suggereixen aquestes impressions. El comprador misteriós havia d'emplenar una **fitxa d'observació** que, a diferència d'un qüestionari, buscava facilitar el relat lliure i proporcionar les pautes mínimes per ajudar-lo a estructurar la narració de l'experiència.

El comprador havia de recollir qualsevol material que formés part de l'experiència (tiquets, fullets informatius proporcionats pel personal...).

## Presentació de l'estudi

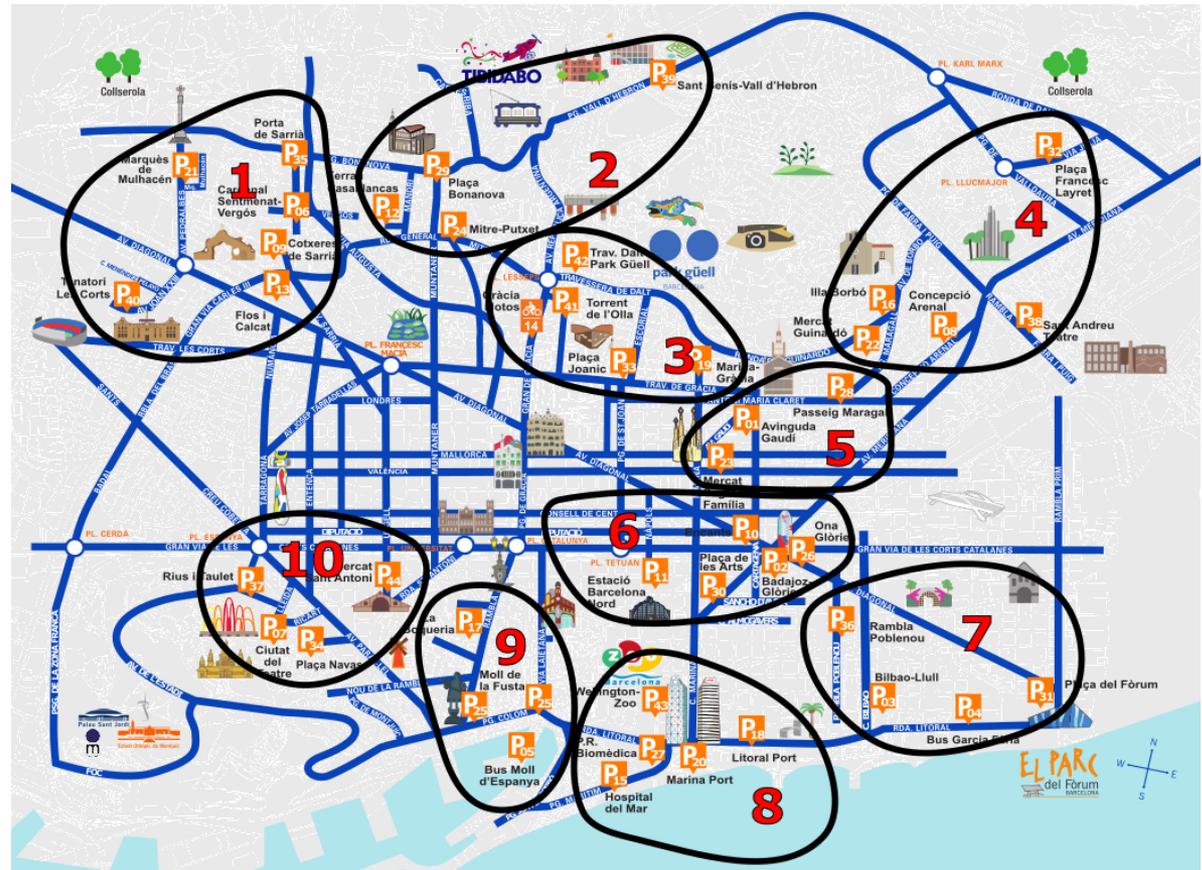
### Zones definides i nombre d'aparcaments visitats

S'ha distribuït la xarxa en **10 zones** i s'ha fet 1 visita de "client invisible" per zona.

En total, per tant, s'han fet **10 visites**.

Dins de cada zona la selecció de l'aparcament a visitar l'ha fet el comprador misteriosos discrecionalment.

Es visitaven aparcaments amb i sense personal presencial però el client invisible no sabia per endavant si l'aparcament en tenia o no.



## Presentació de l'estudi

### Relació d'aparcaments visitats

La relació d'aparcaments visitats és la següent:

	Nom de l'aparcament visitat	Número	Zona	Dia de l'experiència	Hora d'inici de l'experiència	Hora de fi de l'experiència
1	Passeig Maragall	P28	5	14/01/2019	12:00	13:10
2	Illa Borbó	P16	4	14/01/2019	15:45	17:10
3	Sant Genís - Vall d'Hebron	P39	2	15/01/2019	18:10	19:00
4	Travessera de Dalt - Park Güell	P42	3	15/01/2019	17:00	17:50
5	Bilbao - Llull	P03	7	17/01/2019	11:50	12:45
6	Litoral Port	P18	8	17/01/2019	13:00	13:50
7	Moll de la Fusta	P25	9	18/01/2019	13:00	13:55
8	Rius i Taulet	P37	10	21/01/2019	12:10	13:00
9	Marquès de Mulhacén	P21	1	21/01/2019	13:15	14:00
10	Badajoz – Glòries	P02	6	23/01/2019	10:50	11:40

## Resum dels principals resultats

---

## 1. Resum general

---

## Resum general

Els 10 aparcaments visitats pel client invisible són molt heterogenis pel que fa a les seves característiques i estat. Per tal de permetre una visió global s'ofereix en aquest apartat una síntesi quantitativa de quins són els elements esmentats 4 o més cops en cada nivell de valoració i la quantitat d'aparcaments en que hi apareixen.

Cal treballar més i millor		Millorable		Bé però no genial		Genial	
Il·luminació	6	Delimitació de places	4	Mobilitat a l'interior	7	Pagament	5
Manteniment	4	Amplitud	4	Entrada a l'aparcament	5	Sortida a l'exterior	4
Senyalització	4	Indicadors lluminosos de plaça	4	Informació a l'usuari	5	Càrrega de vehicles elèctrics	4
				Accessibilitat a l'aparcament	4		
				Pagament	4		

## 2. Resum dels resultats per aparcament

---

## Resum dels resultats per aparcament

### 1. Passeig Maragall (P28)

<b>Genial</b>	Il·luminació	La lluminositat és especialment bona, des de les zones d'aparcament fins als espais dedicats a serveis
	Senyalització	Indicacions molt bones, ben ubicades, fàcil accés a espais importants
	Manteniment	Manteniment precís i òptim, es nota que la pintura és molt recent
	Neteja	Grau de neteja alt, o molt alt diria
	Lavabos	Lavabos ben indicats, amb neteja extrema i molt bona lluminositat
	Seguretat	Et dona la seguretat afegida que només hi poden entrar persones que hi tinguin el cotxe
	Pagament	Espai suficient, ben indicat, molt il·luminat i sense cues per pagar
	Càrrega de vehicles elèctrics	Zona extensa, situada a la primera planta i molt visible per a tots els usuaris
<b>Bé però no genial</b>	Accessibilitat a l'aparcament	Acceptable
	Ambient tranquil	He vist molt ordre, neteja i un ambient molt relaxant. L'ambient és supertranquil i no veure-hi persones fa que la sensació augmenti
	Entrada a l'aparcament	S'hi accedeix fàcilment
	Amplitud	Sensació d'amplitud, de molt d'espai, extens i ben aprofitat
	Facilitat per aparcar	No et trobaràs mai amb problemes de no trobar plaça
	Informació a l'usuari	Informació molt detallada de preus, de tipus de vehicles permesos, de tarifes, d'abonaments
	Mobilitat a l'interior	Mobilitat dels vehicles molt fàcil i còmoda
<b>Millorable</b>	Excés de silenci	És molt tranquil i relaxant però es pot passar per moments de respecte perquè no se sent pràcticament res
	Indicadors lluminosos de plaça	No hi ha indicadors lluminosos de color, vermell o verd, per ajudar a trobar plaça
	Sensació d'estar perdut	Sensació d'estar perdut per l'amplitud de l'aparcament
	Sortida a l'exterior	La sortida és una mica complicada atès que surts directament a un carril bus-taxi
<b>Cal treballar més i millor</b>	Delimitació de les places	Les línies que marquen l'espai de la plaça no es veuen clarament i la forma no és recta sinó que son com unes aigües i crec que fa més difícil saber els límits de la plaça
	Número de plaça poc visibles	Els números de plaça estan indicats amb poca intensitat de pintura i es fa difícil de veure el número i les línies que delimiten la plaça són unes marques que fan forma d'aigües. A mi se m'ha fet complicat saber el número de plaça i on delimitava la plaça

## Resum dels resultats per aparcament

### 2. Illa Borbó (P16)

<b>Genial</b>	Amplitud	Gran amplitud, un cop dins se sent sensació diria que de majestuositat, espais grans, amb unes indicacions espectaculars, que fan que l'amplitud esdevingui espai positiu i aprofitat
	Indicadors luminosos de plaça	Hi ha indicadors luminosos de color, vermell o verd, per ajudar a trobar plaça
	Manteniment	Manteniment altíssim, brillantor a les parets
	Neteja	Neteja excepcional, al dia, no es veu cap taca al terra
	Pagament	Màquines actuals, modernes i quasi noves, ressalten sobre la resta de l'aparcament
	Senyalització i ús dels colors	Juguen amb els colors per diferenciar un aspecte d'un altre. Recordo colors molt vius, dono molt de valor a aplicar molt de color útil
	Càrrega de vehicles elèctrics	Dona aparença de modernitat i grandesa
<b>Bé però no genial</b>	Ambient agradable	L'ambient a tot l'aparcament és correcte
	Informació a l'usuari	Informació molt detallada a nivell de tarifes, d'horaris i fins i tot un espai on s'anuncien comerços
	Mobilitat a l'interior	En cap moment vaig tenir cap dificultat per moure-m'hi
	Números de plaça clars	Brillantor en els números marcats en el terra i a les parets
	Places d'aparcament	Intensitat a la pintura blanca per realçar els límits de les places. Places espaioses
	Seguretat	Et dona la seguretat afegida que només hi poden entrar persones que hi tinguin el cotxe
<b>Millorable</b>	Sortida a l'exterior	La sortida és còmoda i fàcil però no pots sortir ràpid perquè un semàfor en vermell et pot obligar a aturar-te pràcticament en sec
	Accessibilitat a l'aparcament	Estic convençut que molts usuaris se'l passaran de llarg ja que has de fer un gir important per encarrar l'entrada, falta la típica P més a prop d'arribar-hi
	Numeració de places	A partir del 400 semblen sempre reservades però pot dur a confusió a un usuari que hi aparqui el cotxe
<b>Cal treballar més i millor</b>	Il·luminació	La il·luminació és pobre, falta lluminositat a tot el recinte, és lluny de ser la correcta
	Lavabos	Castigats pel pas del temps, portes de fusta amb falta ostensible d'alguna ma de pintura, hi falta manteniment. Em xoca que un aparcament de categoria encara tingui portes de fusta als lavabos
	Sensació de temor	La falta de llum, la gran amplitud i la falta de clients i de personal et pot fer sentir respecte a l'hora de sortir del vehicle o de tornar-lo a agafar. No diria por però em faltaria poc

## Resum dels resultats per aparcament

### 3. Sant Genís - Vall d'Hebron (P39)

<b>Genial</b>	Accessibilitat a l'aparcament	Fàcil accés, zona àmplia i amb moltes indicacions que ajuden a trobar l'aparcament, sense problemes de tràfic i sense haver de maniobrar
	Pagament	Fàcil d'arribar i de ràpid procés, normal i eficaç
	Sortida a l'exterior	Incorporació al carril ràpida i sense casi perill pel semàfor que t'ho facilita
<b>Bé però no genial</b>	Entrada a l'aparcament	S'accedeix de forma ràpida i senzilla, s'arriba de seguida a la màquina de tiquets
	Facilitat per aparcar	Opció de places assegurada, de fàcil accés, però amb desordre, i els marges per aparcar el vehicle són més estrets del que estava acostumat
	Mobilitat a l'interior	Senzilla i ràpida
	Sortides d'emergència	Bastant visibles i cridaneres, d'un espai ampli que permet que no puguin haver problemes
<b>Millorable</b>	Amplitud	Poc espai i mal proporcionat, petit, capacitat mínima de vehicles
	Càrrega de cotxes elèctrics	Normal i lògic que només hi hagi un espai
	Delimitació de les places	Les línies i números de les places porten molts anys i es veuen descolorides
	Espai compartit	El dipòsit que comparteix espai amb l'aparcament està molt ben definit però no em sentia com si estigués a un aparcament
	Lavabos	Fan la seva funció i tenen un espai per persones de mobilitat reduïda però estan apartats, amb un aspecte bastant lamentable, bruts i amb un manteniment escàs
	Temperatura	Molt fred
<b>Cal treballar més i millor</b>	Ambient fred	Fred, de poca familiaritat, he sentit soledat
	Il·luminació	Molt pobre i deixada, llums fosos o de baix rendiment
	Manteniment	Baix, es veu desordenat, vell, deixat i brut
	Neteja	Arriba a mínims, sobretot a l'entrada
	Personal	No es pot comptar amb ningú de personal físicament ni per intèrfons
	Senyalitzacions	Mínimes, de molt poca qualitat, arcaic, però els llocs importants estan senyalitzats

## Resum dels resultats per aparcament

### 4. Travessera de Dalt - Park Güell (P42)

<b>Genial</b>	<p>Accés a la sortida exterior</p> <p>Amplitud/Espai</p> <p>Càrrega de cotxes elèctrics</p> <p>Entrada a l'aparcament</p> <p>Fàcil d'ubicar</p> <p>Il·luminació</p> <p>Indicadors lluminosos de plaça</p> <p>Lavabos</p> <p>Mobilitat a l'interior</p> <p>Pagament</p> <p>Places</p> <p>Senyalitzacions</p>	<p>Fàcil d'accedir, es veuen les senyalitzacions de sortida molt ràpidament</p> <p>Molt espai i de dimensions extraordinàries, bon número de places i molt modern</p> <p>Molt ben indicats, amb senyals al terra, les parets i molt cridaner</p> <p>Fascinant, fàcil i senzilla</p> <p>Fàcil d'arribar ja que s'entén a la perfecció en quina zona i carrer es troba</p> <p>Fascinant a tots els pisos, llum blanca i majestuosa i de tipus led</p> <p>Dota a l'aparcament d'un estatus més elevat</p> <p>Indicació excel·lent, clara i cridanera, neteja extrema, una llum desbordant i existència de servei per persones amb mobilitat reduïda</p> <p>Cap mena de perill entre vehicles i vianants</p> <p>Ràpid i efectiu, sense cues</p> <p>Places especials per motocicletes i bicicletes, molt ben ordenades, no es barreja amb els cotxes, molt espaioses, àmplies i amb els límits visibles</p> <p>Tant al terra com a les parets, molt precises i detallades, amb un planell per ajudar-te a trobar el teu destí d'una manera més senzilla</p>
<b>Bé però no genial</b>	<p>Ambient tranquil</p> <p>Distribució de places</p> <p>Facilitat per aparcar</p> <p>Informació a l'usuari</p> <p>Neteja</p> <p>Personal</p>	<p>Sensació de molt silenci i tranquil·litat plaent</p> <p>Cada pis té un apartat a i b, els quals ajuden alhora de buscar la teva plaça</p> <p>Amplitud per realitzar moviments d'aparcament i sortida de vehicles, espaiós molta visibilitat</p> <p>Informació molt clara de tipus de vehicles que poden accedir, tarifes vigents, horaris</p> <p>Excel·lent, extremada</p> <p>Vaig veure un empleat, va estar tota l'estona en el seu espai, atenent a usuaris que li feien preguntes, molt actiu en tot moment</p>
<b>Millorable</b>	<p>Indicador P d'aparcament</p> <p>Accessibilitat a l'aparcament</p> <p>Sortida a l'exterior</p>	<p>No hi ha P que avisi abans d'arribar a l'aparcament tot i que tens prou temps per reduir i fer el gir</p> <p>Fàcil d'accedir en cotxe, produeix respecte ja que t'has d'incorporar al carril de bus - taxi i es pot crear alguna incidència</p> <p>Preocupant a causa del carril de taxi - bus, pot ser perillós</p>

## Resum dels resultats per aparcament

### 5. Bilbao - Llull (P03)

<b>Bé però no genial</b>	Accés a l'aparcament	Al accedir per un carril normal, no crea certa inseguretat al entrar, és agradable
	Entrada a l'aparcament	L'amplada de la rampa és correcta, la màquina dels tiquets està a una bona altura i es fa ràpid
	Localització del vehicle	És relativament senzill, però a vegades pot ser complicat a causa de la poca il·luminació
	Mobilitat	Normal, la forma de l'aparcament és senzilla i fa que la mobilitat sigui millor
	Personal	A través d'intèrfon ja que la persona que estava present va desaparèixer, però molt ben tractat i fàcil de trobar intèrfon
	Sortida a l'exterior	Arribes de seguida i et pots incorporar d'una manera senzilla i amb poc perill
<b>Millorable</b>	Ambient gèlid	Molt fred, gèlid, amb sensació de solitud i inseguretat des de que entres fins que surts
	Amplitud	Molt reduït, sensació deficient
	Càrrega de cotxe elèctric	Sembla que estigui per salvar l'expedient
	Delimitació de les places	De mides estàndard, les indicacions sobre els números i les línies molt desgastades
	Informació a l'usuari	Complicat llegir la informació a causa de la poca il·luminació
	Lavabos	Falta de manteniment i antic, però disposen de servei per persones amb mobilitat reduïda
	Pagament	Una màquina a la sortida, i una altra al mig del pàrquing que costa de trobar inclús amb indicacions
	Places	Complicat veure quines estan lliures i crea un retràs en l'acció d'aparcar
	Sortida a l'exterior peatonal	Interessant una altra sortida peatonal, amb les existents queda una mica curt
<b>Cal treballar més i millor</b>	Accés a l'exterior	El sistema en si no funciona, s'ha de trucar al botó d'ajuda
	Espai	Es respira l'antiguitat, té moltes carències
	Il·luminació	És deficient, molt fosc i de diferents tonalitats
	Manteniment	Terra mal cuidat, pintura molt desgastada, es veuen esquerdes
	Neteja	Parets brutes, sortida peatonal bruta, globalment molt justa
	Senyalitzacions	Pobres i sense un ordre precís, no segueixen direccions proporcionals a les distàncies no hi ha senyalitzacions de sortida ni sortida d'emergències

## Resum dels resultats per aparcament

### 6. Litoral Port (P18)

<b>Genial</b>	Sortida a l'exterior	Tranquil·litat absoluta al incorporar-se al carril que correspon d'una manera fàcil
<b>Bé però no genial</b>	Accessibilitat a l'aparcament	Tranquil·litat i sense cap mena de perill i per un camí molt satisfactori
	Entrada a l'aparcament	Amplada correcta de la rampa, en línia recte
	Indicador P d'aparcament	Ben senyalitzat i amb una distància per poder reduir correcte
	Informació a l'usuari	Es pot observar sense cap mena de dificultat el quadre de tarifes, tipus de vehicle que pot accedir, informació sobre abonaments
	Mobilitat	Bona i correcte, no hi ha molt moviment de vehicles
	Pagament	Efectuat de forma normal
<b>Millorable</b>	Accés a la sortida	Molt llarg de temps
	Ambient	Es respira molta soledat, tranquil
	Amplitud	Les plantes són enormes, però l'espai està mal treballat
	Delimitació de les places	Dificultat extra en apuntar el número de plaça
	Manteniment	Escàs en tots els sentits, terra, parets i sostre, molt desgastat
	Personal	No es va veure cap treballador de forma física
	Places	Dimensions correctes, millorables les indicacions del número de plaça
	Sensació de temor	Sensació de temor a causa de la poca il·luminació
<b>Cal treballar més i millor</b>	Il·luminació	Hi ha una falta de llum considerable, molt pobre i apagada, el sistema és antic
	Lavabos	Poc manteniment, pintura desgastada, situats de manera que no és fàcil d'accedir, amb servei per persones amb mobilitat reduïda
	Senyalitzacions	De poca qualitat, falta d'indicacions que concretin més i sense crear dubtes
	Sortida a l'exterior peatonal	No es veu clarament on se situa, al sortir es veu una imatge horrorosa, i amb olors desagradables, escales molt estretes

## Resum dels resultats per aparcament

### 7. Moll de la Fusta (P25)

<b>Genial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accessibilitat a l'aparcament</li> <li>Indicadors lluminosos de plaça</li> <li>Màquina d'alcoholèmia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruta fàcil, molt senzill accedir, bona localització</li> <li>Se li ha de donar una importància alta</li> <li>Existència d'una màquina per calcular el grau d'alcoholèmia i saber si ets apte per agafar el cotxe, molt útil i només costa un euro</li> </ul>
<b>Bé però no genial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrada a l'aparcament</li> <li>Indicadors d'aparcament</li> <li>Pagament</li> <li>Sortida a l'exterior</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neta, rampa recte i amb un fàcil accés al tiquet i arribes ràpidament a les places</li> <li>Existeixen moltes indicacions de com accedir a l'aparcament</li> <li>Bo, solvent i ràpid</li> <li>Molt neta i fàcil agafar-la, sense probabilitats de perdre't, ample i sense obstacles</li> </ul>
<b>Millorable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amplitud</li> <li>Mobilització</li> <li>Places</li> <li>Sensació de l'aparcament</li> <li>Sortida a l'exterior peatonal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planta molt llarga, enorme llargada però molt estreta</li> <li>Una mica confosa i difícil, s'obsrven retencions</li> <li>Gran nombre de places, desorganitzat simètricament, mides acceptables, indicacions de número de plaça desgastades</li> <li>Angoixa, inseguretat, tensió</li> <li>No suposa cap problema, tot i que no està ben senyalitzada, escales precàries, falta de manteniment</li> </ul>
<b>Cal treballar més i millor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il·luminació</li> <li>Lavabos</li> <li>Manteniment</li> <li>Personal</li> <li>Senyalitzacions</li> <li>Zones vianants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>És insuficient, un aparcament amb aquestes dimensions hauria d'estar dotat de més il·luminació</li> <li>Molt antics i amb una falta de manteniment, localitzats a la sortida el qual fa que si ets a l'entrada hagi de recórrer tot l'aparcament per arribar-hi</li> <li>Es veu antic i una mica deixat, s'han de millorar molts aspectes; sostre, paret, terra, columnes</li> <li>El lloc on estan situats és molt reduït, insuficient per al bon desenvolupament de les tasques</li> <li>De qualitat molt pobre i poca quantitat, les existents els falta llum</li> <li>Són inexistent, i em va donar una sensació de perill al caminar per l'aparcament</li> </ul>

## Resum dels resultats per aparcament

### 8. Rius i Taulet (P37)

<b>Bé però no genial</b>	<p>Accessibilitat a l'aparcament</p> <p>Amplitud</p> <p>Informació</p> <p>Pagament</p> <p>Sortida a l'exterior en vehicle</p>	<p>P més ben especificada del normal; hi ha 3 aparcaments propers i el senyal aclareix on és cadascun</p> <p>Assequible. No està mal distribuït</p> <p>És tota a la vista de qualsevol usuari a la mateixa entrada</p> <p>Espai més que suficient</p> <p>No costa de trobar la sortida i la incorporació a carrer és senzilla</p>
<b>Millorable</b>	<p>Ambient lúgubre</p> <p>Entrada a l'aparcament</p> <p>Grafitis a les parets</p> <p>Indicadors lluminosos de plaça</p> <p>Lavabos</p> <p>Neteja</p> <p>Senyalització</p>	<p>Lúgubre</p> <p>No sabia si entrava a un aparcament o a alguna atracció per majors de 18 anys. Hi ha una porta de ferro gegant, semblant a les de les presons d'alta seguretat. Una cosa inaudita</p> <p>Quasi totes les parets estan amb grafitis. Encara que són de qualitat, un aparcament no em sembla el lloc més indicat i perjudica la percepció de seguretat</p> <p>No hi ha indicadors lluminosos de color, vermell o verd, per ajudar a trobar plaça</p> <p>Tant la ubicació com la senyalització és deficient. Senzills, fan la seva funció</p> <p>Mínima però suficient en l'interior però molt deficient a les escales i entre planta i planta</p> <p>Molt pobre, tant en quantitat com en qualitat. Costa ubicar punts bàsics. Ús de colors inconsistent</p>
<b>Cal treballar més i millor</b>	<p>Il·luminació</p> <p>Manteniment</p> <p>Números de plaça</p> <p>Estat de l'edifici</p> <p>Sortida a l'exterior a peu</p> <p>Sensació d'inseguretat</p> <p>Sensació de temor</p>	<p>Falta de llum abismal. A la primera planta escassa, a la segona i tercera l'aspecte és tètric. Dona una imatge trista. Molts fluorescents en la seva última fase</p> <p>Falta de manteniment molt important</p> <p>Moltes places no tenen la numeració a terra i, d'aquestes, força tampoc a la paret</p> <p>Recinte vetust, molt antic i sense senyals de canvis. S'hi aprecia mínima inversió. Murs deteriorats. Imatge molt pobre</p> <p>Espai estret. A l'escala del centre de l'aparcament hi ha molta brutícia i és plena de fulles d'arbre que poden fer rrelliscar</p> <p>Al ser la il·luminació tan escassa hi pot haver aquest moment que marxés caminant, no parís de veure el cotxe i pensis 'que no li facin res'</p> <p>Quan és negra nit l'experiència pot resultar una mica traumàtica, s'agreuja per la il·luminació i els fluorescents fosos</p>

## Resum dels resultats per aparcament

### 9. Marquès de Mulhacén (P21)

<b>Genial</b>	Accessibilitat a l'aparcament	Fàcil de trobar, molt ben indicat, la P en color blau resulta molt fàcil de veure a 200-300 m
	Ambient a l'entorn	Molt agradable, relaxant, amb un silenci quasi total. Espai adequat per al passeig
	Entrada a l'aparcament	Hí entres gairebé sense voler
	Il·luminació	Il·luminació més que brillant, l'entrada em va resultar espectacular. Sensació positiva, que dona seguretat
	Lavabos	Condicions extremes de neteja i pulcritud, molt ben indicats. Amb un nivell de manteniment molt gran. Sensació de grandesa, en sentit figurat
	Manteniment	El manteniment del recinte és molt bo, de qualitat molt alta
	Neteja	Neteja molt cridanera. A l'exterior és ple de fulles i dins no se n'hi veu cap
	Proximitat a ESADE	Molts dies agrairàs que el teu aparcament estigui davant del teu centre d'estudis
	Seguretat	Ja només entrar vaig sentir-m'hi segur
	Sortida a l'exterior	Accessible i fàcil. Al l'exterior tens un carril sencer per a tu, molt ample, de gairebé dos carrils
Càrrega de vehicles elèctrics	Poques places però ben indicades, senyalitzades i molt a la vista	
<b>Bé però no genial</b>	Senyalització	És superior. La senyalització quan s'acompanya d'una il·luminació de qualitat i de categoria resulta molt atractiva
	De construcció recent	Es veu que es de construcció recent, es nota el poc temps que deu de tenir
	Interfons	No vaig veure cap empleat però, sincerament, no els vaig trobar a faltar en cap moment
	Amplitud	Espai molt i ampli
	Mobilitat a l'interior	Bona mobilitat sense problemes afegits
	Places	Ben senyalitzades, brillantor lluent
	Pagament	Proporcional a les mesures del recinte
<b>Millorable</b>	Indicadors lluminosos de plaça	No hi són i no es troben a faltar però podrien afegir percepció de valor

## Resum dels resultats per aparcament

### 10. Badajoz - Glòries (P02)

<b>Genial</b>	Acollidor	Molt coquetó, de petites dimensions però molt aprofitat
	Proper a l'usuari	Una sola planta amb places sempre lliures. Et permet veure ja la sortida des d'on tanques el cotxe. Resulta molt còmode
	Entrada a l'aparcament	Molt còmoda i agradable. Rampa curta però ampla i facilitat absoluta per entrar-hi
	Pagament	Ràpid, eficaç i en 3 segons ja estàs llest
	Seguretat	Sensació de seguretat
	Sortida a l'exterior	Senzilla, fàcil i sense problemes. Immediata. De seguida trobes el carril
<b>Bé però no genial</b>	Fàcil d'ubicar	Proximitat a la torre Agbar és una referència que facilita trobar-lo
	Il·luminació	Interessant, correcta
	Lavabos	Molt visibles sense necessitat de preguntar. Correctes
	Mobilitat a l'interior	Endreçada i sense enrenous
	Senyalització	Indicacions molt aptes
	Càrrega de vehicles elèctrics	Quantitat de places reduïda però proporcional a les dimensions de l'aparcament
<b>Millorable</b>	Diferenciació de les places confusa	No et queda molt clar quan les places són o no per a persones amb disminució física
	Absència d'empleats	He sentit l'absència d'empleats
	Indicadors lluminosos de plaça	No hi ha indicadors però no es troba a faltar perquè les places són poques
<b>Cal treballar més i millor</b>	Entorn	Recorregut complicat, la zona està molt maltractada. Es fa difícil arribar per les obres de l'entorn
	Espai compartit amb grues	Problema d'imatge. Pobres amos dels cotxes és el primer que penso. No resulta agradable

## 3. Interaccions amb el personal

---

Consultes i reclamacions

## Interaccions amb el personal

### Consultes sobre la compra d'un abonament

S'han dut a terme tres interaccions amb personal, una personal, una telefònica i una via web, orientades totes tres a la compra d'un abonament. El detall de les interaccions es recull als annexos.

**Consulta personal.** Es va sol·licitar informació per intèrfon sobre un abonament o similar que fos adequat a les necessitats del visitant. La resposta del empleat va ser molt ràpida, demostrant coneixement i interès. Va poder donar resposta a la sol·licitud de forma completa, satisfactòria i demostrant implicació.

**Consulta telefònica.** El comprador va buscar al web el telèfon (934092021) i hi va trucar per demanar una plaça fixa en un aparcament del seu interès. En una primera trucada l'operador el va atendre de seguida però li va acabar dient que calia tornès a trucar, que ell no tenia la informació. Quan hi va tornar a trucar, al cap d'una estona, la segona operadora tampoc no tenia la informació i li va demanar les dades i un horari adequat per a que un comercial la pogués trucar. El comercial no ha arribat a trucar.

## Interaccions amb el personal

### Consultes sobre la compra d'un abonament

**Consulta online.** El comprador va voler trobar informació sobre la possibilitat d'un abonament en algun dels dos aparcaments del seu interès i iniciar el procés de compra cas que fos possible. Durant el procés, va demanar informació via formulari. No va rebre cap indicació de si s'havia rebut o no la sol·licitud ni de quin seria el temps de resposta. Ningú no s'ha posat en contacte per donar-hi resposta, ni telefònicament, ni per e-mail.

## Interaccions amb el personal

### Reclamacions

S'han dut a terme tres interaccions amb personal, una personal, una telefònica i una via web, orientades totes tres a posar una reclamació. El detall es recull als annexos.

**Reclamació personal.** El visitant ha volgut posar una reclamació perquè al fer el pagament la màquina no li ha sortit el rebut. S'ha adreçat a la cabina però no hi havia personal. Per l'interfon en molt pocs segons l'ha atès un treballador que li ha preguntat un parell de detalls i li ha resolt la incidència, imprimint-li de nou el rebut en no més de 10 segons. Actitud i implicació excel·lents.

**Reclamació telefònica.** S'ha buscat un telèfon per fer una reclamació a la pàgina principal dels aparcaments municipals. Ha calgut fer moltes passes dins del web fins a trobar el número de telèfon de civisme. El procés en sí de reclamació és ràpid tot i que l'operador no resultava simpàtic en el tracte i tenia dificultats de dicció i costava d'entendre. El temps d'espera fins que s'ha pogut fer la reclamació ha estat de 5 minuts. No s'ha rebut resposta a la reclamació.

## Interaccions amb el personal

### Reclamacions

**Reclamació online.** L'accés a la pàgina principal és fàcil i ràpid però l'arribar a l'apartat per a fer la reclamació online ha estat un procés amb molts passos i enllaços, poc entenedor de cara al públic i sense opció de reclamació online visible i directa. Un cop trobat l'apartat de reclamació via internet el procés ha estat ràpid, fàcil, ordenat i entenedor.

## 4. Conclusions

---

## Conclusions

- Des de l'estudi realitzat pot concloure's que la xarxa d'aparcaments de B:SM presenta una heterogeneïtat notable ja que compta amb instal·lacions excel·lents, molt ben avaluades en la visita del client misteriós, al costat d'altres en que es perceben molts elements millorables.
- En els aparcaments més mal valorats, els aspectes que major mesura configuren una percepció negativa són dèficits pel que fa a il·luminació, manteniment i senyalització.



## Annexos

---

Fitxes d'experiència

## ÍNDICE

EXPERIENCIA 1.....	35
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	35
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	37
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	42
4. LA EXPERIENCIA EN LA INTERACTUACIÓN CON EL PERSONAL (INTERACCIÓN) .....	44
EXPERIENCIA 2.....	46
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	46
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	49
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	54
EXPERIENCIA 3.....	56
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	56
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	58
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	63
EXPERIENCIA 4.....	65
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	65
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	68
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	73
EXPERIENCIA 5.....	75
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	75

2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	78
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	83
4. LA EXPERIENCIA EN LA INTERACTUACIÓN CON EL PERSONAL (RECLAMACIÓN).....	85
EXPERIENCIA 6.....	87
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	87
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	91
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	97
EXPERIENCIA 7.....	99
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	99
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	103
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	109
EXPERIENCIA 8.....	111
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	111
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	115
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	121
EXPERIENCIA 9.....	123
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	123
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	126
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	132
EXPERIENCIA 10.....	134
1. RELATO DEL RECORRIDO .....	134
2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO .....	137
3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS.....	143

INTERACTUACIÓN TELEFÓNICA.....	145
RECLAMACIÓN TELEFÓNICA.....	147
INTERACTUACIÓN ONLINE .....	148
RECLAMACIÓN ONLINE .....	150

## EXPERIENCIA 1

Aparcamiento visitado	1ª experiencia. P28 – Pg. Maragall – Zona 5
Día de la experiencia	14-Enero-2019
Hora de inicio la experiencia	12:00
Hora de fin de la experiencia	13:10

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

#### De camino al aparcamiento

Mi valoración acerca del camino hasta llegar al parking, la considero aceptable : se encuentra en una zona amplia y no difícil de acceder : existe una indicación muy cercana a la llegada del parking (P) que ayuda mucho a llegar correctamente: además, se ve de forma muy clara , no existe ningún elemento que obstaculice su visión como podría ser un árbol , otra señal de tráfico, algún letrero de algún comercio, o similar ; al ver la señal de la (P), ya puedes ir en el carril correspondiente para únicamente tener que acceder a la entrada del parking sin crear ninguna alteración en el tráfico , ni tener que llevar la tensión para cambiar de carril de forma rápida y posiblemente creando algo de peligro en los demás conductores.

Una vez te encuentras ante la entrada en particular, se accede fácilmente a una rampa con una anchura correcta donde a unos 50 metros se encuentra la barrera y la máquina expendedora de billetes.

#### Dentro del aparcamiento

Una vez con el billete ya en mano y en busca de una plaza, resulta relativamente fácil encontrar sitio; el aparcamiento se compone de 3 plantas; en todas ellas había plazas libres; he observado los 3 pisos, se percibe sensación de anchura, de mucho espacio, amplio, e incluso una leve sensación de estar a veces perdido... más que nada por la amplitud del aparcamiento;

La luminosidad es especialmente buena, muchos fluorescentes hacen que la visión sea estupenda y al alcance de todas las personas, incluso para las

que puedan tener algún problema de visión. Las indicaciones son muy buenas (localización de los lavabos, nombres de las calles a las que puedes salir, el lugar para abonar el importe de la estancia). No me ha gustado la forma de indicar los números de plaza ni como delimitar cada plaza: los números de plaza están indicados de una forma, con poca intensidad de pintura, lo que hace muy difícil ver el número, incluso teniendo la visión en perfectas condiciones; y las líneas que delimitan la plaza, no son las que estamos acostumbrados a ver todos: de color blanco o rojo, sino que son unas marcas que hacen forma de "aguas" que sinceramente a mí se me ha hecho complicado el saber el número de plaza y donde delimitaba la plaza.

Una vez el coche aparcado, y saliendo ya para buscar la salida, compruebo que existe buen nivel de limpieza tanto en los lugares destinados a las plazas de aparcamiento, como a los espacios comunes para llegar a alcanzar la salida;

Los lavabos se encuentran muy bien indicados, en la planta 1, con una limpieza extrema y una muy buena luminosidad; existe lavabo para personas con movilidad reducida: se encuentra en el lavabo para caballeros y confirmo la limpieza dentro de él y su buen funcionamiento.

Muy buenas las indicaciones para encontrar la salida y sobre todo existe un plano de calles, que te permite en todo momento saber en dónde te encuentras y a que calle vas a salir.

También he visto que había un buen número de motocicletas aparcadas e incluso también he visto un apartado donde se encontraban bicicletas pertenecientes al "bicing", también he comprobado que había un buen número de bicicletas muy bien estacionadas en un apartado específico para ellas; resumiendo, he visto mucho orden, limpieza y un ambiente muy relajante cuando iba caminando hasta alcanzar la salida.

También anoto en mi visión exhaustiva dentro del parking, la existencia de zonas con instrumentación para poder realizar la carga de vehículos eléctricos: pude observar que las zonas destinadas a tal efecto son amplias, muy bien indicadas y siendo utilizadas por un buen número de automóviles; en los usuarios que estaban haciendo uso de las instalaciones, pude comprobar en ellos una "satisfacción" general, como sabedores de que estaban cumpliendo con el medio ambiente, sentí en ellos una expresión muy agradable, de hecho, creo que, en breve tendremos que ponernos todos a hacer lo que ellos estaban haciendo.

## Salida del aparcamiento

Alcanzo la salida del aparcamiento de una forma sencilla y fácil; las indicaciones están muy bien posicionadas y te indican perfectamente en que calle vas a salir. También anoto que al existir una única salida posible no reviste tanta dificultad que en los parkings que existe más de una. La anchura de la rampa es correcta, ancha; quiero constatar que al salir del aparcamiento sales directamente a un carril bus-taxi y hay que tener un cuidado especial, sobre todo si viene un autobús ...; no hay opción de salir a un carril que se encuentre libre de tráfico, con lo cual el cuidado que hay que tener es importante.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento



Las sensaciones experimentadas han sido realmente positivas: pocos "peros" tengo que añadir: me ha gustado sentir un grado de limpieza alto, o muy alto diría; también he comprobado que existe un mantenimiento muy preciso y óptimo: se nota que la pintura de paredes, suelo, techos y demás elementos que precisan que estén bien indicados, es muy reciente;

Es un parking que llamaría "relajante"; el hecho de que hayan muchas plazas y no estén todas ocupadas , te da un plus de no ir con prisas a la hora de aparcar y a la hora de salir ; se puede incluso a pasar momentos de "respeto" porque no se oye prácticamente nada y por eso es muy importante el conocer en qué plaza y en que piso has dejado el vehículo, más que nada porque posiblemente no encuentres a nadie para que pueda ayudarte en la tarea de búsqueda.

Es muy tranquilo, desde que entras al aparcamiento, puedes buscar que plaza te puede interesar más para dejar tu vehículo: no sientes el agobio de otros conductores por querer coger tu plaza o el temor a golpear el coche con algún otro o con alguna columna: los espacios son lo suficientemente amplios para que no tengas que temer por la integridad del vehículo.

Quiero anotar también, como decía anteriormente, que las limitaciones de las plazas de los vehículos las encuentro un poco débiles: por una banda, las líneas que marcan el espacio de la plaza las he visto que no se ven claramente y lo que más me ha llamado la atención es la forma que tienen las líneas delimitadoras no son "rectas", si no , son como unas "aguas", que realmente creo hacen más difícil el saber los límites de la plaza en cuestión.

También he querido conversar con algún empleado para comentarle mi intención de sacarme un bono ya que a partir de unos días tendría que aparcar mi vehículo en el citado parking : físicamente no he podido hablar con ninguno pero he utilizado un interfono y la respuesta de uno de los empleados ha sido excelente en cuanto a su explicación: desde la rapidez en contestarme , en resolverme mi cuestión y además ofrecerme un bono a un precio muy competitivo e incluso poder aparcar mi vehículo durante más horas que la que yo le he comentado manteniendo el mismo precio: muy resolutivo y práctico, me ha satisfecho mucho su respuesta.

Resumiendo, en cuanto a la nota del 1 al 5, le daría un 4.

**b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada**

**Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo**

Fácil acceso con el vehículo;

Información muy detallada de precios, de tipos de vehículos permitidos, de tarifas mensuales, de bonos, ya en el momento de tomar el tique: se puede coger perfectamente el tique sin necesidad de bajarse del coche: parece que tiene que ser evidente, pero he visto y comprobado que en muchos parkings no es posible coger el tique sin bajarte del coche. hay que bajarse y conllevar la molestia que eso supone.

Fácil acceso a espacios importantes, por ejemplo, los lavabos: muy bien indicados, una limpieza imponente y lavabo de caballeros también preparado para personas con movilidad reducida.

Rápida localización del cajero para pagar, y una vez en él, muy sencillo el realizar el pago, ya sea por tarjeta o en efectivo; se evidencia que los aparatos o máquinas son bastante nuevas y modernas: el mantenimiento es brillante.

También me ha gustado el hecho de que al entrar a retirar el vehículo debes mostrar tu tique para que se abra la puerta: con esta mecánica se evita que una persona que no tenga ningún vehículo pueda entrar en el recinto y

**Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo**

Pocas anotaciones tengo que exponer en este apartado : únicamente voy a indicar como aspecto algo negativo , porque no llegaría a ser negativo al 100%, el hecho de que he observado la forma en que se indican los números de plaza y el modo en que se marcan las líneas que delimitan las plazas : el colorido es muy flojo , creo que puede ser difícil para algunas personas que puedan tener algún problema de visión, sinceramente, considero que un toque más de brillo o de intensidad en las indicaciones de los números y líneas sería mucho más aceptable y positivo para el informe final de la valoración .

También anotaría el hecho de que, al salir del aparcamiento, sería conveniente el tener un carril que no fuera carril bus-taxi: hay que contar que los buses siempre van algo más rápidos en su carril por contar que no encuentran tráfico y eso considero que convierte en un peligro para efectuar la salida del aparcamiento de los vehículos.

Y para acabar el apartado, también constataría el hecho de que no tiene indicadores luminosos de color, rojo o verde, que realmente ayudan bastante en la rapidez para encontrar plaza libre: este aspecto no es de vital importancia, pero reconozco que hoy en día muchos de los parkings de nivel ya han incorporado este sistema.

poder hacer algo de forma ilegal.

También destaco muy a favor de la idiosincrasia del aparcamiento las instalaciones que están presentes relacionadas con la carga de vehículos eléctricos: son zonas extensas, situadas en la primera planta, muy visibles a todos los usuarios y que, de hecho, estaban siendo utilizadas por muchos clientes: ¡¡enhorabuena!! la mayoría de los que nos movemos en vehículos tenemos que irnos ya acostumbrando a saber y a poner énfasis en tomar nota y conciencia de que el futuro ya es hoy, y que es positivo el que nos vayamos olvidando de los combustibles de siempre.

**c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... (por favor, se los más exhaustivo posible)**

Parking situado en una buena zona de la ciudad , no es el centro, lo que te aleja del tráfico y de los problemas que puede crear una fuerte aglomeración de vehículos; es de fácil acceso , prácticamente no te vas a encontrar en ninguna ocasión con problemas de no encontrar plaza para el vehículo; si dispones de otro vehículo que no sea coche, vas a poder entrar igualmente : si tu vehículo es motocicleta o bicicleta vas a poder aparcar perfectamente : dispone de plazas específicas para estos tipos de vehículos ; Bien indicado para llegar a su entrada y fácil de llegar mirando el mapa que ofrece la empresa; una vez con tu vehículo aparcado, te va a resultar sencillo el salir por la puerta de salida que más te interese ya que puedes ver las diferentes calles a las que sales según la puerta que decidas para salir. Aparcamiento que te da una seguridad añadida por el hecho de que únicamente pueden entrar personas que tengan su coche dentro: es necesario insertar el tique en una máquina para que la puerta de peatones se abra y pueda acceder al interior. En cuanto a precios, tarifas, existe la posibilidad de adquirir un tipo de bono que te permite llegar a descuentos importantes respecto al precio por minuto establecido.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		El ambiente es super tranquilo; al haber mucho espacio distribuido en 3 plantas, la sensación de ambiente es tranquila, serena y el hecho de no ver aglomeración de personas hace que esa sensación de paz y tranquilidad aumente. Mi nota aquí llegaría al 5.
Luminosidad		Como decía al principio de mi exposición, la luminosidad es extensa: un número muy elevado de fluorescentes hacen que exista luz por todo el espacio existente; la iluminación es extensible desde las zonas de aparcamiento hasta los espacios dedicados a servicios como los cajeros, las zonas de espera para hablar con algún empleado, lavabos, etc. etc.; en este apartado también anotaría un 5.
Espaciosidad		El espacio lo considero muy extenso y muy bien aprovechado; también observo que la proporción que hacen del espacio es muy correcta; todo el aparcamiento en general lo encuentro muy bien aprovechado y el recurso del espacio está muy compensado, tanto para zona de aparcamiento como para servicios comunes; como nota global pondría un 4.
Movilidad		Muy aceptable; la movilidad de los vehículos es muy fácil y cómoda debido a que las rampas y las zonas para aparcar son lo suficientemente anchas y tranquilas en cuanto a tráfico; por lo que he podido comprobar, es imposible que se produzcan retrasos y aglomeraciones de vehículos a ninguna hora, ya que como decía anteriormente, el espacio es grande y apto para que la movilidad sea rápida, ágil y eficaz; aquí anoto un 5.
Señalización		Excelente ; corroboro mis anotaciones del principio: antes de llegar al parking, la señalización existente para saber dónde está la entrada ya es muy correcta, muy fácil para la vista ; dentro del parking aumenta la perfección : indicaciones luminosas, señales en las paredes y en el suelo hacen que el apartado de señalización lo encuentre sobresaliente ; a nivel de peatón, también la encuentro muy buena, al indicar la puerta más indicada para salir a la calle precisa, existe un plano de las calles adyacentes que tienes en cuanto salgas a la calle concreta; por todos estos aspectos, vuelvo a darle un 5 a esta cuali-

Otras cuestiones (especificar)



dad.

Cuestiones varias, indicaría que sería importante para mejorar si cabe algo más, la colocación de los indicadores luminosos, verde para la plaza libre y rojo para la plaza ocupada; sería un aspecto para alzar al aparcamiento a lo más alto en características muy positivas. Nota, 4

Otras cuestiones (especificar)



Como mejora superficial, podría recomendar la instalación de hilo musical para amenizar la entrada y la posterior salida del aparcamiento; con esta mejora, siempre superficial y no obligatoria, se lograría eliminar el momento de respeto que comentaba al principio de mi exposición, que aparece cuando sales del vehículo y sales al exterior y el momento de la entrada como peatón para coger de nuevo el vehículo y salir definitivamente del aparcamiento. Nota, 4

Otras cuestiones (especificar)



Como cuestión que también podría aumentar el grado óptimo del parking, anotaría la idea de poder dialogar con algún empleado. Tal como está organizado el parking, no es necesario ni mucho menos, pero siempre da como más seguridad en todos los sentidos, el poder consultar alguna duda sobre cómo salir o como utilizar los cajeros de pago, por ejemplo, con algún empleado: de hecho, he visto que tienen su espacio en la planta 1, la de entrada, pero físicamente no he podido ver a ninguno. Nota, 4.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

	Valoración global	<u>Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas</u> <b>Especificar hasta qué punto es un aspecto <u>más o menos relevante</u> en la experiencia</b>
La entrada al aparcamiento		Correcta; no excelente: la entrada es buena, está bien indicada, existe señalización a unos metros considerables antes de la entrada física al aparcamiento, y una vez en la rampa de entrada, puedes llegar sin problemas de espacio hasta la expendedora del tique y, sin necesidad de bajarte del vehículo, como pasa en otros parkings, y lo digo por vivencia propia. No lo considero un aspecto relevante, sería aspecto normal pero no esencial. En cuanto a la nota, sería un 3.
Las plazas		Bien, en cuanto a amplitud, muy bien; únicamente, como decía anteriormente, he visto un aspecto que es el que va relacionado con la forma de indicar el número de la plaza, que está puesto con muy poco brillo o muy poca intensidad en la pintura y las líneas que delimitan la plaza no son las líneas que todos estamos acostumbrados a ver, si no, unas formas de aguas que realmente creo que no sirven del todo para saber correctamente como queda la plaza delimitada y puede haber errores.
La salida del aparcamiento		La salida el encuentro aceptable: la rampa, al igual que la entrada, se puede hacer perfectamente debido a que la anchura está super correcta; ahora, como también decía anteriormente, la salida a lo que es la calle, la carretera, es algo complicada debido a que sales directamente a un carril bus-taxi, con el peligro que conlleva encontrarte al salir un autobús. Nota, le daría un 3
El baño		Excelente; en cuanto a su ubicación, las indicaciones son muy precisas y es imposible perderse o no llegar a ellos; una vez en la zona de lavabos, anotar que existen lavabos para personas con movilidad reducida dentro del servicio de caballeros: muy espaciosos y una limpieza exquisita. Nota, un 5
El espacio para efectuar el pago		Correcto; sobre todo, aparte de que el espacio es suficiente, apto; está muy bien indicado, muy iluminado y sin colas para pagar; he visto dos cajeros, lo que hace muy ágil el momento del pago; tanto con tarjeta como con efectivo; sin problemas y con unas explicaciones muy claras para que no existan problemas de falta de información. Nota, 5

Otros espacios (especificar)

---



Espacio entre coches aparcados, la separación es apta y se puede maniobrar con las puertas del vehículo, sin molestar o incluso sin dañar o rozar las puertas de los coches adyacentes; nota, un 4

Otros espacios (especificar)

---



El tiempo en salir del aparcamiento, también lo encuentro correcto y casi excelente: debido a que las indicaciones están muy bien colocadas y en lugares de paso, es muy fácil, sencillo y rápido el salir del aparcamiento en un tiempo asequible; así como es casi imposible perderse dentro del aparcamiento, iluminación extra y buen mantenimiento para ver correctamente la señalización.

## 4. LA EXPERIENCIA EN LA INTERACTUACIÓN CON EL PERSONAL (INTERACCIÓN)

Variar los motivos de interacción con el personal del aparcamiento:

- i. Busco un abono porque temporalmente estoy trabajando en la zona
- ii. Qué opciones hay de abonos
- iii. ¿Hay algún producto que permita pagar menos por hora?

### a. Describir „la película „ de la interacción de manera exhaustiva y la valoración de cada paso:

#### Descripción y valoración de sensaciones - vivencias experimentadas

<b>Donde se ha realizado</b>	He realizado tal acción dentro del aparcamiento, en planta 1, con un interfono: no he localizado a ningún empleado
<b>Facilidad de la localización del personal</b>	Ha sido imposible localizar a personal físicamente; no obstante, he realizado tal acción por un interfono y la verdad que ha sido muy complaciente y fácil; enseguida ha contactado conmigo, hablo de segundos, y con un buen volumen y un gran entendimiento de la materia
<b>Implicación / interés mostrado por la persona</b>	Muy implicado desde el primer momento: le he preguntado por un bono o algo similar porque en breve debería dejar el coche en aparcamiento durante unas 8 horas diarias seguidas. El interés ha sido muy alto y la resolución de mi consulta, mejor.
<b>Satisfacción con la información recibida (suficiente -sencilla – clara – completa...)</b>	Satisfacción elevada, extraordinaria; muy completa; respuesta sencilla y resolutive: me ha dado un precio de bono e incluso me comentaba que me daba más horas al precio de las 8 horas que yo le solicitaba; muy bien, completa respuesta y gran implicación.
<b>Otras cuestiones (espe-</b>	Como decía, buen trato, rápido y dispuesto a ayudarme si estuviera dispuesto a adquirir el comentado bono.

cificar)

---

## b. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en todo el proceso de interacción con el personal



Como decía anteriormente, la experiencia en la solicitud de un bono o similar para que me saliera más económico el aparcar mi vehículo durante más horas de lo habitual, ha sido muy placentera : debo reconocer que al no tener a la persona físicamente conmigo, y hacer el proceso con un interfono, pensaba que me iba a resultar algo más complicada...y no ha sido el caso: en todo momento , el personal , la persona en concreto, ha colaborado en satisfacer mi petición e incluso me proponía algo más descuento e incluso más horas de la que necesitaba por el mismo precio que las que yo le comentaba que precisaba ; la vivencia como cliente ha sido excelente y , sobre todo, le doy más valor por no haber sido físicamente, con lo que puedo constatar que si el personal es apto y preparado , en este caso , el interfono, es lo de menos. Nota, la máxima, un 5.

## EXPERIENCIA 2

Aparcamiento visitado	2ª experiencia. Aparcamiento 16 – Illa Borbó- Zona 4
Día de la experiencia	14-Enero-2019
Hora de inicio la experiencia	15:45
Hora de fin de la experiencia	17:10

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

**De camino al aparcamiento** Inicio la ruta hasta el parking de referencia, y he de decir que me ha resultado algo complicado el acceder primero a situarme incluso con el mapa proporcionado, ya que en el plano me sitúa el parking entre una isleta donde es complejo entender el cruce de unas calles determinadas. Por fin, me sitúo en un lugar donde observo la entrada al parking desde una distancia considerable y únicamente veo una señal que lo anuncia, pero en una posición que no es la calle exacta en donde se encuentra el citado parking; hay que efectuar un giro para encarar otra calle y entonces , doy por supuesto, que esa es la calle correcta y ya veo la (P) que indica la entrada : el acceso lo catalogo difícil, ya que estoy convencido que muchos usuarios se lo pasarán de largo , ya que tienes que hacer un giro importante para encarar la entrada. A favor, observo, que hay un semáforo justo antes de la entrada, lo que posibilita que si te encuentras con el semáforo en rojo, te sea algo más fácil el entrar correctamente al aparcamiento.

**Dentro del aparcamiento** Una vez dentro del aparcamiento, constato que la entrada se encuentra en muy buenas condiciones: una rampa con unas medidas de anchura muy correctas, un acceso para tomar el tique bueno, desde el mismo vehículo puedes tomarlo perfectamente y lo que también veo es que se indican de forma muy clara y concisa todos los tipos de vehículos que pueden acceder al espacio y las tarifas correspondientes para cada uno de ellos;

Ya dentro , me llama la atención un aspecto muy importante para mí , que creo es de vital importancia para un espacio como éste: noto que la ilumi-

nación es pobre; sí, convencido de ello cada minuto que pasa y cuando voy bajando por las diferentes plantas , un total de 3. Al principio pensé que posiblemente se trataría únicamente de algún fallo de algún fluorescente en la primera planta, pero más adelante confirmé que se trataba de un aspecto, para mí, negativo, de falta de luminosidad en todo el recinto.

Por otra parte, sí tuve que aplaudir el hecho de que este aparcamiento gozara de los avisadores de plaza libre u ocupada: creo que es un hecho muy relevante que hace que un aparcamiento sea mucho más interesante que otro, solo por este motivo; es muy alto el tiempo que se puede uno ahorrar cuando ya va directamente a una plaza cuando ve la luz verde en dicho espacio;

También puntuó con nota alta la forma de indicar los números de plaza, tanto por el brillo que se aprecia en los números marcados en el suelo y en las paredes y en la intensidad de la pintura blanca para realzar los límites de las plazas y así evitar errores en los aparcamientos y que no existan discusiones entre usuarios y posibles quejas ante la dirección de pequeñas rozaduras o golpes entre vehículos por la falta de rigor entre los límites de cada plaza.

Es un aparcamiento con 3 plantas, muy bien identificadas, la señalización es extremadamente buena y además quiero apuntar como 'juegan' con los colores para diferenciar un aspecto de otro: por ejemplo...indicar donde está la salida para vehículos, la salida para los peatones, cuando se acaban los límites para poder aparcar, etc. etc.

Recuerdo colores muy vivos, desde el blanco con una intensidad espectacular, un verde muy intenso también, el rojo también hace de color que hace que los usuarios no tengan que caer en equívocos de en qué planta está situado su vehículo, por donde se halla la salida para peatones., doy gran valor a este aspecto de aplicar mucho colorido útil al aparcamiento en general;

También comento un hecho muy curioso que tuve que cerciorarme bien porque no era entendible para mí. Y es que en la planta 3, había plazas con números que iban a partir del 400... según pude apreciar, son unas plazas que están siempre ya reservadas, pero sinceramente creo que puede llevar a confusión para algún que otro usuario el aparcar su vehículo en una plaza con número 400 y luego ande buscando la planta 4 buscando su coche.

Dentro del aparcamiento tampoco quiero dejar de exponer la visión de la maquinaria precisa que observé para la carga de vehículos eléctricos: muy visibles, un buen número de "postes" para la carga y con una señalización muy importante dentro del aparcamiento: también vi a varios clientes haciendo uso de este servicio; amplia señalización en las paredes y en diversos paneles; me gustó mucho la apariencia de modernidad y grandeza que da al aparcamiento este nuevo y reciente servicio.

## Salida del aparcamiento

Y ya en la salida, desde que tomo asiento en mi vehículo, confirmo la facilidad para abandonar el recinto y la simplicidad en obtener la salida de una forma muy bien indicada: como decía anteriormente, ayuda mucho el hecho de ver unos colores que apoyan e incrementan el valor de las indicaciones, lo que hace que sea prácticamente imposible el dudar de que carril tengo que coger para salir correctamente;

Estaciono unos segundos en la primera planta para efectuar el pago, todo de forma muy tranquila; me refiero a que no existía prácticamente nada de tránsito. Pude aparcar el coche algo apartado para poder dejar pasar a algún otro usuario que también estaba efectuando la salida y la forma de pagar mi estancia fue muy sencilla, rápida y de forma muy seguro; las máquinas existentes para realizar tal acción son muy actuales, modernas y creo que casi nuevas ya que resaltaban entre los demás enseres del aparcamiento;

En la salida también pude apreciar como existía un apartado para el "bicing", todas las bicicletas muy ordenadas y también las motocicletas que había lo hacían de forma muy ordenada y precisa;

Pude visitar también los lavabos; tengo que decir que algo más "castigados por el paso el tiempo, puertas de madera con falta ostensible de alguna mano de pintura, pero diríamos que correcto: hacen su función, el lavabo destinado para personas con movilidad reducida se encuentra juntamente con el de señoras, que evidentemente no me pude cerciorar que funcionaba correctamente pero que por lo que vi en su alrededor estaba totalmente ok.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento



El cómputo global es satisfactorio. Me gustaría indicar MUY satisfactorio pero me quedo con satisfactorio. Globalmente considero que es un aparcamiento con una gran amplitud, con un número de plazas suficientes e incluso abusivo que cumplen con el objetivo de satisfacer a todos los usuarios de la zona y que si pueden o lo desean, tienen acceso a dejar su vehículo en aparcamiento: no se podrá decir que en la zona hay que aparcar el coche en la calle porque no existen plazas en aparcamiento municipal porque no es cierto;

Una vez dentro, se siente sensación, diría, de majestuosidad, espacios grandes, con unas indicaciones espectaculares, sobre todo me ha llamado mucho la atención el "juego de colores que existen en suelos y paredes, que hacen casi imposible el que se pueda uno perder; todo esto bueno contrasta con la sensación de poca luz. Es una lástima que este aspecto no me haga llevar la puntuación hasta el excelente; considero que más iluminación sería esencial para completar y llegar al nivel de excelencia;

El hecho simplemente de falta de luz es curioso, pero te puede hacer llegar a sentir la sensación de "respeto" en el momento de salir del vehículo para tomar la salida a pie y en el momento de ir a coger tu vehículo. Es recomendable saber a la perfección en que planta y en qué plaza se encuentra tu vehículo, más que nada para no tener que dar muchas vueltas, porque puede haber algún momento que sientas algo de, no me gustaría indicar la palabra miedo, pero me faltaría muy poco...

Como nota, respondiendo a las "caritas" del margen izquierdo, lo dejaría en un 4.

### b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada

Lo más destacable / aquello que más ha contribuido      Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a

Passionate People. Creative Solutions.

## a la experiencia en positivo

Describo los aspectos que considero se encuentran en un alto grado de positividad y que han sido más que los que se encuadrarían en ámbitos de negatividad ; importante en mi experiencia ha sido el ver la aplicación del sistema que indica con luz verde las plazas que están libres y con luz roja las plazas que se encuentran ocupadas: lo considero un sistema que un parking se diferencie de otro: con ello, el parking obtiene un sentido de grandeza, de practicidad y de facilidad y ahorro de tiempo para los usuarios-clientes.

También destaco su amplitud: suprema y extraordinaria: además, se añade al concepto de amplitud, como se organiza debido a las indicaciones mediante señales en el suelo, en las paredes y columnas, en fin, hacen que la amplitud se convierta en espacio positivo y aprovechado para los clientes;

El nivel de mantenimiento es altísimo; la limpieza al día, se observa brillo en paredes y en los suelos no se ven mancha alguna ni de vehículo ni del hecho de caminar de los usuarios cuando dejan y vienen a buscar el vehículo;

El juego que realizan con los colores es de destacar; colores que a simple vista no tienen "nada que ver", hacen que sirvan para llevar al cliente en "volandas" hacia la salida o para estacionar el vehículo.

La información para el usuario está muy bien detallada en todos los ámbitos: a nivel de tarifas, de horarios, incluso hay un espacio donde se anuncian comercios que pueden facilitar al cliente o aprovechar su estancia por la zona para desplazarse a alguno de ellos que pueda ser de su interés en esos momentos.

Y también quería resaltar en positivo, el hecho de comprobar que el apar-

## la experiencia en negativo

Pocos aspectos tengo que destacar en este apartado , lo cual siempre es buena noticia y de agradecer ; empezaré por comentar que en algún momento puedes sentir la sensación, como decía anteriormente en sentido figurado, de "miedo", pero en un plan lo digo algo exagerado, por supuesto; la gran amplitud del parking y la falta periódica de clientes o usuarios y la falta de personal "físicamente", hacen que puede ser que en alguna ocasión puedas sentir algo de respeto, pero muy levemente o simplemente anotarlo a nivel anecdótico.

Sí que me gustaría describir como punto negativo, que he visto que la luminosidad la encuentro algo lejos de ser la correcta para tanto espacio a iluminar; deberían aumentar ostensiblemente este apartado ya que realmente es una pena que la valoración se pueda ver algo afectada por este importante aspecto.

Sobre los servicios, no tengo ninguna queja clara, ya que el uso que hice fue satisfactorio, pero sí me gustaría anotar el hecho de que haría falta algo más de mantenimiento sobre ellos: para su función que deben hacer, la cumplen perfectamente, pero resaltaría que algo más de mantenimiento sería recomendable: algo de pintura en los exteriores, puertas ya NO de madera y sí de hierro, por ejemplo, incluso por temas de seguridad y de legislación.

Y también comentar el momento de la llegada al aparcamiento, en el camino previo a la entrada, hacer hincapié en algo más de señalización, la típica P que se sitúa en la calle, que se viera bastante más cerca de llegar al aparcamiento que lo que se ve ahora en la actualidad.

camiento gozaba del servicio para recarga de los coches eléctricos; como todo el aparcamiento en general, esta modalidad que ya empezamos a ver en muchos aparcamientos otorga de mucho prestigio al citado aparcamiento.

**c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... (por favor, se los más exhaustivo posible)**

Lo recomendaría de forma muy positiva. Me imagino en la tesitura de que tengo un amigo que desea aparcar por la zona y le haría las siguientes apreciaciones: en el momento que inicies el camino hacia el citado parking, aunque te guíes con el mapa , como es evidente, ten ciertas precauciones a nivel de señalización, ya que existe únicamente una señal de "P", pero que está a unos 500 metros de todavía llegar a la entrada: en cuanto pases esta señal aminora velocidad porque después ya verás la señal del propio parking , que ya te obliga a encarar la rampa de entrada y si te la pasas, piensa que vas a tener que dar una vuelta bastante larga y costosa en el sentido de que hay que dar , lo que coloquialmente decimos, mucha vuelta y con muchos semáforos de por medio que te van a hacer perder un tiempo muy importante;

Una vez ya encaras la rampa de entrada , accederás al poste donde tomar el tique y vas a tener de forma muy clara tanto los precios de la estancia en el parking, y si vas en motocicleta o bicicleta también vas a poder estacionar sin problemas, como la dirección a coger y a que planta estacionar tu vehículo : las indicaciones son excelentes y sobre todo te va a ayudar mucho el hecho de que existe el sistema de aviso de plaza libre u ocupada mediante el dispositivo que mostrará luz roja si está ocupada o verde si se encuentra libre.

Una vez salgas del vehículo, no tendrás ningún tipo de problemas en acceder a la salida para viandantes: las indicaciones son excelentes, prácticas y verás que la combinación que hacen con diferentes colores para indicar en que planta te encuentras te ayuda muchísimo para salir al exterior en un corto espacio de tiempo.

Cuando vuelvas a entrar en el aparcamiento para salir ya con el vehículo, ten preparado el tique que cogiste para acceder al estacionamiento porque tendrás que insertarla en una máquina para que se te abra la puerta automáticamente. Me encanta el sistema, ya que así únicamente entra quien realmente tiene un vehículo aparcado en el interior.

Y ya en la salida con el vehículo, vas a observar que las indicaciones son tan fáciles de administrar que no tendrás ninguna incidencia en equivocarte de planta o de acceder a otro lugar que no sea la rampa de salida: al salir, intenta ser precavido y no salir algo rápido ya que te encuentras un semáforo que si se encuentra en rojo te obliga a parar prácticamente en seco y puede resultar algo peligroso.

Passionate People. Creative Solutions.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		<p>El ambiente en general resulta agradable; aunque la finalidad sea únicamente aparcar tu vehículo es también importante el no encontrarte con elementos que entorpezcan tu visita al parking; como he comentado anteriormente, al ser un espacio grande y que no se producen ningún tipo de aglomeraciones, o una afluencia excesiva de vehículos , con lo que conllevaría un exceso de usuarios caminando por las diferentes plantas, concluyo que el ambiente que se respira en todo el parking es correcto y que no permite que existan dificultades que no sean otras que no saber en qué planta has dejado el vehículo o por donde se alcanza la salida; como nota siguiendo el criterio de las "caritas" del margen izquierdo, apuntaría un 5.</p>
Luminosidad		<p>Sería el aspecto que más descontento me ha dejado; repito que me produce algo de tristeza el no poder señalar a este aspecto como muy destacado, pero espero que se pueda subsanar, y es que he constatado una luminosidad muy pobre para tanta amplitud y tanta "majestuosidad" del aparcamiento. Diría y casi confirmo que con una luminosidad correcta y ya no digo ...excelentísima, sería uno de los parkings visto hasta ahora muy pero que muy completo y con un grado casi alcanzando cotas de excelencia. Nota referida a las "caritas", un 2</p>
Espaciosidad		<p>Aquí sí que muy orgulloso digo y afirmo, extraordinario; las instalaciones señalan un alto grado de espaciosidad y además bien aprovechada: el espacio existente se encuentra super bien aprovechado, todos los espacios, la mayoría cubiertos por plazas para vehículos, pero constato que los espacios en donde no existen plazas, están muy bien cubiertos con señalización, indicaciones de servicios...e incluso como decía en otro apartado, existen anuncios de comercios para poder visitar en tu salida del parking por si son de tu necesidad. Mi puntuación, un 5</p>
Movilidad		<p>En el aspecto de movilidad, únicamente al igual que he hecho con la espaciosidad, destacar su buena puntuación ; durante mi estancia en el parking, confirmar que me sentí muy bien tanto para entrar como al salir y que el tiempo que duró mi inspección no tuve que destacar ningún momento que tuviera alguna dificultad para moverme, no porque ningún coche me molestase , lo mismo con ningún usuario que fuera caminando, todo ok ; mi puntuación aquí sería de un 5.</p>

Señalización



Y con la señalización, me pasaría prácticamente lo mismo que con el apartado anterior; felicito a los encargados de señalar dicho espacio porque desde que encaras la rampa para entrar en el parking, tienes en la parte frontal de la entrada todos los carteles que te son necesarios para hacer de tu estancia en el parking que sea positiva ; además, el hecho de que existan varios carteles, no quiero decir con esto que sean "cargantes" para el usuario : en absoluto, señalizan lo elemental y básico para saber los elementos más importantes y necesarios para entrar y salir sin ningún problema.

Otras cuestiones (especificar)



Diría yo que pocas cuestiones me quedarían para analizar: haciendo recordatorio podría anotar el hecho de que, y no lo calificaría como negativo, el hecho de no haber visto a personal de forma "físicamente"; creo que nos tenemos que habituar a las nuevas épocas que nos vienen y aceptar de que no es necesario la figura del antiguo señor que se encontraba en el parking y se encargaba de todo, desde de darte el tique, hasta aparcar el vehículo y después esperar hasta que vinieras a buscarlo a las 12 de la noche, por ejemplo.

Otras cuestiones (especificar)



Como también he dicho, también observé que se encontraba un apartado donde se aglomeraban, con mucho orden, eso sí, un colectivo de bicicletas, del sector "bicing", donde me impresionó el orden que guardaban;

Orden muy alto en todos los componentes del aparcamiento, limpieza excepcional, lavabos correctos, a excepción de que sería aconsejable algo más de mantenimiento en ellos, pero solo en los lavabos, y a nivel externo, y en resumen una visita con un resultado muy positivo.

Otras cuestiones (especificar)



Para finalizar estos apartados, decir que lo más me llamó la atención y que con la subsanación del mismo, será un aparcamiento a tener muy en cuenta por su elegancia, y su amplitud...proporcionar algo más en el aspecto de luminosidad sería para mí el aspecto más importante a solventar.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

	Valoración global	<u>Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas</u> <u>Especificar hasta qué punto es un aspecto más o menos relevante en la experiencia</u>
La entrada al aparcamiento		La entrada la encontré correcta, pero eso sí, una vez ya en la rampa encarando para tomar el tique; como antes relataba, hasta llegar a la entrada falta algo más de información al respecto: señalar algo más y un poco mejor. Una vez entras, puedes ver todo tipo de información: precios, bonos, tipos de vehículos permitidos...etc. etc.
Las plazas		En cuanto a las plazas, señalo muy gustosamente que son muy espaciosas; no existe el problema que puede existir cuando las plazas son estrechas o cuando, además, no están bien señalizadas ; en el caso que nos ocupa, las plazas están muy, pero que muy bien señalizadas, debido a que la numeración se ve muy claramente indicada en el suelo y sobre todo, delante del "morro" del vehículo, y también las líneas que delimitan la plaza en cuestión se ven muy claramente desde incluso, algo lejos; y también ayuda el hecho de que tengan el sistema de avisador de plaza libre u ocupada , o sea, en resumen puntúo con la nota más alta, un 5.
La salida del aparcamiento		La salida la encontré de nota; nota alta quiero decir: debido a las excelentes indicaciones, señalizaciones y falta de mucho movimiento en el aparcamiento que pueda perjudicar la atención en la salida, no va a haber ningún problema para que el usuario salga del aparcamiento en un periodo corto de tiempo y sin molestia alguna. De nota, 5
El baño		Sobre los baños, correctos; como indicaba en apartados anteriores, cumplen su función, pero me "choca" que un aparcamiento de categoría aun ostente puertas de madera en los lavabos y el mantenimiento sea de un nivel algo bajo, repito, para el tipo de aparcamiento que estamos hablando. Como nota, le bajo al 3 por este motivo.
El espacio para efectuar el pago		No me queda decir otra cosa que, genial, útil, práctico; afirmo tales expresiones porque en mi caso, y por lo que pude ver por allí durante mi estancia, no tuve que efectuar ni un segundo de cola , las máquinas para efectuar el pago son de una modernidad ostensible y la rapidez en hacer el trámite es altísima ; hay dos máquinas en servicio, con lo que es muy difícil que se puedan producir colas o algún problema relacionado con la espera.

Otros espacios (especificar)

---



Poco me queda ya para comentar; como se puede observar en mi relato, la mayoría de los ítems inspeccionados resultan con una apreciación muy positiva, únicamente existirían 2 o 3 ya explicados que subsanándolos hacen de un aparcamiento con un potencial muy alto.

Otros espacios (especificar)

---



Para acabar con el informe, únicamente decir que espero que los demás informes sean tan buenos como los hechos hasta ahora; dar la enhorabuena y felicitar a los encargados porque mantener un aparcamiento de estas dimensiones no debe resultar fácil; que sigan así porque la imagen dada a usuarios ya abonados y a los que vienen de fuera está en unos niveles muy altos.

## EXPERIENCIA 3

Aparcamiento visitado	3ª experiencia. P39- Sant Genís-Vall d'Hebrón – Zona 2
Día de la experiencia	15-01-2019
Hora de inicio la experiencia	18:10
Hora de fin de la experiencia	19:00

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

#### De camino al aparcamiento

Me dispongo a ir al aparcamiento en cuestión , sigo las indicaciones establecidas en el mapa y , a diferencia de otros parkings , observo ya en las inmediaciones que es un parking de más fácil acceso que otros aparcamientos visitados ; la zona en concreto es bastante amplia y muy conocida dentro de la ciudad : al decir muy conocida, me refiero a que en esta zona en concreto , existe la presencia de un hospital de mucho renombre tanto en la ciudad de Barcelona como a nivel estatal , y eso hace que la zona donde se sitúa el parking sea de más fácil acceso por la simple razón que existen muchas indicaciones y esto ayuda a la facilidad para encontrar el citado aparcamiento ; además de este detalle, aseguro que me ha resultado más asequible el llegar al parking : una vez me he incorporado a la avenida de la Vall d'Hebron , enseguida he podido divisar la P de parking indicando que la llegada al aparcamiento estaba próxima; era cierto, en unos escasos 100 metros ya he moderado la velocidad y he accedido a la entrada sin ningún problema de tráfico ni de retener la circulación existente ni parecido;

Repito el comentario de que la experiencia ha sido muy positiva en el camino al parking ; venia de otros aparcamientos donde realmente he pasado algún apuro emocional..., en el sentido de no aclararme en alguna ocasión para alcanzar el aparcamiento y por este motivo de sentir rapidez en el camino para acceder al parking en el día de hoy me ha hecho sentir especialmente feliz : lo resumo como un recorrido amable, con un tráfico bastante cómodo, y una entrada bastante factible para no entorpecer el tránsito existente ni tener que hacer algún tipo de maniobra extraña para encarar el camino a la entrada correctamente.

## Dentro del aparcamiento

Una vez dentro del parking, percibo "cosas diferentes"... y me explico: es el primer parking que visito que me resulta muy extraño en comparación con los que llevo visitados; lamentando posiblemente lo que voy a comentar en éste y en algún otro apartado, y es que constato la debilidad del aparcamiento en muchos aspectos : es un aparcamiento que se ve muy obsoleto, antiguo y muy "desordenado"; una vez dentro , comienzo a experimentar sensaciones , miro por todos los ámbitos existentes y me percato de que es un parking "extraño" porque , resulta que comparte espacio con un depósito municipal : este detalle hace que la función principal de ese espacio sea generalmente para recoger vehículos que estén incumpliendo alguna ley municipal referida al tráfico ; por tal motivo, mi creencia es que la función de parking es relativa y realmente pocos coches , según los que he visto hoy, vienen a estacionar su vehículo en dicho parking;

Aparte de este apunte, anoto que es un aparcamiento de solo una planta: con este detalle ya se puede vislumbrar que el espacio es pequeño y que la capacidad para vehículos es mínima; repito y afirmo que el espacio existente está definido en su mayor parte para la recogida de vehículos por parte de la grúa municipal.

Comentaba antes que me ha llamado la atención la falta de mantenimiento que existe en el aparcamiento; también se observa un grado de suciedad considerable y de dejadez que me choca mucho con los otros aparcamientos que he visitado donde la limpieza y el mantenimiento era un aspecto realmente extraordinario.

Veo personal en cabina, pero más atareado con las faenas de tramitación de documentación referidas a la retirada de los vehículos que los clientes vienen a recoger que de la ocupación propiamente del aparcamiento para el estacionamiento de vehículos.

Observo que también existe alguna moto aparcada pero muy pocas y con mucho desorden a la hora del estacionamiento;

La iluminación es muy pobre , no sigue una directriz proporcional en cuanto al número de metros del parking y realmente muchos de los fluorescentes se encuentran fundidos o funcionando a un rendimiento muy bajo ; el espacio es especialmente frío en todos sus sentidos: frío meteorológicamente hablando porque se encuentra a los 4 vientos... de hecho , la zona donde se encuentra es ya muy fría de por sí al situarse cerca de la zona de Tibidabo ; y también el frío referido a la poca "familiaridad" del parking, ya que cada uno aparca de una forma aleatoria y sin ningún criterio : digo esto y doy la siguiente razón : la mayoría de personas que uno se encuentra en este aparcamiento están con un malestar importante ya que vienen a recoger su vehículo al depósito municipal y lo que eso supone y es que es tener que pagar una cantidad de dinero grande para que pueda recuperar su vehículo. Pocas cosas más a destacar: me gustaría que fueran más atractivas pero en este parking no hay muchos aspectos buenos y casi ni malos para destacar : es muy pobre en prácticamente todos los sentidos ; las indicaciones son mínimas y las que hay son de muy poca calidad: las líneas que marcan los límites llevan ya muchos años , muchas están descoloridas y los márgenes para aparcar el vehículo son algo más estrechos de lo que estaba acostumbrado a ver en otros lugares que he visitado.

Apunto también que dentro del aparcamiento he visto que existe un "poste" para efectuar la recarga en coches eléctricos: al ser el aparcamiento de

pequeñas dimensiones, considero normal y lógico que únicamente exista un espacio para un vehículo eléctrico; de hecho, en el momento en que me encontraba yo estaba siendo utilizado; pero anoto que no existía "cola" para un segundo vehículo.

**Salida del aparcamiento**

Me dispongo a efectuar la salida; me adentro en el vehículo y la parte más "amable" que llevo en el momento de arrancar mi vehículo es que ya he efectuado el pago en la máquina de pago ; como solo hay una planta, conforme llego a ella, me encuentro de frente dicho aparato y pago en el mismo momento, con lo que me evito el tener que parar con el vehículo para efectuar el pago; sería la parte positiva que me llevo de la visita : la salida es rápida, en unos segundos estoy ya introduciendo el tique en el cajero de la salida y en otros pocos segundos me sitúo en el stop para salir ya a la carretera, que aquí sí lo digo de forma muy alta ,para que se me oiga , que la incorporación al carril es rápida y casi sin peligro ya que hay un semáforo que te facilita tanto si está en rojo, porque están parados, como si está en verde, ya que la velocidad es muy baja para los coches que van llegando.

**2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO**

**a. Valoración global de la experiencia y motivos**

Valoración global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento

2



Me dispongo a ofrecer mi visión de lo que ha sido mi visita en el día de hoy; me gustaría comentar más aspectos pero lamentablemente hay pocos detalles que comentar ; en cuanto a sensaciones he tenido momentos que pensaba que no me encontraba en un parking , comparando con otras sensaciones que he percibido en otros aparcamientos ; he sentido soledad, frialdad : soledad por aparcar casi en una hilera donde no había prácticamente ningún coche ; y frialdad, en el sentido propiamente meteorológico, ya que estábamos a unos 3 grados y al estar a los 4 vientos como me gusta decir , el frío se hacía sentir por todo el cuerpo y más a esas horas de la tarde , y también en el sentido referido a sentirte aparte de solo , no contar con nadie de personal físicamente ni tampoco en interfonos : repito que el personal que se encontraba está más dedicado a solventar las incidencias propias de los usuarios que vienen a recoger sus vehículos al depósito municipal.

La imagen sentida es lúgubre, de un lugar más parecido a un "desierto" que a la función que realmente tiene; he visitado también los servicios; el aprobado lo tienen, únicamente que, como vengo diciendo anteriormente, los lavabos están como apartados y con un aspecto bastante lamentable: algo sucios y con un mantenimiento muy escaso: la parte más esperanzadora es que existe espacio para las personas de movilidad reducida, tanto en el lavabo de caballeros como en el de señoras.

Poca luminosidad también me gustaría asentar que existe en todas las instalaciones del aparcamiento.

## b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada

### Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo

Como decía al principio de mi intervención, la parte más agradable que me ha dado esta visita ha sido el momento anterior a la llegada al parking : el recorrido seguido en el camino, desde que miré la ubicación en el mapa hasta que vislumbré la P que me indicaba que ya había llegado , me ha resultado placentero ya que, a diferencia de otros aparcamientos, se me ha hecho muy corto y rápido el camino, y la forma de llegar al mismo y hasta la forma de entrar, hasta el momento de encarar la rampa para llegar a tomar el tique.

Al ser muy pequeñito, solo una planta, accedes rápido a la plaza; no tienes que perder tiempo en bajar a diferentes plantas y encontrar o no una plaza en condiciones;

Si aparcas en un tiempo récord, en consecuencia, también sales rápido; evidentemente es un aspecto que, aunque no se tenga en cuenta es importante para ganar tiempo al tiempo; en este aparcamiento, este aspecto lo tienes garantizado.

La salida también me gusta bastante : sales , aparte de rápido, de una for-

### Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo

Bastantes son los aspectos que me hacen agrandar este apartado: ambiente muy frío, tanto a nivel meteorológico como a nivel "humano".

La luminosidad es muy pobre: pocos focos de iluminación y los que existen muchos se encuentran fuera de funcionamiento.

Indicaciones también escasas: la delimitación de las plazas de aparcamiento y su numeración en el suelo no se ven nítidamente debido al paso del tiempo y no se ha llevado a cabo un mantenimiento correcto;

La limpieza llega a mínimos sobre todo en lugares como la entrada al aparcamiento, donde entre la climatología (hojas de árbol) y la suciedad que proporciona el paso de vehículos constantemente, hace que se amontonen una cantidad muy seria de hojas y de polvo; el paso de camiones (grúas municipales) también hacen que este factor de falta de limpieza aumente de forma ostensible.

Los servicios, como decía anteriormente, cumplen su función principal, pero dan muy poco mas de que hablar ...todo lo demás muy justito...muy alejados del centro del aparcamiento y gélidos, y con un mantenimiento algo olvidado...puertas de madera, obsole-

ma muy segura ya que tienes un espacio importante y no tienes que pensar o sufrir porque al salir te vas a incorporar a un carril bus o algo similar ; casi siempre sales cuando existe un semáforo en rojo , lo que te permite el acceder a la carretera sin la presión que ejerce el tener que salir a un carril donde pasen los buses o los taxis a una velocidad considerable.

Por último, apunto como elemento positivo, el hecho de que existe un "poste" para que coches eléctricos puedan realizar la recarga; como el aparcamiento no va muy sobrado de elementos positivos, le doy una cierta importancia a que dicho servicio esté presente, aunque sea en solo una unidad.

### c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... *(por favor, se los más exhaustivo posible)*

No sería el primer parking que recomendaría pero voy a suponer que mi amigo tiene que utilizar este aparcamiento porque , por ejemplo, ha conseguido una plaza de enfermero en el hospital Vall d'Hebrón y va a estar como mínimo 1 año; es un parking donde no te vas a agobiar por el hecho de que tardarás mucho en conseguir una plaza para el coche : el parking tiene solo una planta y prácticamente siempre vas a conseguir sitio; es un parking, pero la función principal y por el motivo que se conoce en la mayoría de los vecinos de la zona es porque comparte espacio con una plataforma que se dedica a recoger vehículos que son cogidos por la grúa municipal y depositarlos aquí hasta su recogida por parte de su dueño ;

Por otra banda, verás que la falta de iluminación es un hecho; durante el día, al ser un espacio abierto, la luz del día es la que entra directamente y así se evita el depender únicamente de luz artificial; a partir de la tarde-noche es más difícil la visión ya que el sistema de iluminación está en un estado bastante sobre mínimos.

Sobre el tema de los servicios son bastante deplorables: cumplen su función, pero no aportan nada más positivo a la función extra que pueda tener un servicio;

Un aspecto es interesante dentro de las anteriores afirmaciones : tanto en la entrada como en la salida el tiempo que se emplea es muy pequeño ; en el momento de estacionar tu vehículo y cuando sales ya del mismo para salir del parking hacia la calle, el tiempo que va a pasar va a ser muy pequeño: al ser tan diminuto el parking, enseguida estás ya fuera del aparcamiento y llegas a tu destino en tiempo récord , sobre todo , comparando con otros parkings; éste sería el aspecto más a tener en cuenta cuando hablamos de referentes positivos del aparcamiento.

Las marcas que delimitan los espacios que deben ocupar los vehículos casi ni se ven debido al tiempo que llevan sin repararlas, tema de falta de mantenimiento; en las paredes y en las muchas columnas que se aprecian se pueden ver tuberías, PVC, y vigas que hacen que el diseño y la imagen que se percibe no sea la más adecuada para completar un aparcamiento con una buena vista para los nuevos visitantes.

Passionate People. Creative Solutions.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		No ha llegado a ser relevante ni mucho menos tal apartado : el ambiente durante todo el tiempo que ha durado la experiencia ha sido frío , tanto a nivel de meteorología como a nivel de relación con el personal ; personal existe, en la cabina de recepción , pero como decía antes, están en un 85% con la mirada puesta en atender a los clientes que vienen a recoger su vehículo al depósito, y que en la mayoría de los casos no vienen con actitud muy benévola ni placentera ya que les van a dar un buen "toque" a la cartera; en cuanto a nota le pondría un 2
Luminosidad		Luminosidad pobre y dejada. El mantenimiento que se debería producir para poder llegar a una iluminación normal, ya no digo especial, es totalmente ausente, brilla por su ausencia; no obstante, confirmo que todos los detalles para tener el aparcamiento en unas mínimas condiciones están bastante olvidados. Como nota, un 2
Espaciosidad		El concepto de espaciosidad no deja de ser pequeño; aparte que existe poco espacio porque el aparcamiento es pequeño, solo dispone de una planta, la espaciosidad está muy mal proporcionada: no existe orden, ni una decoración uniforme, se pueden ver vigas, tubos de PVC, y columnas de cemento en un estado bastante deplorable. Como nota, un 3
Movilidad		La movilidad en el recinto se puede practicar de una forma sencilla y rápida; las causas son el pequeño espacio existente, lo que permite que el paso entre vehículos no represente un obstáculo para dificultar este aspecto; en cuanto a la nota, un 3
Señalización		La señalización existe , en un modo muy sencillito , pero tiene su causa : hay poco que señalar , debido a las dimensiones del parking ; aunque el modo de señalar sea algo arcaico, las direcciones a seguir y los sentidos están bien indicados me-

Otras cuestiones (especificar)

---



diante la señalización existente; he comprobado que lugares importantes para señalar lo están: salidas de emergencia, salida a la calle principal por la que se accede al importante hospital, la Vall d'Hebrón, salida de los vehículos , todo lo indispensable e importante , se encuentra correctamente señalizado. En nota, anoto un 4.

Durante la exposición efectuada , he intentado describir los aspectos más destacados del aparcamiento ; al ser de unas dimensiones reducidas y de compartir espacio con un depósito municipal de grúas, la función principal es propiamente aparcar vehículos para poco tiempo : visitas al hospital, pequeñas visitas comerciales con poca duración de tiempo....no presenta ningún otro servicio adicional , como suele suceder en otros parkings, como por ejemplo, servicios de alquiler de vehículos, "bicing", etc. etc.

Respecto a la nota, un 3.

Otras cuestiones (especificar)

---



Otras cuestiones (especificar)

---



### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

	Valoración global	<u>Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas</u> <b>Especificar hasta qué punto es un aspecto <u>más o menos relevante</u> en la experiencia</b>
<b>La entrada al aparcamiento</b>		La mejor cualidad que he podido comprobar en la visita; se accede de una forma fácil y sencilla; ya se viene de un camino agradable y bien indicado por el mapa inicial; una vez se encara la rampa, se llega enseguida a la máquina expendedora de tickets y seguidamente se accede al aparcamiento en sí; uno de los mejores aspectos que he podido observar; en el apartado de nota, le pondría un 4
<b>Las plazas</b>		Resultan ser de fácil acceso: no son un problema para el usuario; aunque no reúnen la perfección en cuanto a medidas ni están correctamente señalizadas, el cliente puede aparcar sobre ella sin casi medir la distancia entre línea y línea ya que, al no haber una aglomeración de vehículos, resulta fácil el aparcar.
<b>La salida del aparcamiento</b>		Al igual que sucede con la entrada, resulta agradable para el cliente; no representa ningún problema el salir a la carretera; como decía en algún momento de la descripción, es uno de los aspectos que me ha agradado más por su sencillez, pero a la vez, practicidad.
<b>El baño</b>		En cuanto a los baños, su función principal la cumplen correctamente: con viabilidad para personas con movilidad reducida; la cruz está en el mantenimiento que es escaso y la limpieza muy justita: se nota cierto abandono en estos últimos aspectos.
<b>El espacio para efectuar el pago</b>		Lo considero normal y eficaz; de hecho, este aspecto me ha recordado bastante a los que existen en otros aparcamientos que he visitado; sencillo, únicamente por eso existe una máquina para efectuar el pago, aunque suficiente ya que el movimiento en este aparcamiento es más bien pequeño y no es necesaria una segunda máquina.

Otros espacios (especificar)

---



Me han llamado la atención los espacios para las salidas de emergencia, son bastante visibles y bastante llamativos; el espacio es amplio y permite que si en alguna ocasión se tiene que utilizar no haya problemas de aglomeración de personas.

Otros espacios (especificar)

---



Es también importante el espacio dedicado a la tramitación de documentación para recoger el coche y pagar la correspondiente sanción y así poder llevarse el vehículo tras haber sido cogido por la grúa municipal; es un espacio que se ve muy bien definido y es compartido por el aparcamiento en general.

## EXPERIENCIA 4

Aparcamiento visitado	4ª experiencia. P42-Trav. Dalt-Park.Güell- Zona 3
Día de la experiencia	15-Enero-2019
Hora de inicio la experiencia	17:00
Hora de fin de la experiencia	17:50

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

**De camino al aparcamiento** Preparado para realizar la visita al parking de referencia ; como de costumbre, me subo a mi vehículo y con mapa en mano inicio el trayecto : reconozco que el lugar donde se halla el aparcamiento me agrada: es una zona de Barcelona considerada como de las altas en donde es fácil acceder en coche y no es nada problemática a nivel de gente conflictiva en el barrio al que pertenece el parking al cual voy a visitar ; la situación en el mapa la considero bastante fácil para llegar en un periodo de tiempo considerado corto porque se entiende a la perfección en que zona, y que calle se encuentra ; reconozco que la denominación del aparcamiento contempla el nombre del Park Güell, un parque de amplio reconocimiento en Barcelona y cuya ubicación es muy famosa en la ciudad .

Me voy situando en la calle donde se halla, en el carril primero y ya observo a lo lejos la P, directamente para entrar en el aparcamiento: me extraña el no ver la P que avise que en breve se encuentra un aparcamiento, pero esta vez compensa porque cuando ves la P definitiva de la entrada aun gozas de un cierto tiempo para ir frenando y hacer el giro a la entrada de una forma correcta.

Me tengo que incorporar a un carril bus-taxi para acceder ya al parking; la verdad es que aunque he visto la P con anterioridad, apunto que me produce algo de "respeto" tener que colocarme en el citado carril , y pensar que si viene un autobús , sobre todo, más que un taxi, voy a tener que hacer-

le reducir la velocidad y se puede crear alguna incidencia; solo ya para cerrar este apartado inicial, decir que pienso que en alguna ocasión, puede haber algún momento en que se pueda crear alguna situación de peligro por el hecho de hacer variar la velocidad a algún auto bús, que vaya , además por "su" carril.

## Dentro del aparcamiento

Situado ya dentro del aparcamiento me dispongo a tomar notas varias sobre mi inspección; la entrada me ha resultado muy sencilla y fácil, una vez ya encaré la rampa (en este caso es una amplia recta), donde como suele ser de costumbre en todos los parkings que llevo visitados se indica de una forma muy clara las informaciones relacionadas a los tipos de vehículos que pueden acceder, las tarifas vigentes, los horarios, etc. etc.

Comienzo a bajar rampas para ver todas las plantas posibles y tomar las anotaciones importantes; la entrada me resulta fascinante ; me explico: mucha iluminación por toda la primera planta , una luz blanca que da más luz que incluso un día de sol; mucho espacio también y unas dimensiones extraordinarias ; la primera imagen que me recuerda el parking es semejante aquellos parkings que todos hemos tenido de pequeños y que eran lo que los padres nunca querían porque el montaje era realmente "antipático" y muy complejo y además ocupaba una de espacio tremendo;

Observo un parking de lo más moderno que había visto hasta ahora : subidas y bajadas aun en la misma planta que , repito hacen del aparcamiento líder en modernidad ; observo también una luminosidad realmente fascinante por todas las plantas , una luz blanca no antes vista en ningún aparcamiento , después de mirar a los focos, comprendo por qué sucede este grado de luz tan alto y es porque las luces son de led, lo que dota al parking de una majestuosidad brillante : la luz es blanca y clara , y además supongo que por el tipo de luz led , el ahorro debe ser importante en las consiguientes facturas .

Por mi recorrido por las diferentes plantas , también veo que las plantas se "duplican"; digo : cada planta , 1 -2 y 3, tienen cada una el apartado a y b, o sea, existe la 1a y la 1b..y así hasta la 3; así de inicio, da por pensar que puede ser más complicado para el usuario y puede llevar a equívocos, pero no es así , porque analizando la situación, constato que la mayoría de los usuarios que veo por el parking son clientes que tienen un alquiler de plaza, ya que iban directamente a "su" plaza y no buscaban entre otras posible o incluso de otra que estaba más cercana en ese momento a la salida, por ejemplo.

Como era de suponer, el aparcamiento también dispone de avisadores de plaza libre u ocupada; como he comentado en otros informes, esta prestación de poder indicar al cliente si la plaza está libre o no dota al aparcamiento de un estatus más alto;

También confirmo que existen un buen número de plazas, no de aparcamiento, si no de carga de vehículos eléctricos; están muy bien indicadas, con señales en el suelo, en las paredes, y la forma como lo indican es muy llamativa para la vista: son como unos enchufes dibujados de color verde, real-

zando la protección que queremos llevar hacia el medio ambiente;

Motocicletas y bicicletas completan las plazas: estos vehículos los veo muy bien ordenados, en sus plazas correspondientes, y en un espacio que no se mezcla con la de los coches, con lo que se divide al cliente de turismo y moto o bici, para hacer más fácil y no estorbarse los unos con los otros en el momento de estacionar o en el de salida del aparcamiento.

No podía pasar el visitar los servicios: excelentes; desde su indicación, muy clara y llamativa hasta la percepción que sentí de ellos cuando entré en el de caballeros: limpieza extrema y una luz desbordante, a nivel de academia le pondría un sobresaliente; también, como era de esperar, existe servicio para personas con movilidad reducida;

Vi un empleado durante todo el tiempo que estuve por el aparcamiento: pensaba que en algún momento podía desaparecer, pero no fue el caso: estaba en su espacio, en la entrada, y atendiendo a usuarios que le hacían preguntas sobre precios y demás.

Resumiendo, observé características de muy buen grado, como la luminosidad, excelente; buenas indicaciones, tanto en suelo como en paredes, amplitud para realizar los movimientos de aparcamiento y salida de los vehículos; no existe ningún tipo de peligro entre vehículos y peatones, hay un espacio importante para que no se produzcan incidencias de ese tipo.

## Salida del aparcamiento

Me dispongo a salir del aparcamiento : me resulta fácil acceder a la salida ; aunque aparqué en la planta más lejos , la 3a, enseguida vi las indicaciones pertinentes para salir: no había ningún otro vehículo que me impidiera ser el primero en tomar las rampas correspondientes y en apenas segundos llegaba a la primera planta donde estacioné mi coche para ir a pagar el importe de la estancia : con un suelo brillante y limpio, llegué hasta la máquina de pago y efectué el pago muy rápidamente ;

Me preparo para tomar el último tramo para salir a la carretera y aquí sí que quiero expresar mi preocupación porque ,como decía en el apartado de la entrada, me topé con un autobús que pasaba en el mismo momento que yo salía y además venía otro detrás de él...y encima el semáforo estaba en rojo; como no tenía ningún coche detrás mío , pude esperar tranquilamente hasta que el semáforo abrió y pasaron entonces los autobuses para después salir yo sin ninguna incidencia a destacar.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento



Me llevo unas muy buenas sensaciones a nivel general ; como llevo exponiendo, existen muchos motivos para que la valoración a nivel global sea muy alta ; desde la entrada al parking, observo una iluminación imponente en la que uno se mueve como pez en el agua ; las indicaciones son muy amplias y están colocadas en los lugares precisos para que en ninguna ocasión precisas ayuda de nadie para realizar alguna consulta ; también me gustó mucho la presencia de un empleado durante toda la estancia en el aparcamiento : venia de unas visitas donde prácticamente no vi nunca a ningún empleado, aunque realmente debo reconocer que tal como está planteado el tema de los interfonos no son para nada necesarios el personal ; tuve la ocasión de preguntar unos temas a un empleado en un parking anterior y con la ayuda del interfono me pudieron resolver mi cuestión perfectamente; nunca sentí la sensación de "respeto", por no decir miedo. La causa fue simplemente que la luz que tenía sobre mí me hacía sentir con una seguridad que no había percibido en ningún aparcamiento hasta ahora;

Como también comentaba en el inicio, la clase de personas que frecuenta el citado aparcamiento es de una clase media/alta; ¿por qué razón digo esto? muy sencillo: no escuché casi ni un murmullo en mi estancia, las personas que coincidí con ellas, iban y venían sin prácticamente hacer ningún tipo de ruido;

Me quedé con la idea, por lo que pude apreciar, que muchos de los usuarios son usuarios que ya tienen su plaza fija; significa que existe mucho cliente que paga un alquiler mensual o anual. O como sea; deduzco que en parte es normal que sea así por el hecho de que la zona en concreto es muy "mala" en cuanto a la facilidad para aparcar ; por lo visto cuando salí del parking, corroboré lo que me pensaba y es que es casi imposible aparcar en la calle ; por otra banda, también me ayuda a confirmar este hecho que comento que muchos de los vehículos aparcados tienen la plaza de alquiler es que pocos vehículos vienen a aparcar aquí si vienen a realizar compras u otras cuestiones porque veo que hay una amplia red de servicios públicos de movilidad, tales como sobre todo autobuses y metro : las personas que vienen a trabajar a la zona , por ejemplo, a oficinas, comercios....la mayoría lo hacen en servicio público. Como nota global, para conformar el juego de las "caritas" de la izquierda, pondría un 5.

## b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada

### Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo

Muchos aspectos me han ayudado a hacer que mis conclusiones se llenen de argumentos positivos ; la proporción respecto a los argumentos negativos es muy superior según ahora comento: luminosidad espectacular, hace que el parking goce de una majestuosidad impropia de muchos parkings de la ciudad ; su forma "diferente" a lo establecido , le hace incluso que la estancia resulte atractiva , ya que como también decía en mis inicios del informe, me recordaba a esos parkings de juguete que todos alguna vez en la vida los hemos tenido con nosotros.

Las plazas de los vehículos son espaciosas, amplias y con una visibilidad en cuanto a los límites de estas que hacen que el coche quede centrado en la plaza y no se vean vehículos que ocupan más de una plaza.

Indicaciones de plaza libre u ocupada: aspecto muy positivo es para mí este apartado: se ahorra mucho tiempo por el hecho de ir ya directamente a un lugar en concreto y no estar perdiendo el tiempo uno e incluso otro usuario por entorpecer su recorrido.

Los servicios me han gustado mucho: aspecto relevante, la limpieza, que es extremada para bien o diría yo, excelente.

### Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo

Me va a costar, sinceramente, el buscar argumentos que pudieran enturbiar en algún término mi valoración, que considero muy positiva, pero voy a intentar describir los que buenamente recuerde;

Me voy a centrar en los momentos vividos a la entrada del parking, sobre todo, porque considero y lo anoto en la parte de elementos negativos: para entrar sin tener que padecer algún síntoma de nervios o de inseguridad al aparcamiento, es importante que puedas entrar con tu vehículo sin que nadie tengas "pisándote" literalmente los talones, ya que , si no, se te puede echar encima ; lo vuelvo a decir : la forma en cómo se produce la entrada la encuentro difícil y compleja ;

Sería necesario el indicar mediante señal de reducción de velocidad, que en pocos metros se pueden producir cambios en la velocidad, reducir la marcha, debido a una entrada a un aparcamiento;

Y si contamos que en la mayoría de las ocasiones puede que sean autobuses o taxis los que vayan detrás, haría incluso más hincapié en que esta incidencia se resolviera para que no hubiera que lamentar algún problema mayor.

Plazas libres para que los usuarios de coches eléctricos puedan efectuar la recarga correspondiente.

También resalto como aspecto positivo, el hecho de haber visto durante todo el tiempo que estuve allí, a un empleado en su espacio de la primera planta y siempre muy activo: resolviendo dudas de los clientes, agilizando trámites de cobro para usuarios que solicitaban el pagar la correspondiente tasa de alquiler y con un par de personas que le esperaban para realizarle alguna consulta.

**c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... *(por favor, se los más exhaustivo posible)***

Me encantaría tener que recomendar este aparcamiento a un amigo mío; seguro que confiaría en mí para otras cuestiones, estoy convencido. En el momento de que supiera que un amigo mío viaja a Barcelona en coche y necesita un aparcamiento de calidad posiblemente le recomendaría este aparcamiento sin ningún género de dudas. Desde que accedes a él, vas a disfrutar de un gran espacio y de una luminosidad especial para que no tengas ningún tipo de problema o duda de donde aparcar tu vehículo; las indicaciones brillantes que existen te van a llevar en volandas al aparcamiento más conveniente, a nivel de cercanía con la salida, de proximidad con la caja para efectuar el pago, etc. etc.

Para ayudarte mejor a encontrar la plaza vas a poder guiarte con el servicio de avisador de plaza libre-plaza ocupada, gran servicio, que no lo tienen muchos de los parkings existentes, y que por tal razón te confirmo que te vas a encontrar en un aparcamiento con una calidad indiscutible;

Por el tema de la limpieza, no vas a tener que preocuparte; hacía tiempo que no entraba en un espacio público que se encuentre tan atractivo debido sobre todo a que la limpieza es de un nivel muy alto; juntamente con la limpieza, y van muy de la mano, contamos con que el mantenimiento de las instalaciones es excelente.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		El ambiente vivido durante la experiencia es un aspecto que me pasó bastante desapercibido, pero simplemente porque se vive la sensación de mucho silencio, y aunque pude ver bastantes personas por las diferentes plantas del aparcamiento, se vive una tranquilidad placentera sin que se vea alterada por ningún elemento externo.
Luminosidad		Me fascina dar especial relevancia a este aspecto de la luminosidad en este aparcamiento: me quedará siempre corto evaluando este apartado : como he dicho en repetidas veces anteriormente , si tuviera que ponerle una nota sobre 10, le pondría un 11...con esto ya lo digo todo; calificativos como espectacular, brillante, luz tipo led que dan más espacio de lo que ya tiene específicamente el parking, en fin, y resumiendo, luz de cine, nunca mejor dicho, o luz de parking...genial !!Nota, 5
Espaciosidad		Aparcamiento dotado de una amplitud enorme: además del espacio tan grande que uno se encuentra, la forma tan moderna del aparcamiento hace que incluso este espacio que ya lo describo como enorme, muy grande, parezca algo más extenso. Nota, un 5
Movilidad		La movilidad dentro del aparcamiento se produce de una forma "amena", indico este calificativo refiriéndome así a que, debido a la amplitud existente, no hay ningún tipo de problema cuando dos, tres o más vehículos se pueden encontrar en un mismo punto y no suceder ningún cambio en la circulación interior, resalto este factor y de la misma manera lo agrupo junto al aspecto de movilidad porque van de la mano para bien del funcionamiento del aparcamiento. Nota, 5, sin duda.
Señalización		Señalización, indicaciones, también las juntaría e irían de la mano ; digo esto por las siguientes razones : desde que accedes a la recta que te lleva a la entrada, ya puedes gozar de las indicaciones referidas a las tarifas, horarios, etc. y ya una vez dentro del parking, tienes al momento la señalización pertinente para saber en qué planta te va a ser mejor aparcar tu vehículo, saber en qué salida va a estar tu calle a la que vas o incluso vas a tener a tu disposición un plano para ayudarte a encontrar tu destino de una forma más fácil. Nota, como es evidente, 5

Otras cuestiones (especificar)



Otra cuestión, añadiría la figura del personal: ha sido muy grato el ver a un empleado durante toda mi estancia en el recinto y saber que cualquier duda sobre mi experiencia se la podría preguntar a él, califico la cuestión como muy positivo, como nota al respecto, 4.

Otras cuestiones (especificar)



El tipo de luz que he visto que tiene el aparcamiento, tipo LED; me ha encantado la calidad que aporta al recinto, además de calidad, es un signo de seguridad, que otorga a los usuarios un grado de tranquilidad para posibles "toques" entre vehículos. Como nota, pondría un 5.

Otras cuestiones (especificar)



Los lavabos también los tengo que ponderar; muy limpios, muy bien indicados y fáciles de acceder; en la primera planta y donde se encuentran los servicios esenciales, tales como la información al cliente, lugar donde efectuar el pago. nota global, le pongo el 4.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
La entrada al aparcamiento	3 	La entrada sería uno de los pocos apartados donde pondría algún pero. Y no sería por haber algún "fallo" del propio aparcamiento; realmente donde veo algo de problema, aunque sea menor, y dentro de que la mayoría de los aspectos son muy muy buenos, casi no es relevante, pero sí me gustaría anotar referente a la entrada que antes de entrar a la recta del aparcamiento, hay que tener un especial cuidado y frenar un poco antes ya que veo algo de peligro si viene un autobús o taxi. Mi nota al apartado, un 3
Las plazas		Las plazas son brillantes, tanto en las dimensiones como en la forma que están orientadas; son fáciles de acceder y como son realmente anchas, no ves ningún vehículo que sobrepase su línea o similar; además están perfectamente señalizadas con colores muy vivos y el número de plaza se ve perfectamente desde incluso una distancia algo lejana. La nota aquí, 5
La salida del aparcamiento		La salida al aparcamiento, hasta que llegamos al ceda el paso para salir a la carretera es perfecta; solo digo que, veo algo de mini-peligro que, al salir, lo hacemos a un carril reservado a autobuses y taxis; con esto puedo pensar, y, de hecho, pienso, que las veces que al salir te encuentres con un vehículo de estas características hay que tener algo más de precaución que de lo normal; como nota, 3
El baño		Los baños, como no me he cansado de afirmar, geniales; un baño tiene que estar limpio y bien mantenido, y estos dos requisitos básicos se cumplen a la perfección: al 120% diría yo, enhorabuena!
El espacio para efectuar el pago		El pago se efectúa en la primera planta y realizado por mí, me fue muy bien: no tuve que hacer colas, ni nada por el estilo; el pago lo realicé con visa y siempre piensas que no se te quede o que no diga error de lectura...con lo que eso supone de pérdida de tiempo. Y de...enfado; no pasé por ninguna de estas situaciones; todo lo contrario, rápido y efectivo, o sea, sensacional. Nota, 5

Otros espacios (especificar)

---



Simplemente podría decir el espacio...general; el que utilizamos sin saberlo...el caminar por las plantas, el esperar para ir al baño, sería el espacio no identificado...sin problemas, no queda ningún aspecto relacionado con el espacio que sea desaprovechado.

Otros espacios (especificar)

---



Incluso el espacio existente entre escalón y escalón de las escaleras, amplio y ancho; y también especificar los espacios existentes en paredes, donde hay insertados anuncios de todo tipo de comercios y negocios varios. Nota, 4

## EXPERIENCIA 5

Aparcamiento visitado	5ª experiencia. P03- Bilbao-Llull – Zona 7
Día de la experiencia	17-01-2019
Hora de inicio la experiencia	11.50
Hora de fin de la experiencia	12.45

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

#### De camino al aparcamiento

Iniciamos el viaje hacia el citado parking: me concentro en el mapa y primeramente me doy fe yo mismo que el camino a seguir va a precisar de tener un poco de paciencia y que los nervios no se apoderen de nosotros : la mayor parte del recorrido se va a producir sobre una vía , muy conocida en Barcelona, cuyo nombre es la Avenida Meridiana y que actualmente, y ya lleva muchos meses , se encuentra en obras , lo que supone un inconveniente al tráfico existente siempre en esta zona , por la cantidad de tráfico que llega a acumular, incluso cuando no existen obras , ya que es una vía por la cual se accede al centro de la ciudad ; por tal motivo, es de suponer que mi comienzo no es del todo muy "feliz"...; una vez voy dejando el atasco generalizado de la vía, me voy acercando a tomar la calle que me llevará directamente al aparcamiento ; por suerte ahora no tengo mucho tráfico a mi alrededor , y el camino se me hace más normal : encaro la recta definitiva al parking, y ya voy viendo a lo lejos, a unos 200 metros, la "P" definitiva que me indica la llegada al referenciado parking.

Indico con intermitente mi intención de entrar y de forma muy cómoda logro alcanzar la entrada; a diferencia de otras ocasiones en otros parkings, afirmo con contundencia que en este caso entro desde un carril "normal", con esto quiero decir que no es un carril bus o similar, lo que no me crea una tensión añadida al hecho lógico de aminorar la marcha , ya que no tengo que pensar que detrás mío no me venga ningún vehículo pesado, con el peligro que eso puede conllevar.

La primera parte de la experiencia, constato que me ha resultado agradable : la entrada al parking se produce en una vía que viene de ser una recta desde bastantes metros lo que te da una seguridad en no perderte ni parecido ; quiero también comentar que ayuda bastante a encarar la entrada correctamente a que en el mismo lugar, existe un supermercado de mucha fama en todo el país, y que llego a la conclusión de que tanto el parking como el supermercado se "ayudan" mutuamente para ser conocidos por los clientes de ambos espacios.

## Dentro del aparcamiento

Accedo al parking; el momento de tomar el tique correspondiente , prácticamente como en la mayoría de los otros aparcamientos que he frecuentado, sin ninguna incidencia : todo ok; rampa con una anchura correcta, la máquina que expende los tiques a una altura razonable y rápida en el acto de expulsar el billete, todo es correcto : el cambio llega cuando ya realmente me dispongo a buscar una plaza para mi vehículo; a partir de este momento, me voy fijando en aspectos determinantes del aparcamiento y empiezo a darme cuenta de que el parking ofrece un aspecto bastante mejorable : podría ser bastante mejor ; solo dispone de una planta , que no es motivo para dar una puntuación baja en global , si no que la misma es similar a un pasillo muy muy largo y con muchas carencias ; en primer lugar , noto, respiro la antigüedad del parking ; es también obsoleto: compruebo que novedades técnicas no tiene ninguna : nada que ver con aquellos parkings que he visto que gozaban , por ejemplo, de los avisadores de plazas libres u ocupadas...NO dispone de esta novedad técnica ; los límites de las plazas ofrecen las dimensiones creo que deben ser las estándar , y las indicaciones sobre los números de plaza donde depositas el vehículo se ven muy desgastadas debido a la falta de mantenimiento, como por ejemplo, una pasada de pintura simplemente.

Cuesta mucho esfuerzo poder ver qué plaza/s están libres; se ven casi cuando estás ya al lado de una libre, lo que puede crear y de hecho crea un retraso en la acción de aparcar rápido de los vehículos ya que tienes que ir a una marcha muy lenta para no pasarte de largo alguna plaza que te pueda interesar;

También observo que la luminosidad es deficiente, o incluso muy deficiente: fluorescentes, solo una línea de fluorescentes por el techo que hace que la pobreza en cuanto a luz sea exagerada; paredes algo sucias, suelo con falta de mantenimiento, la pintura muy desgastada y un ambiente por todo esto muy frío, gélido incluso diría.

Veo alguna motocicleta aparcada, en el principio de entrar al aparcamiento, y alguna bicicleta, pero muy escasas;

Algún espacio en la pared veo que dispone de servicio de recarga de coche eléctrico, aunque la impresión que me da es que lo tienen como para salvar el expediente y decir que este aparcamiento goza de este servicio y cumple con la obligación: es mi opinión, según lo he visto.

Indicaciones pobres y sin un orden preciso ; no siguen unas directrices proporcionales de las distancias que tienen que seguir los letreros y avisos ; una máquina para pagar en la salida y otra que se halla por el medio del parking pero como en una pequeña "habitación", que realmente me ha costado mucho encontrarla incluso preguntando a una persona del parking, eso sí, desde el interfono, ya que a la entrada sí he visto personal físicamen-

te pero una vez he aparcado y me disponía a preguntarle , me he fijado que ya no se encontraba .

Como he venido diciendo, las sensaciones vividas dentro del aparcamiento han sido muy pobres; venia de días anteriores de ver parkings de una majestuosidad importante y ahora ver de este tipo y se queda uno un poco extrañado.

Ambiente algo gélido, frío, en el sentido figurado y en el propiamente dicho, al estar tan oscuro, sentías el frío propio de una meteorología fresca y de sentirte como desangelado por la sensación de soledad que tienes desde que entras hasta que sales. "

Los lavabos son correctos, con falta de mantenimiento muy clara; puertas de madera, antiguas y obsoletas; como en anteriores ocasiones, dispone en el lavabo de señoras, de servicio para personas con movilidad reducida.

## Salida del aparcamiento

Y llega el momento de la salida : al entrar al recinto, paso por el control característico de parkings BSM ; en los aparcamientos que llevo informando, en todos funcionaba perfectamente este tipo de control : introducías el tique en una ranura y se te abría la puerta : me gusta mucho el sistema , da una imagen de seguridad real y práctica; pero en éste, el sistema en sí NO funciona : metes el tique y ves que no sucede nada : con lo que hay que llamar al botón de ayuda y entonces sientes el pitido que te indica que puedes entrar : no me gusta nada porque puede entrar gente que no sea propiamente usuario del parking;

La salida se produce de una manera normal; es fácil localizar tu vehículo, ya que al solo tener una planta es realmente sencillo: el problema que te puedes encontrar es que al haber tan poca luz, como tu coche esté al final del "pasillo", como yo digo, cueste posiblemente localizar el vehículo.

Una vez ya realizas el pago en el "cajero", subes en el vehículo , corroboro que puedes meter el tique en la máquina sin necesidad de bajar del vehículo, como pasa en algunos parkings, y que la rampa que te lleva hasta la incorporación de la vía, es recta y también apunto que es corta ; llegas enseñada al momento de incorporarte de una forma muy cómoda y con poco peligro a la vía ; me ha resultado muy fácil dicha incorporación; es un carril muy tranquilo y que puedes visionar, sin hacer un esfuerzo de "giro" de cabeza importante, si viene algún vehículo o sales sin ningún coche que puede entorpecer la salida.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento

Una vez he gestionado las sensaciones vividas para realizar un resumen global o general, no me he sentido como alguien que se encontraba ante un aparcamiento con altas prestaciones; ni mucho menos.



Me llevo unas sensaciones bastante negativas; y aumentan cuando llevaba un par de inspecciones de aparcamientos donde me fui con un sabor de boca magnífico y sensacional;

Sensación de aparcamiento oscuro, ello viene ligado a la falta de previsión de modernizar el aparcamiento; la antigüedad se ve a legua porque en los suelos y en las paredes se ven grietas que han salido propiamente por el tiempo que llevará el aparcamiento construido; si a todo esto se une la falta de mantenimiento, sale a la luz los datos que estoy dando de aparcamiento obsoleto y viejo.

He visto muy pocas personas en el aparcamiento; es muy extraño también porque he llegado a una hora que tampoco es muy intempestiva, sobre el mediodía;

Como decía en mi introducción, he comprobado que en proporción había más coches que se encontraban estacionados debido a que estaban en el supermercado, que coches aparcados por temas personales o por trabajo;

También he sentido que la parte de aparcamiento que es destinada a coches que han ido al supermercado, parece que está más “desarrollada” en cuanto a prestaciones: he comprobado, por ejemplo, que existe más luminosidad en este espacio; me resulta curioso; e incluso existe una máquina para pagar exclusiva para clientes del supermercado: no le veo una “discriminación”, pero me resulta curioso.

Como se puede deducir de mis comentarios, no será ésta una de las mejores experiencias ni vivencias en un aparcamiento: considero el aparcamiento muy antiguo, obsoleto y con una falta de mantenimiento evidente.

**b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada**

**Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo**

Pocos aspectos positivos tengo a destacar, se pueden contar con los dedos de la mano y sobran casi todos...

Sí haré una defensa de aspectos, que también son importantes, aunque no se vean de una manera clara, son los momentos de entrar y de salir al aparcamiento;

Como decía antes, cuando entras, lo haces de una forma segura , y digo esto, porque en otros aparcamientos he sentido algo de temor al entrar, por ejemplo, porque he tenido aminorar la marcha de una forma un poco brusca ya que si no me pasaba de la entrada ( falta de información y de una situación de la entrada algo deficiente ); en el caso que nos compete ahora, debo confirmar de nuevo, que la entrada se produce de una forma muy cómoda y sencilla.

Y digo lo mismo de la operación contraria: la de la salida con el vehículo: se produce desde una rampa, toda en línea recta, y que al salir a la vía lo haces a un carril que para empezar no es exclusivo de bus o taxi, lo que ya te da una seguridad añadida; además, el carril al cual te incorporas es muy tranquilo en cuanto a tráfico y además gozas de una visibilidad muy abultada, importante y precisa.

**Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo**

En negativo, sería casi todo lo que no he dicho en el apartado de al lado: El primer aspecto que me ha llamado la atención y que catalogo como aspecto negativo sería el de la falta de iluminación que he sentido en mi visita;

La impresión que he sentido durante mi estancia provocada por la falta de iluminación es la de frialdad, inseguridad y respeto sobre todo en el momento de llegar al final del pasillo típico de aparcamiento.

Otro aspecto catalogado por mí como negativo es el de la falta de imagen que da el aparcamiento, debido a la falta de modernidades establecidas en el aparcamiento: no existe ni el servicio de avisador de plazas libres, ni de indicadores que se encuentren en enclaves estratégicos, tales como salidas o salidas de emergencia.

La falta de espacio también lo enclavo como aspecto negativo: el hecho de que solo tenga una planta ofrece muy pocas alternativas para que al aparcamiento lleguen muchos usuarios por temas de trabajo o de asuntos personales;

Este aspecto hace que muchos de los usuarios que vienen al aparcamiento a estacionar lo hacen porque van a comprar al supermercado; el hecho de venir por esta razón no exige que el aparcamiento deba estar muy bien

equipado: el cliente de supermercado, lo que precisa es que el coche se encuentre cerca para poder depositar la compra y no precisa ninguna prestación especial que le dé el aparcamiento.

**c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... (por favor, se los más exhaustivo posible)**

Preferiría recomendar otro parking a una amistad mía...jeje ; pero si fuera el caso que un amigo precisara un parking porque su zona de trabajo va a ser este barrio, que está muy próximo al Port Olimpic y posiblemente viniera a trabajar durante un tiempo en el sector de la restauración, cosa muy probable por aquí, ya que la zona en cuestión está abarrotada de restaurantes y bares llenos de vida y de buena comida por situarse cercano o casi al lado de la playa de Barcelona; Es un parking de los que estamos todos acostumbrados a ver en nuestras épocas de juventud : menos el personal que antes siempre se encontraba , ahora no hay personal , todo es por interfono, pero los demás aspectos son muy similares; la luz es muy justa y de hecho vas a ver los típicos fluorescentes que todos hemos visto en épocas antiguas ; fluorescentes que se funden y que estoy convencido que no se cambian en el mismo día...

La parte que más te va a gustar es que vas a tardar poco tiempo en salir , ya que es de dimensiones pequeñas; al tener solo una planta , vas a salir de tu coche y en 3 minutos estás ya en la calle : sales a una plaza de grandes espacios para despejarte y piensa que en 5 minutos tienes la playa a tu alcance ; No pienses en ningún tipo de modernidad porque no las vas a encontrar; vas a sentir soledad y en algunos momentos frío por dentro y por fuera : la falta de luz da a las personas el sentir inseguridad y preocupación.

Hay que comentar que el espacio donde se encuentra el empleado, cuando se halla, es también, al igual que el resto de las instalaciones, muy pequeño y lúgubre; la antigüedad de las instalaciones se contagia en cualquier lugar del aparcamiento;

Servicios, lavabos, existen, pero como te sientes al entrar al aparcamiento, te sentirás en ellos con una sensación de querer acabar cuanto antes; están dejados de la mano de Dios, y el aspecto de limpieza está muy justito; no puedo decir que se encuentren sucios, pero te queda esa sensación de que está tratado para que cumpla los mínimos requisitos para que tenga el apto imprescindible para poder estar activos.

Dependa de donde venga mi amigo, le avisaré de que, en este tipo de parkings, en la mayoría, no existe personal en forma físicamente hablando: al principio puede resultar un poco "chocante" el no tener la cercanía de poder conversar con el chico del aparcamiento para cualquier consulta o similar, pero todo es acostumbrarse;

Para las motocicletas también hay aparcamiento en la primera planta, cercano a la salida, por si alguna vez quieres acercarte en moto tienes plaza asegurada, ya que el movimiento de este tipo de vehículos en parkings es mínimo, con lo que prácticamente en todas las ocasiones vas a tener plaza disponible para la motocicleta.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		<p>Resulta un aspecto con muy poco valor dentro de la valoración global del estado del aparcamiento; el ambiente, como ya he dicho en alguna ocasión anteriormente, es frío, tanto a nivel de grados de temperatura que existe en el aparcamiento, como la sensación que se siente desde el momento que entras, hasta que te mueves por el interior y hasta el punto de salir; pocos recuerdos van a quedar en la retina de uno referidas al ambiente que te has encontrado. Como nota global, apuntaría un 2.</p>
Luminosidad		<p>Creo y afirmaré con total rotundidad, que es el aspecto más negativo y a la vez menos relevante del espacio visitado; aparte de pobre, ridícula y con diferentes tonalidades, da una sensación de aparcamiento "pobre" para todos los usuarios y clientes con plazas de alquiler que acuden a dicho espacio. Aspecto muy poco relevante; en cuanto a la nota, contesto un 1.</p>
Espaciosidad		<p>El espacio es muy reducido; lo que sucede que este aspecto no produce una sensación deficiente; el aparcamiento puede tener una espaciosidad mínima y resultar que con unos elementos que tenga positivos puede subir de escala en cuanto a calidad; no es el caso de este aparcamiento; todos los demás aspectos son muy poco cualitativos, con lo que este aspecto conlleva incluso a deteriorar algo más la valoración global del aparcamiento; mi nota aquí es de 3.</p>
Movilidad		<p>Se puede uno mover por las instalaciones del aparcamiento de una manera normal: la forma del aparcamiento es tan sencilla: dos pasillos, uno de entrada y otro de salida, y un espacio aparte que está dedicado a acoger vehículos que vayan al supermercado a comprar, que no se puede puntuar bajo a este aspecto: es correcta: aquí indico una nota de 3.</p>
Señalización		<p>En cuanto a la señalización o indicaciones varias, son muy justas en cuanto a cantidad; pero no lo veo como una incidencia a subsanar al menos en la variante de cantidad: el aparcamiento es de pequeñas dimensiones y posiblemente no necesitaría más; lo que sí apuntaría yo es que tuvieran algo más de calidad: más colorido, más modernas, más visibles para el usuario, etc.; aquí apunto un 3.</p>

Otras cuestiones (especificar)

---



Alguna cuestión más que apuntaría es adentrarme algo más sobre el tema de la limpieza: globalmente ya he comentado que no es que sea deficiente pero sí muy justita;

Me gustaría apuntar que hay un espacio que me he fijado especialmente y ha sido en la salida peatonal, cuando accedes a la puerta para salir a la calle, he comprobado como la suciedad que se produce en la plaza a la que se sale cuando abres la puerta para salir reunía todo tipo de elementos que deben ser eliminados: por ejemplo, me refiero a hojas de árboles, alguna "lata" de bebida, etc. etc.

Otras cuestiones (especificar)

---



Si quiero dejar anotado que una vez sales a la calle de forma peatonal, la plaza con la que te encuentras es muy placentera para obtener un pequeño descanso o para ganar algo de tiempo para descansar antes de ir para el lugar que tenías previsto ir.

Otras cuestiones (especificar)

---



Para acabar con las cuestiones que más me han impactado, únicamente quisiera comentar un pequeño aspecto que me ha llamado algo la atención y es que, como he expresado anteriormente, los usuarios que estaban en el aparcamiento dedicado a vehículos que van a comprar al supermercado, gozaban de más iluminación que los que realmente utilizaban el aparcamiento para asuntos personales o laborales.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
<p><b>La entrada al aparcamiento</b></p> 	<p><u>Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas</u></p> <p><b>Especificar hasta qué punto es un aspecto <u>más o menos relevante</u> en la experiencia</b></p> <p>La entrada al aparcamiento es de lo mejorcito del aparcamiento; con una explicación sencilla y fácilmente comprensible, se llega rápido a ella, sin apenas peligro de que pueda haber algún tipo de golpe con otro vehículo que también quiera incorporarse al aparcamiento: de hecho, he podido ver como en algún otro aparcamiento ha existido alguna pequeña incidencia entre más de un vehículo por tener espacios más reducidos en el tema de la entrada. Mi nota aquí, un 4.</p>
<p><b>Las plazas</b></p> 	<p>Son correctas para el tipo de aparcamiento que estamos analizando ; las medidas creo que son las normales, por lo que he visto, los vehículos guardan los espacios suficientes para que no haya peligro de roces entre ellos ni que al abrir puertas o similar puedan perpetrar algún tipo de toque ; las indicaciones de las plazas son poco visibles por la falta de mantenimiento en lo que se refiere a pintura, les daría un aprobado justo y no suspenso : aspecto normal en cuanto a relevancia; nota aquí, 3.</p>
<p><b>La salida del aparcamiento</b></p> 	<p>La salida la considero, como al igual que la entrada, muy satisfactoria: también es fácil y sin peligro; desde que realizas el pago hasta que te incorporas al carril de la calle, se hace de una forma placentera; no hay peligro de acceder y que venga un bus o taxi: no sales a un carril exclusivo para este tipo de vehículos, lo que da una mayor seguridad; mi nota aquí, un 4.</p>
<p><b>El baño</b></p> 	<p>Los baños los encuentro correctos, se considerarían válidos, pero se ven antiguos y obsoletos: la pintura brillante y radiante no se contempla, pero si tenemos que valorar si el servicio lo hacen bien, si sirven para lo que es su función, le daría mi beneplácito; mi nota aquí, un 3.</p>
<p><b>El espacio para efectuar</b></p> 	<p>Está dentro de los cánones: para que una persona haga el pago correspondiente, el espacio es suficiente: no he visto colas, porque la afluencia de personas es muy normalita; en horarios que sean intempestivos, la afluencia debe ser mucho más baja, lo que me hace deducir que el espacio existente para este aspecto es más que suficiente.</p>

el pago

Otros espacios (especificar)

---



Podría ser interesante el instalar alguna otra salida más para cuando sales a la calle como peatón; se quedan un poco cortas las que existen, pero tampoco pondría este aspecto como esencial, sería una leve apreciación; nota aquí, un 3

Otros espacios (especificar)

---



Y también podría resaltar mi idea de que al coger el tique en el momento de entrar , una solución fácil sería la aplicación de una mini-iluminación en ese espacio, cuesta un poco el leer la información que te da el display de la máquina donde coges el tique ; aunque únicamente la opción que hay que hacer es coger el billete, también es agradable saber si te indican bien cuál es tu matrícula o ver claramente la información de las tarifas u horarios , por ejemplo. Nota aquí, un 3.

## 4. LA EXPERIENCIA EN LA INTERACTUACIÓN CON EL PERSONAL (RECLAMACIÓN)

Variar los motivos de interacción con el personal del aparcamiento:

- iv. Busco un abono porque temporalmente estoy trabajando en la zona – HE EFECTUADO UNA RECLAMACION
- v. Qué opciones hay de abonos – NO ME HA SALIDO EL RECIBO DE COMPROBANTE DE PAGO.
- vi. ¿Hay algún producto que permita pagar menos por hora?

### a. Describir „la película „ de la interacción de manera exhaustiva y la valoración de cada paso:

#### Descripción y valoración de sensaciones - vivencias experimentadas

<b>Donde se ha realizado</b>	En el interior del aparcamiento; he pagado religiosamente mi estancia en el aparcamiento como de costumbre, al finalizar el pago y validármelo la máquina he presionado la tecla para que me saliera impreso el recibo y no me ha salido;
<b>Facilidad de la localización del personal</b>	Facilísimo; no estaba la persona encargada en su lugar habitual de la cabina, pero he utilizado la opción del interfono y han sido 4-5 segundos que ha tardado en contestarme con una educación y amabilidad extrema.
<b>Implicación / interés mostrado por la persona</b>	Implicación exquisita: desde el primer momento se ha implicado totalmente: me ha consultado dos o tres detalles para saber y confirmar, como es normal, que es una realidad y que no me lo he podido inventar, y a partir de ese momento, en 10 segundos tenía el recibo impreso en mi poder;
<b>Satisfacción con la información recibida (suficiente -sencilla – clara – completa...)</b>	Satisfacción plena; tenía alguna duda de si me iba a poner problemas varios para no poderme imprimir el recibo: pensaba en la opción de que me pudiera decir que no me lo podría hacer, que no había presionado el botón correspondiente, que se me había pasado el turno, cualquier cosa...pero ni mucho menos, implicación absoluta y resolución al pequeño problema inmediata.

Otras cuestiones (especificar)

Me he sentido muy bien tratado y además porque el hecho de no ver presencialmente al empleado en cuestión me hacía tener alguna duda de que pudiera acabar bien el caso, pero, repito, actitud y aptitud excelentes.

### b. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en todo el proceso de interacción con el personal

A modo de resumen ya para acabar el informe, ha sido una interacción que empezaba con alguna duda por mi parte : desde que no me respondieran, o que me hicieran hacer algún pequeño escrito o que me redirigieran a algún otro enclave en alguna oficina de la empresa en otra ubicación que no fuera esa, la verdad no las tenía todas conmigo....pero , afortunadamente ha sido un fin de la interacción con el personal muy a tener en cuenta y dar a conocer que no se puede definir al personal de malas formas sin conocer de cerca y realizar alguna interacción como la que he tenido y he sentido yo en el día de hoy ; enhorabuena y felicidades !



## EXPERIENCIA 6

Aparcamiento visitado	6ª experiencia. P18- Litoral Port- Zona 8
Día de la experiencia	17-01-2019
Hora de inicio la experiencia	13:00
Hora de fin de la experiencia	13:50

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

**De camino al aparcamiento** Iniciamos nueva experiencia a otro parking ; me situo dentro de mi automóvil y mapa en mano, comienzo a avanzar en sentido al aparcamiento de referencia : observo que se sitúa en una zona muy atractiva de la ciudad de Barcelona y que el día invita a centrarse en dicha zona ya que a donde nos vamos en por las inmediaciones de la playa, puerto de Barcelona, lo cual ya nos seduce mucho la idea de irnos para allá , porque el día es realmente espléndido, frío pero soleado.

Veo en el mapa que para llegar puedo ir perfectamente por una de las rondas de la ciudad, lo cual es agradable ya que se evita mucho el hecho de encontrar más tráfico de lo previsto ; me incorporo a la Ronda Litoral y sin apenas tránsito, me voy situando a la salida correcta para una vez llegar, salir y contemplar ya las buenas vistas que el momento me ofrece : grandes edificios, recordar que nos situamos en la zona olímpica por una banda y enfrente de ella, la playa a lo lejos;

Ante todo esto, con una situación muy cercana al parking, ya veo indicaciones de la "P", lo cual me alegra : tengo que realizar un par de rotondas y prácticamente a unos 200 metros ya atisbo la situación exacta del parking : anotar que en este momento estoy en una recta, prácticamente voy solo en la vía , algún autobús pero que no entorpece mi camino ni la visión , y me encuentro muy tranquilo para acceder a la misma entrada del parking, y poder efectuar sin ninguna presión el giro a la derecha para entrar : aclaro el término presión, y mi idea es que quede apuntado que no tengo que

padecer por si detrás mío va un coche muy cerca, o algún vehículo pesado, autobús, que le incomode el hecho de que yo tenga que frenar y le puede alterar su circulación normal;

Con todos estos antecedentes, ya he llegado al lugar; decir que el camino ha sido muy satisfactorio en líneas generales, ya que no me he encontrado ni con atascos, ni con muchos semáforos, ni mucha complicación en cuanto a "lío" de calles ...o sea, de notable para arriba llegando al excelente en este aspecto de camino al aparcamiento.

Una vez ya accedo a la rampa de entrada, en línea recta, medidas de ancho correcta, me paro para tomar el tique de rigor, y, siempre, como en anteriores parkings, puedo observar sin ninguna dificultad el cuadro con tarifas, tipos de vehículos que pueden acceder, informaciones sobre abonos, etc. etc.; con lo que afirmo que hasta este momento todo lo vivido es bastante placentero.

## Dentro del aparcamiento

Ya dentro del parking...mis sensaciones son algo diferentes ; inicio el recorrido en mi vehículo para estacionarlo, dando las suficientes vueltas para ir tomando notas y en cuanto llevo un minuto circulando , observo una falta de luz considerable, o incluso diría muy considerable; no llego a entender como en este campo de la luz, que considero indispensable en un recinto de estas características, que son muy amplios, pueden tener este tipo de carencia ; bajo hasta la segunda planta, aunque en la primer planta había espacios varios para estacionar mi vehículo, deseo explorar más aspectos y me adentro en la segunda planta, ya última , por cierto ; puede parecer algo cómico por mi parte, pero puedo asegurar que al haber tantas plazas libres , podía escoger la que quisiera, y al quedar por este motivo tantos espacios "libres" sentí en alguna ocasión como algo de "respeto" como en alguna ocasión de comentado en algún otro informe ; reconozco que se me hizo muy largo el tiempo hasta que puede acceder a la salida.. es cierto...

Las plantas son enormes en cuanto a espacio : este aspecto en un sentido normal de la palabra podría ser un aspecto a tener en cuenta como muy positivo, no diré yo que no es así, pero un espacio "mal trabajado" no me sirve para darle calificación alta : pasillos enormes, todos lineales, con una anchura del pasillo en cuestión , muy grande , donde realmente se puede apreciar que se pierde una cantidad de espacio abismal; mi conclusión de dicha afirmación es que se trata de un parking vetusto, con bastantes años de existencia y con un mantenimiento muy escaso.

En el recorrido hasta estacionar mi vehículo, pues describo la falta de una iluminación "normal", muy escasa, repito, llegando al extremo de sentir un poco de temor... en el momento de hacer la visita me estaba haciendo una reflexión a mí mismo y era la siguiente: como debe ser este aparcamiento durante la madrugada. he de comentar que este aparcamiento se sitúa en una zona muy emblemática de Barcelona, compuesta por gran variedad de bares musicales, discotecas y similares, lo que lleva a reunir un gran número de personas sobre todo en fines de semana o festivos : uno piensa , y escuchando muchas cosas que pasan desgraciadamente, llega a la conclusión de que el espacio en donde me encontraba puede ser propicio para realizar alguna acción que nadie desea y que por desgracia pasan frecuentemente: resumiendo , yo "respiré" mucha soledad , mucho espacio por los pasillos de las plantas , y muy poca iluminación que realmente es el aspecto que yo, desde mi humildad, creo es la necesidad más alta que tiene un

parking para llenar de tranquilidad y seguridad a los clientes / usuarios.

También hay que destacar que una vez estaciono mi vehículo, no veo claramente donde se sitúa la salida para salir como peatón; sobre la mitad de planta creo atisbar un luminoso, de muy poca intensidad, donde indicaba la salida con el dibujito de las escaleras;

Antes de acceder a ellas, deseo dar una vuelta por los servicios, y, bueno, una vez llego, hago una prospección y conseguirían por mi parte un aprobado elevado, o sea, correctos para la función que deben desempeñar, también con la funcionalidad para las personas con movilidad reducida, pero como en conjunto de todo el aparcamiento, muy justito en todos los ámbitos.

En cuanto a la imagen de los lavabos, muy poco mantenimiento en ellos, la pintura ya con unos añitos encima ...en fin, apto para pasar el control, pero nada a destacar en su "magnitud" de obtener una gran calificación.

## Salida del aparcamiento

La salida del parking, primero voy a resaltar la importancia que tuvo para mí el momento e acceder a la salida de manera viandante, o sea, peatonal; quiero hacer mucho hincapié en ella, ya que uno piensa que una salida de un parking para obtener la calle, e ir a desarrollar las acciones que tenías previstas por la zona, no va a tener ningún aspecto a reseñar; en mi caso, y en éste, en concreto, apunto que la salida a la "calle" se produce en medio de las zonas de restaurantes que existen en la zona, que son muchos por cierto, y para más sensación de angustia, el acceso da a la parte de atrás de los restaurantes, cómo lo diría yo..., o sea, sales y te encuentras a ambos lados cocinas de restaurantes que sin decir que todos puedan ser iguales, creo que di con las cocinas más "dejadas" de las que podían existir: la imagen que se encuentra uno es muy lamentable; no me gusta nada afirmar estas expresiones, pero desgraciadamente las tengo que resaltar: a todo ello se junta que, supongo que se aumentaba por la hora en la que nos encontrábamos, la sensación de "olor" u "olores" que se juntaban en aquel espacio era muy desagradable al olfato humano y a la visión también; adelantas unos metros, que por cierto, los haces bastante rápido, y ya puedes ver como todo cambia: salimos a la parte de las mesas de los bonitos y caros restaurantes, y ves todo el personal más limpio que una patena, con caras sonrientes y con unos platos que daban ganas de echarle encima de ellos; ves como en 20 segundos, no más, el contraste entre el antes y el después es abismal; creo que sería un aspecto a reformar o a cambiar del parking porque este momento vivido ha sido una de las sensaciones que más me ha llamado la atención y más aún cuando en ninguna de las inspecciones que llevo hasta ahora me había encontrado con este "relato" tan desagradable.

Y ya una vez comentada la vivencia acontecida a la salida del aparcamiento de forma "peatonal", paso a explicar la salida efectuada ya en el vehículo, que ya puedo decir, fue mucho más gratificante que la salida a la calle caminando.

Muy buena mi conclusión desde que me introduje en el coche hasta que llegué al acceso de la salida; antes comentar que efectué el pago de una forma normal y como casi en todos los aparcamientos que he visitado: una vez delante de la máquina para el pago, introduzco el tique como de costumbre y realizo la operación sin incidencia alguna;

Y ahora llega la parte más gratificante de comentar que es cuando subo la rampa para salir ya a la vía, y siento una tranquilidad absoluta al incorporarme al carril que me corresponde: fácil visión para observar si viene algún vehículo, de peatones pasan muy pocos, con lo que también es de agradecer y sin darme apenas cuenta me encuentro ya en el carril para dar por acabada la visita al citado aparcamiento.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento



Comienzo mi aportación a modo de resumen de mi experiencia y sus sensaciones asociadas a la visita del aparcamiento en cuestión; vuelvo a reiterar mi satisfacción en el punto que comienzo la aventura destacando la facilidad que encuentro al iniciarla ya desde el momento que veo el mapa y veo que puedo llegar de una forma fácil ya que tengo un recorrido "amable" por delante : buena vía , ronda litoral , amplia y con influencia de vehículos aceptable y buenas indicaciones que otros lugares de la zona muy conocidos en la ciudad hacen que no tenga que recurrir a otras ubicaciones para poder llegar en un periodo de tiempo razonable;

Una vez ya estoy llegando, disfruto de las buenas vistas que la zona me otorga, y sin darme cuenta apenas, observo la indicación conforme en 100 metros llego a mi destino;

Una vez ya dentro, la entrada ha sido muy placentera , tanto en no tener que sufrir colas con otras vehículos ni peatones que entorpezcan mi libre entrada, y circulando por dentro es cuando empiezan mis vivencias , que no se pudiéndose calificar de totalmente negativas sí que tienen muchas carencias y que aconsejaría se pudieran subsanar en gran medida para dotar al recinto de una imagen mucho más apreciada, y sobre todo, digo esto porque es una zona frecuentada en su gran mayoría por personas en calidad de turistas o de residentes extranjeros y para mí la imagen que se ofrece tiene un alto valor para la evaluación final de los elementos.

Como comentaba en apartados anteriores, veo un recinto con falta de una luminosidad ya no digo especial ni extra, pero al menos normal para considerarla en los parámetros dentro de la normalidad: ello me lleva a tener una dificultad extra incluso en apuntar el número de plaza donde dejo estacionado mi vehículo: no voy a considerar esta anotación fundamental ya que al haber muy pocos vehículos estacionados, no fue problema el encontrarlo rápidamente.

En cuanto al apartado de suelos , paredes y techos , en los 3 casos palpo una falta de "buen trato" hacia ellos: mucho desgaste en todos los elementos,

falta de manos de pintura , pero muchos años sin darle alguna capa simplemente y muchas grietas , no graves, en suelos y paredes ; la imagen en conjunto que se puede apreciar en conjunto es de parking antiguo y vetusto : es muy amplio, con 2 plantas, pero la apreciación que tengo y que me resulta de mi experiencia es que es un aparcamiento que en su mayoría se nutre de clientes que van de paso o similar : llego a esta conclusión después de ver la zona donde se encuentra ( zona de ocio, restaurantes y discotecas a gogó ) , lo que conlleva que el tipo de cliente que hace uso de las instalaciones sea por motivos de pasar unas horas , muy precisas , y que hace que no sea un usuario fijo del aparcamiento , lo que conllevaría que pudiera reclamar algunas mejoras para que sus entradas al parking fueran más placenteras que tal y como son ahora .

## **b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada**

### **Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo**

Pocos factores voy a destacar en este apartado, la verdad que uno siempre quisiera llenar de aspectos positivos la experiencia, pero si no corresponden pues no se aportan;

Los dos aspectos que sí anoto y con mucha fuerza, son los concernientes al de la entrada y al de la salida; el de la salida, sí que concreto es el referido a la salida ya dentro del vehículo, porque el de la salida en actitud de peatón deja mucho que desear;

Centrándome en el primer aspecto que denoto positivo y con importancia relevante, es el del momento de efectuar la entrada al recinto: fáciles indicaciones para llegar al punto, sin tráfico notable que interrumpa la reducción de la marcha, y evitando así los momentos de tensión que acontecen cuando te encuentras en situaciones con alto nivel de tráfico que producen alguna que otra dificultad para establecer una entrada de forma relajada;

Y el otro punto que también quiero resaltar juntamente con el de la entra-

### **Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo**

Varios factores en este apartado voy a tener que señalar: la verdad es que ha sido una visita en la que han sido más los aspectos negativos que los enclavados dentro del ámbito positivo; tampoco con esto quiero significar el hecho de que los aspectos que citaré son graves para el funcionamiento correcto del aparcamiento, ni mucho menos.

Comenzaré la exposición, indicando ya que, en el momento de la entrada al recinto, observo una luminosidad bastante "pobre"; veo el sistema de iluminación antigua, de fluorescentes, formando una línea recta por el centro de las plantas, que hace que sea un poco más complicado el circular por el aparcamiento y encontrar con cierta facilidad la plaza libre o al salir el saber con exactitud donde se halla el vehículo;

Tras este aspecto, también denoto cierta falta de indicaciones que concreten exactamente y sin crear dudas donde se hallan, por ejemplo, las salidas al exterior, las salidas de emergencia, lavabos...no quiero significar con este comenta-

da, es el de la salida, aunque diferenciando los dos tipos de salida, la de al salir caminando a la calle y la de salir ya para abandonar el aparcamiento totalmente en el vehículo; la salida caminando la dejo para anotar mi descripción en la franja de al lado, o sea, la de puntos negativos;

La salida en coche es de las mejores que he vivido hasta ahora : fácil de salir, pasillos anchos y una indicación "justita" pero solvente para poder acceder a la salida sin problemas ; y lo mejor a destacar, la salida ya a la vía propiamente dicha, como decía anteriormente, fácil de incorporarte al carril, sin mucho tráfico aparente y con una vía de 3 carriles que te permite salir holgadamente sin necesidad de producir una retención en alguno de ellos ; por cierto, existe una gasolinera muy cercana por si precisas hacer uso de ella ; no tienes que preocuparte por este sentido, a pocos metros puedes cargar combustible y sin problemas,

rio que no estén indicadas, pero sí su precariedad a la hora de hacerlo; El tema de los servicios, anotando que cumplen su función correctamente, si quisiera añadir que no están situados de forma brillante, quiero decir, de forma que sea fácil y rápido acceder, son bastante complejos de definir en donde se encuentran.

Aspectos relacionados con limpieza o mantenimiento también los enclavaría en los denominados negativos, ya que, más que nada, por la zona donde se encuentra de la ciudad, que recibe visitas de prácticamente fuera de la zona de Barcelona, creo que deberían ofrecer otra imagen que diera otra versión de la que se encuentran a día de hoy.

Y dejo para el final del apartado , lo que especialmente me llamó la atención y no de forma gratificante , que fue , como apuntaba en páginas anteriores, el momento de la salida a la calle, de forma peatonal : vuelvo a repetir, la mala imagen que se produce en el momento que traspasa uno la puerta del parking y accede ya a la luz del día : como decía, uno se encuentra de cara con los accesos traseros de los restaurantes que acaparan la mayor parte del paseo al que se llega , con lo que eso supone de apreciar imágenes no muy recomendadas para luego ir a comer ...ni tampoco es muy agradable percibir las diversas "olores" a comida que , aunque sea algo extraño, no son muy placenteras el sentirlas .

**c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... (por favor, se los más exhaustivo posible)**

\_\_\_\_Mi descripción del citado aparcamiento que daría a un amigo mío que precisara utilizar sus servicios podría comenzar de la siguiente manera : la llegada al parking te va a resultar bastante asequible y fácil ; aunque no seas conocedor de la zona en concreto , no tiene que representar un quebradero de cabeza para ti : la vía que te indicará el mapa para llegar es ampliamente conocido en los ámbitos de callejero de Barcelona y de la mayoría de los que son usuarios de diferentes calles de la ciudad; Tendrás

diferentes indicaciones que te harán llegar al lugar de una forma rápida y , en principio, a no ser que sea una hora de tráfico por temas de colegios o de temas puntuales, no tendrás que sufrir los elementos adversos que supone el tener que esperar en atascos o en retenciones de vehículos .

Una vez llegas, la entrada al aparcamiento se efectúa de forma muy sencilla, con esto quiero señalar que, al tener la indicación de la P de aparcamiento a una distancia de unos 200 metros aproximadamente te hace gozar del tiempo necesario para irte preparando, reduciendo velocidad, indicando mediante intermitente que vas a realizar una parada y el consiguiente giro a la derecha para incorporarte a la rampa de entrada del aparcamiento.

Tras efectuar esta acción, accedes a un parking en el vas a detectar en primer lugar que existe una falta de luminosidad muy apreciable; no obstante , no va a ser un obstáculo insalvable para alcanzar una plaza libre ya que aunque únicamente tenga 2 plantas , hay espacio suficiente para estacionar el vehículo ya que no es un parking que se sitúa en zona céntrica de la ciudad ; le diré a mi amigo que es un parking que básicamente es frecuentado por personas de fuera o que la finalidad de ellos no es venir a este parking porque tengan que realizar acciones derivadas con temas laborales o personales, lo que permite lo que decía antes de encontrar plaza de una manera bastante sencilla.

Una vez ya situado con el vehículo aparcado , la salida va a resultar algo complicada, en el sentido básicamente de encontrar la indicación o indicaciones pertinentes para ello ; la señalización existente es de poca calidad, en cuanto a cantidad y calidad : veo pocas indicaciones que permitan el conocer con concreción en donde se hallan las puertas y escaleras para acceder a la calle , y a las que existen las observo con una luz muy pobre, con una luz apagada y tampoco con una diversidad de colores que podría ayudar a encontrar mejor estas salidas del recinto ;

Si precisas utilizar los servicios , no hay problema alguno en ir a ellos , únicamente destacar que una vez se pueden acceder a ellos, hay que picar un timbre para que se abra la puerta correspondiente y que en mi caso, tuve que esperar un tiempo que resulta "precioso", sobre todo cuando vas llegando un poco justo al servicio....cuando en otros parkings el efecto de llamar al timbre y el momento de abrirse la puerta fue inmediato, en este caso, debo decir que fueron más de algún segundo en abrirse la puerta ; mi espera fue algo larga, más cuando precisas entrar con algo de urgencia ...

Al acceder a la calle, le haré saber el efecto que sentirá cuando abra la puerta de salida : la imagen de la parte de los restaurantes , que es bastante desagradable... y las diversas olores referidas a las cocinas de los restaurantes comentados ; no obstante, si llega sobre la hora del mediodía o algo más tarde, le aconsejaré que se quede a comer en algún centro de restauración que existen por allí, pero si puede ser que no recuerde lo "vivido" al salir del parking.

La salida del aparcamiento ya desde el vehículo va a resultar de forma muy diferente a la de la salida en forma de peatón; nada que ver...como he comentado en varias ocasiones, al haber poco tránsito dentro del parking, le va a resultar fácil el obtener la rampa final : una vez salga a la carretera o calle, el acceso va a ser muy rápido y sin los nervios típicos de si viene algún coche a una velocidad considerable, o si es un autobús, lo que impone un poco más... etc. etc. ; el carril al cual se accede en primer momento, casi no tiene tráfico ni tampoco en la acera de peatones se suelen ver muchos viandantes lo que aumenta la sensación de seguridad.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		<p>El ambiente existente se sitúa entre parámetros normales , y me refiero a ello como una parte del parking que no ofrece ninguna complicación : al haber pocas personas, poca gente en general , por los motivos que he señalado anteriormente, se respira un ambiente tranquilo, e incluso, iría algo más allá, añadiendo que en según qué horas algo intempestivas sí que se puede deteriorar un poco a peor el ambiente , por el hecho de que , puede haber menos personas como usuarios y eso puede crear algo de incertidumbre en el momento, sobre todo, de salir del parking. Como nota en general, anotaría un 4.</p>
Luminosidad		<p>En cuanto a luminosidad, mi valoración estaría dentro de unos términos algo negativos: como ya he comentado, la encontré muy pobre; sobre todo, el hecho de esta valoración se debe en su mayor parte que el sistema de iluminación es muy antiguo, vetusto y con poco mantenimiento. Mi nota para responder a las "caritas" del apartado de al lado, sería de 2.</p>
Espaciosidad		<p>El espacio lo considero apto e incluso algo más de apto ; el concepto de espaciosidad aquí es muy correcto porque son plantas muy anchas y a la vez largas, lo que otorga al recinto de una espaciosidad muy completa: sería uno de los aspectos a destacar, aunque como también he ido diciendo , no es apartado obligatorio , creo, en este aparcamiento, ya que pocas veces se pondrá el letrero de completo porque no es una zona de muchas oficinas o similares para que de lunes a viernes existan problemas de espacio ; en cuanto a mi nota, apuntaría un 4.</p>
Movilidad		<p>La movilidad que se aprecia en el aparcamiento es buena y correcta; el hecho de que así sea, lo afirmo desde la perspectiva de que, al no haber mucho movimiento de vehículos, confirmo que el término de movilidad sea de los que estén entre los más positivos y a tener en cuenta de los catalogados como "buenos" en la valoración del aparcamiento. En cuanto a mi calificación, un 4.</p>
Señalización		<p>La señalización la calificaría como de un aspecto que no está muy "trabajada"; desempeñan su función las señales que indican desde la entrada hasta la salida del parking ; lugares que se deben indicar en un parking están todos señalizados, aun-</p>

que preferiría que , por ejemplo, estuvieran más apoyadas con algo más de luz, y además de que considero imprescindible que la luz fuera más reconocida en el parking, también creo que realizar con la iluminación más juegos de colores, sería una buena idea para reconocer mucho antes, donde se hallan desde la salida para los peatones hasta los lavabos para personas con movilidad reducida.

Otras cuestiones (especificar)

---



Aprovecho también esta última parte del informe para comentar el aspecto del personal en el aparcamiento: como ya me ha pasado en la mayoría de los parkings visitados, en éste tampoco existe personal de forma física: se puede apreciar la "garita" para ellos, pero prácticamente no se encuentran allí casi nunca: recuerdo que al salir vi a una persona pero que al volver a entrar ya no estaba en su lugar de trabajo, al menos, de forma física.

Otras cuestiones (especificar)

---



Comentar la situación también de la zona de privilegio donde se halla enclavado el aparcamiento: difícilmente podrá haber algún aparcamiento que al salir de él te encuentres con tan buenas vistas y tan atractivos lugares para pasar una gran tarde o velada: discotecas, restaurantes y una hermosa playa hacen que el entorno del aparcamiento sea muy apetecible para visitarlo.

Otras cuestiones (especificar)

---



Valorar también que la información que se ofrece en la entrada al aparcamiento es muy buena, ya que se informa al cliente de las condiciones de precio, de horarios y de los vehículos que son aptos para hacer uso del aparcamiento.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
<p>La entrada al aparcamiento</p> 	<p>Considero este aspecto como muy relevante en la valoración global del aparcamiento: como he recalcado en innumerables ocasiones, es de las partes más agradables del aparcamiento: la rampa de entrada es correcta, corta y con fácil acceso para tomar el tique.</p>
<p>Las plazas</p> 	<p>Información total acerca de las tarifas existentes, horarios y que tipos de vehículos están autorizados para hacer uso de las instalaciones; como nota, apunto un 4.</p>
<p>Las plazas</p> 	<p>Las plantas tienen las dimensiones correctas, al aparcar no sientes los problemas que puede suponer el hecho de que, al abrir la puerta para salir del vehículo, le des a la del coche aparcado a tu lado; lo que sí sería mejorable es las indicaciones de los números de las plazas: están muy desgastadas, lo que afirma la necesidad de realizar algún tipo de mantenimiento para poder ver con más claridad los números de las plazas donde has estacionado el vehículo. En nota, pondría un 3.</p>
<p>La salida del aparcamiento</p> 	<p>La calificación de la salida la dividiría en dos partes: la salida de peatón, por una parte, que la califico con una valoración muy baja, por los motivos que ya he expuesto anteriormente y la salida ya con el vehículo para acceder a la carretera, que ya he comentado que me parece de las mejores que he visto hasta ahora: fácil, rápida y eficaz. Nota, un 3.</p>
<p>El baño</p> 	<p>El aspecto de los baños me parece otorgarles una calificación normal: la función que deben permitir hacer la desarrollan correctamente pero no ofrecen unas garantías adicionales como podrían ser la limpieza, que es bastante escasa, repito, es correcta pero no para que se te quede la imagen de brillo ni de aroma a desinfección que tanto gusta apreciar cuando vas a un baño público. En nota, un 3</p>
<p>El espacio para efectuar</p> 	<p>Está en los límites que se pueden establecer en los parámetros normales; es un espacio muy parecido al de la mayoría de los parkings de la cadena: amplio, y donde lo más destacable es que al no haber una aglomeración de gente casi en ningún momento, resulta muy rápido efectuar el pago. Como nota, 4</p>

el pago

Otros espacios (especificar)



Hacer también reflexión sobre el aspecto que también he comentado brevemente en apartados anteriores: puede resultar algo "tétrico" el momento desde que sales del coche hasta que encuentras la salida, sobre todo si has estacionado el vehículo en la parte final de los pasillos, ya que están alejados de la salida y de noche puede dar bastante respeto. En nota, un 3

Otros espacios (especificar)



Y ya para acabar, comentar un aspecto relacionado también con el espacio: el dedicado a entrar al aparcamiento desde la calle para acceder al vehículo; lo considero muy estrecho en las escaleras, y sobre todo acusado cuando coinciden personas que entran y salen al mismo tiempo. En cuanto a nota, 2.

## EXPERIENCIA 7

Aparcamiento visitado	7ª experiencia. P25-Moll de la Fusta- Zona 9
Día de la experiencia	18-01-2019
Hora de inicio la experiencia	13:00
Hora de fin de la experiencia	13:55

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

**De camino al aparcamiento** Me dirijo al aparcamiento de referencia en mi vehículo con todos los medios necesarios para realizar la evaluación de una forma lo más precisa que pueda, como en los anteriores aparcamientos. Para comenzar, con el mapa en mano, ya confirmo que la zona donde se halla el aparcamiento es una de las que más me gustan de la ciudad; lugar muy próximo al puerto, cercano a la playa y además el día acompaña en gran medida para tener un día de trabajo placentero.

Ya circulando hacia el destino, afirmo que la ruta se hace bastante fácil si contamos que es una zona muy importante de Barcelona, a nivel de que al ser muy turística, existen muchas indicaciones de cómo acceder al lugar: y de hecho, así es, hago prácticamente todo el recorrido por una vía, la ronda litoral, que ya su propio nombre me acerca sin ninguna duda al recinto en cuestión; muchas salidas me quedan para salir ya a la zona donde desde allí me faltarán unos pocos metros para ya atisbar a lo lejos el parking; las voy pasando sin apenas tráfico, aunque debo reconocer que conforme me aproximo voy encontrando algo más de tráfico, pero no para tirarme de los pelos... de momento; por último ya veo que la salida que me interesa la tengo a 1200 metros y ya me voy incorporando poco a poco al carril derecho para efectuar la salida sin molestar a otros conductores.

Sin problemas, encaro la rampa de salida de la vía y ya me encuentro con aspectos relacionados con el puerto de Barcelona: el ambiente ya me lo dice

todo: muchos turistas, muchos elementos relacionados con el turismo: bicicletas varias, taxis a gogó, autobuses de dos pisos incontables, etc. etc.;

Y sin apenas darme cuenta, veo a lo lejos un par de 'P' de parkings que están en línea recta la una de la otra, pensando en un principio que se podría tratar de 2 parkings... conforme voy avanzando ya me voy dando cuenta de que es un mismo aparcamiento, lo que sucede es que es de una largura tal que parece que fueran 2 en vez de 1;

También observo a lo lejos la indicación de la 'P' de aparcamiento y ya constato que ese es el aparcamiento al que debo realizar el informe.

Muy sencillo se me hace el acceder a la entrada del aparcamiento en cuestión: realizo una rotonda muy conocida y muy bonita de hacer ya que de hecho casi estás al lado de la figura de Colón y en la recta que entro, ya veo el modo de acceder al aparcamiento: me incorporo al carril correspondiente y muy fácilmente encaro la rampa de bajada para llegar y tener acceso a tomar el tique de entrada.

Con todo esto, el camino al lugar en concreto se me ha hecho muy corto, aunque había su distancia desde que comencé el recorrido hasta el destino en cuanto a kilómetros, la verdad es que las vías existentes, y, sobre todo, la ronda litoral hace que en poco tiempo se llegue a la zona y convierta en el camino en una experiencia inicial muy agradable.

## Dentro del aparcamiento

Y una vez ya cojo el tique de entrada, me incorporo al aparcamiento en cuestión: papel en mano juntamente con el volante, y dispuesto a tomar notas visualmente para plasmarlas al bloc de notas;

Para empezar, observo, que el parking se sitúa como en una "caverna"; intento explicar tal expresión: la ubicación propiamente dicha está entre una parte de la ronda del litoral: o sea, en el momento que uno va accediendo a las diferentes zonas del aparcamiento, a su lado derecho escucha y luego ve pasar muchos vehículos, entre ellos, la mayoría camiones, ya que el destino prioritario de los vehículos que siguen ese sentido es llegar a zonas de carga y descarga del puerto, sobre todo donde se encuentran cientos de estibadores, encargados de cargar y de mover, en general, miles de contenedores que llegan al citado puerto.

Este detalle ya encuentro que hace al parking algo atípico, sinceramente hasta el día de hoy, no había visto ningún parking con esta característica; aparte de este concepto que me causa sensación, una vez me voy adentrando más por el interior, buscando alguna planta más de la propia primera planta, por la que entré con el vehículo, confirmo que solo dispone de una planta, la primera; ahora sí, no por este motivo, el parking se queda corto de plazas...ni mucho menos; la planta en cuestión es larguísima... de hecho, cuando anotaba que había visto dos "P" antes de entrar la parking y que pensaba que eran 2 parkings diferentes, el motivo era que una "P" indicaba la entrada y la otra "P" era para indicar la salida; no me lo podía creer hasta que con mis propios ojos vi y atestigüé la enorme largada de la que gozaba el aparcamiento;

Todo esto produce una sensación de longitud enorme; es como imaginarse un par de kilómetros todos en línea recta, la sensación mezcla un poco de

todo: entre angustia, inseguridad, tensión...;

Me dispongo a estacionar mi vehículo en una plaza cuanto más lejos mejor, aunque no obstante, al entrar, ya veo un aviso que indica que es recomendable aparcar el vehículo en las primeras plazas voy tirando hacia delante y efectivamente, tenían razón, casi ya al final, veo que la mayoría de plazas están ocupadas, eso sí, eran plazas que las que estaban libres por esa zona tenían como esas palancas que impiden que otros vehículos las ocupen, pude comprender que eran plazas de alquiler: eso sí, y deseo que se le dé una importancia alta, y es que el parking goza de los avisadores de plaza libre /plaza ocupada : me extrañó algo este hecho, y fue porque según los aspectos que pude ver cuando me iba adentrando, no me invitaban a la idea de que el parking dispusiera de estos avisadores, característica que hasta el día de hoy solo me la imaginaba en aparcamientos donde existía mayor aspectos de importancia, cosa que en éste, como ahora iré explicando, no había en demasía.

Una vez dicho esto, vuelvo un poco a constatar las carencias a nivel de conceptos básicos, aunque no obligatorios, que eché en falta en mi visita al recinto; vuelvo a insistir en que el concepto de iluminación está muy dejado de la mano de Dios; luz insuficiente para que un parking pueda reunir el apto o algo más de nota; en un parking con la característica que nombraba al principio de una largada exagerada es, diría yo, que gozase de una iluminación de notable, no asevero ya de excelente, pero sí de notable o incluso notable alto; un techo por cierto a una altura muy baja del suelo, cubierto por una línea de fluorescentes de forma muy precaria, donde ves escasamente la luz propia de cuando te sitúas debajo de la plaza, pero que a lo lejos prácticamente no ves absolutamente nada.

Eso sí, y quiero dejar constancia, de que el aparcamiento tiene instalado el sistema de avisador de las plazas cuando están libres u ocupadas; un sistema que le "honra" para contrastar el problema que supone el hecho de tener tan poca luz;

Es un parking, en resumen, antiguo, vetusto y algo dejado; tampoco vi que hubiera plazas diferenciadas entre coche pequeño y coche grande: eso hace que mientras uno va avanzando en coche, o incluso a pie, encuentre una falta de simetría entre los coches aparcados: me explico: uno va andando y se encuentra un "morro" de un coche muy largo, a continuación, piensa que no hay vehículo porque no ve el "morro" y resulta que sí lo hay, lo que pasa es que es pequeño, tipo Smart... en fin, un "disloque" en cuanto a simetría.

Indicaciones y señalizaciones van en la línea de la estructura del aparcamiento: muy pobres en cantidad y en calidad; las que hay, sufren de falta de luz; el motivo de que, en un principio, se vean correctamente es que, al existir tan poca luz, pues se ven con más intensidad, la cual cosa hace que el hecho de que exista muy poca luz en el aparcamiento hace bueno el hecho de que la señalización luminosa existente en los letreros sea aceptable.

El tema de servicios va en conjunto con lo que llevo hasta ahora informado, muy obsoletos, eso sí, un espacio en el servicio de señoras para personas con movilidad reducida, pero muy antiguos y con una falta de mantenimiento ostensible y detectable al ojo humano;

Los lavabos sí que me gustaría añadir que se encuentran en la salida, pero en la salida, salida: qué quiero decir con esto? pues que no están en la

mitad más o menos del parking, si no , en la salida, con lo que si precisas de ellos en la misma entrada , tienes que caminar todo el parking hasta llegar , me parece un poco surrealista: de hecho a mí me pasó lo que cito pero aumentado, aparqué más o menos en la mitad y como no veía ninguna indicación de los lavabos , al final tuve que ir hasta la entrada donde vi un par de empleados que estaban por allí y les pregunté donde se encontraban los servicios y mi cara de incredulidad fue cuando me dijeron que estaban en la salida ....llegué casi extasiado.....jeje.

Un aspecto que quiero destacar, entre comillas, y que le doy un valor con su pequeña importancia, pero importancia, al fin y al cabo, es que existe un aparato junto con la máquina para pagar que su función es detectar el grado de alcoholemia: lo encontré muy útil, y sobre todo por la situación del aparcamiento; como decía, se encuentra enclavado en zona de turismo y como es de suponer con un número destacado de bares, zonas de discotecas, etc. etc.

Si ese aparato sirve para reducir accidentes, lo encuentro de 10, y aunque parezca muy simple, aumenta la puntuación que pudiera tener el aparcamiento, solo por este motivo, felicito a la persona que se encargó de depositar e instalar esta máquina en este lugar.

## Salida del aparcamiento

La salida al parking, primero de forma peatonal, no supone un gran problema para efectuarla ; aunque no esté muy bien señalizada, ni por señal, ni por una iluminación muy precisa, se supone que está por la mitad del estacionamiento, ya que en esta zona es donde se puede ver algo más de luz a nivel general ; como en el resto del parking la iluminación es tétrica, por poco algo que se vea , ya es importante , y en la zona media se ve algo de luz;

Escaleras muy precarias hacen llegar a la parte de la calle, con mantenimiento olvidado y también alguna mano de pintura que sería muy recomendable que tuviera: una vez accedes ya al lugar de la acera, se vive y se palpa un ambiente que gusta de sentir: como exponía anteriormente, es una zona plagada de turistas y de servicios para ellos: tiendas de souvenirs, zonas para refrescos y licores, etc. etc.

En cuanto a la salida ya en automóvil, en principio no la encuentro mal, aquí diría todo lo contrario, es una salida "limpia "y fácil, por la sencillez que tiene el cogerla: al ser solo una planta, no tienes la preocupación de "perderte" o en tardar más tiempo de lo previsible en salir del aparcamiento; todo lo contrario, la salida me da una cierta alegría para dar por acabada mi estancia en el recinto;

Poco tráfico también hacen que sea mejor la sensación en la salida y, sobre todo, me gustaría reseñar, la llegada al ceda el paso o al stop existente antes de incorporarte a la vía definitivamente; la encuentro ancha y sin obstáculos; y luego aún mejor, el momento de salir a la vía, existe un semáforo en el mismo momento al incorporarte que hace que siempre uno se incorpore de manera sencilla y sin temer por si algún coche viene con extrema velocidad o similar.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento



Aspectos de todo tipo estarían incluidos en la valoración final y en las sensaciones que experimenté en mi visita al aparcamiento; para empezar, el momento vivido hasta que llego al recinto en cuestión, fue bastante positivo por su facilidad en llegar y en por los pocos problemas que tuve que soportar referidos al tráfico en Barcelona: aunque existían varios kilómetros desde que empiezo la aventura hasta el destino, asevero que no se me hacen largos para nada;

Ya dentro del parking, se me juntan sensaciones de todo tipo : la primera sensación que percibo es de una falta de luz importante ; y además le doy más importancia a que el parking está escaso de luz debido a su forma tan "extraña"; como decía, es todo una línea recta donde en algún momento puede pensar uno que se encuentra en el "túnel del terror "; por supuesto , sin tener las sensaciones de miedo que se pueden sentir en el comentado túnel....

Me extraña, y es una extrañeza con un valor muy positivo, que la ensalzo en la medida que sea necesaria, que el aparcamiento dispone del sistema avanzado de avisadores de plazas libres/ ocupadas; ¡jime encanta esta prestación!! Lo reconozco, y, además, me satisface más, por el hecho de que el aparcamiento, a priori, según los aspectos que veo de tan baja calidad, en principio, puede parecer que no sea aparcamiento apto para poder tener este sistema: enhorabuena por este aspecto.

Tras esta estupenda característica o prestación, nos encontramos con un cúmulo de sensaciones que no son las que uno puede tildar como muy apetecibles o como para darles un sobresaliente si nos refiriésemos a notas del colegio.

Junto a una iluminación escasa, confirmo una pobreza en la forma de señalar los lugares importantes del aparcamiento: por ejemplo, las indicaciones referidas a las salidas, tanto de emergencia como peatonal, intuimos que se encuentran en la mitad del aparcamiento porque se puede apreciar unas ligeras luces por esta zona, y porque al haber solo una planta también ayuda a, casi sin querer, alcanzar la zona media para salir a la calle sin apenas mucha ayuda de indicaciones externas;

Vuelvo a hacer hincapié en lo que me gustó ver una máquina que por el módico precio de 1 euro puede detectar si estás apto o no para coger el coche; nunca había visto esta máquina, lo que me hace repetirme en el sentido de que si la incorporación de esta máquina en muchos de los parkings que tenemos en nuestras ciudades hace que se reduzcan el número de accidentes cuya causa es la ingesta de alcohol, bienvenida sea.

Sensaciones también tuve al ver que la hilera de coches que forman cuando están aparcados en las consiguientes plazas, era muy asimétrica, muy "fea" de ver, el hecho de que no existan plazas diferenciadas entre coche pequeño y coche grande hace que los usuarios aparquen su vehículo en cualquier plaza, sin atender si su coche debe ir en una plaza que sea más corta u otra que sea más grande.

También percibí la sensación de "algo de peligro"; en el sentido de que no existen unas zonas delimitadas para que los peatones podamos caminar por zonas diferenciadas a los vehículos: recuerdo que entre la falta de iluminación, me podía ver andando con bastantes personas al unísono y realmente lo estábamos haciendo con coches viniendo de frente para encontrar plaza y vehículos que iban hacia la salida; destacar también el hecho de que el pasillo es muy largo pero a la vez estrecho, con lo que el riesgo de atropello, aunque no quiero ser alarmista, puede ser un factor a tener en cuenta, y lo dejo ahí..

Pude ver también como en la zona donde se efectúa la salida, se aglomeraba bastante gente y comprobé que la mayoría de estas personas eran extranjeras, con lo que la falta de entendimiento en la mayor parte de ellas debido al diferente idioma era la causa para que la gente perdiera más tiempo en efectuar la salida a la calle;

Sobre el personal, como antes decía, encontré un par de personas, pero realmente, no creo que fueran personal fijo del aparcamiento, más que nada, lo digo porque llevaban el típico chaleco amarillo que lleva el personal que fluctúa de un servicio a otro y no permanecen en un enclave siempre fijo, como sería el estar como personal siempre fijo en el aparcamiento del que hablamos.

Sobre los servicios, la sensación que tuve fue que estaban muy mal implantados en cuanto su situación, al final del aparcamiento, lo que me llama la atención de una manera muy a destacar; ya que, si no me equivoco y sin necesidad de tener estudios de situación de servicios en un lugar público, creo que lo más conveniente es que su situación sea por el medio del recinto.

Limpieza, mantenimiento, que van de la mano, considero que son aspectos que tienen que mejorar muchísimo para alcanzar cotas de normalidad: tampoco no busco la excelencia, pero un poco más de ajuste en ellos creo fundamentales para que el aparcamiento en cuestión pudiera salir con una calificación más alta.

En cuanto a la valoración de mis sensaciones, apuntaría un 3.

**b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada**

**Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo**

Aspectos que voy a considerar como buenos y que han contribuido a que mi experiencia gane en puntos positivos no han sido muchos, pero intentaré resumirlos de esta manera: lo que ha sido la entrada debo decir que me ha satisfecho mucho; entrada limpia, rampa recta y corta y fácil acceso al tique: desde el mismo coche lo he podido coger; parece evidente pero me he encontrado con parkings que hay que bajarse del coche para adquirirlo, y resulta bastante ridículo.

Dentro del aparcamiento, solo voy a anotar como positivo, el hecho de que exista una máquina que sirva para detectar si estás apto para conducir o no; por solo un euro, tienes acceso a que sepas si llevas alguna copa de más o no: me ha encantado la idea y la aportación que puede representar esta máquina;

Y como último aspecto que consideraría positivo, sería comentar las salidas; tanto la peatonal, que se encuentra bastante rápida, está en el centro, y aunque no haya mucha luz, la ves porque observas bastante aglomeración de gente siempre, y la salida en vehículo que al ser solo de una planta, la ves ya en cuanto entras al parking: al ser todo una línea recta divisas la salida al mismo momento que entras, con lo que ya llevas ganado un tiempo muy preciado para cuando vuelvas a coger el vehículo y salir ya con él.

**Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo**

Aspectos aquí serían varios los que señalaría: no me cansaré de decir que la iluminación es muy escasa, pobre y además le doy más importancia por el hecho de que, por la estructura y forma que tiene el parking: línea recta, no más de una planta, las personas que entran en el vehículo para dejar el coche, cuando salen del vehículo para tomar la salida a la calle, los coches que van saliendo...en fin, toda la gente que por una acción u otra entra al parking, se encuentra en el mismo espacio, es una locura.. de verdad, por estos motivos, mi opinión en cuanto a la luz existente toma más razón de ser, y creo de vital importancia que es necesaria que exista más intensidad en la luz del recinto porque estamos hablando de seguridad más que de obtener una mayor "belleza" en el aparcamiento.

Aparte del comentario sobre la luz, el mantenimiento lo encuentro muy escaso: las vigas que se observan en el techo, y no entro si tendrían que verse o no, deberían tener una visión más "agradable" para el cliente en general; lo mismo sucedería con paredes, suelos, columnas...son de textura muy ordinaria, y llevan ya mucho tiempo donde no se percibe ni que hayan sido objeto de tener alguna mano de pintura.

Por otra parte, la situación de los servicios también la englobaría como dentro de los aspectos que contribuyen a crear una lista de elementos negativos; se unen en un lugar, que aparte de encontrarse en la parte final del parking, o en la salida propiamente dicha, están junto con el espacio destinado al personal,

cuando están, lo que creo que no es el sitio idóneo de situarse; con esto, también aprovecho para señalar, que el funcionamiento de ellos es correcto: siempre compruebo su funcionamiento y confirmo que está en las líneas normales de servicio.

Las señalizaciones, como también he hecho mención, están muy anticuadas y con una falta de señal luminosa alarmante; no quiero decir que no sirvan, sirven porque repito como todo se sitúa en línea recta, se aprecia prácticamente todo sin necesidad de buscar, todo está al alcance de la mano, como diría aquel.

### c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... *(por favor, se los más exhaustivo posible)*

A un amigo mío que precisara los servicios de nuestro parking de referencia, se lo describiría de la siguiente manera: voy a enumerarle los aspectos que según mi experiencia, me han llenado de sensaciones, tanto negativas como positivas; dentro de las sensaciones que consideraría y que indicaría dentro de los aspectos positivos apuntaría en primer lugar tanto la entrada como la salida: en lo referente a la entrada, añado que me supuso una facilidad extrema el alcanzar mi objetivo de llegar al parking: buena localización, muy conocida en la ciudad de Barcelona y que por la importancia que tiene dentro de la ciudad, reviste muchas opciones de visita, tanto por los residentes de Barcelona como, sobre todo, por los turistas que vienen en un buen número, tanto en época estival como en cualquier época del año.

Una vez ya estás encarado en la entrada al aparcamiento, no tendrás ninguna complicación en acceder a la toma del tique sin ningún problema, y además debido a la forma que tiene el aparcamiento, tampoco tendrás que complicarte mucho la existencia para poder estacionar el vehículo en un periodo breve de tiempo. Una vez tengas estacionado el coche, como solo está compuesto de una planta, es muy fácil el acceder a la puerta de salida a la calle; la señalización es algo deficiente, pero, repito, por la estructura tan simple del recinto, no es obstáculo para que pierdas un tiempo muy preciado en obtener la salida.

En cuanto a servicios, no tendrás problema en utilizarlos si tienes necesidad de ellos, la función para lo que están diseñados la cumplen a la perfección, solo que no te vas a encontrar los lavabos más modernos que hayas visto ni los más exquisitos en cuanto a mantenimiento. Como he descrito anteriormente, creo que una mano de pintura y algo más sería una buena idea;

Para encontrar una plaza vas a tener la ayuda de los avisadores de plaza libre: es un aspecto que resalto mucho y que te vas a encontrar como un regalo para encontrar la plaza y la ubicación que más te agrade para una vez vuelvas para coger el coche, puedas salir de una forma más agradable y más rápida;

Poquitas cosas más que añadir: solo puedo hablar de la planta que tiene el aparcamiento: podría hacerle a mi amigo un dibujo donde la línea recta sería el aspecto más importante, añadiendo un par de apartados a los lados y el centro, que es donde figuraría el paso de los vehículos, eso sí, tanto los de entrada como los de salida: le haría

ver , por eso, que hay que extremar la precaución , ya que, en momentos donde se aglomeren muchos vehículos y personas en forma de peatón a la vez, puede haber un poco de peligro , que parece que no sea común de los parkings , en éste sí que hay que tener algo más de cuidado;  
 Y también, como no, le haría constar que el citado parking goza de una máquina , que no había visto nunca antes, y que su finalidad es decirte si después de hacer la vuelta por el puerto de Barcelona y alrededores , estás apto para conducir o si te has tomado alguna copa de más ; se lo volvería a repetir el nombrarle la implantación de este servicio en el parking, pero que, no por eso , le incitara a olvidar que después del paseo de rigor por Barcelona, hay que volver a coger el coche.

### d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas	Especificar hasta qué punto es un aspecto <u>más o menos relevante en la experiencia.</u>
Ambiente general		Un ambiente más que correcto en cuanto a la percepción que tuve de las personas que me encontré en mi estancia ; no pude notar ninguna sensación donde pudiera sentir inseguridad aunque también quisiera indicar que puede haber algún momento que la situación se pueda "torcer" , cuando , por ejemplo, nos encontramos en horario de madrugada y de fin de semana, donde el tipo de gente existente puede ser "diferente" debido a que en horas algo intempestivas y por la zona que es , puede entrar gente algo "distinta ". Como nota le pondría un 3	
Luminosidad		El aspecto que más me duele calificar porque es el que encuentro, probablemente, el más precario del aparcamiento: muy pobre, muy antigua, y con unos fluorescentes que en su tiempo era una solución idónea pero que ahora no dejan de representar algo ya en decadencia. En cuanto a nota, un 2.	
Espaciosidad		No deja de ser un espacio muy delimitado para la función que tiene; en su tiempo de inicio del aparcamiento creo que sería la ideal, ya que es un espacio muy "fácil" de construir: un espacio en forma "rectángulo", con pasillo central y coches a ambos lados; muy aprovechado, pero repito, un espacio también, con visos de antigüedad. en nota le añado un 3.	
Movilidad		La movilidad que pude apreciar se produce de forma un poco confusa y difícil: me explico: los vehículos van y vienen, se producen momentos donde se observan retenciones ya que un vehículo quiere entrar a una plaza, otro quiere salir y encima se pueden encontrar viandantes en ese preciso momento; la considero difícil en el interior del aparcamiento: en cuanto a	

nota le pondría un 2.

Señalización



Señalización deficiente: pobre en cuanto a luz, y en cuanto a cantidad; si tenemos que la luz es muy pobre, encima vemos que existen muy pocas indicaciones y señalizaciones; mi nota, un 2.

Otras cuestiones (especificar)



La falta de luz implica que el andar por el aparcamiento después de dejar tu vehículo sea muy complicado y con peligro añadido de ser "molestado" por algún vehículo, sin intención, por supuesto, pero es que la situación de inseguridad que se vive en este aspecto es mayúscula.

Otras cuestiones (especificar)



Aspecto que comentar también, me gustaría destacar el hecho de lo rápido que es acceder a la calle, desde que dejas el vehículo hasta que sales definitivamente: hay que aprovechar el hecho de que solo tenga una planta: al principio puede parecer que solo tiene efectos negativos, pero si miramos este apartado, aporta un valor positivo, que también hay que explotarlo.

Otras cuestiones (especificar)



Y también comentar, que me pareció aspecto a destacar y relevante que la situación de los lavabos no es la más idónea; su situación por defecto debe ser sobre la mitad del recinto: recordemos que hay momentos que hay que llegar lo antes posible al sitio, y los servicios representarían al 100% esta mención.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

	Valoración global	<u>Explicación</u> de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
		Especificar hasta qué punto es un aspecto <u>más o menos relevante</u> en la experiencia
La entrada al aparcamiento		Me gustó especialmente; fácil acceso y rápidamente llegas a la línea donde están las plazas para estacionar los vehículos; también apunto que los peatones pueden entrar por el mismo lugar que los vehículos, lo que facilita el momento de ir a recoger el coche; en cuanto a nota le situó en un 4.
Las plazas		Delimitadas correctamente, unas medidas aceptables las hacen que no se salgan de la norma; en cuanto a la imagen que desprenden, es bastante pobre en cuanto a las indicaciones tanto en el número marcado en el suelo como al marcado en las paredes. nota de 3.
La salida del aparcamiento		También me gustó especialmente; por su facilidad para acceder a ella; por la forma de coger la rampa de salida y porque no tienes que temer por la salida a la vía, ya que no existe mucho tráfico por la zona. De nota, 4.
El baño		No dejan de ser correctos, solo correctos; la función la cumplen a la perfección, pero su imagen para el público que los va a utilizar es bastante escasa, muy pobre en todos los aspectos. Nota de 3.
El espacio para efectuar el pago		Es bueno; como en la mayoría de los parkings no tiene ninguna complicación; solvente y rápida: aunque se junten un par o tres personas no sucede en ningún momento que se perciban aglomeraciones; mi nota, de 4.

Otros espacios (especificar)

---



El espacio que pertenece al lugar donde se sitúan los empleados, cuando los hay, es bastante reducido y la imagen que se puede observar es de un despacho lleno de materiales y bastante desorden; creo que el espacio es insuficiente para el buen desarrollo de las tareas propiamente de unas oficinas

Otros espacios (especificar)

---



Lo mismo diría del espacio destinado al cliente que desee comentar alguna incidencia o parecido con los empleados del aparcamiento: existe únicamente una pequeña acera que considero insuficiente para poder estar manteniendo una conversación con tranquilidad.

## EXPERIENCIA 8

Aparcamiento visitado	8ª experiencia. P37-Rius i Taulet- Zona 10
Día de la experiencia	21-01-2019
Hora de inicio la experiencia	12:10
Hora de fin de la experiencia	13:00

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

#### De camino al aparcamiento

Inicio el recorrido para alcanzar el parking de referencia : me dirijo en automóvil sobre todo pensando si tendré alguna dificultad en llegar por el tema de los taxistas , la huelga que se preveía para hoy era en principio bastante importante por lo que intento ir por vías que no sean pasar por el centro de la ciudad , ya que según las previsiones son que estarán muy colapsadas : por suerte, cogiendo este tipo de vías , en concreto la ronda litoral , accedo sin dificultad a la parte final de la calle que precede a la entrada al parking y confirmo que no tengo ninguna dificultad en realizar mi recorrido tal como tenía previsto antes de saber que en el día de hoy se iba a convocar una huelga que en principio parece que no tiene fecha de finalizar en un periodo breve de tiempo ;

El camino, independientemente que hoy ha sido un día duro en según qué zonas de Barcelona, ha sido bastante asequible : me refiero al anotar este calificativo en el sentido de que no he tenido que "sufrir" los efectos propios de atascos o de mucha afluencia de tráfico : número de vehículos muy normal y lo único a destacar es un pequeño retraso en la vía del litoral ya que un vehículo ha tenido que estacionar en la misma vía por tema de avería pero que por lo que he podido apreciar no revestía mucha importancia. Tras un recorrido de lo más normal, me encuentro muy cerca ya de la ubicación del aparcamiento, que está enclavado también en una zona bastante conocida por los barceloneses e incluso por muchos turistas ya que es zona de paso y de visita por ellos, por tratarse de la zona de Montjuic y cercana a la Plaza España, lugar muy emblemático de la ciudad.

Observo en la zona ya muy cercana ya al recinto, también veo muy próximo el enclave principal de la Guardia Urbana de Barcelona, lo cual reconozco me hace ser más precavido de lo normal en cuanto a intentar no infringir ninguna norma de circulación por tener a los urbanos prácticamente al lado mío, como decía aquel, los tengo por todas partes ...

Y ya veo a lo lejos , una indicación de la "P" como de costumbre , pero incluso más bien especificada que de lo normal , intento explicarme : en dicha zona, existen al menos tres parkings de la misma "cadena", lo que puede ser algo problemático el encontrar el que tú estés buscando, si es que buscas alguno en concreto ; por esta razón, digo que es más explícita la información : explica en un letrero-señal donde se encuentra cada uno, y además la especificación de cada uno, o sea, el nombre de como cada parking está catalogado en mapas, guías, etc. etc.

Me ha parecido fenomenal este detalle; muy bien indicado, tanto por ayudar al usuario a encontrar el aparcamiento que busca y como por ahorrar tiempo por llegar mucho antes al recinto que realmente deseas llegar;

Me encaro ya al aparcamiento, de denominación, Rius i Taulet, y la entrada me seduce muy poco, por no decir nada: me he quedado sin creerme si estaba entrando a un aparcamiento o a alguna atracción para mayores de 18 años...

En una entrada un parking se supone que tienes acceso directo, añadido, queriendo decir acceso directo , que no hay ningún impedimento para , al menos, llegar hasta el poste donde se encuentra el poste para tomar el tique; en este caso , existe una puerta de hierro gigante , parecida a las que existen en las prisiones de alta seguridad...; que se abre cuando vas bajando por la recta de bajada, algo inaudito ; creo que esa puerta no debería existir, sinceramente no le encuentro ningún aporte positivo a la idiosincrasia del aparcamiento .

## Dentro del aparcamiento

Superado ya el momento que tanto me ha impactado, sinceramente, repito que en ningún aparcamiento había visto tal puerta, a no ser que, como mucho, la pusieran activa en altas horas de la madrugada, que podría tener alguna explicación, pero no en horas del mediodía de un día normal y corriente;

Tomo el tique y comienza mi andadura por el recinto: de momento, y para empezar a tomar notas y datos, observo, como en tantos aparcamientos, una falta de luz abismal; la primera conclusión que saco de esta falta de luminosidad, que es lo que primero se me ocurre, es que es un aparcamiento no muy frecuentado y creo que esa debe ser una de las razones por las que la inversión en este aspecto es mínima;

Acompañado de este aspecto referido a la iluminación, también se añade una falta de mantenimiento muy importante : donde se encuentran las plazas, me impacta mucho el hecho de que bastantes no tienen ni la numeración que le corresponde en el suelo, en teoría están marcadas en la pared, pero en muchas ni en el suelo ni en la pared; como es de supones, para continuar con los primeros aspectos comentados, se une que no dispone del servicio de avisadores de plazas libres: no lo considero de vital importancia que no esté incorporado este servicio pero también lo añadido en la

descripción .

Otro de los aspectos que me ha llamado la atención muy pero que muy mucho es que casi todas las paredes del aparcamiento están con grafitis, sí, sí, grafitis, y la verdad que son de mucha calidad, aunque no sea un experto en calificar los diversos grafitis existentes por calles, o metros o más sitios, constato que los que he podido ver hoy me han resultado muy gratificantes a la vista. No obstante, añadido, que no me parece el sitio más indicado el pintar grafitis en un aparcamiento.

He podido ver que el parking tiene 3 plantas : imaginando que la primera planta tiene ya muchas carencias a nivel global, podemos imaginar que las siguientes plantas no van a ser mucho mejores : si en la primera afirmaba que la iluminación era bastante escasa , una vez he accedido a la segunda y seguidamente a la tercera, he podido ver con mis propios ojos, aunque ver es un decir, de que estas últimas plantas ofrecían un aspecto bastante tétrico , se juntaba la falta de vehículos, porque como he dicho anteriormente, no es un parking que sea frecuentado por una gran cantidad de coches, y encima las plantas estaban casi sin luz, lo que daba una imagen bastante triste del aparcamiento.

Otro aspecto que destacar que se nota una vez dentro del aparcamiento es destacar que nos encontramos ante un recinto muy vetusto, es muy antiguo, no me atrevería decir en qué año fue construido, pero puedo confirmar que lleva ya muchos años.

La limpieza tampoco es que sea un aspecto que se le pueda dar un excelente, pero, como en otras ocasiones, le otorgaría un aprobado, lo que diríamos antiguamente en nuestra época de estudiante, un suficiente. no obstante, he podido ver a un empleado, que no era propiamente del aparcamiento, si no personal específico de limpieza, que estaba realizando labores de limpieza, aunque una persona sola para todo el aparcamiento ya se puede uno hacer a la idea de que pocos resultados positivos de pueden extraer.

También comento que he visto alguna plaza preparada para vehículos eléctricos : son plazas que se encuentran por el centro del recinto y que vienen preparadas con "utensilios" para que los vehículos puedan realizar la carga correspondiente mientras los usuarios hacen las pertinentes gestiones cuando salen del parking; hay muy pocas , y la mayoría estaban vacías, lo que me reafirma incluso más en la idea de que este parking no es muy frecuentado por muchos vehículos , durante todos los días de la semana : posiblemente puedo presuponer que en fines de semana sí que habrá algo más de influencia, pero no creo que en ninguna ocasión sea un parking que se quede sin plazas para atender a los usuarios que quieran acceder al aparcamiento.

Y comentar por último en este apartado, lo que me ha parecido los términos de señalización e indicaciones : un poco van en relación con lo que llevo explicando hasta ahora ; muy pobres tanto en cantidad como en calidad; me fijo mucho en la forma que se indican los servicios , que para mí considero que tienen que ser y estar muy bien indicados y a la vez señalizados ; he encontrado que están indicados de forma muy sencilla , con lo que estoy afirmando que tanto la colocación de los mismos como la señalización es deficiente : confirmo que la función la prestan correctamente , que también contienen un apartado para personas con personas de movilidad reducida, y en este apartado, digo muy orgulloso y muy feliz, el decir que es un la-

vabo aparte, que no comparte espacio ni con el servicio de caballeros ni de señoras .

## Salida del aparcamiento

En cuanto a la salida del parking, como es mi costumbre, la divido en la salida que efectúo cuando salgo a la calle , modo peatón y cuando ya me dirijo a mi vehículo para realizar la salida definitiva en mi auto; en cuanto a la primera, pues tampoco va a ser de 10..ni de 8, ni 6... accedo a la escalera que se sitúa por el centro del parking, subo la misma y detecto que existe mucha suciedad, la zona es propensa a las hojas de árboles , que es conveniente quitarlas de vez en cuando ya que si no se acumulan y la imagen es bastante deplorable y aparte, que esto ya es más serio, puede ser muy peligroso por el tema de resbalar con ellas , con lo que puede acarrear ..mejor no pensarlo. Una vez ya en la calle, la zona a la que se accede es de mucha "calidad" en cuanto a la vista que tienes muy cercana del parque de Montjuic, de la zona donde se realizan la mayor parte de las ferias de la ciudad, en un momento te sitúas en la plaza España, en fin, la zona tiene muchas opciones de pasar una buena y agradable estancia en la ciudad.

La segunda parte de la salida la refiero al momento cuando ya en el vehículo inicias el proceso para abandonar el aparcamiento ; no va a ser ni la mejor ni la peor salida que he tenido ; la barrera se sitúa por el centro , lo cual es de agradecer , ya que no cuesta encontrarla, la zona donde se halla es posiblemente donde existe algo más de luz, normal, y ayuda mucho a situarte en ella ; lo mejor sí que quiero anotar en forma de voz muy alta , es el momento de acceder a la vía : super fácil el salir, y lo que es más importante , es lo sencillo que es incorporarte a la vía ya definitiva de la calle, la carretera, no reviste ningún peligro, porque no pasa ningún coche...alguno pasa, por supuesto, pero durante mi estancia en el parking, han pasado 4 coches y no ocupan el espacio que tú vas a utilizar en el momento de acceder a la carretera.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento



En cuanto a las vivencias experimentadas en la visita de hoy, las sensaciones que puedo destacar son las siguientes : es un parking que me ha llevado a algunos años atrás ; el motivo de tal afirmación lo realizo porque mi descripción viene señalada por una imagen que me ha quedado de un recinto antiguo, vetusto y sin señales de que pueda cambiar en breve : creo que al ser un parking con muy poco movimiento de vehículos a lo largo del día tampoco debe salir a cuenta realizar una inversión, aunque sea pequeña, aunque mi humilde opinión es que iría en beneficio del propio aparcamiento y además , incluso, yo aportaría esta idea de reforma no sólo por temas de imagen, si no, aunque parezca algo incongruente, por temas de propia seguridad en todos los sentidos: no me gusta pensar la idea del momento cuando clientes / usuarios , acceden y salen del parking en horas intempestivas , y la afluencia de gente tanto dentro del recinto como fuera no es muy notable : considero que actualmente tal como está diseñada la estructura y las características del aparcamiento resulta algo peligroso el ir entrando y saliendo del parking.

Como experiencia relacionada en como he visto la forma del parking, es una estructura muy normalizada en recintos que tienen ya un cierto tiempo : unas 3 plantas, que serían la media que tienen los parkings parecidos al citado y con unas partes bastante desgastadas ya por el paso del tiempo; la inversión que se aprecia en mantener los sistemas y las prestaciones para el cliente o usuario es mínima , y creo que la que debe haber debe ser para lo más básico e intentar que lo más elemental que puede entorpecer el funcionamiento del parking no pase: por ejemplo, que no haya goteras, que no se inunden las plantas, que el sistema de incendios funcione, etc. etc.

He experimentado una sensación de inseguridad en el momento que dejaba el vehículo aparcado en la plaza ; ha sido algo menor esta sensación ya que he dejado el coche en la primera planta ; como he dicho antes, al no haber mucha afluencia de vehículos, casi con toda seguridad puedes dejarlo siempre en la primera, pero al ser la iluminación tan escasa , puede existir ese momento que te vayas del parking caminando y que no pares de ver el coche y pienses...que no le hagan nada ; dejas el vehículo y en frente del maletero vas viendo como una serie de grafitis hacen reflejo en el vehículo : puedes , y de hecho, se siente, una sensación de temor ; no es normal dejar tu coche en un parking y ver que sobre el maletero ves un reflejo de unas pinturas efectuadas en la pared.

Otra vivencia que considero que ahora sí que va a aumentar en positivo la valoración es que he mantenido una breve conversación con el empleado externo que se encargaba de labores de limpieza , para saber dónde se situaban los servicios y si era necesario algún tipo de llave que te dieran en la oficina

o con picar al timbre ya bastaba para que te abrieran, y he de decir, aquí sí, que la explicación de la persona en concreto ha sido genial :y digo genial, porque ha sido muy de agradecer toda la información que me ha dado respecto a lo que he comentado al principio: desde donde estaban , incluso me quería acompañar, hasta que con picar al timbre ya me abrían o que casi siempre se encontraban abiertos para facilitar más la entrada a los usuarios, en resumen, me ha encantado la actitud y la aptitud del empleado . De nota al apartado en general, un 3.

## b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada

### Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo

Vamos allá: como ya se me puede adelantar la idea de lo que a nivel global me ha parecido el parking , en todas sus vertientes, voy a intentar exponer los aspectos que declaro con valor de positivo, que reconozco no son los que van a ganar en esta comparación pero todos tienen su validez y su importancia : como decía antes, la breve entrevista , conversación , que mantuve con un empleado del recinto fue de un nivel muy alto : no aprecié en ningún momento la falta de interés del señor en cuestión ; uno no está acostumbrado , desgraciadamente, a sentir una interacción tan buena con empleados como la he sentido yo con este hombre : interés, entusiasmo por complacer al cliente , no tener prisa para solventar mi duda...en fin, muy bien, excelente .

Junto con esta descripción que se encuentra en el lado de los puntos positivos, también destacaría el momento de la salida cuando la efectúa ya con el vehículo para acceder a la calle; puede que resulte ser la mejor salida que hasta el momento he visto en parkings anteriores : fácil de encontrar la salida , rampa corta y sobre todo recta, lineal, y lo mejor , el momento

### Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo

Me dispongo a comentar unos aspectos que los considero deberían estar en la franja de elementos negativos pero que como todo, siempre hay tiempo para subsanar y que puedan pasar a la columna de al lado ; sensaciones como tal, me gustaría destacar la sensación de "temor o respeto"; no quiero decir el término miedo por tener ya una edad considerable ..pero posiblemente si la visita la hubiera efectuado cuando ya la noche es cerrada , seguramente hubiera anotado este término ; el parking , al situarse ya en una zona, muy preciada por turistas e incluso por personas que somos de la ciudad de toda la vida, pero un poco apartada de la multitud normal que se pudiera ver en una zona centro centro , cuando la noche se cierra , afirmo que la experiencia puede resultar algo traumática ; por ello quiero remarcar, que prefiero haber hecho la experiencia a plena luz del día ;

Lo que comento se ve aumentado, por la falta de luminosidad que se puede apreciar; necesitaría una mejora muy importante: el sistema continúa siendo de fluorescencia, con lo que esto supone para todo recinto que se ilumine aún con este sistema: algo antiguo y con muchos elementos ya fundidos que cuesta mucho esfuerzo para que sean cambiados con una celeridad notable.

de acceder a la carretera, que no tienes que tener ningún miedo para salir definitivamente a la vía : prácticamente no pasan coches , y los pocos que pasan , lo hacen por otro carril que encima, para aumentar la sensación de positividad del aspecto, está muy separado del carril nuestro en cuestión y hace que todavía sea mucho más sencillo el acceder al carril definitivamente.

Lo que conlleva el que la luz sea deficiente son factores como que la señalización también sea bastante justita , todo va relacionado con lo mismo: iluminación y señalización van muy de la mano : la luz , aparte de ser escasa, hace que también se vea en los letreros diferentes colores que no guardan ninguna relación, recuerdo que el cuadro donde se ve que se anuncian los servicios, es de un color azul muy fuerte , y donde se ve el letrero de la salida es en verde.. que no existe el aspecto de intentar hacer algo de juego entre los colores para que, al menos, resulte más agradable para la visión de los usuarios.

También compruebo que lo que va relacionado con la buena imagen de las plazas , que se indiquen correctamente , que el número se vea bien claro, tanto en el suelo, como en la pared, es bastante deficiente ; de hecho, puedo afirmar, que en muchas plazas, y diría bastantes , no existe ningún tipo de indicación : éstas, por suerte, tienen el número de plaza visible en la pared; relacionado con esta explicación, apunto de nuevo, la aportación que hacen los grafitis a convertir al parking en "parking artístico ", es visible y a tener en cuenta ; pongo este detalle en la columna de aspectos negativos pero digo que es un poco engañoso : lo anoto aquí pero reconozco que es un arte y posiblemente una idea diferente el dibujar grafitis en un aparcamiento, y que lo eleva a una categoría distinta, pero , repito, no creo que sea el lugar más idóneo para desarrollar esta actividad artística, muy respetable por cierto.

c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... *(por favor, se los más exhaustivo posible)*

A un amigo mío le diría para empezar que si tiene que ir a este aparcamiento fuera a plena luz del día. Es broma pero mejor que no fuera por la noche para evitar posibles sustos y que a lo mejor no me hablara más en su vida ; puede resultar algo anecdótico y exagerado, puedo estar de acuerdo, aunque, sinceramente ,aunque no quiero hacerlo mi mente realiza un resumen de lo que llevo visto en parkings hasta ahora y es el más lúgubre que he visto hasta ahora ; también aprovecharía para decirle a mi amigo que en la zona, casi pegados uno al lado de otro, existen 2 parkings más y de esta forma le comentaría que aprovechara para intentar ir a parar a otro aparcamiento. Sobre el número de plazas no vas a tener ningún problema para dejar estacionado tu vehículo; el aparcamiento no es extremadamente grande, pero la afluencia es muy reducida, con lo que no existen nunca problemas de plazas ocupadas ni que el letrero inicial de la entrada ponga Completo;

En cuanto a la iluminación verás que es muy escasa y pobre: intenta deja el coche en la primera planta, que habrá plaza segura, porque a partir de la segunda planta la luz escasea incluso más y entonces el temor puede aumentar en sensación negativa.

En cuanto a información referente a las tarifas, horarios y vehículos que pueden hacer uso de las instalaciones, está toda a la vista de cualquier usuario en la misma entrada y, si, tu vehículo es eléctrico podrás hacer uso de las plazas que el parking dispone para realizar la carga correspondiente ; siempre hay plazas , aunque eso sí, las instalaciones al ser bastante precarias, según la percepción que he sentido al verlas , no parece que vayan a funcionar siempre, si no necesitas hacer uso de ellas, estaría más tranquilo.

Le comentaría también el detalle de la puerta al entrar al aparcamiento: se encontrará con una puerta inmensa de hierro que se abrirá lentamente para luego llegar ya a la máquina donde tomará el tique;

Esta entrada da una idea de lo que te vas a encontrar en el recinto; hay que pensar que la función básica del aparcamiento es la de estacionar el vehículo y nada más, con lo que tampoco hay que darle extrema importancia: si tu destino está próximo al aparcamiento y te va muy bien el dejarlo aquí, no hay que preocuparse porque realmente yo en mi visita de hoy no he experimentado ninguna cosa a tener en cuenta de forma muy negativa

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		<p>En lo referente al ambiente que he podido ver y experimentar ,ha sido muy normal, y constato esta afirmación porque realmente no me he encontrado con mucha afluencia de personas en el momento que me encontraba realizando la experiencia ; no obstante, he apreciado que de la poca gente que he visto, he apreciado una tipología muy de despacho , y donde la mayoría de personas tenían la finalidad de hacer gestiones por la zona, y donde la mayoría estacionan su vehículo aunque sea una duración muy corta , porque , como decía en el apartado de ubicación, se encuentra al lado prácticamente del parking, el centro de la Guardia Urbana de Barcelona y las grúas municipales tienen su punto de trabajo por la zona, lo que hace que muchos de los usuarios que entran en el parking, sean por miedo a que puedan tener que acudir al depósito a recoger su vehículo. En mi nota, indicaría un 3.</p>
Luminosidad		<p>Como ya he dicho anteriormente, es muy escasa; también comentar que aún se encuentra instalado el sistema de fluorescencia, con lo que ello supone de carencia luminosa, muchos fluorescentes ya están en su última fase, lo que otorga además de falta de luz, que la que existe sea de muy baja calidad. Respecto a nota, 2</p>
Espaciosidad		<p>El espacio lo considero más que asequible; y no está mal distribuido; se divide en 3 plantas; todas ellas en lo que a espacio se refiere más que correcto; las plazas existentes no están desproporcionadas, lo que hacen que no quede espacio desaprovechado. En nota, un 3.</p>
Movilidad		<p>La movilidad que he podido comprobar referente a los vehículos ha sido bastante pobre para hacer una valoración efectiva; no obstante, según la estructura del recinto, al ser muy proporcionado, el aspecto de movilidad no debe ofrecer ninguna alteración en los distintos movimientos que suceden por los vehículos que estacionan en el aparcamiento. En nota, 4</p>

Señalización



Muy floja la señalización en el citado aparcamiento; muy unida a la escasa luminosidad, van de la mano, diría yo; hay que hacer realmente un esfuerzo para poder, y no digo ya de lejos, si no, incluso de cerca, para delimitar donde se encuentran puntos básicos, como, por ejemplo, los lavabos, o incluso las salidas de emergencia. En nota, 2.

Otras cuestiones (especificar)



Quisiera dejar constancia, por ejemplo, de la facilidad para llegar al aparcamiento, una situación no céntrica, pero sí cómoda de llegar por las buenas vías que hay para acceder; también destacar el buen "paisaje" que se tiene al estacionar el vehículo aquí: zona muy llamativa de Barcelona, donde se puede disfrutar de grandes lugares de ocio y diversión. En nota, un 4.

Otras cuestiones (especificar)



Hay que destacar también la pobre imagen que también ofrece el aparcamiento al exterior; me fijé mucho cuando salí del estacionamiento y me encontraba en la calle caminando, la imagen vetusta que ofrecían las instalaciones: los muros de la salida, con un cemento agrietado, y lleno de "taras" acaecidas por el paso del tiempo y con un mantenimiento prácticamente nulo. En nota, 2.

Otras cuestiones (especificar)



Valoro también la sensación que tuve al subir y bajar por las escaleras para visitar las plantas existentes : al estar ubicado en una zona donde hay muchos árboles , y debido a la estación en la que nos encontramos, he podido comprobar como en los suelos, en los pasillos existentes entre planta y planta, se observan , se sienten y se pisan un número incalculable de hojas; lo considero una experiencia negativa que se engloba en el aspecto de falta de limpieza que ya he comentado en páginas anteriores. En cuanto a nota, 2.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

Valoración Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas

global Especificar hasta qué punto es un aspecto más o menos relevante en la experiencia

La entrada al aparcamiento

La entrada la considero en la forma que es muy práctica, ya que se accede de una forma fácil y sencilla al punto de toma del tique;

El cambio se produce una vez tomas el tique y accedes al interior; pero el aspecto único de entrada al aparcamiento lo considero óptimo, eliminando eso sí el momento en que se abre la puerta de hierro; En nota, 3.



Las plazas

Las plazas las considero aptas, en cuanto a dimensiones :no se ven que los vehículos salgan de las plazas, por la parte de delante, ni quedan muy juntas a la pared, con lo que mi calificación podría ser de 3-4 tranquilamente : lo que sí no me acaba de convencer mucho es el hecho de que muchas no tengan el número de la plaza pintado en el suelo ; en la pared sí que existen pero creo muy conveniente y muy positivo el que también se marque el número en el suelo; favorece mucho para encontrar el vehículo en un tiempo comprensible . en nota, un 4.



La salida del aparcamiento

En cuanto a la salida del aparcamiento, la considero de los mejores puntos del aparcamiento; es fácil llegar a ella y lo mejor sin duda, es cuando llega el momento de acceder al carril para tomar ya la calle, la carretera; no encuentras ningún obstáculo para acceder fácilmente, aspecto genial; en nota, 5



El baño

Muy sencillos en conjunto: aunque están por el centro del recinto, en la primera planta, son algo difíciles de encontrar; lo que más me ha llamado la atención en positivo, es que existe un apartado diferenciado del de caballeros y señoras, para que lo puedan utilizar personas con movilidad reducida. En nota, el 4.



El espacio

Está dentro de los parámetros normales; al no haber mucha afluencia de clientes asiduamente, puedo constatar que el espacio existente para desarrollar esta acción es más que suficiente: tampoco se molesta a la salida de vehículos, ni para introducir



para efectuar el pago

el tique de la salida. En nota, 5

Otros espacios (especificar)



También comento que el espacio que existe para que los empleados puedan desempeñar su labor en su despacho es más que buena; he visto un espacio suficiente e incluso para que puedan estar más de una persona; en cuanto a nota, 4.

Otros espacios (especificar)



Y no me quiero dejar de comentar lo que me parece el espacio existente para salir por las escaleras a la calle cuando vas como viandante: un espacio más que estrecho, sobre todo que se hace incluso más, cuando coinciden personas que salen con otros que pueden entrar; por suerte, el hecho de que haya poca afluencia en el aparcamiento, no le da una importancia relevante. De nota, 3.

## EXPERIENCIA 9

Aparcamiento visitado	P21- Marqués de Mulhacén – Zona 1
Día de la experiencia	21-1-2019
Hora de inicio la experiencia	13:15
Hora de fin de la experiencia	14:00

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

#### De camino al aparcamiento

Inicio el recorrido hacia el parking de referencia ; una vez me sitúo dentro de mi vehículo , con mapa en mano, antes de iniciar la marcha , como es de suponer, me fijo en la zona donde se encuentra el aparcamiento ; la zona más alta a nivel de ingresos y de "categoría" de Barcelona ; veo que el parking se sitúa en el núcleo "duro" de la zona ; en la Avenida de Pedralbes, que resulta ser la creme de la creme ; me apasiona la zona porque siempre uno descubre cosas nuevas y a priori , interesantes ; y ya centrados en lo que se refiere al camino propiamente dicho, observo que las calles que tengo que recorrer hasta acceder hasta la Avenida Pedralbes son bastante difíciles y complicadas , más que nada, por el hecho de que son vías que absorben mucho tráfico y eso me va a hacer perder un tiempo muy valioso dentro del coche; logro evadir algo los atascos que se deben producir a estas horas por las calles y recovecos por donde se pasa para acceder a la Diagonal, ya que cambio un poco la dirección que se sigue de forma normal y accedo al mismo lugar por otras calles que pasa menos tráfico; consigo mi objetivo , ya que llego prácticamente a la misma hora que si hubiera hecho el recorrido por la dirección a priori más normal para llegar.

El aparcamiento en sí se sitúa en una calle adyacente a la Avenida Pedralbes, la verdad es que en el momento que voy subiendo la Avenida desde la Diagonal, ya atisbo la indicación típica de los parkings de la cadena, la P en color azul y con una claridad extrema que hace que te sea muy fácil verla a unos 200 -300 metros antes sin ningún tipo de problema.

La avenida no va muy cargada de coches, realmente, es una zona en general muy tranquila, como yo iba pensando y creo que incluso, hablando solo, es que no se sentía ni un ruido; a veces pensaba si los coches que pasaban por la carretera serían todos eléctricos porque no hacían ruido ni por asomo...

No me cuesta ningún esfuerzo encontrar con una facilidad pasmosa el aparcamiento, muy bien indicado, un silencio pasmoso, y un acceso a la rampa que casi te metes dentro sin querer; me llama la atención que enfrente del aparcamiento se sitúa la escuela Esade, lo que también ayuda a que el silencio sea extremo; podía ver chicos, chicas, estudiantes por las afueras del centro de enseñanza y no se oía prácticamente nada. Increíble.

Y ya en el siguiente apartado, ya comento mis vivencias y experiencias, una vez ya estoy encarado en la rampa de entrada al aparcamiento, que vuelvo a confirmar, es muy fácil de acceder y muy agradable ya que se juntaba el silencio propiamente de no entrar ni salir ningún coche al momento que yo, y encima la gente que se encontraba por las afueras tampoco hacían ruido alguno ni simples murmullos.

## Dentro del aparcamiento

Realizo mi entrada al parking, como decía en el apartado anterior, de una forma sencilla y fácil; el acceso por la rampa es muy cómodo; y ya estoy dentro : para empezar, afirmar que dispone de una iluminación más que brillante : como vengo de unos parkings donde la luz era un factor que siempre me veía obligado a puntuar muy baja , la entrada al parking de referencia me resultó espectacular ; muy buena, me fijé por eso si las luces eran de led y no lo eran; aunque no era un obstáculo para corroborar que la luz existente era muy correcta e incluso superior;

Empiezo a inspeccionar factores como las indicaciones, que a priori son de una calidad notable y aceptable: noto que me encuentro en un aparcamiento muy moderno, no debe ser de una antigüedad muy alta, se ve muy limpio, aseado, curioso, en definitiva, un aparcamiento que lo situaría entre los tops de la cadena.

Las indicaciones siempre van acompañadas de la señalización, la cual es muy apetecible; una señalización cuando se acompaña de una iluminación de calidad y de categoría resulta muy atractiva: ejemplos de ella, puedo decir que los lavabos se indican de una forma especial: muy claramente, se resalta el dibujo que indica el WC, donde también compruebo que el espacio reservado para las personas con movilidad reducida lo comparte con el servicio de señoras.

En cuanto al número de plantas , cuento que son un total de 5 ; de hecho , voy bajando las escaleras caminando y voy contando las que hay, de hecho, las indicaciones en la pared están muy bien definidas , y muy claras : aprovecho también para indicar y señalar que el mantenimiento del recinto es muy bueno, de calidad muy alta y, como decía antes, se ve que es un parking de construcción reciente porque por muy bueno que sea el mantenimiento y la pintura , se observa el poco tiempo de existencia que debe tener.

Como comentaba, el hecho de que existan 5 plantas es una característica que tampoco acabo de entender muy bien por el simple motivo de que la plantas tienen un número muy reducido de plazas, con lo que puedo pensar a grosso modo, que a lo mejor con menos plantas hubieran podido aten-

der al mismo número de plazas que tiene el aparcamiento;

Supongo que será tema de la estructura del recinto, el que no hace posible el hecho de que tuviera menos plantas para el mismo número de plazas; también comento que, por lo que pude ver, a partir de la tercera planta, casi no había ningún vehículo; las plantas 3, y sobre todo, 4 y 5, aseguro que se encontraban sin luz, ya que tienen el sistema que no se encienden si no hay nadie, y me dio un poco de impresión el mirar la planta toda a oscuras y ver únicamente uno o dos coches.

También hacer referencia que, una vez visitados los servicios, me resultaron ser muy aptos y con nivel de limpieza y de mantenimiento muy alto; por dentro, muy receptivos y con una luz que imponía, muy suculenta y apreciable incluso desde antes de entrar, desde el pasillo del recinto.

## Salida del aparcamiento

Una vez inspeccionados los puntos más importantes del aparcamiento, voy a describir el asunto de la salida. Primero, como es mi costumbre, aportaré lo que me pareció la salida en forma de peatón, de viandante. Como es un aparcamiento que a pesar de las 5 plantas, lo enclavo dentro de unas medidas para ser constatado como aparcamiento mediano o pequeño, la salida a la calle es muy accesible y fácil; prácticamente sales por el mismo lado que lo haces al salir con el vehículo, aunque no por el mismo sitio, de hecho, está terminantemente prohibido.

Una vez en la calle, el ambiente que te encuentras es muy relajante, con poca gente y con las que puedes ver, sobre todo las que están haciendo un descanso proveniente de la escuela de Esade, no parece ni que están por allí, ya que el silencio que se puede sentir es casi total.

Y la salida ya en el vehículo es también muy semejante a la que he comentado anteriormente; muy fácil de obtener la salida porque como he dicho es un aparcamiento que consideraría de proporciones más bien pequeñas;

Y lo mejor llega, según mi opinión, en el momento de subir toda la rampa existente, y encontrarte con el ceda el paso y ver que tienes casi un carril entero solo para ti y con una medida que lo considero como si fuera un doble carril, muy ancho, según lo que pude observar;

Encima para mejorarlo, nada más salir, si tienes que estacionar para realizar alguna llamada o enviar algún mensaje, te acercas a un espacio inmejorable para hacer alguna acción como las que he comentado antes, sin que seas estorbo para ningún otro vehículo que pase por tu mismo sentido ; yo de hecho , pude probar este espacio porque tuve que parar para una llamada y me sentí muy a gusto solo por el hecho de no estar sufriendo de que venga un coche o que algún peatón me pueda pasar por delante y moleste ; muy bien, buena experiencia vivida en este aspecto.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

#### Valoración global

#### Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento

Me encanta realmente analizar las sensaciones vividas y experiencias que tuve en la visita al aparcamiento de referencia; y no me cansaré de decirlo; llevaba en las últimas visitas una sensación algo fría de lo que había visto y no me sentía alegre; prefiero siempre comentar aspectos positivos y no como los últimos había sentido.



Dentro ya del aparcamiento, viví sensaciones de paz, tranquilidad, y de sosiego y de no tener prisa para acabar la visita; el ambiente existente me ayudó a observar, mirar, comprobar con delicadeza todos los aspectos existentes en el recinto.

Como se puede apreciar, las sensaciones que tuve en conjunto son dignas a tener en cuenta, ya que tanto la entrada como la salida las efectué con una tranquilidad pasmosa por la ayuda que me dio el ambiente del aparcamiento en general;

Momentos de satisfacción me llegaron cuando realizaba exploraciones como de los lavabos en general: la grandeza en el sentido figurado de su ubicación, en la primera planta, en frente de la entrada principal, esa iluminación que te guiaba de manera sencilla y fácil;

También pude ver como las plazas para los vehículos se encuentran ejecutadas con unas medidas realmente anchas y con una largura suficiente para que el vehículo quede estacionado holgadamente y no suponga riesgo que entre coches pueda haber roces por el efecto de abrir las puertas y que se juntaran en alguna ocasión;

No existe el sistema de avisador con luces verdes, rojas, de si la plaza está libre u ocupada; tal y como está estructurado el aparcamiento, puedo constatar y afirmar que casi no me di ni cuenta de que no gozaba de esta prestación, ya que entre que la luminosidad es ejemplar y que la limpieza es muy llamativa y el orden reina por todo el aparcamiento, no es necesario el sistema de referencia.

También comentar el hecho de los empleados ; como en alguna otra visita, o como me ha pasado en casi todas las visitas, nos tenemos que ir acostumbrando, aunque a alguno que sea más nostálgico le va a costar aceptarlo, no vi ningún empleado pero sinceramente, no los eché a faltar en ningún momento: parece que al decir esto , haya tenido algún altercado con alguien del personal ; ni mucho menos ; existen un buen número de interfonos, muy juntos unos de otro, que funcionan a la perfección y con una rapidez extraordinaria que están para solventar todo tipo de dudas que puedan surgir a los usuarios y/o clientes.

Es un poco atrevido el decirlo, pero posiblemente el hecho de no tener acceso a ningún empleado de forma física hace que las dudas que puedan surgir, que, en la mayoría de los casos, son casi inexistentes, se puedan resolver más fácilmente haciendo uso de los mecanismos que hoy en día la técnica nos pone a nuestro servicio.

También obtuve sensaciones relacionadas con la seguridad que pude comprobar; como también venía de parkings donde realmente mi vivencia en lo que a seguridad se refiere fue bastante pequeña o, incluso, diría pequeñita, debido sobre todo a problemas de baja intensidad de luminosidad, en este aparcamiento me pasó totalmente lo contrario; ya solo en el momento de entrar sentí dentro de mí un concepto de seguridad no experimentado hacía mucho tiempo desde que llevo realizando este tipo de informes;

No se le da la importancia que merece el concepto de seguridad hasta que no lo tienes, con lo que ello conlleva: temor, respeto e incluso, aunque parezca algo exagerado, miedo, y reconozco que en alguno de los parkings anteriores visitados viví esta sensación, y no me da vergüenza...el ser humano tiene derecho a expresar todas sus inquietudes en la forma que sea posible.

## **b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada**

### **Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo**

Nada más entrar, resalto la facilidad que tuve para acceder al interior del aparcamiento;

Y dentro, vuelvo a resaltar, la sensación positiva que me dio el ver que la iluminación era tan notable en el recinto, y que me daba tanta seguridad para poder realizar la inspección de forma clara, segura y efectiva.

Como positivo, también voy a indicar en esta columna , el alto valor que le da al parking la señalización y a su vez las indicaciones; como expresaba anteriormente, la señalización existente es superior , cada elemento que merece ser indicado con una cierta importancia dentro del parking, es se-

### **Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo**

Ya me tocaba el hecho de que en esta columna mi escrito sea bastante reducido y gane por diferencia la columna de al lado: me alegra enormemente.

Y es que ahora me viene el problema: realmente me va a costar enormemente calificar algún aspecto como negativo;

Pensando me viene a la mente el que, por ejemplo, el hecho de que el aparcamiento al tener unas medidas reducidas, creo que son muchas las plantas que tiene construidas, que son 5; sería una forma de calificar negativamente pero un negativo que no supone ningún tipo de crítica al aparcamiento por tener un nú-

ñalizado con unas medidas en cuanto a dimensiones muy perfectas y muy claras para el usuario ; a esto , se unen unas indicaciones especialmente precisas sobre todo las referidas a salidas de emergencia, lavabos, etc. etc. .

Considero aspecto positivo el que también goce de unas plazas, no muchas, porque repito que el parking lo considero de medidas para que se englobe en un aparcamiento entre pequeño y mediano, que estén equipadas con los accesorios requeridos para que puedan realizar cargas de electricidad por tratarse de vehículos eléctricos : todas ellas muy bien indicadas, señalizadas y a la vista de los coches que van entrando, creo que también para irnos concienciando de la necesidad que tenemos todos y todas de que los que tenemos aun coches a combustión, tenemos que hacer un pensamiento en un futuro muy corto y cambiar nuestros hábitos..

Un elemento fundamental que todo aparcamiento debe tener en unas condiciones extremas de limpieza y pulcritud son los lavabos y en esta columna los tengo que calificar como positivos, muy bien indicados, señalizados y haciendo su función a la perfección.

mero elevado de plantas que seguramente estoy convencido y pondría la mano en el fuego que nunca se van a llenar.

Puedo pensar que tantas plantas para no utilizarlas parece que sea establecer unos gastos fijos que son contraproducentes.

Y añadiría como elemento negativo, pero, muy poco negativo, si se me permite la expresión, es que no tenga instalado el servicio que antes decía de los avisadores de plaza libre / plaza ocupada ; no es que crea que es obligatorio , ni mucho menos ; lo que quiero destacar es que creo le iría muy bien tenerlo porque sería un añadido estupendo para completar un parking que con esta prestación , estoy seguro que estaría en los parkings top de la ciudad de Barcelona.

c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... *(por favor, se los más exhaustivo posible)*

Voy a imaginarme que un amigo mío viene de fuera de Barcelona y tiene plaza en Esade para continuar sus estudios de economía, con lo que me va a ser más fácil realizarle un comentario lo más exhaustivo posible del aparcamiento de referencia. El lugar donde vas a aparcar tu vehículo te va a gustar de entrada por las siguientes características que te voy a contar en las siguientes líneas; para empezar te diré que lo tienes en frente de tu lugar de estudio ; si vienes de un lugar que no sea cercano al centro de estudios y por la edad que tienes es normal que algún día te puedas quedar dormido y sobre todo si hablamos de los lunes ; ten en cuenta de que muchos días vas a agradecer que el parking esté en frente de tu centro de estudios porque como es normal algún día se te pueden pegar las sábanas ; Por otra banda, al tratarse de un parking que según mi opinión tiene unas medidas bastante pequeñas o como mucho medianas, es de muy fácil acceso , tanto en el momento de realizar la entrada como al efectuar la salida ; poca afluencia de vehículos te vas a encontrar , casi todos los días van a ser iguales en cuanto a cantidad de coches que entren en el parking ; no creo que exista una diferencia entre , por ejemplo, días de entre semana y días de fin de semana.

Las indicaciones que verás son lo suficiente claras y luminosas para no llevarte a engaño de que en planta se encuentra el vehículo ; tampoco casi nunca tendrás prácticamente nunca este problema, ya que viendo el parking y sus dimensiones, podría aseverar que siempre estacionarás el vehículo en la primera planta , con lo que la comodidad a la hora de llegar al centro de estudios ,va a ser máxima ; diría y confirmaría que una vez dejas el coche en el parking, en 1 minuto te hayas ya en la clase correspondiente, lo cual es un aspecto muy a tener en cuenta a la hora de planificar tus horarios de salida de casa o de donde partas para calcular a qué hora tienes que salir. En la entrada al aparcamiento, se puede ver y entender los diferentes precios que puedes tener para obtener el mejor abono que te pueda interesar en cada momento; solo al entrar ya te informa de que, si deseas obtener algún tipo de abono, tienes un interfono específico para este tema y todo tipo de aclaraciones en distintos tipos de folleto que tiene a tu alcance en el momento de pasar por la salida antes de coger las escaleras.

Otro aspecto que debes tener en cuenta y te lo pondría aunque al principio cueste un poco de entender dentro de la columna de aspectos positivos, y digo positivos, porque he tenido la ocasión de poder comprobar su funcionamiento y me ha parecido realmente espectacular y brillante, es la falta de personal en forma física : posiblemente en algún momento hayan empleados circulando por el recinto, yo, el tiempo que estuve por allí no vi a ninguno, pero, repito que tuve el placer de experimentar una sensación muy apetecible cuando apreté el botón del interfono para realizar una pregunta y la respuesta que obtuve fue efectiva, práctica y realmente eficaz.

Pocas cosas más le tengo que decir, todo lo dicho hasta ahora es bueno; si algún aspecto lo he calificado como punto negativo, no es porque lo veo mal, ni mucho menos, es porque mi opinión es que si, por ejemplo, cuando me refiero a la falta de la prestación de los avisadores de plaza, lo digo porque si la tuviera instalada le podría dar mucho más valor positivo del que ya tiene, únicamente por esa razón.

d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
		Especificar hasta qué punto es un aspecto <u>más o menos relevante</u> en la experiencia
Ambiente general		<p>Califico el ambiente que sentí en mi visita, como de normal sin ninguna alteración: poca gente pude ver, pero como decía en mis inicios, el parking en cuestión se halla en la zona alta de Barcelona, con lo que , y lo confirmo totalmente, las personas que vi en el interior del parking, que fueron pocas, y las que observé por los alrededores, me pareció que invitaban a que el ambiente sea de mucho prestigio y que otorgan mucha calidad a la zona ; en cuanto a nota , un 5.</p>
Luminosidad		<p>Gran derroche de calidad en este aspecto; no me cansaré de repetir, también es porque venía de una serie de visitas donde la luz brillaba por su ausencia, que es un factor que destacar dentro de la valoración global del aparcamiento: muy buena y muy bien enfocada en los lugares importantes a destacar los lavabos y las salidas de emergencia. Mi nota, un 4</p>
Espaciosidad		<p>Cabe destacar que el espacio existente es mucho y amplio: suficiente para satisfacer todas las necesidades que tiene el aparcamiento que sobre todo es garantizar la plaza a los vehículos que quieran utilizar sus servicios. Incluso diría que es un espacio abusivo, viendo la afluencia que tiene el recinto de entrada de vehículos. Super correcta la calificación para este apartado, en nota, un 4.</p>
Movilidad		<p>Por lo que pude ver en este sentido, la movilidad que se detecta en el aparcamiento es buena y sin problemas añadidos que pueden venir dados por la actividad propiamente dicha del movimiento en el aparcamiento; la movilidad se produce de manera muy tranquila y respetando las señales que marca la propia estructura del aparcamiento. De nota, añadido un 4.</p>
Señalización		<p>Como también he destacado en líneas anteriores, felicito a los encargados de haber señalado de forma tan eficiente el recinto; de una forma simple, llana y fácil, hace que, aprovechando mucho los espacios, veamos lo correcto que se encuentra señalado el aparcamiento. De nota, 5</p>

Otras cuestiones (especificar)

---



También quiero destacar de nuevo la importancia que le doy a una parte para mí muy importante que deben estar y a poder ser, en muy buenas condiciones, los servicios: sin querer, tengo que comparar con algún que otro servicio que he visto los días anteriores, y me parecían deplorables, y eso me hace cada vez ver como más fuerte la idea de que los lavabos aquí son brillantes en los aspectos más relevantes que un lavabo puede tener. De nota, 5

Otras cuestiones (especificar)

---



También destaco como aspecto muy relevante y que si no viene anotado no sale a la palestra, es el de la rapidez con que puedes hacer todos los asuntos que se pueden hacer en un aparcamiento; desde entrar y luego salir, lo efectúas en un tiempo récord debido a las dimensiones reducidas de las que goza el aparcamiento; de nota, un 4.

Otras cuestiones (especificar)

---



Quiero dejar también constancia de que debido a la época del año en la que nos encontramos, es muy normal ver como en muchas calles de la ciudad se pueden ver amontonadas montones de hojas secas de los árboles ; donde se encuentra el parking examinado, he de decir que existen muchos árboles, por no decir muchísimos, y constato que en los alrededores del parking es muy grato a la vista como prácticamente NO se ve ninguna hoja debido a que los servicios de limpieza funcionan a la perfección :eso me lleva a nuevamente comentar el alto grado respecto a la limpieza que goza el aparcamiento. En nota, un 5.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
<p>La entrada al aparcamiento</p> 	<p>Considero el espacio destinado para efectuar la entrada al aparcamiento, como muy apropiado: es un espacio de dimensiones muy reducidas, como todo el aparcamiento en general, pero que cumple perfectamente su función; rampa corta, ancha y que llega estupendamente a que se pueda tomar el tique sin necesidad de bajarte del vehículo, cosa que en otros lugares no sucede. En nota, 4.</p>
<p>Las plazas</p> 	<p>Las plazas cumplen las medidas para que el momento del estacionamiento no represente ningún quebradero de cabeza para los conductores; las indicaciones referidas a la numeración y a la planta donde se encuentra están muy bien señalizadas, con un brillo reluciente, debido a una buena pintura y un buen mantenimiento. En cuanto a nota, 4.</p>
<p>La salida del aparcamiento</p> 	<p>Muy parecida a las características que he plasmado referentes a la entrada ; me ha encantado el momento cuando sales a la calle con el vehículo : la mejor de todas las que llevo; sales a un carril donde nunca vi pasar a ningún coche; la anchura es notable e incluso excelente ; y lo mejor, el espacio que tienes al salir a la vía donde puedes realizar una parada típica después de salir de un parking y que todos hacemos para poner las monedas, para ponerte el cinturón, etc. etc. ; referente a la nota, añado el 5.</p>
<p>El baño</p> 	<p>Como no me he cansado de repetir, han sido de lo mejor de la experiencia en este aparcamiento; también apunto que es de los mejores de los que he visto; bien indicados, buena señalización y por dentro una limpieza extrema: como también digo siempre y le doy un valor altísimo, también gozan de un espacio para que pueda ser utilizado por personas de movilidad reducida. En nota, el 5.</p>
<p>El espacio para efectuar</p> 	<p>Suficiente y también diría notable alto: el espacio para efectuar el pago es proporcional a las medidas y dimensiones que contempla el recinto; además de que es correcto y notable, veo que está situado en una zona muy fácilmente accesible y que, muy importante es también según mi opinión, no resulta un obstáculo para los usuarios que desean ya salir del aparcamiento</p>

el pago

Otros espacios (especificar)



con el automóvil. En nota, 4.

Me ha gustado y me ha resultado muy cómodo el espacio del que he dispuesto para salir a pie del aparcamiento: resalto la forma y la estructura del espacio destinado a la salida vía peatonal; escalones amplios, anchos y por supuesto, como vengo diciendo en toda mi exposición, una limpieza extrema; en cuanto a nota, 4.

Otros espacios (especificar)



Y como de espacio estamos hablando, no quiero acabar mi exposición sin hablar del espacio que nos encontramos al salir del parking : los alrededores más cercanos a la salida del parking, me llevan a la idea de que me recuerda a un exterior de un hospital, por ejemplo, e intento explicarme: el alrededor a un hospital suele ser ajardinado, con espacio muy adecuado para el paseo...pues así me ha parecido el espacio que describo : muy "coqueto", de dimensiones reducidas pero muy agradable el momento que tienes cuando sales del parking hacia tu destino ; en cuanto a nota, 5.

## EXPERIENCIA 10

Aparcamiento visitado	10ª experiencia. P02-Badajoz-Glòries- Zona 6
Día de la experiencia	23-1-2019
Hora de inicio la experiencia	10:50
Hora de fin de la experiencia	11:40

### 1. RELATO DEL RECORRIDO

*Nota: se trata de anotar el recorrido y destacar todo aquello que se considere relevante y que afecte a la valoración de la experiencia: antes de la visita estricta, de camino al aparcamiento / en la propia visita al aparcamiento y en la salida*

#### De camino al aparcamiento

Vamos a empezar el recorrido para informar sobre el parking de referencia ; debo reconocer que antes de introducirme en mi vehículo tenía mis dudas de cómo iba a llegar y cuanto iba a tardar : comento esto porque hoy se presumía un día complicado a nivel de circular por la ciudad de Barcelona por el tema de la huelga de taxistas y encima la zona del parking en cuestión era muy cercana a la manifestación ; afortunadamente , no he tenido que soportar los inconvenientes de una huelga y he llegado prácticamente a la hora prevista ;

No obstante , independientemente de que me encontrara manifestación o no, el recorrido debo admitir que es harto complicado : no quiero con esto alarmar y afirmar que el camino es muy desagradable , sino que , es una zona que está muy maltratada debido a las innumerables obras que se están llevando a cabo conjuntamente : este motivo hace que , aun con mapa en mano, sea un poco complicado llegar hasta al menos las inmediaciones del parking : el recinto ya atisbo desde algunos metros antes que está junto a la Torre Agbar, que es un emblema de la ciudad, y que me ha hecho el acceder a la zona algo más rápido que si no estuviera allí ;

Conforme ya me centro en llegar a la recta que me llevará a la entrada del parking, ya me siento más seguro de saber dónde me hallo : por la zona en concreto también hay diferentes parkings lo que hace que las indicaciones sean especialmente buenas o muy buenas diría ; ya voy viendo la indicación característica de la 'P' de parking y a unos 100 metros ya observo la entrada del parking , la rampa de acceso que me llevará a tomar el tique de

entrada.

Resumiendo mi experiencia de camino al parking, comentar que no ha sido el camino más fácil de los que llevo completados, pero no por ninguna razón negativa , ni mucho menos , solo por el hecho de que la zona donde se halla el aparcamiento se encuentra plagada de obras , con lo que ello supone de las vueltas y vueltas que a veces tienes que dar para acceder a un lugar que si no se encuentra en obras lo alcanzas en minutos .

## Dentro del aparcamiento

Y ya nos ponemos en materia de análisis de lo que me voy a encontrar en el aparcamiento: me preparo para tomar el tique de entrada que me permitirá adentrarme en las instalaciones del aparcamiento; nada más entrar, percibo que es un aparcamiento muy "coqueto"; ¿qué quiero decir con esta expresión? que me parece que va a ser de pequeñas dimensiones, pero muy aprovechado y todo ello "metido" como a calzador, diría yo.

Dato muy importante y que voy a destacar ya en el inicio de mi exposición: como ya comprobé en otro parking de la semana anterior, este parking comparte espacio con un depósito municipal de grúas , por lo que veo ya de inicio con mucho movimiento de grúas tanto de entrada como de salida : pobres dueños de los coches es lo primero que me da por pensar: lo corroboro cuando se ven en la oficina de trámite para sacar el vehículo las caras que tienen la mayoría de pena y de frustración al tener que hacer un desembolso de dinero importante sin contar con ello ;

Este aspecto de compartir espacio, lo quiero significar mejor y decir que si el aparcamiento dispone de 2 plantas, una es para el estacionamiento de vehículos y la otra sería para los que traen las grúas al depósito a la espera de que sean recogidos;

También veo en el parking en mis primeros pasos, que existe una oficina o despacho bastante grande, muy bien posicionado, con muy buena iluminación y muy "elegante" que indica en su entrada el nombre de Europcar : coches de alquiler ; parte de las paredes del parking, por lo que puedo ver , están llenas de información sobre este servicio, con lo que también deduzco que el parking en cuestión tiene como preferencia , incluso más que la propia de tener unas plazas para estacionar vehículos, la de ser un centro donde se puedan también desarrollar dos actividades a la vez , tales como "guardar" coches que trae la grúa y captar clientes con la finalidad de que puedan alquilar un coche para hacerlo servir por la ciudad de Barcelona, y otros quehaceres.

Sobre el tema de la iluminación, que como habréis podido ver, me fascina mucho, porque considero que una buena iluminación es básica y obligada para la buena imagen y la practicidad de un aparcamiento, la califico como interesante, correcta; no va a ser la que califique como de excelente, pero si estuviéramos en un colegio le otorgaría un bien, o sea, un 6.

No tiene la instalación de la luz mediante leds, se pueden ver los famosos y los que nunca tienen intención de dejarnos por mucho que pase el tiempo, fluorescentes situados en línea recta que a pesar de la edad que deben tener aun hacen su función a la perfección;

Cuando ya acabo de contemplar la primera planta, que como decía destacaba que la encontraba al entrar de muy pequeñas dimensiones, y lo confir-

mo una vez la veo toda, me dirijo a ver más plantas subterráneas, pero cual es mi extrañeza cuando confirmo que no existen más plantas: como decía, existe una más abajo, pero, está cerrada al público "normal"; es apta únicamente para las grúas municipales.

Las plazas las encuentro bien en cuanto a dimensiones, indicaciones correctas en el suelo para que sepamos en que número se encuentran ..correcto por lo general; puede haber algo de confusión en el momento de estacionar el vehículo por el hecho que, y a mí me ha pasado, que cuando estacionas no te queda muy claro si es una plaza para uno o es plaza exclusiva para personas con disminución física : creo tendrían que tener más claridad para diferenciar unas de otras y así evitar que un error sin intención ninguna de dejar tu coche en plaza equivocada pueda molestar a otro usuario que necesite el tipo de plaza especial .

Tras esta visión sobre las plazas, me he pasado a realizar uso de los servicios. Van bastante en la dirección general del aparcamiento. Me han dado buenas sensaciones a nivel general: bien señalizados, con una luz potente indicando donde se encuentran posicionados y como en todos los parkings que llevo visitados, un espacio reservado para personas con movilidad reducida: en esta ocasión, incluso, me he sentido mejor ya que en ambos lavabos, en el de señores y en el de mujeres tienen espacio para las personas que comentaba anteriormente.

## Salida del aparcamiento

La salida se produce de una forma muy agradable, tanto cuando haces la primera salida a pie, como cuando ya abandonas el aparcamiento definitivamente en tu vehículo;

En el momento que me dispongo a salir caminando, repito, debido a las dimensiones reducidas del parking, es muy sencillo el ver la claridad de la calle ; no obstante, y sí quiero que quede constancia, es que hay que fijarse bien, de hecho lo indica estupendamente, ya que puede haber algún ligero error y no tomar la dirección correcta, más que nada, porque en el sentido contrario a la salida se encuentran los despachos para tramitar la salida de los coches que han sido traídos por las grúas al depósito municipal: aparte de este detalle, la salida se realiza muy rápidamente : de paso comentaré que las escaleras están a un buen nivel de mantenimiento y de limpieza y que también existe un ascensor que en raras ocasiones se debe utilizar por haber solo una planta .

Nos faltaría comentar la salida ya en vehículo y viene un poco de la mano de la forma de salir caminando: sencilla, muy fácil y sin problema de equivocarte de planta, que, aunque parezca una tontería, en muchas ocasiones cuando he visitado parkings con más de una planta me costaba el saber a ciencia cierta en que planta había dejado mi vehículo, supongo que la edad tiene que ver algo en este detalle...

La salida cuando ya dejas la rampa, la califico como notable: no existe una aglomeración excesiva de vehículos, y esto hace que no tengas que padecer por tener que parar en plena rampa con lo que eso supone de problemas para luego tener que enderezar la marcha...ya sabemos, jugar con el embrague, el acelerador, etc. etc.

Muy buena la salida y enseguida tomas el carril que accedes a él, como decía anteriormente, sin apenas ninguna complicación.

## 2. VISION GLOBAL – SENSACIONES GENERALES EN LA VISITA AL APARCAMIENTO

### a. Valoración global de la experiencia y motivos

Valoración  
global

Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas en la visita al aparcamiento

Pues sinceramente me quedo con una experiencia muy agradable en su conjunto; a esta conclusión me ha ayudado mucho la visión que he tenido del aparcamiento a los pocos momentos de permanecer dentro, y que por ello la he calificado de "coqueto" y también le añadiría el calificativo de "cercano" al usuario.



Los valores analizados han obtenido en su mayoría unas valoraciones positivas, lo que me ha hecho que las sensaciones que han brotado en mí tengan un sentido positivo en prácticamente todas:

Sobre todo experiencias como estacionar mi vehículo y estar viendo la salida casi al mismo tiempo que le doy al mando para cerrar mi coche me ha resultado muy cómodo ; en un parking, una sensación que considero se produce en muchos momentos es la de salir para buscar la salida y sentirte como algo inútil porque es que , realmente no tienes ni idea de donde te encuentras tu ni la salida y como encima tengas alguna cita o reunión a alguna hora determinada , pues ya ni te cuento como va a ser la experiencia : por mucho que el parking en cuestión tenga otras características que a priori te vayan a gustar, siempre te quedará ese momento donde estuviste unos segundos y a veces incluso minutos que estabas muy pero que muy perdido, con lo que esa sensación supone de estrés y demás.

He apreciado de muy buen grado el hecho de que exista un espacio muy importante dedicado al alquiler de vehículos; la zona en cuestión también es propensa a que habiten bastantes turistas; un reclamo muy importante que cualquier turista que venga a Barcelona y no se quiera perder es la torre Agbar, por su diseño y grandeza, y por ese motivo, mi experiencia es muy positiva en el sentido de que se ayuda con esa oficina a muchas personas que necesiten alquilar un vehículo y lo pueda hacer en este recinto;

Añadir a estos comentarios, las sensaciones de seguridad en muchos ámbitos, sobre todo, la seguridad que tu vehículo pueda tener. ya sé que en un aparcamiento te vas con la sensación de que tu coche no va a sufrir ningún daño en ningún sentido: ahora que llevo visitando bastantes parkings, afirmo que, en alguno de ellos, me iba con algo de preocupación no por nada, pero si con la idea de que hubiera sido preferible que el aparcamiento que me tocó en

ese día sería recomendable que gozara de algo más en concepto de iluminación, por ejemplo.

En el aparcamiento que nos ocupa, repito, y no me cansaré de decirlo que por todos los conceptos que llevo analizados, el conjunto de sensaciones ha sido de notable alto incluso rozando el excelente;

Me quedo también con la experiencia de que las personas que he podido ver en el parking, con un par de ellas he podido dialogar un poquito porque precisaban algunas explicaciones sobre el tema del alquiler de vehículos; el motivo era que no eran del país y por eso he accedido a ellos para mostrarle mi ayuda en cuanto al idioma; apunto este detalle , ya que no es muy normal que en un parking puedas interaccionar con otras u otras personas , razón principal de ello es la rapidez y las prisas que nos entran a todos cuando estacionamos el coche y nos dirigimos a la salida; parece que no haya un mañana. Por estos motivos y alguno más que también he descrito, vuelvo a decir que mi vivencia en el recinto ha sido muy placentera.

## **b. Aspectos que destacar en la experiencia: cuestiones que hayan llamado la atención – que tengan más relevancia como determinantes de la valoración apuntada**

### **Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en positivo**

Afortunadamente, en esta columna voy a ser más extenso que en la columna de al lado, lo cual me alegra enormemente; aspectos en positivo son muchos y casi decir que lo son casi todos.

La entrada al aparcamiento ya me resultó muy cómoda y agradable: la rampa que me llevó a la máquina donde tomé el tique me pareció ideal tanto en sus dimensiones como en su cercanía para coger el tique: prácticamente al lado de la ventanilla, lo cual es de agradecer: puede parecer una "tontería" en el sentido más estricto, pero se agradece enormemente cuando no precisas bajarte del auto para alcanzar dicho tique.

La entrada ya al recinto también la califico como elemento positivo: muy

### **Lo más destacable / aquello que más ha contribuido a la experiencia en negativo**

Como ya avisaba en la anterior columna, la de al lado mismo, me satisface enormemente el hecho de que tengo muy pocos aspectos que han contribuido en que mi experiencia en el aparcamiento se pueda catalogar como negativa;

Posiblemente, el hecho de no encontrar a ningún empleado de forma física pueda que me haya dejado no del todo satisfecho : este factor lo catalogaría como uno de los pocos que me hayan dejado un sabor de boca algo negativo : aunque como vengo diciendo en la mayoría de informes que llevo hasta ahora, que nos tenemos que ir acostumbrando a la era moderna de no ver prácticamente casi nunca ya a ningún empleado en los parkings, siempre cuesta el que sea de forma tan brusca como he podido sentir hoy aquí: algún empleado, aunque sea solo uno, es conveniente todavía ir viendo por nuestros parkings.

sencilla de acceder y sobre todo porque, antes he comentado, el hecho de tener solo una planta y que existan plazas creo que siempre libres, por lo que he podido ver, simplifica mucho y se agradece el no tener que preocuparte por donde dejo el coche....

Positivo también me ha parecido la ubicación de los servicios, muy visibles y sin necesidad de preguntar dónde se hallan los lavabos, acción que he tenido que realizar en muchos de los parkings que llevo visitados y es bastante molesta y más si precisas entrar en el servicio de manera algo urgente....

La facilidad para obtener las salidas, tanto la de a pie como la definitiva en el vehículo, geniales ambas; el ascensor muy cercano a las escaleras y viéndolo muy rápido, no tener que preguntar dónde se halla;

El estado en general de las instalaciones también es bueno y, sobre todo, muy acogedor; mucha información, folletos varios, y muchos interfonos para que te puedan resolver si alguna duda afloraba.

Y otro factor que he anotado como partícipe de que la experiencia , aunque sea mínimamente, tenga algo de sensación negativa, sería el hecho de que no considero de buena idea que un parking tenga relación a nivel de espacio y comparta sitio con un recinto que también tenga la función de recibir vehículos en la grúa municipal ; solo lo digo a nivel de imagen , no es nada agradable que donde estacionas tu vehículo, casi a unos metros veas una grúa entrando un vehículo para depositarlo a la espera de que vengan a recogerlo, previo pago de una cantidad bastante elevada de dinero.

Y también comentar, quisiera, que menos mal se ha convertido la experiencia mayoritariamente en positivo, que el recorrido en sí, espero que algún día ya no existan, está plagado de obras, lo que hace que uno se pueda sentir algo mal...por el tiempo que se tarda de más en acceder al aparcamiento.

c. Si yo tuviera que describir cómo es este aparcamiento a un amigo mío, le comentaría que ... *(por favor, se los más exhaustivo posible)*

Me gusta la idea de que un amigo mío tuviera la necesidad de estacionar su vehículo en el parking de referencia. Como podéis comprobar, por el resumen que llevo hasta ahora , casi el 90% de mis alusiones han sido elevar el concepto del parking a cuotas de parking de nota de notable alto casi llegando al excelente; le diría que es un parking que es perfecto para guardar el coche porque es pequeñito, aunque solo disponga de una planta para uso de estacionamiento, porque recordemos que existe una planta más pero es para uso de la grúa municipal, he podido comprobar que casi siempre van a haber plazas libres , y que se disponen muy cerca de la salida , con lo que eso supone de tranquilidad y de rapidez para obtener la calle en un espacio muy corto de tiempo; por otra parte también le comentaría que si precisa de servicios de alquiler de vehículos, lo va a poder hacer en el mismo parking : tiene a su disposición unas amplias oficinas donde va a poder realizar las gestiones de una manera rápida y eficaz.

En cuanto a las necesidades básicas que un aparcamiento debe tener, confirmarle que las tiene todas en una situación más que correcta: servicios, o lavabos, muy completos y bien señalizados, cercanos a las salidas, lo que facilita mucho el hecho de no tener que buscarlos desesperadamente como alguna vez me ha pasado a mí en mi propia persona.

En cuanto a la situación que tiene dentro de la ciudad de Barcelona, va a tener un referente primordial y de mucha consistencia en Barcelona: con esto quiero decir que es muy conocido en la ciudad: la torre Agbar; se encuentra al lado mismo, con lo que sabiendo y dando esta referencia a alguien que pueda quedar contigo o pretenda ir a tu domicilio que esté por la zona le va a ser muy fácil encontrarte.

Para efectuar las salidas, tanto como viandante como en el coche, no vas a tardar apenas 2 minutos: ello es posible debido a las dimensiones reducidas que no son obstáculo para el buen funcionamiento del aparcamiento, todo lo contrario, te van a permitir el acceder a la calle de una forma u otra super rápido.

En definitiva, es un aparcamiento de los que a mí me han gustado mucho, lo tengo que reconocer. Venía de hacer unos informes donde para mí era bastante desagradable destacar muchas carencias y en éste vuelvo a decir y a afirmar que me ha encantado a modo general.

### d. Valoración de aspectos generales

	Valoración global	Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas
Ambiente general		<p>Sobre el ambiente, afirmo la buena imagen que ofrece el aparcamiento a sus clientes y usuarios: las personas que he podido ver e incluso he tenido una pequeña conversación, me han dado la razón en pensar que la mayoría de gente que accede a este aparcamiento son partícipes de que en el recinto se perciba un buen ambiente, de calidad y categoría muy destacadas. En nota, le añado un 5.</p>
Luminosidad		<p>En este aspecto, como también he añadido durante mi exposición, quiero destacar que, sin tener, por ejemplo, instalado el sistema de bombillas leds, denota una intensidad de luz más que suficiente e incluso sobre el notable se hallaría a nivel de nota: como he dicho, los fluorescentes existentes se sitúan en línea recta proporcionando una luz más que atractiva. En nota, 4</p>
Espaciosidad		<p>En cuanto al espacio, volver a recalcar que el aparcamiento está diseñado con unas dimensiones muy pequeñas, pero que considero que éstas le dan un valor añadido de recinto "coqueto"; es increíble como unas normales dimensiones le puedan dar al concepto de espacio una buena calificación; en cuanto a nota, un 4.</p>
Movilidad		<p>La movilidad apreciada en mi visita la considero apta y positiva : tanto la movilidad que se produce a nivel peatonal como la producida por el propio movimiento de los vehículos no produce ningún atisbo de alboroto ni aglomeración ; contar que al haber un espacio compartido con el parking de referencia, que está destinado para dejar vehículos procedentes de la grúa municipal , y que en principio esto haría que la movilidad fuera más difícil, no es el caso ni mucho menos ; la movilidad existente se produce de manera muy ordenada y sin alborotos a tener en cuenta. Mi nota le daría un 4.</p>
Señalización		<p>Los aspectos destinados a llenar el apartado de señalización los he comentado anteriormente y descrito como muy positivos; le doy mucho valor, como se ha podido constatar en mis diferentes informes, junto a las indicaciones de la importancia que desempeñan dentro de un aparcamiento; y en este caso, volver a recalcar que los considero súper aptos, sin ser los más</p>

modernos del momento, son de nota notable; en cuanto a mi nota, 4

Otras cuestiones (especificar)



Dejar también constancia de la importancia que le da el hecho de encontrarse al salir del aparcamiento con un "monumento" cómo es la torre "Agbar"; este hecho, aunque parezca no tener importancia a la hora describir internamente el aparcamiento, a mi opinión es un factor que tener muy en cuenta, solo por el hecho de tener una referencia muy notable para ser encontrado con una facilidad más amplia que otros parkings que no gocen de esta ubicación. Mi nota aquí, un 4.

Otras cuestiones (especificar)



También comentar, las zonas de recepción de vehículos que provienen de las grúas están muy bien "separadas de la zona para estacionar los vehículos, como por ejemplo ha sido mi caso en el día de hoy; gran separación entre lugares y escaso nivel de error en el hecho de que se pueda aparcar por equivocación en un lugar que no corresponda. Nota aquí, 4.

Otras cuestiones (especificar)



Aprovechar para no dejar de lado, el hecho del paisaje que uno se encuentra al salir vía peatón del parking : espero y deseo que sea momentáneo, pero llamo para que las obras de la zona se acaben lo antes posible y no entorpezcan como sucede ahora , en el momento de iniciar el recorrido a pie que se encuentra lleno de obstáculos que pueden ser un peligro para posibles caídas, sobre todo; aquí puntúo un 2 : que se intenten acabar cuanto antes.

### 3. LA EXPERIENCIA EN LOS ESPACIOS

Valoración global	<u>Explicación de la valoración / sensaciones - vivencias experimentadas</u>
	<u>Especificar hasta qué punto es un aspecto <b>más o menos relevante</b> en la experiencia</u>
<p>La entrada al aparcamiento</p> 	<p>La entrada me ha satisfecho gratamente; no así el recorrido hasta llegar por el tema que he comentado de obras, pero sí la entrada: fácil, con rampa corta pero ancha y con facilidad absoluta para entrar al recinto después de tomar de una forma muy sencilla el tique. Mi nota aquí, 5.</p>
<p>Las plazas</p> 	<p>Las plazas se engloban dentro de los aspectos básicos de un aparcamiento como correctas en cuanto a sus dimensiones: no son excesivamente grandes, pero no hay problemas entre las separaciones existentes entre coche y coche: es muy difícil golpearse sobre todo en las puertas de los vehículos; no disponen del sistema de avisadores de plaza libre / plaza ocupada, pero tampoco lo considero esencial, ya que las plazas son pocas y se encuentra y se sabe enseguida si está libre u ocupada. Nota aquí, 4</p>
<p>La salida del aparcamiento</p> 	<p>La salida también es una de mis favoritas; tanto a pie, buenas indicaciones y, sobre todo, son muy buenas, porque uno se puede ir en vez de a la salida ya a la calle, a tramitar el pago de la grúa municipal; tanto las indicaciones como la señalización en la salida del aparcamiento es más que aceptable, nota, 4.</p>
<p>El baño</p> 	<p>El tema de los baños para mí es básico y necesario al nivel máximo de exigencia: en mi opinión, sin tener grandes alardes de grandeza ni de una iluminación fuera de lo común reúnen lo necesario para no efectuar ninguna queja, todo lo contrario, suficientes llegando al bien para cumplir bien su función. Nota, 4.</p>
<p>El espacio para efectuar</p> 	<p>Ha sido para mí uno de los momentos más placenteros de la experiencia: el hecho ya de no encontrarte a nadie es para tener en cuenta como factor positivo en gran escala: rápido, eficaz, que más se puede pedir. Y el vehículo a tu lado en 3 segundos y ya preparado para arrancar y salir; nota, 5.</p>

el pago

Otros espacios (especificar)

---



Quiero comentar el espacio que ocupaba dentro del aparcamiento la casa de coches de alquiler, de una forma grata, porque ocupa un espacio considerable para que los clientes que estén interesados en la adquisición de un vehículo lo puedan hacer en unas instalaciones muy interesantes, en nota, 4.

Otros espacios (especificar)

---



Y también destaco el espacio que ocupan las plazas para realizar carga eléctrica los vehículos que lo necesiten: el número de plazas para poder hacer esta misión no es que sea excesivo, ni mucho menos, pero va acorde con todas las dimensiones totales del aparcamiento en general; en nota, un 4.

## INTERACTUACIÓN TELEFÓNICA

**Objetivo** *Compra telefónica - Bilbao – Lull*

**Día de la experiencia** *25-Enero-2019*

Inicio la búsqueda de información en internet. Pongo en el buscador BSM aparcamiento y me sale su web corporativa en la primera mención. Lo cual, a mí me resulta positivo.

<https://www.aparcamentsbsm.cat/es/>

Navego por su página para ver los productos que ofrece. A primera vista me parece clara y bien estructurada.

No me resulta complicado dar con el tipo de abonos y tarjetas que tienen. Cada una de las cuales tiene una breve explicación, que para la información general que necesito me llega.

Es una página bastante intuitiva y es fácil localizar y visualizar los 40 parkings en el mapa de su red de aparcamientos. Además, en el listado con el nombre de los 40 parkings, puedes clicar en el que más te interese y te aparece información concreta de ese parking.

Me centro en un par de aparcamientos de la red cercanos a mi vivienda: Plz.Joanic-Barri de Gràcia y Marina Gràcia, para buscar más información y aquí me encuentro con dificultades para saber si hay o no disponibilidad de plazas para el abono de 24 horas. Si hay esta información, no he sabido encontrarla.

Para mí sería muy práctico y útil tener esta información de antemano antes de tener que llamar.

Procedo a buscar el teléfono que es fácilmente localizable al final de la página, junto con la dirección de las oficinas.

El perfil que voy a plantear para la compra por teléfono es la siguiente: Una persona que se traslada a Barcelona durante un año y que le interesa una plaza fija en uno de los parkings cercanos a mi nueva vivienda que está ubicada en Travesera de Gracia entre Sicilia y Nápoles.

12:15 Llamo al teléfono 934092021. El operador me atiende en menos de un minuto. Le expongo la información y la necesidad que tengo. Me comenta que, ahora mismo no me puede dar esa información, porque él no lleva el tema; que llame un poco más tarde para hablar con algún comercial que me pueda informar.

Passionate People. Creative Solutions.

12:35. Llamo de nuevo y la operadora me pregunta porque zona estaría interesada, me comenta las direcciones de los parkings que me irían mejor, me ratifica que por la zona donde voy a vivir los dos que mejor me van son los que yo ya había localizado por internet, pero que ella no me puede informar ni de los precios ni de la disponibilidad de plaza (por un tema de protección de datos). Me pide mi teléfono y e-mail para que un comercial me llame y me informe con detalle de precios, disponibilidad y tiempos de espera u otras alternativas Me comenta que lo harán entre hoy y el lunes.

La operadora es amable pero no resuelve nada, obligándote a esperar que un comercial te llame. El hecho de que no me pueda derivar para recibir la información de una forma más inmediata, me resulta molesto y un tanto irritante.

También me resulta muy molesto haber tenido que hacer dos llamadas para que me tomen los datos, porque el primer operador podría haber hecho lo mismo ahorrándome la segunda llamada.

Quedo con la segunda operadora que me llamen por las mañanas antes de las 15:00. El viernes ningún comercial me llama y el lunes tampoco se ponen en contacto conmigo.

Al no haber habido contacto, damos esta auditoria por cerrada.

## RECLAMACIÓN TELEFÓNICA

**Objetivo** *Reclamación telefónica*

**Día de la experiencia** *30-Enero-2019*

Per començar, he entrat a la pàgina principal dels aparcaments municipals de B:SM. Ha estat bastant complicat trobar el telèfon per fer reclamacions, ja que a la pàgina web no he pogut veure cap apartat que indiqués com fer-les. He apuntat “reclamacions” al buscador que m’ha portat a una altra finestra amb molts enllaços que contenien la paraula reclamacions, he hagut d’anar un per un, fins que finalment he trobat el que m’interessava.

Al entrar a l’apartat de tràmits i reclamacions, he clicat a la opció telefònica, i apareixen una sèrie de preguntes contestades, les quals trobo que estan molt bé, ja que t’informen de com funciona el procés de reclamació telefònica. Trobo que és una forma de fer el procediment més ràpid i sense complicacions.

Al final de la pàgina, està anotat el número de telèfon de Civisme, que és el que et donen per fer la reclamació. És una trucada gratuïta, la qual cosa està molt bé, ja que d’aquesta manera els ciutadans ens podem expressar de millor manera i sense presses.

Faig la trucada i contesta un home no gaire simpàtic i que no vocalitzava gens al parlar, per tant se’m feia una mica complicat entendre el que deia. Quan l’he informat de quin era el propòsit de la meva trucada, m’ha fet esperar uns 5 minuts, fet que no m’ha sorprès ja que la majoria de serveis telefònics són així, fins finalment poder fer jo la meva reclamació telefònicament.

## INTERACTUACIÓN ONLINE

**Objetivo** *Compra de abono a través de la página web*

**Días de la experiencia** *28 y 29 de Enero de 2019*

28/01/2019

Inicio la búsqueda poniendo en el buscador Aparcamiento Municipal Barcelona y en la primera mención aparece web corporativa.

El perfil es el mismo que en la auditoria telefónica. Busco una plaza fija en un parking municipal, porque me trasladan en un mes a Barcelona durante un año.

La web es muy visual a la hora de poder localizar los puntos donde están ubicados los parkings de la red, lo que ha priori creo me va a facilitar la búsqueda de lo que necesito.

Ya en la primera pestaña, la de *Los aparcamientos* encuentro mucha información útil y específica para poder situarme y ver si por zonas me interesa o no este tipo de opción de aparcamiento. Puedo ver cuántos hay, dónde (el mapa es muy claro) y precios. También veo la opción de ABONO, que es la que a mi me interesa.

Pero aquí me encuentro con un primer problema. Me interesan dos parkings y no veo opción de compra del abono para ninguno de los dos. La única opción que encuentro es utilizar el formulario de contacto o bien llamar a un teléfono.

Me gustaría que se me explicara porque tengo que pedir información por esas vías de contacto, para saber si me interesa o no contactar con ellos. Saber previamente si es que no hay opción de compra por este canal o es que hay algún problema por el cual no puedo comprar el abono del parking que yo deseo. Esto me produce malestar por tener la sensación de pérdida de tiempo.

De todos modos relleno el formulario pido igualmente información sobre la adquisición de un abono en cualquiera de los dos parkings que me interesan. No se me indica el plazo en el que pueden contactar conmigo y esto también me resulta incómodo, porque no sé cuanto tiempo tengo que esperar para ver si han recibido o no mi solicitud.

Decido mirar otras opciones. Al mirar en *Aparcar al mejor precio* lo primero que sale es la Tarjeta abono pero sólo de 4 localizaciones con opción al consulta o a compra.

Passionate People. Creative Solutions.

Me hubiera gustado poder ver ahí también del resto de disponibilidad de los parkings, porque la información que me están transmitiendo es que SOLO voy a poder optar a parking en esas 4 localizaciones. Me gustaría una información más precisa del resto de las zonas de aparcamiento para saber si sigo o no por esa opción.

En esa misma página (donde me sale información de esas 4 localizaciones con opción a compra de bono) veo información de los VALES HORARIO. La información a priori me da la sensación de que va a ser confusa por la cantidad de modelos diferentes de tarjetas/vales que hay, pero a medida que voy navegando esta sensación desaparece, ya que las tarjetas son muy visuales e informativas.

Opto por el BONUS CARD 15 días e intento proceder a la compra. Te da la opción de que busques el parking por mapa o por listado (esto es fantástico para ubicarse). Elijo por listado el parking y ahí me sale toda la información que necesito. Precio, ubicación, servicios, y número de plazas y explicación del funcionamiento del parking.

Una vez escogido y añadido al carrito, la forma de finalizar el pago es sencilla y cómoda.

Pero antes de comprar decido volver a mirar la página principal porque hay una pestaña de *Promoción*, donde hay un vale horario de 50h. Me hubiera gustado poderlo ver cuando consultaba los vales de horas de 1h a 6h.

Eso lo considero algo negativo, pero en general la página es intuitiva, explicativa y fácil de navegar.

El único punto negativo para mí es que la información de los Abonos se queda corta y te obliga, si quieres más a enviar el formulario de consulta o tener que llamarlos.

Eso me implica tener que estar pendiente de ellos, cuando si he mirado la web y he intentado hacer la compara por esta vía es para ahorrarme tiempo.

29/01/2019.

Ayer hice una consulta sobre dos parkings a través del formulario. Por ahora nadie se ha puesto en contacto conmigo ni vía e-mail ni por teléfono. Me resulta molesto y no me deja buena impresión del servicio de consulta on-line. Tengo la sensación de haber perdido el tiempo y de haber dado mis datos de forma gratuita.

## RECLAMACIÓN ONLINE

**Objetivo** *Reclamación online. Sant Genís - Vall d'Hebron*

**Día de la experiencia** *29-Enero-2019*

He entrado en Google y he apuntado el nombre del aparcamiento del cual quería hacer una reclamación. Me ha salido de las primeras opciones la página web de B:SM en el apartado del aparcamiento en concreto, pensaba que sería más complicado encontrar la página web del aparcamiento en concreto que quería reclamar.

No he visto ninguna opción de reclamación online en la página de inicio. En el buscador he escrito reclamación online, y me ha pasado a una página con información de tramites de reclamaciones, no entendía muy bien lo que era, y no le he prestado demasiada atención, me he leído los enunciados por encima y he visto a primeras que no me interesaba mucho. He entrado en algunas y me daban información de cómo hacer una reclamación y mostraban hojas de ejemplos.

He vuelto a Google y esta vez he buscado, reclamación online BSM y he entrado en el tercer apartado de Política de Calidad de Estacionamiento Regulado. Al final aparecen dos frases sobre reclamaciones y sugerencias con una dirección, un teléfono y un enlace.

Al entrar en el enlace, pensando que me llevaría al apartado de reclamaciones online, me vuelve de nuevo a la web de inicio, lo que me ha enfadado un poco porque me daba la sensación de que me estaban mareando arriba y abajo y de esta manera no seguir con la reclamación.

He decidido volver otra vez al principio y mirar más detalladamente. He vuelto a escribir en el buscador reclamación online, y esta vez he entrado en el tercer apartado, que me ha dirigido a otra página web para hacer trámites online. En esta página, me daba la opción de reclamar vía internet, telefónica y presencialmente, no es difícil encontrarlo, pero de la manera que lo muestran cara al público, no da la sensación de que tenga que ser el apartado de reclamaciones.

He entrado en el apartado de reclamación vía internet y me ha dirigido a una página de atención en línea donde en el buscador he escrito la palabra "aparcamiento". Dentro de este, he entrado en el apartado de aparcamientos municipales, y de aquí he pasado al apartado de mantenimiento y limpieza, que es lo que me interesa reclamar del aparcamiento Sant Genís – Vall d'Hebron. A continuación, he seguido las instrucciones y he empezado a rellenar todos los apartados que aparecen, todo muy ordenado, directo y simple, lo que hace el proceso rápido.

Passionate People. Creative Solutions.



Una vez lo he encontrado ha sido todo muy sencillo y rápido, pero debería haber un acceso más directo y simple para llegar a la reclamación online.

Passionate People. Creative Solutions.

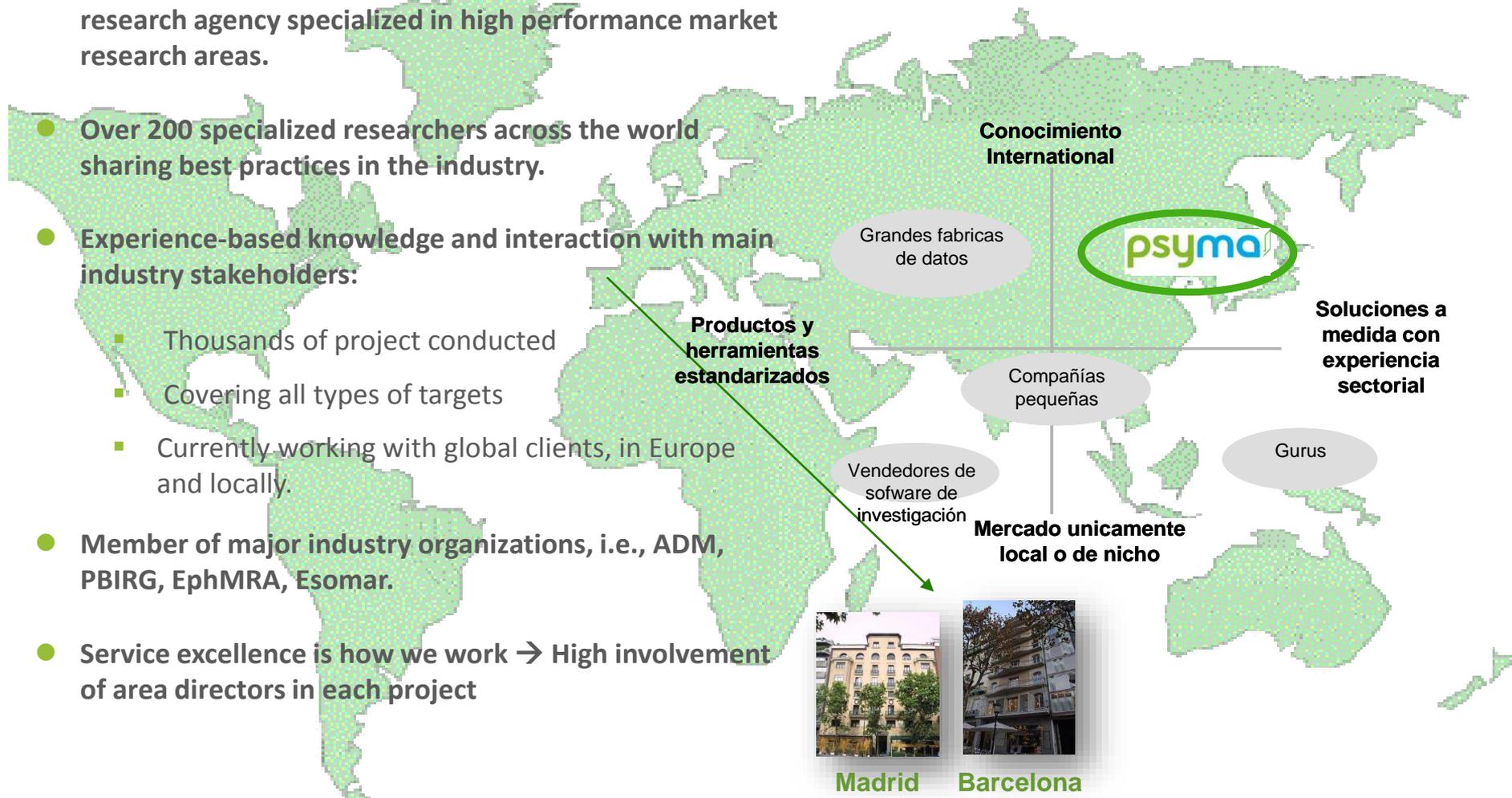
## Background



## Psyma Group overview

## Background

- Founded in 1957 in Germany. PSYMA Group is a research agency specialized in high performance market research areas.
- Over 200 specialized researchers across the world sharing best practices in the industry.
- Experience-based knowledge and interaction with main industry stakeholders:
  - Thousands of project conducted
  - Covering all types of targets
  - Currently working with global clients, in Europe and locally.
- Member of major industry organizations, i.e., ADM, PBIRG, EphMRA, Esomar.
- Service excellence is how we work → High involvement of area directors in each project



## The Psyma Team

Passionate People. Creative Solutions



**Jordi Solà Ferrer**

B2B & Consumer Packaged Goods Director

+34 673 808 734

[jordi.sola@psyma.com](mailto:jordi.sola@psyma.com)



El·s continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement – No comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/3eud.ca>

**psyma**  
Passionate People.  
Creative Solutions.

**Psyma Company  
250 Passionate People  
Creative Solutions  
Worldwide**

**Tel +34 93 487 79 14  
Fax +34 93 487 17 01  
b2b-cpg@psyma.com  
www.psyma.com**