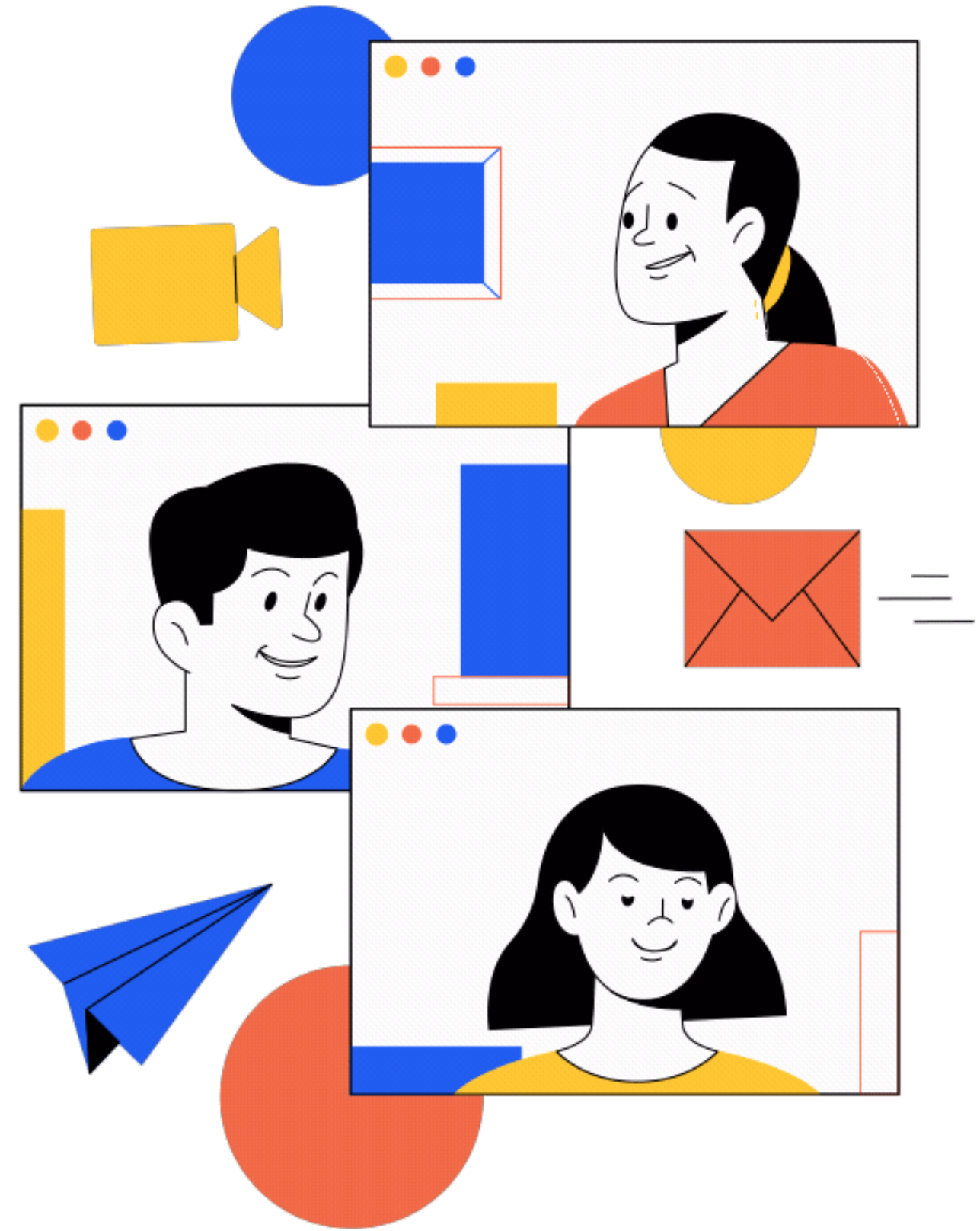


UX Research

Antonia Pino



Propuesta de Valor

LEl Servicio Limache-Puerto ofrece tiempos de viaje sustancialmente menores, con altos estándares de seguridad y eficiencia con una extensión de 43 kilómetros, brindando al corredor Puerto - Limache una alternativa de transporte público de calidad para los habitantes de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana y Limache.



Objetivos de la investigación

Variedad de experiencias

Highlights o Motivaciones

Soluciones

Necesidades

Pain points



Metodología Utilizada



Pauta

Se realizó un Formulario de google, donde se recibieron 21 respuestas



Entrevista "Metro Valparaíso"

e[ad]

Hola! Me llamo Antonia y soy estudiante de Diseño de la PUCV. Estoy realizando una investigación acerca del servicio del Metro de Valparaíso entregado por EFE Trenes de Chile.

Para esto busco recabar información de sus usuarios y sus experiencias para realizar una evaluación de los servicios.

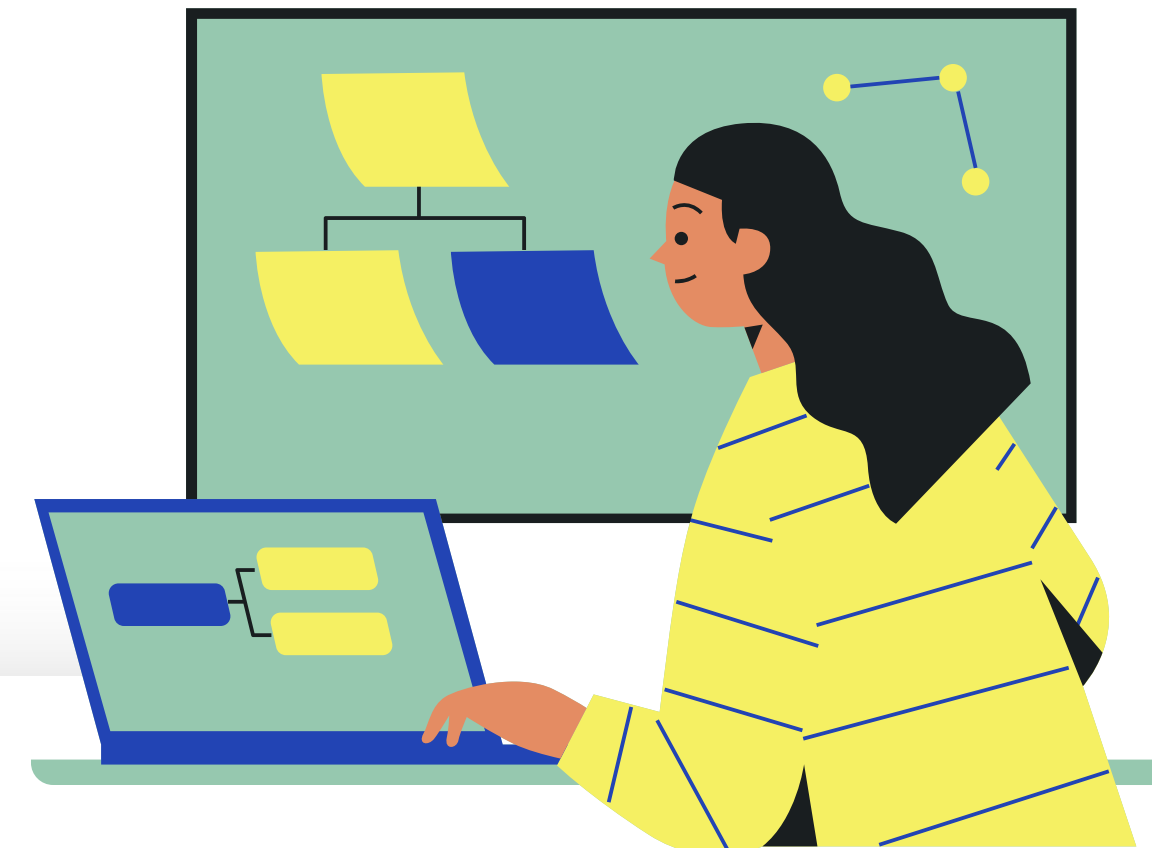
Estoy muy interesada en tus perspectivas y experiencias por lo que agradezco su participación.

Datos entrevistado/a

Nombre	
Edad	
Lugar de residencia	
Ocupación	

- ¿Cuál es su frecuencia de uso del Metro de Valparaíso?
- ¿Usa otros medios de transporte para llegar a las estaciones o al salir de estas?

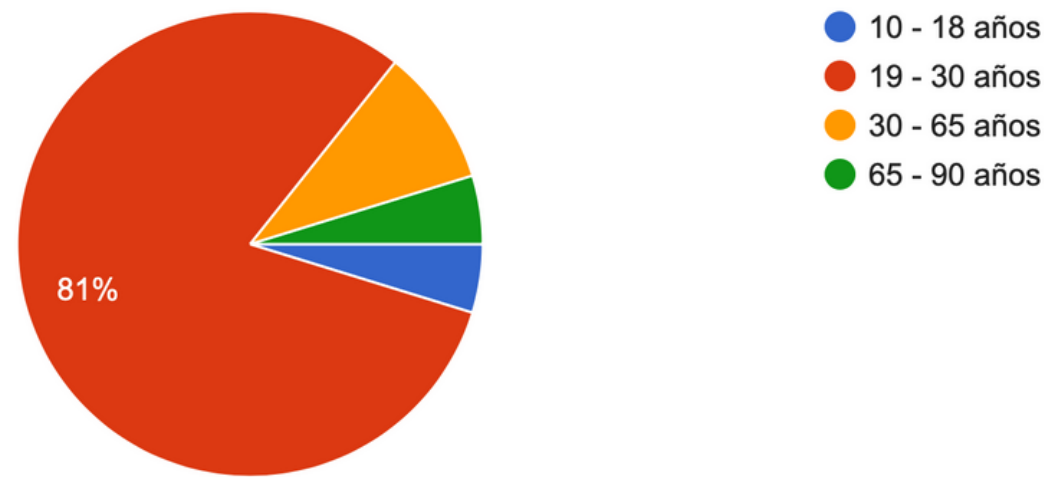
- ¿A qué estaciones se dirige generalmente? (más de 2 veces a la semana)
- ¿Sabe de la existencia de la aplicación del metro? (Efe Trenes de Chile), solo sí la usa, ¿Para qué la utiliza y cada cuánto?
- ¿Cómo mejoraría la aplicación Efe Trenes de Chile?
- ¿Prefiere este medio de transporte por sobre otros? ¿Por qué?
- Califique su experiencia en general en el Metro de Valparaíso
- ¿Cómo mejoraría el servicio? Puede ser desde la infraestructura hasta el sistema



Data Formulario

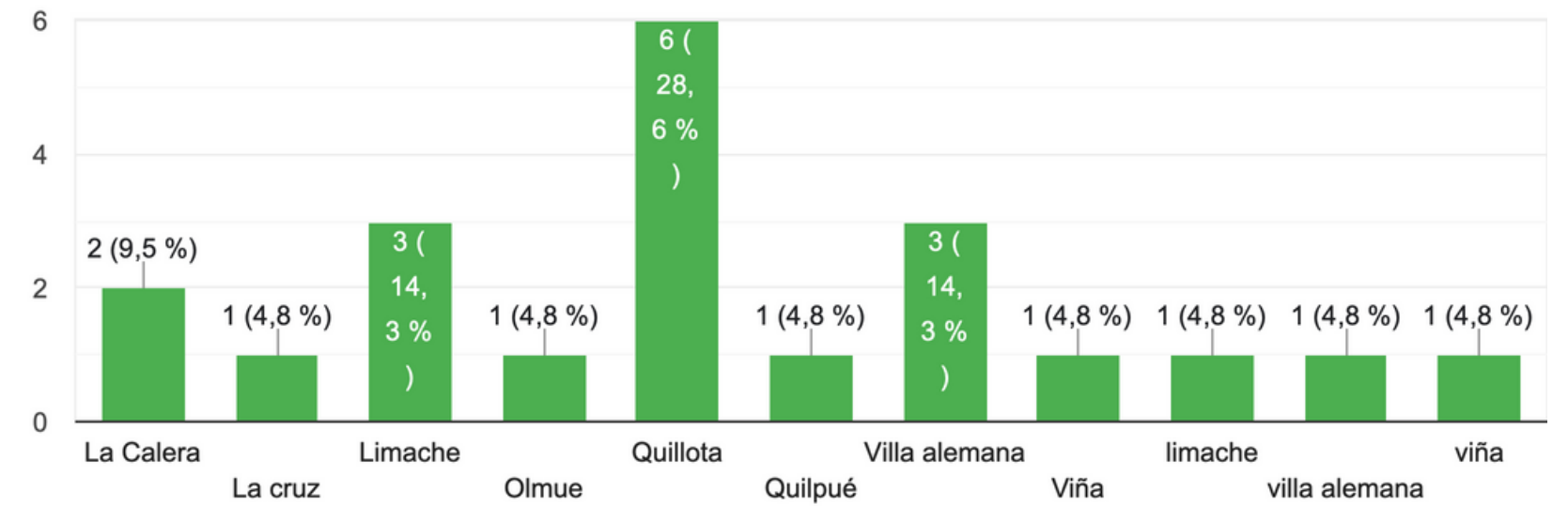
Edad

21 respuestas



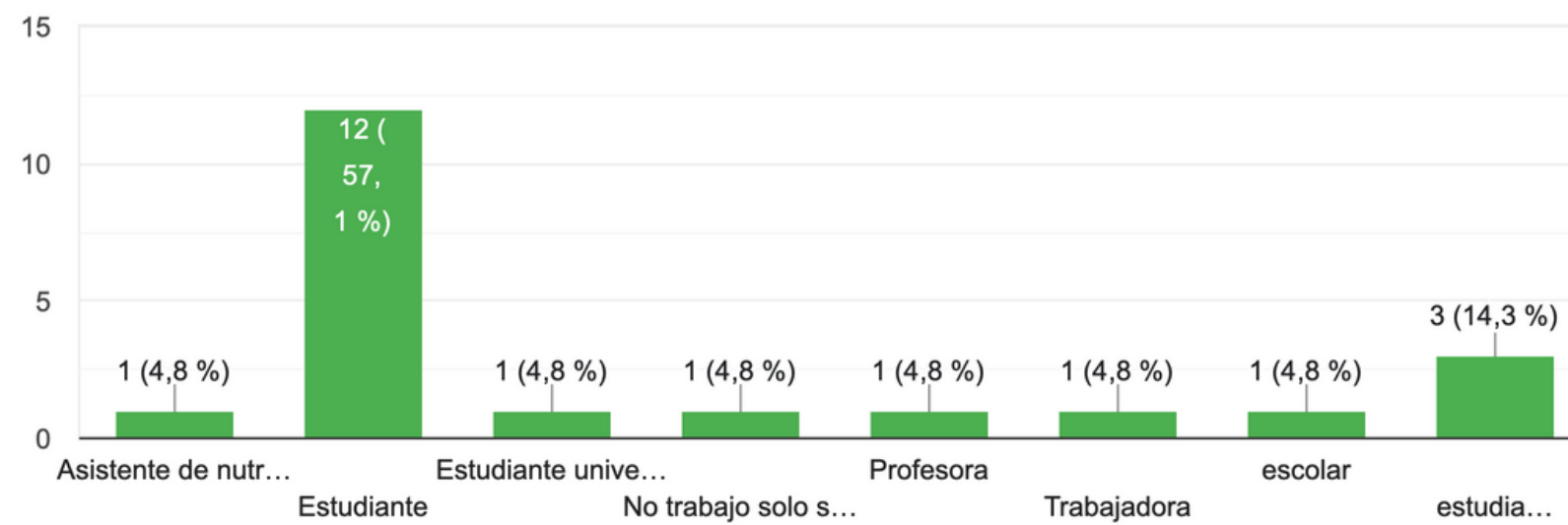
Ciudad de residencia

21 respuestas



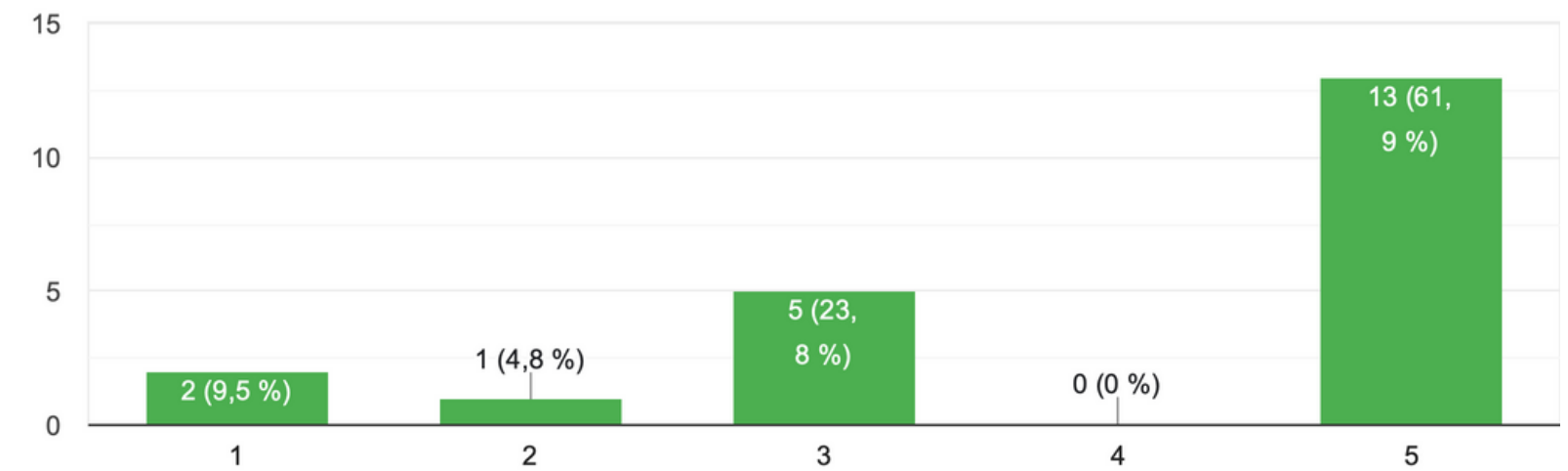
Ocupación

21 respuestas



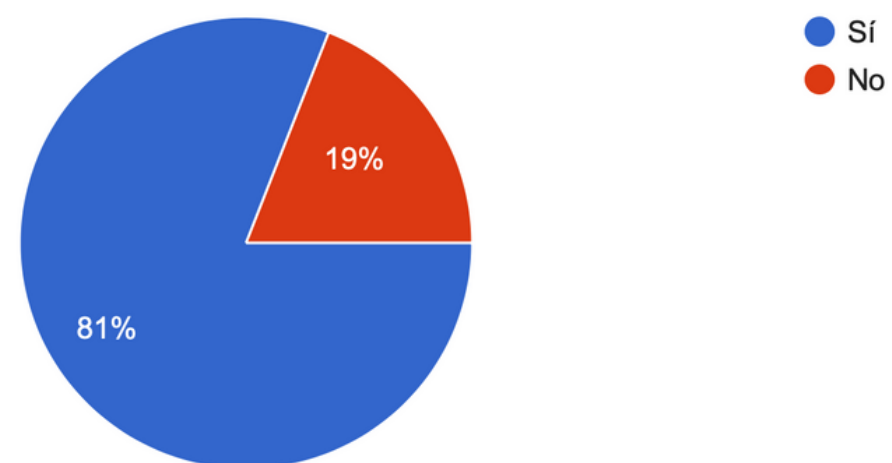
¿Cuál es su frecuencia de uso del Metro de Valparaíso?

21 respuestas



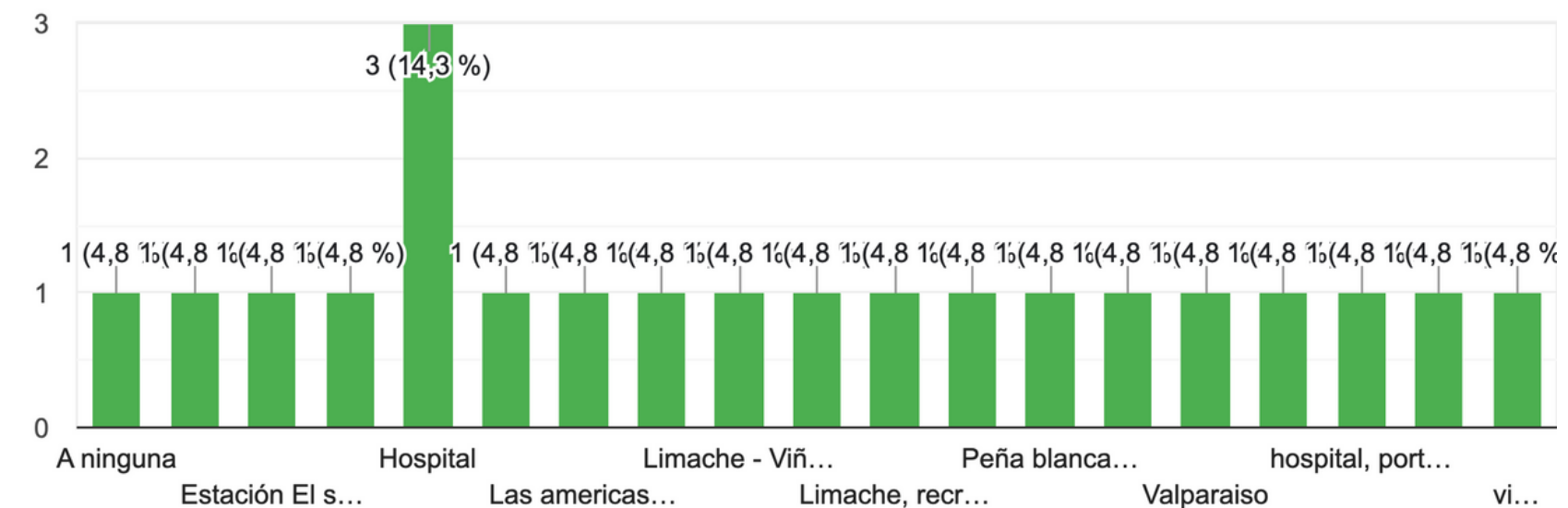
¿Usa otros medios de transporte para llegar a las estaciones o al salir de estas?

21 respuestas



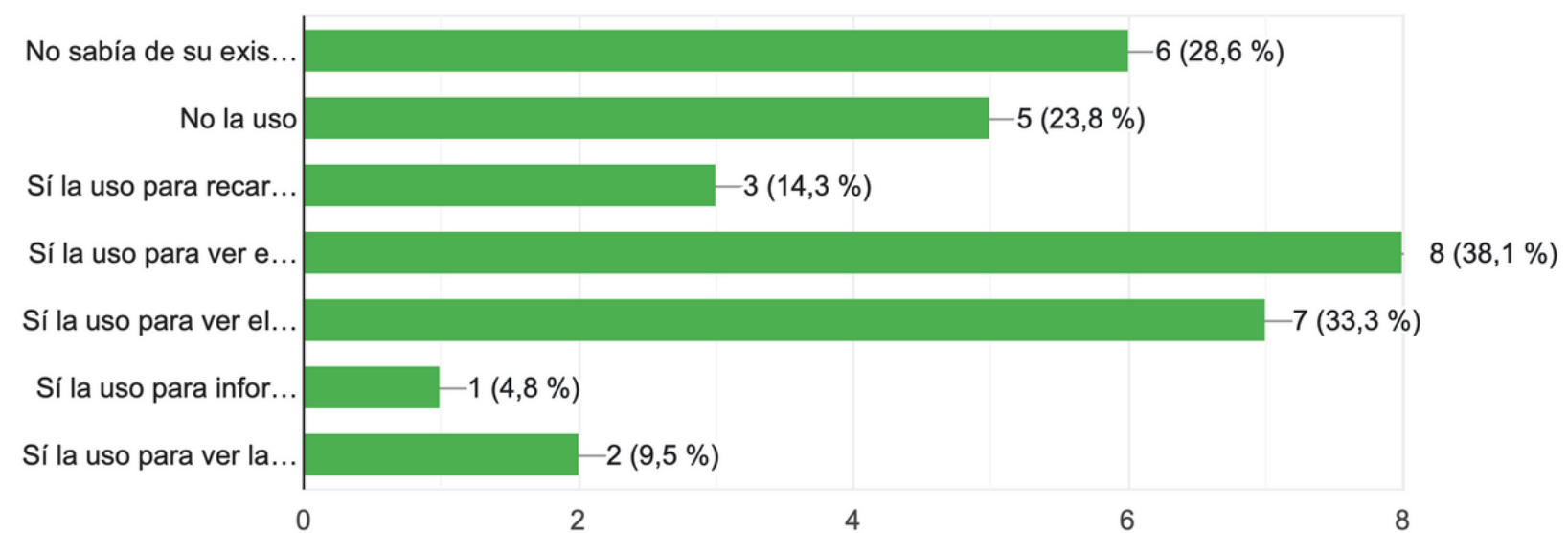
¿A qué estaciones se dirige generalmente? (más de 2 veces a la semana)

21 respuestas



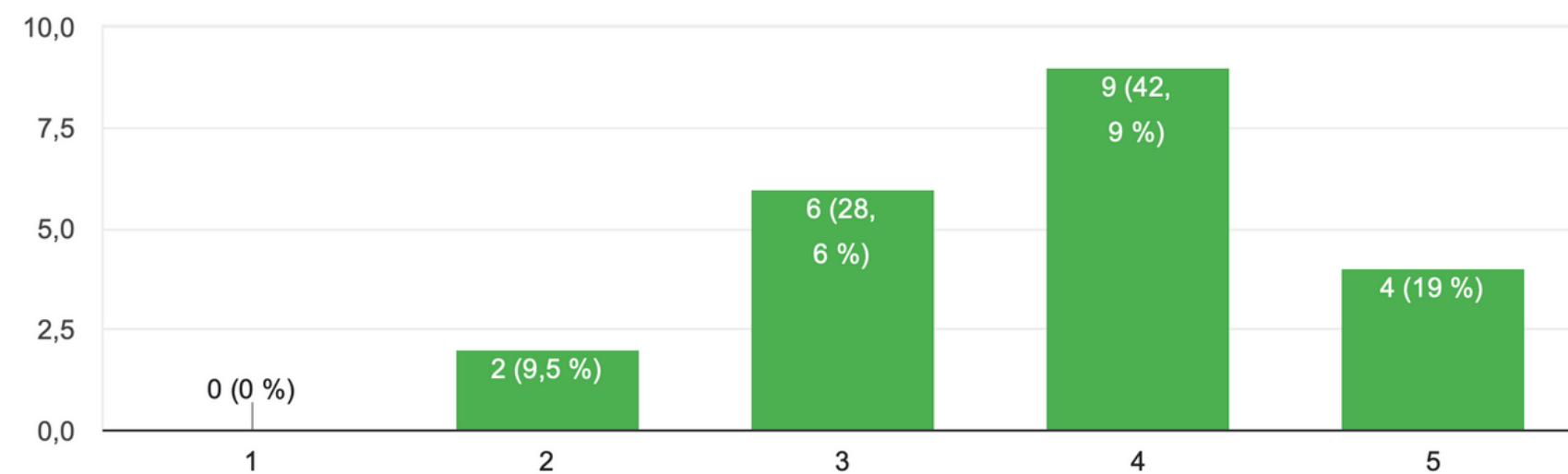
¿Sabe de la existencia de la aplicación del metro? (Efe Trenes de Chile), solo sí la usa, ¿Para qué la utiliza y cada cuánto?

21 respuestas



Califique su experiencia en general en el Metro de Valparaíso

21 respuestas





Nombre: Camila González

Edad: 16 años

Ocupación: Estudiante educación media

Ciudad: Limache

User Description:

Camila es una estudiante del Colegio Marista de Villa alemana, viaja en el metro de lunes a viernes a las 7:30 am a sus clases y se devuelve en el mismo a su casa.

"Ocupo el metro porque tiene un tramo fijo, me deja cerca de mi colegio y es seguro porque va mucha gente en los bagones."

<p>Motivaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegar a tiempo a clases 	<p>Highlights:</p> <p>Funcionarios amigables Pasar por partes centrales Que sea un servicio que me deja hasta en mi casa</p>
<p>Necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad porque es una menor y se sienten más desprotegidos 	<p>PainPoints:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hay baños • vagones llenos • manillas muy altas • no hay cajeros y maquinas en todas las estaciones

Motivations:

- Comfort
- Conveniencia
- Tarifas





Nombre: Lorena Villalobos

Edad: 52 años

Ocupación: Asistente Social

Ciudad: Villa Alemana

User Description:

Lorena Trabaja en la Municipalidad de Valparaíso, toma el metro diariamente para luego llegar a la estación y tomar micro a su destino

"Viajo en el metro, porque a pesar de que va llenísimo, es más rápido que una micro y tiene mejor precio, aunque tenga muchas cosas que no me gustan."

Motivaciones:

- Llegar rápido a su trabajo y a su casa y de forma segura.

Highlights:

no se retrasa generalmente, tiempos definidos, es más seguro que una micro, tiene buenas localizaciones y es cercano.

Necesidades:

- tarifas no tan diferenciadas de los otros usuarios, ya que toma el metro dos veces al día.

PainPoints:

- Músicos y gente pidiendo dinero todo el día
- Demasiada gente
- no hay baños
- Es poco estable el viaje
- Pocos vagones siempre vas parado.

Motivations:

- Comfort
- Conveniencia
- Tarifas





Nombre: Juan Diaz

Edad: 24 años

Ocupación: Estudiante
Educación superior

Ciudad: Quillota

User Description:

Juan toma el metro a diario para ir a la católica de Valparaíso y a casa, en distintos horarios.

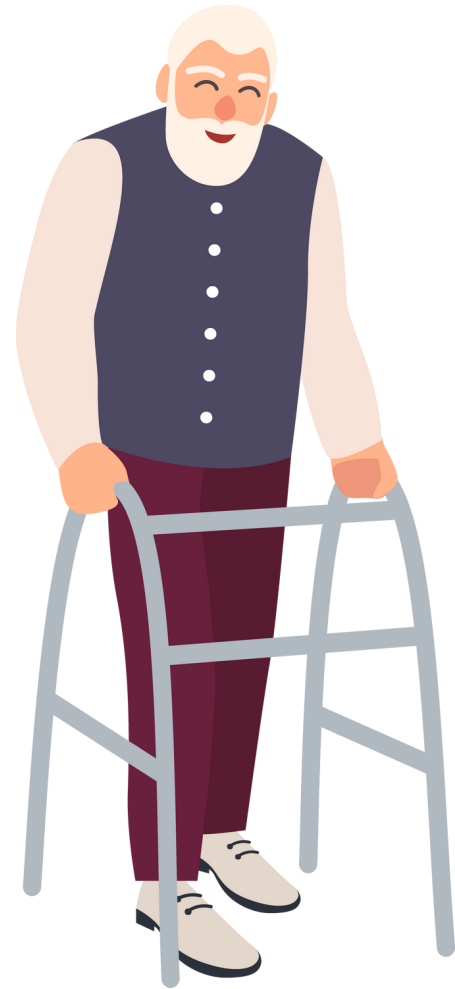
"Ocupo el metro porque me deja casi afuera de todos mis destinos, es rápido y tiene buses metro que me dejan cerca de mi casa, es más o menos seguro."

Motivaciones: <ul style="list-style-type: none">• Llegar a tiempo a clases y rápido, llegar con tranquilidad a su casa.	Highlights: <ul style="list-style-type: none">• Es el medio de transporte que menos contamina.• Que tenga app.• tarifas bajas con TNE• Pasa por zonas centrales
Necesidades: <ul style="list-style-type: none">• Más espacios disponibles, más vagones para no ir aplastado por más estudiantes	PainPoints: <ul style="list-style-type: none">• No hay baños• vagones llenos• manillas muy altas• no hay cajeros y maquinas en todas las estaciones

Motivations:

- Comfort
- Conveniencia
- Tarifas





Name: Manuel campos

Edad: 78 años

Occupation: Pensionado

Location: Valparaíso

User Description:

Manuel es un adulto mayor que viaja desde Recreo a estación hospital, pocas veces al mes para ir a controlar su enfermedad al hospital.

"Viajo en metro porque es más cómodo, barato, seguro, más estable que las micros que manejan muy rápido, tengo asegurado el tiempo porque no hay tacos."

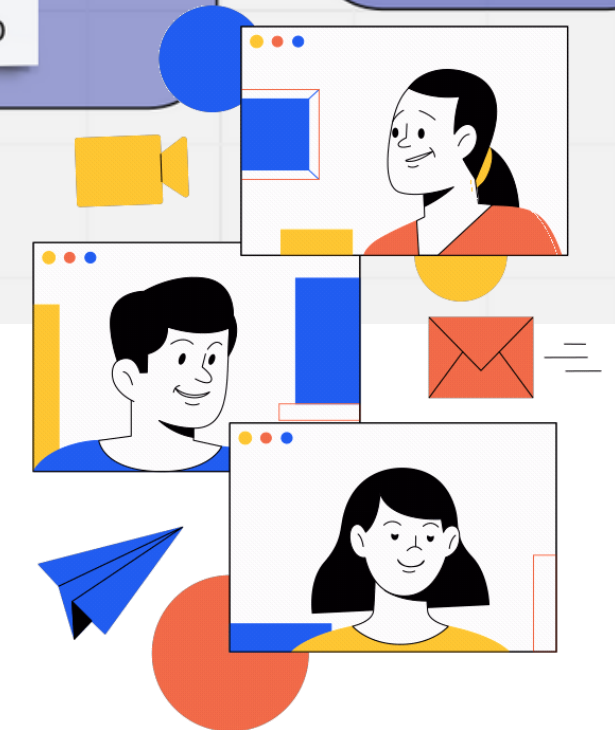
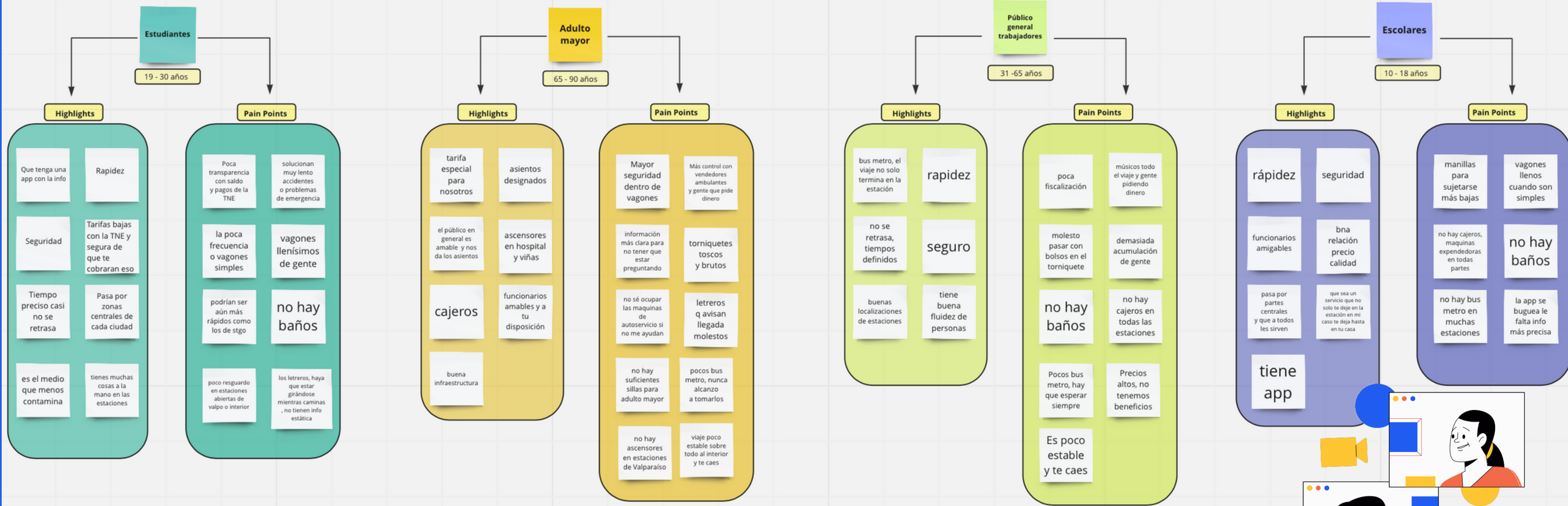
Motivations:

- Comfort
- Convenience
- Price



<p>Motivaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • llegar cómodo y a tiempo a su hora de atención en el hospital 	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiene ascensores, cajeros y comida • es bastante seguro • los funcionarios son agradables • tarifas bajas con Tarjeta adulto mayor
<p>Necesidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • más sillas para adulto mayor. • maquinas más entendibles • info más clara • ascensores en estaciones de valparaíso 	<p>PainPoints:</p> <ul style="list-style-type: none"> • torniquetes molestos • no hay baños para emergencias • muestran mal la info de tarifas y la llegada de trenes • muchos vendedores y músicos.

Brainstorming



Painpoints

no hay
baños

la poca
frecuencia o
q existan
vagones
simples

Mayor
seguridad
dentro de
vagones

Pocos bus
metro, hay
que esperar
siempre

la app se
buguea le
falta info
más precisa

no hay cajeros,
maquinas
expendedoras
en todas las
estaciones

molesto
pasar con
bolsos en el
torniquete

Es poco
estable el viaje
en vacon y te
caes

no hay
ascensores
en estaciones
de Valparaíso

solucionan
muy lento
accidentes o
problemas de
emergencia

podrían ser
aún más
rápidos como
los de stgo

los letreros de
aviso del tren son
muy molestos, no
estáticos y no
dobles

Poca
transparencia
con saldo y
pagos de la
TNE

poco resguardo
en estaciones
abiertas de
valpo o interior

información
poco clara

Maquinas de
autoservicio
poco
intuitivas

Insights

Infraestructura

Baños en todas las estaciones, más buses metro y que existan en más estaciones, ascensores en todas las estaciones con escalera y agregar cajeros y maquinas expendedoras en todos los puntos

Viaje

Que sea más estable el recorrido, que solo sean vagones dobles a toda hora, agregar más guardias a hacer rondas por dentro de los vagones y no dejar entrar a comercio ambulante ni músicos

Servicio

App con errores de información y se cae. Torniquete poco amigable y con falta de información para el usuario.

Mejorar los totems que sean actualizados e intuitivos. Tener un protocolo mejor en situaciones de accidentes, agregar más guardias a las estaciones abiertas

