



Observación no Participativa

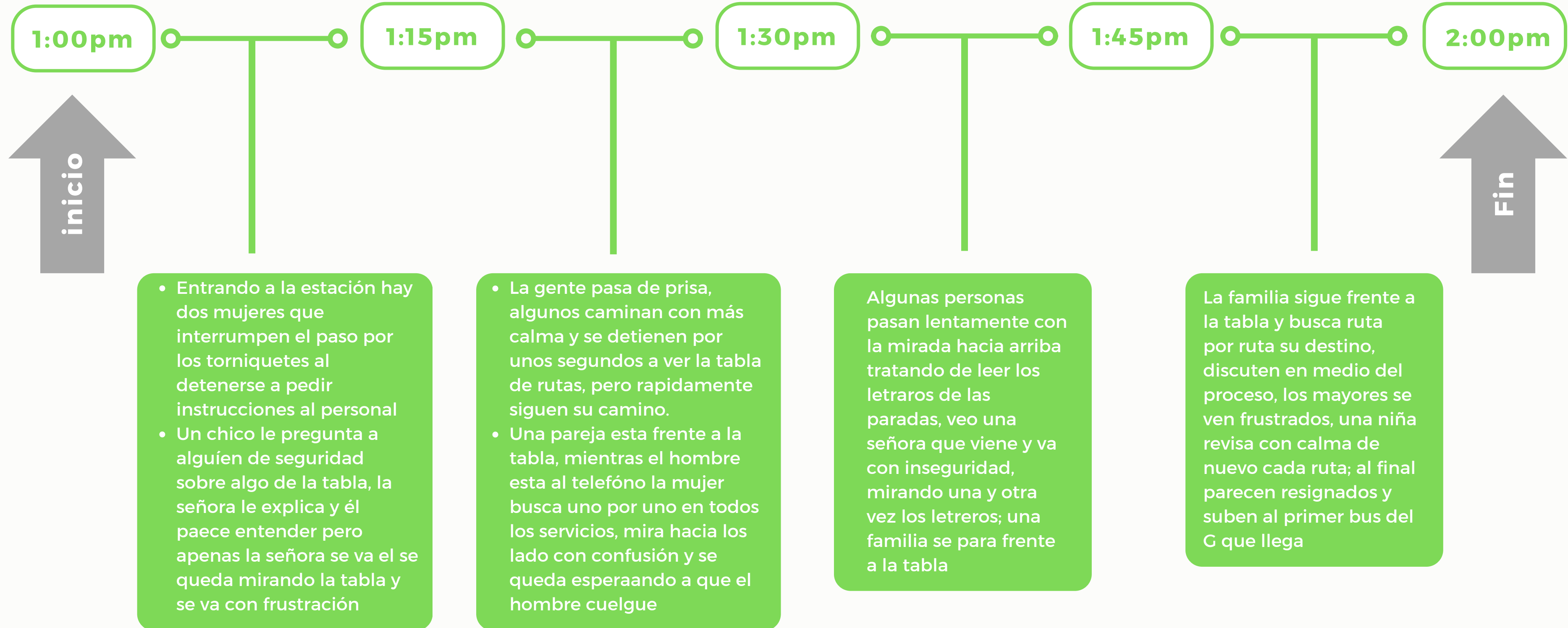
Recolección de información de interacción
con el usuario



Gabriela Chavarrio Bello

Toberín (Costado sur)

Vagón 3 (Junto a la entrada)



Portal El Dorado

2:00pm

inicio

- Un par de personas buscan información en la Guía de transbordos, otra busca información entre los servicios del portal pero se va con frustración.
- Un hombre de edad ingresa al portal y lo recorre con aparente confusión
- Una familia pregunta por dirección a varios de los uniformados cerca a las tablas de información
- La mayoría de la gente acude principalmente a los empleados

2:15pm

- Hay múltiples Guías de servicios del portal pero solo hay una Guía de Transbordos y no está en un lugar visible
- La gente recorre con desconfianza el portal entero
- Dos mujeres piden ayuda en la entrada a los empleados
- La gente acude a cualquiera que tenga el uniforme aunque los encargados de la orientación son específicamente los de rojo.
- Dos personas de edad buscan información frente a la única tabla de servicios troncales
- Mucha gente se siente confundida también respecto a donde tomar su bus

2:30pm

- Lo primero que la gente hace al ingresar es pedir ayuda a los de seguridad.
- Una familia de turistas se para frente a la tabla y discute por una ruta, al principio el padre de familia se decide por tomar una ruta que no se encuentra en el portal, al final deciden tomar la primera ruta que los lleve a la zona, sin importar que no pare donde necesitan.
- Un extranjero toma un bus sin problema alguno.
- Las personas con más dificultades son personas que no son de la ciudad.
- Una persona de edad pregunta a alguien de seguridad, y este le señala algo en la tabla, la señora parece no entender

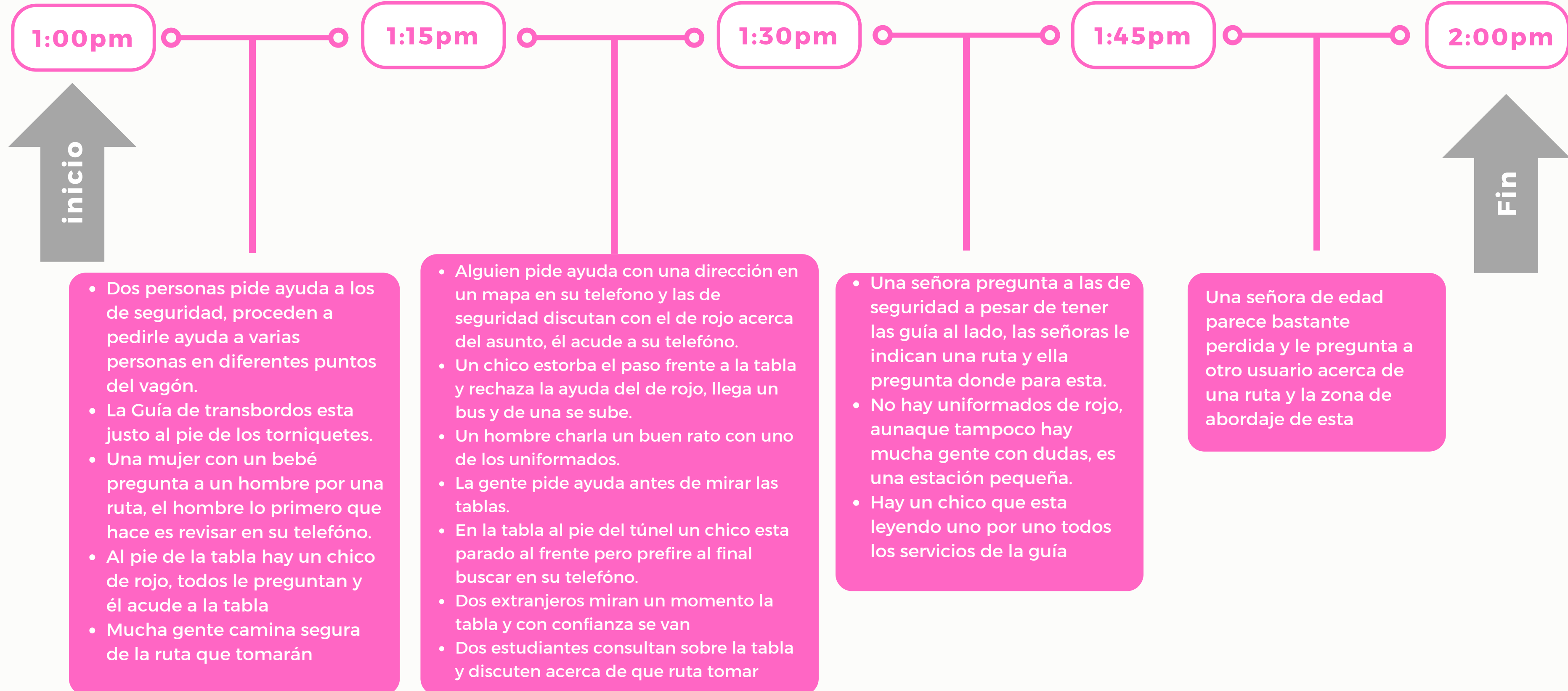
2:45pm

- Llegan dos jóvenes a preguntar a la persona de seguridad de antes
- Mucha gente parece que prefiere recorrer un poco la estación antes de preguntar o buscar información en las tablas

3:00pm

Fin

Universidades - City U / Las Aguas



Heroes - Calle 76

En una ruta H75

10:00am

10:15pm

Una señora de tercera edad se acerca a la puerta del bus con inquietud, pregunta a una joven acerca de las paradas de la ruta y si ese le sirva, la chica saca su teléfono y mira en una app, le indica una ruta y la señora se frustra pues le habían indicado ea ruta y al parecer no le servía

11:30 am

11:45am

Dos señoras miran los letreros de abordaje, la de mayor edad le pregunta a la otra hasta que horas asa el servicio, esta mira rápidamente los letrero y le contesta sin dificultad alguna

Calle 57

Vagón tres