












STATE current
BASED research (interview and survey)
SCALE focused
SCOPE experiencia de un día laboral (lunes) con bajo índice de carreras
PERSONA César, taxista con licencia

CLIENT Medialab Prado
PROJECT Taxi 5.0 - El taxi experimenta
VERSION 1.0
FECHA 08/03/2020

FASE	Arranque	Planificación y tanteo			Improvisación	Acción	Resultados		
¿QUÉ HACE?	Sube al coche y abre la APP	No tiene aún petición desde la APP. Repasa mentalmente su ruta habitual	Se dirige al inicio del recorrido en su zona habitual	Lleva dando vueltas más de una hora y no tiene aún su primer pasajero	Mira el mapa de la APP para localizar dónde están sus compañeros	Se dirige a la zona donde ha visto mayor demanda	Finalmente coge su primer pasajero, de calle	Deja a el pasajero y regresa a la misma zona	La APP le envía una petición
TOUCHPOINTS	APP	CALLE APP	CALLE	CALLE APP	APP	APP CALLE	CALLE	CALLE	APP
¿QUÉ PIENSA? ¿QUÉ SIENTE?	Inicia su jornada laboral con gran incertidumbre 	Se angustia levemente pero confía en que será un buen día de trabajo 	Comienza el estrés diario por el tráfico en la ciudad y las imprudencias de otros conductores 	Su angustia va en aumento y comienza a preocuparse. Piensa que quizá sería mejor quedarse en una parada 	Busca una alternativa para cambiar su suerte 	Tiene esperanzas de encontrar allí a su primer pasajero del día 	Siente alivio y satisfacción 	Sentimiento de ansiedad para regresar a coger más pasajeros 	Se siente reconfortado después de horas de angustia. La incertidumbre es una constante pero confía en que salvará el día 
VERBATIMS	"Lunes por la mañana, soleado... no tiene pinta de que será un día muy productivo, pero... ¡a por ello!"	"Si hay algún evento quizá la cosa mejore"	"Chamberí es una zona con bastante público de calle, algo cogeré esta mañana"	"Debería ir a una parada y me tomo un café a ver si la suerte cambia"	"A ver donde se están inchando a coger clientes mis compañeros...?"	"Parece que hay un evento gordo en IFEMA, seguramente pueda pillar algo por ahí"	"¡Por fin! la primera carrera del día"	"Volveré a IFEMA, seguramente cogeré más pasajeros de calle o la APP me localizará en la zona y me enviará alguna petición"	"Menos mal que se me ocurrió mirar el mapa donde estaban mis compañeros, así creo que salvaré el día"
PAINPOINTS	Comienza la jornada laboral sin información suficiente para poder planificarla	Una buena parte de sus ingresos diarios está a expensas de si recibe o no peticiones de la APP. No tiene el control.	Intenta establecer una rutina, pero debe alterarla a diario en función de si	Tiene dificultad para encontrar pasajeros. Debe improvisar de manera constante	Sólo puede tomar decisiones de manera intuitiva. La APP le ofrece información, pero incompleta	Se arriesga , no tiene los suficientes datos que le garanticen alguna carrera. Se mueve por intuición	-	Otra vez se arriesga , no tiene garantías de poder volver a coger otra carrera	-
GAINS	Optimista	Piensa en oportunidades. La APP como herramienta principal para incrementar las carreras	Elección analítica de las zonas para aumentar las oportunidades	Mantiene la calma. Piensa en alternativas	Actitud activa. Decide hacer un cambio en su rutina. La APP como herramienta orientativa	Mantiene la esperanza y la motivación	La técnica improvisada ha dado resultados	Alta probabilidad de repetir el éxito	La APP cumple con su función principal, asignarle peticiones