

RACC



OBSERVATORI D'APLICACIONS DE MOBILITAT 2015

APLICACIONS DE RESERVA DE TAXI

FUNDACIÓ RACC

La publicació i difusió d'aquest Estudi per part del REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA i la FUNDACIÓ RACC, en tant que el RACC té la consideració d'Organització de Consumidors i Usuaris, i ambdós són una Associació i Fundació, respectivament, sense ànim de lucre, es realitza en desenvolupament del seu objecte, dins de la seva activitat informativa als consumidors i usuaris.

El REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA i la FUNDACIÓ RACC han desenvolupat un protocol per a l'avaluació sistemàtica d'aplicacions per a telèfons intel·ligents relacionades amb diferents àmbits de la mobilitat.

El REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA i la FUNDACIÓ RACC es postulen com auditors independents, aplicant la mateixa metodologia i criteris d'avaluació a totes les aplicacions estudiades i no es fan responsables de possibles reclamacions sobre de els resultats, o interpretacions que es puguin fer dels mateixos, publicats en aquest estudi.

Índex de continguts

0.	Definicions i metodologia	4
1.	Resum executiu	7
2.	Resultats individuals.....	11

0. Definicions i metodologia

La Fundació RACC ha creat un protocol per a l'avaluació d'aplicacions per a telèfons intel·ligents centrat, en particular, en aplicacions relacionades amb diferents àmbits de la mobilitat.

S'han definit diferents categories temàtiques d'aplicacions a auditar, per exemple: informació de trànsit, informació d'aparcaments o de gasolineres, aplicacions de navegació, etc.

Els conceptes avaluats s'agrupen en "factors". Cada factor es compon d'una sèrie de "paràmetres". La suma de la puntuació màxima assignada als paràmetres dona un màxim de 100 punts. En algunes ocasions, quan una determinada característica observada a l'aplicació auditada no troba la seva corresponent traducció en forma de paràmetre a puntuar, el protocol dissenyat es reserva la possibilitat de sumar o restar punts extra de forma transversal. Els factors-paràmetres estudiats i el seu pes relatiu en la nota final són:

- **Característiques generals:** 15 punts / 100
 - Espai que ocupa l'aplicació
 - Mètodes de pagament que permet (targeta de crèdit a través de l'app, Paypal, etc.)
- **Utilitat:** 40 punts / 100
 - Qualitat del servei (fiabilitat, precisió del temps d'arribada, flexibilitat en la reserva de taxi, etc.)
 - Nivell de personalització (si l'aplicació permet reservar taxi amb determinades característiques: adaptat a persones amb mobilitat reduïda, amb sistema de retenció infantil per viatjar amb nens, etc.)
 - Cobertura geogràfica (a nivell de ciutat, de regió, de país, etc.)
 - Profunditat de la informació (número de taxis disponibles, indicacions sobre el temps d'arribada, etc.)
- **Usabilitat:** 15 punts / 100
 - Interfície d'usuari
 - Idiomes disponibles
- **Disseny:** 15 punts / 100
 - Text i imatges
 - Estructura de les pantalles
 - Interfície d'usuari
- **Rendiment:** 10 punts / 100
 - Agilitat / Rapidesa
 - Gestió de la bateria / recursos
- **Privacitat:** 5 punts / 100

L'assignació d'estrelles RACC a la puntuació final de l'aplicació segueix el següent esquema:

$0 < \sum \text{punts paràmetres} < 30$	→	
$30 \leq \sum \text{punts paràmetres} < 50$	→	
$50 \leq \sum \text{punts paràmetres} < 70$	→	
$70 \leq \sum \text{punts paràmetres} < 90$	→	
$90 \leq \sum \text{punts paràmetres} < 100$	→	

Factor a factor, l'assignació d'estrelles es realitza de la següent forma:

UTILITAT (40/100)

$0 < \sum \text{punts del factor} < 12$	→	
$12 \leq \sum \text{punts del factor} < 20$	→	
$20 \leq \sum \text{punts del factor} < 28$	→	
$28 \leq \sum \text{punts del factor} < 36$	→	
$36 \leq \sum \text{punts del factor} < 40$	→	

USABILITAT (15/100)

$0 < \sum \text{punts del factor} < 4.5$	→	
$4.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 7.5$	→	
$7.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 10.5$	→	
$10.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 13.5$	→	
$13.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 15$	→	

DISSENY (15/100)

$0 < \sum \text{punts del factor} < 4.5$	→	
$4.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 7.5$	→	
$7.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 10.5$	→	
$10.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 13.5$	→	
$13.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 15$	→	

CARACTERÍSTIQUES GENERALS (15/100)

$0 < \sum \text{punts del factor} < 4.5$	→	
$4.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 7.5$	→	
$7.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 10.5$	→	
$10.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 13.5$	→	
$13.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 15$	→	

RENDIMENT (10/100)

$0 < \sum \text{punts del factor} < 3$	→	
$3 \leq \sum \text{punts del factor} < 5$	→	
$5 \leq \sum \text{punts del factor} < 7$	→	
$7 \leq \sum \text{punts del factor} < 9$	→	
$9 \leq \sum \text{punts del factor} < 10$	→	

PRIVACITAT (5/100)

$0 < \sum \text{punts del factor} < 1.5$	→	
$1.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 2.5$	→	
$2.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 3.5$	→	
$3.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 4.5$	→	
$4.5 \leq \sum \text{punts del factor} < 5$	→	

1. Resum executiu

El present estudi analitza 6 aplicacions per a telèfons intel·ligents que permeten la sol·licitud de serveis de taxi. Aquestes han estat testejadades a la ciutat de Barcelona, tot i que la majoria d'elles ofereixen una cobertura que inclou altres ciutats.

El resultat d'aquesta anàlisi confirmen que les dues aplicacions més populars (MyTaxi i Hailo) destaquen per sobre la resta en quant a prestacions i obtenen les millors puntuacions. En un segon nivell trobem altres aplicacions com JoinUp Taxi i TaxiClick, mentre que a la cua trobem algunes aplicacions que no arriben a l'aprobat ja que no ofereixen un servei de prou qualitat per a l'usuari final com PideTaxi i By-Taxi.

MyTaxi ha estat l'aplicació que ha obtingut millor puntuació en l'estudi amb 92 punts (sobre un màxim de 100), fet que li ha valgut la màxima valoració de 5 estrelles. Es tracta d'una aplicació ben dissenyada, intuïtiva en el funcionament, de gran usabilitat i que ofereix moltes funcionalitats extra a l'usuari. Un exemple són les opcions de pagament que ofereix: l'aplicació permet escollir qualsevol mètode de pagament, com el pagament a través de la mateixa aplicació amb targeta de crèdit o Paypal, pagament amb targeta de crèdit dins el taxi o pagament en efectiu. Només Hailo s'aproxima en quant a opcions de pagament. MyTaxi proporciona diferents opcions de personalització a l'hora de fer una sol·licitud de taxi, l'opció de valorar el servei obtingut i guardar taxistes com a favorits per a futurs serveis, i és l'única aplicació que, a part de les plataformes més populars (Apple Store i Google Play) també està disponible per a telèfons Blackberry i Windows Phone.

Un dels aspectes més importants des del punt de vista de l'usuari és la baixada de bandera. Utilitzant les aplicacions MyTaxi, Hailo i JoinUp Taxi no es comença a tarifcar fins que l'usuari no puja al taxi, mentre que en altres aplicacions el taxista pot carregar l'import corresponent al trajecte fins al punt de recollida (fins a un màxim preestablert).

La majoria d'aplicacions ofereixen diferents eines per a indicar la ubicació en la que l'usuari vol que se'l reculli: automàticament a través de la posició GPS, manualment utilitzant el mapa o indicant l'adreça en un cercador. Algunes aplicacions, posteriorment, ofereixen la possibilitat de fer el seguiment del trajecte sobre el mapa. MyTaxi, inclús, permet enviar per correu electrònic un enllaç per que altres usuaris puguin seguir en temps real el teu trajecte a través del mapa.

Una de les funcionalitats que ha decantat la balança a favor de MyTaxi per a ser considerada la millor aplicació és la possibilitat de realitzar reserves a futur, opció que encara no té disponible Hailo. A banda d'aquesta diferència, Hailo no presenta tantes opcions a l'hora de fer el pagament o sol·licitar un servei però també és una aplicació àgil, amb un disseny atractiu, fàcil d'utilitzar i que té una gran oferta de taxis. Això li atorga la segona posició amb un valoració de 87/100 i 4 estrelles.

Seguint amb el rànquing trobem JoinUp Taxi i TaxiClick. Aquestes dues aplicacions, amb puntuacions de 60/100 i 55/100 respectivament, són aplicacions correctes en quant a funcionament, que permeten a l'usuari sol·licitar de manera senzilla un servei de taxi però que no ofereixen la varietat de funcionalitats addicionals que proporcionen les dues primeres, la quantitat de taxis adherits és més limitada i no permeten pagar a través de l'aplicació.

El cas de JoinUp Taxi és particular. L'aplicació va néixer amb l'objectiu de que els usuaris puguin compartir un trajecte i, per tant, el cost del mateix. Tot i això, l'aplicació també permet sol·licitar un servei de taxi individual i, tot i que el funcionament és correcte, no ofereix un servei tan avançat com altres aplicacions. Sí que inclou funcionalitats interessants com la reserva a futur d'un servei o la possibilitat de publicar un servei futur i que altres usuaris puguin optar per compartir-lo.

TaxiClick ofereix una alternativa a la reserva de taxi mitjançant trucada telefònica a una central de reserves, tot i que en el fons el que fa és facilitar el mateix concepte (sense que sigui necessari trucar), ja que el primer que l'aplicació demana a l'usuari és quina companyia de radio-taxi desitja que li proporcioni el servei.











Finalment, en les últimes posicions del rànquing trobem dues aplicacions que no han arribat a l'aprovat ja que no ofereixen un servei de suficient qualitat a l'usuari segons els criteris d'avaluació que hem utilitzat per aquest estudi. D'una banda PideTaxi, que presenta problemes a l'hora de fer la sol·licitud de serveis. En ocasions l'usuari rep un missatge d'error tot i que la reserva es realitza correctament i després la cancel·lació del mateix no és trivial i l'usuari rep la trucada del taxista (o de la central de reserva de taxis) que sí que ha rebut la petició i està a punt per iniciar el trajecte. Tot plegat, fa que l'experiència d'usuari no sigui satisfactòria

Per últim trobem By-Taxi, que és una aplicació amb un disseny molt senzill però que en les proves realitzades ha estat impossible sol·licitar una servei de taxi. En alguns casos l'aplicació ha indicat que no hi havien taxis disponibles (en proves realitzades a la ciutat de Barcelona) però en d'altres l'aplicació demana repetidament indicar la posició i no és possible realitzar la sol·licitud. A banda, no proporciona cap de les funcionalitats avançades que sí ofereixen les aplicacions més ben valorades.







Conclusió

Els resultats mostren 3 nivells ben diferenciats pel que fa a la qualitat i usabilitat de les aplicacions. En el lloc més alt es troben MyTaxi i Hailo. Aquestes són aplicacions molt ben dissenyades, intuïtives i útils, amb funcionalitats interessants que les fan força superiors en prestacions a la resta. A més permeten el pagament a través de l'aplicació, funcionalitat que resulta de gran valor afegit a molts usuaris. Un nivell per sota JoinUp Taxi i TaxiClick apareixen com a aplicacions senzilles i correctes en funcionament tot i que amb menys funcionalitats. Cal tenir en compte, a més, que JoinUp permet buscar altres usuaris amb qui compartir trajecte i cost, funcionalitat diferencial que cap altra proporciona, però cal que la massa d'usuaris que utilitzen aquesta prestació creixi per tal

que aquesta sigui una possibilitat real a l'hora d'agafar un taxi. Per últim, PideTaxi i By-Taxi no arriben a l'aprovat i caldria incorporar-hi algunes millores per tal que arribin a ser realment útils per a la petició de serveis de taxi.

Aplicació	Estrelles RACC	Puntuació sobre 100
MyTaxi 		92/100
Hailo 		87/100
JoinUp Taxi 		60/100
TaxiClick 		55/100
PideTaxi 		32/100
By-Taxi 		24/100

Taula 1 Ranking d'aplicacions de reserva de taxi

	pagament via app	reserva a futur	personalització	baixada de bandera prèvia	indicació temps arribada del taxi	Observacions
MyTaxi 	✓	✓	✓	NO	✓	Tots els modes de pagament disponibles; moltes opcions per demanar un taxi adaptat a les necessitats de l'usuari.
Hailo 	✓	✗	✗	NO	✓	Permet pagar amb targeta a través de l'app però no admet Paypal ni reserva a futur.
JoinUp Taxi 	✗	✓	✗	NO	✓	Dóna l'opció de publicar un trajecte que es vol realitzar i que es pugui compartir amb altres usuaris.
TaxiClick 	✗	✓	✓	SI	✗	Permet reservar un taxi amb antelació i permet demanar que aquest estigui adaptat a persones amb mobilitat reduïda (però no ofereix moltes altres opcions de personalització que sí ofereix MyTaxi).
PideTaxi 	✗	✓	✗	SI	✗	Al sol·licitar un servei apareix un missatge d'error però el taxista la rep i arriba al lloc de recollida.
By-Taxi 	✗	✗	✗	*	*	No ha estat possible realitzar cap sol·licitud de servei degut a errades de la aplicació o a falta de taxis disponibles. * No s'ha pogut testejar.

Taula 2 Aplicacions de reserva de taxis seleccionades per a l'estudi (funcionalitats)

2. Resultats individuals

En aquest apartat es presenta un resum dels resultats obtinguts, en forma de fitxa, per a cada aplicació avaluada. Les aplicacions de reserva de taxi estan ordenades en funció de la puntuació absoluta obtinguda en ordre descendent.

“MyTaxi”			
 		PUNTUACIÓ RACC	92/100 
CLASSIFICACIÓ			
VERSIÓ AVALUADA		5.3.0 (iOS); varia segons dispositiu (Android)	
URL		https://itunes.apple.com/es/app/mytaxi-la-taxi-app/id357852748?mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=taxi.android.client https://es.mytaxi.com/index.html	
ESPAI QUE OCUPA		13,7 MB (iOS); varia segons dispositiu (Android)	
PROGRAMADOR / PUBLICADOR		Intelligent Apps GmbH	
PUNTUACIÓ		4+ (App Store); 4,2 (Google Play)	
MODEL DE NEGOCI		Gratis	
TAMBÉ DISPONIBLE PER A...		 	
FACTORS			
UTILITAT 40/40			
			
USABILITAT 13/15			
			
DISSENY 13/15			
			
CARACTERÍSTIQUES GENERALS 13/15			
			
RENDIMENT 10/10			
			
PRIVACITAT 5/5			
			



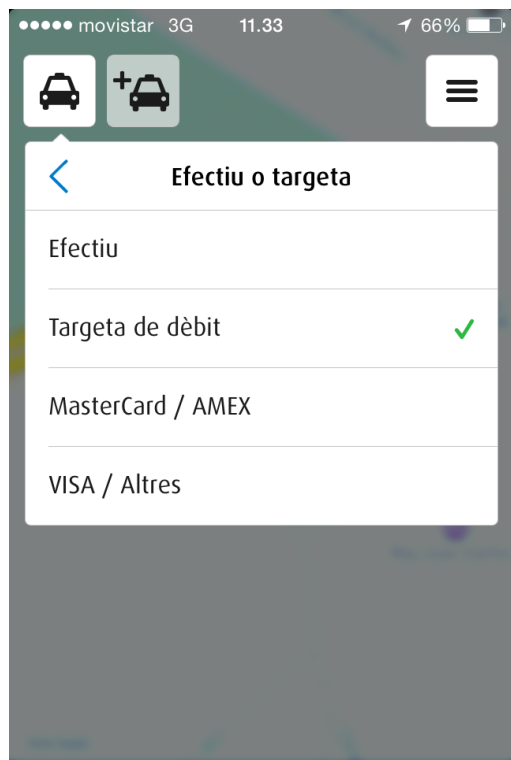
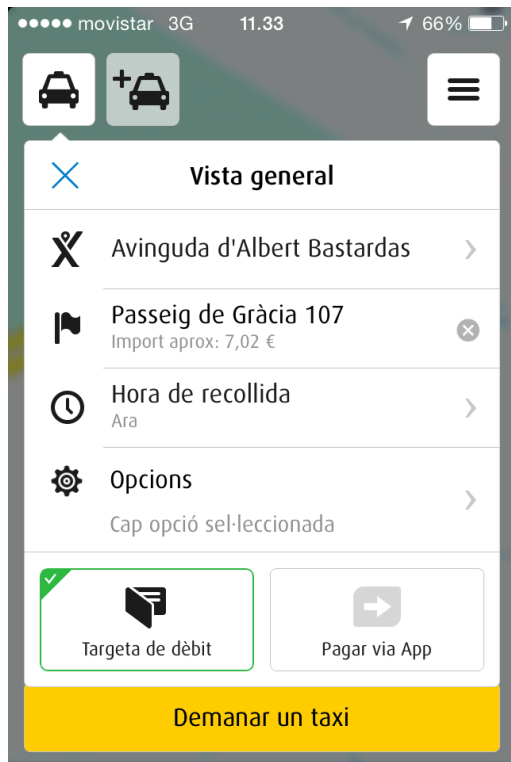
PROS:

- Aplicació molt intuïtiva i de fàcil ús.
- Ofereix totes les opcions de pagament: amb targeta de crèdit a través de l'aplicació, amb targeta de crèdit en el mateix taxi, mitjançant Paypal o en efectiu. El pagament a través de l'aplicació està protegit amb contrasenya.
- Quan la precisió del GPS no és suficient i l'usuari no queda ben geolocalitzat al mapa permet seleccionar el lloc de recollida de forma manual.
- En qualsevol moment, tant l'usuari com el taxista es poden posar en contacte fàcilment per telèfon polsant el botó de trucar, per exemple per concretar el lloc de recollida.
- Ofereix l'opció de cancel·lar una sol·licitud de servei en cas que es desitgi.
- La baixada de bandera es produeix en el moment de recollir el client.
- Ofereix informació del taxista assignat: model de vehicle, matrícula, fotografia del taxista, valoració dels usuaris, etc.
- Permet reservar un servei a futur. Aquesta és una de les funcionalitats que la diferencien d'altres aplicacions.
- A l'hora de demanar un taxi proporciona un elevat nombre d'opcions de personalització: taxista favorit, taxista amb 5 estrelles de valoració, apte per a mascotes, trajecte a l'aeroport, etc.
- Incorpora una funció de calculadora per a poder estimar el preu d'un trajecte entre dos punts.
- Permet, si ho desitges, compartir el teu trajecte a través de correu electrònic i que altres usuaris puguin fer un seguiment en temps real de la teva posició mentre dura el servei.










CONTRES:

- El mapa no fa seguiment automàticament de la posició mentre dura el servei, per fer-ho s'ha d'anar seleccionant la icona de "posició actual" o moure el mapa.



Taula 3 Captures de pantalla de l'aplicació "MyTaxi"

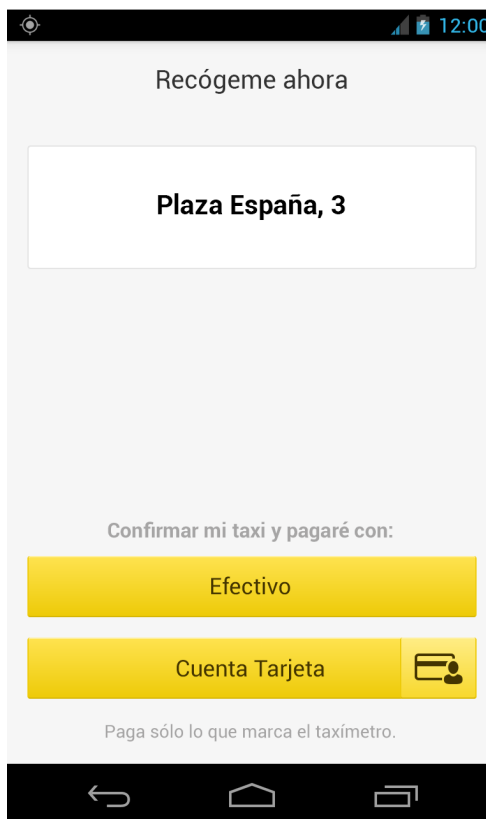
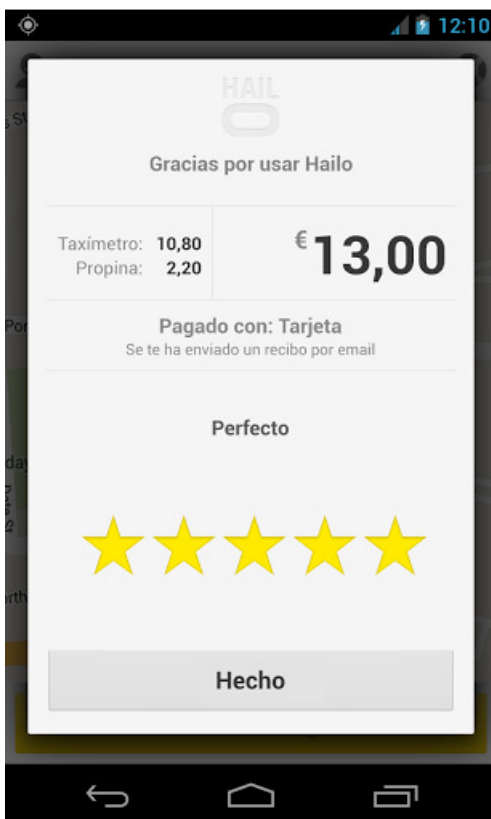
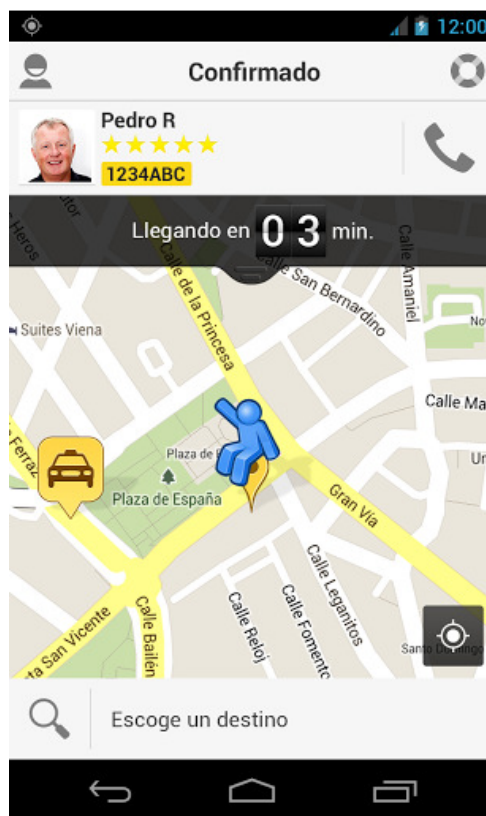
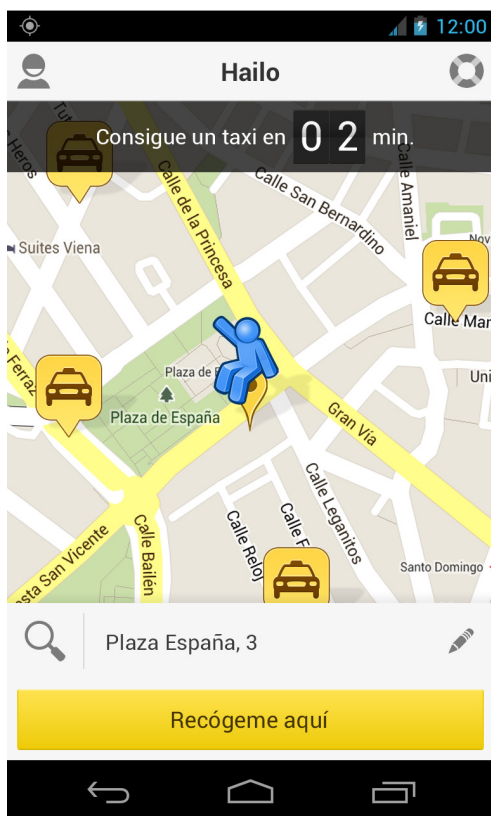
“Hailo”			
 		PUNTUACIÓ RACC	87/100 
CLASSIFICACIÓ			
VERSIÓ AVALUADA		4.0 (iOS); varia segons el dispositiu (Android)	
URL		https://itunes.apple.com/es/app/hailo/id468420446?mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hailocab.com.sumer&hl=es https://www.hailoapp.com/es/	
ESPAI QUE OCUPA		8,9 MB (iOS); 12,6 MB (Android)	
PROGRAMADOR / PUBLICADOR		Hailo	
PUNTUACIÓ		4+ (App Store); 4,7 (Google Play)	
MODEL DE NEGOCI		Gratis	
TAMBÉ DISPONIBLE PER A...			
FACTORS			
UTILITAT 34/40			
			
USABILITAT 13/15			
			
DISSENY 13/15			
			
CARACTERÍSTIQUES GENERALS 12/15			
			
RENDIMENT 10/10			
			
PRIVACITAT 5/5			
			

PROS:

- Aplicació intuïtiva i de fàcil ús.
- Permet el pagament amb targeta de crèdit a través de l'aplicació.
- Quan la precisió del GPS no és suficient i l'usuari no queda ben geolocalitzat al mapa, l'aplicació envia un avís a l'usuari i li permet seleccionar el lloc de recollida de forma manual sobre el mapa, desplaçant la icona. En qualsevol moment, tant l'usuari com el taxista es poden posar en contacte fàcilment per telèfon polsant el botó de trucar.
- Hailo opera amb prop de 26.000 taxis dels 70.000 que circulen a tot Espanya. La disponibilitat de taxis que accepten reserves a través de Hailo és molt alta i això repercuteix en una excel·lent qualitat del servei.
- La baixada de bandera es produeix en el moment de recollir el client (a diferència d'altres aplicacions, com TaxiClick i PideTaxi, que el que fan és gestionar la reserva del taxi a través d'una emissora de Radio Taxi, de manera que poden cobrar un petit import extra per anar a recollir el client, addicional a la baixada de bandera). Amb Hailo hi han 5 minuts d'espera de cortesia a partir del moment que el taxi arriba al lloc de recollida, i és a criteri del taxista com gestionar aquesta clàusula (alguns inclús l'amplien).
- Al final del servei et presenta un resum de la carrera (preu, modalitat de pagament, propina aplicada), et demana que valoris el taxista de 1 a 5 estrelles i t'envia tots els rebuts per e-mail (també pots consultar l'històric de viatges realitzats a través de l'aplicació).
- Interessant: servei de recuperació d'objectes perduts que et permet indicar a Hailo en quin taxi has oblidat un objecte, i facilita que el puguis recuperar.

CONTRES:

- No permet fer una reserva de taxi per avançat, només en temps real.
- No permet demanar un taxi que compleixi uns determinats requisits, com ara un taxi adaptat per a minusvàlids, que permeti mascotes, que tingui algun sistema de retenció infantil o que tingui un número mínim de places.
- El mapa no fa seguiment automàticament de la posició mentre dura el servei, per fer-ho s'ha d'anar seleccionant la icona de "posició actual" o moure el mapa.



Taula 4 Captures de pantalla de l'aplicació "Hailo"

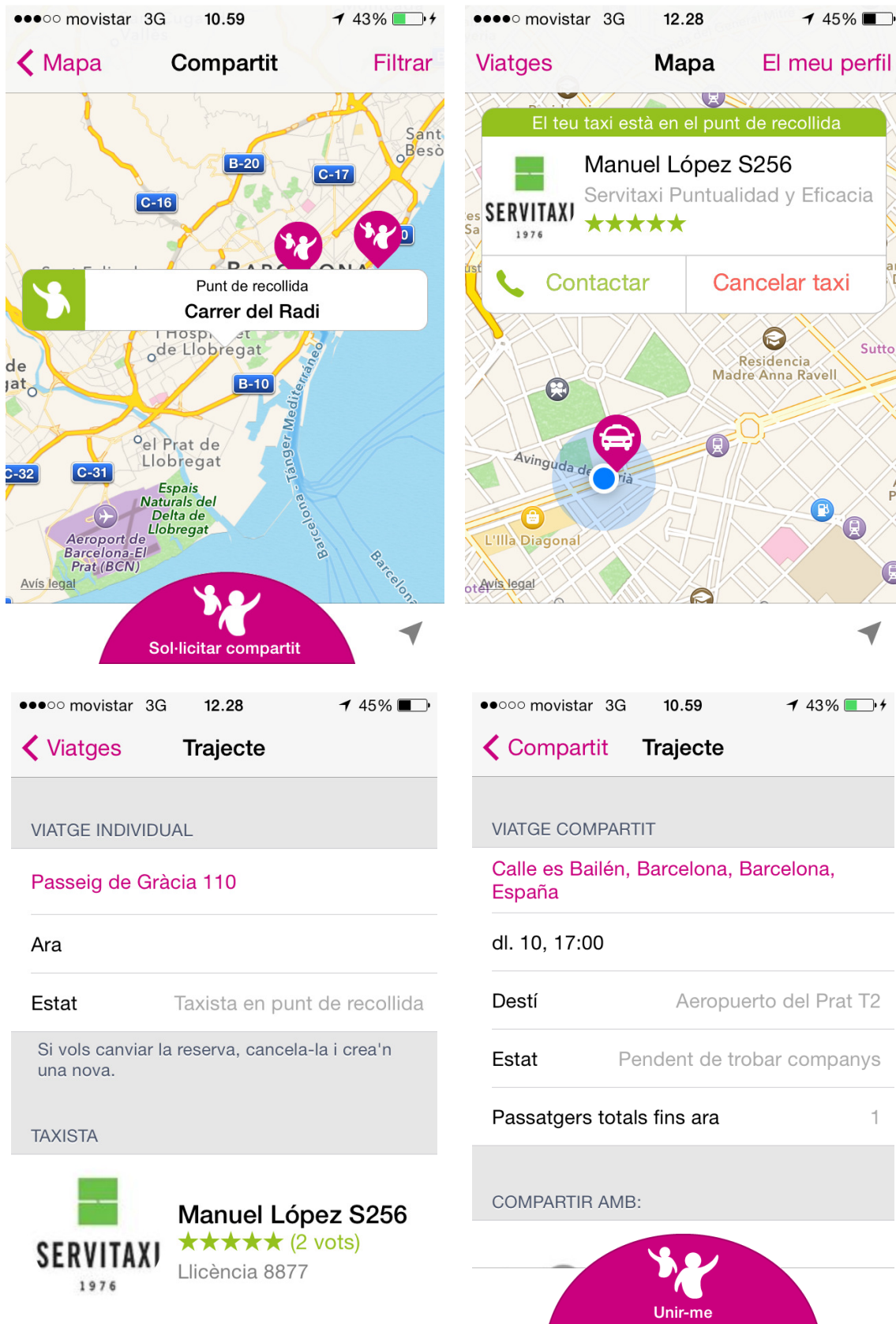
“JoinUp Taxi”			
 	PUNTUACIÓ RACC	60/100 	
CLASSIFICACIÓ			
VERSIÓ AVALUADA		1.63 (iOS); 1.8 (Android)	
URL		https://itunes.apple.com/es/app/joinup-taxi-pasajero/id554668455?mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.joinuptaxi.pasenger http://www.joinuptaxi.com/	
ESPAI QUE OCUPA		4,4 MB (iOS); 2,6 MB (Android)	
PROGRAMADOR / PUBLICADOR		JoinUp / Alberto Lopez	
PUNTUACIÓ		4+ (App Store); 4,3 (Google Play)	
MODEL DE NEGOCI		Gratis	
TAMBÉ DISPONIBLE PER A...			
FACTORS			
UTILITAT 25/40 			
USABILITAT 8/15 			
DISSENY 11/15 			
CARACTERÍSTIQUES GENERALS 7/15 			
RENDIMENT 4/10 			
PRIVACITAT 5/5 			

PROS:

- La característica principal d'aquesta aplicació que la fa diferent de la resta és que permet compartir taxi amb altres usuaris. Per fer-ho cal indicar el servei que es realitzarà i altres usuaris poden decidir compartir aquell trajecte i d'aquesta manera abaratir el preu de la carrera. A banda d'aquesta funcionalitat també permet demanar un servei de taxi com la resta de les aplicacions estudiades.
- Permet programar una reserva a futur.
- L'aplicació és senzilla, funcional i amb un disseny atractiu.
- Permet visualitzar on es troba el taxi assignat i el temps que trigarà en arribar al punt de recollida.
- Permet avaluar el servei obtingut per part del taxista.

CONTRES:

- En alguna ocasió l'aplicació no es capaç de trobar cap taxista que pugui oferir el servei (en proves a la ciutat de Barcelona) o en altres ocasions l'aplicació triga a poder assignar un taxista. Durant l'espera l'usuari no pot cancel·lar la sol·licitud, per tant, es poden produir conflictes si l'usuari ha optat per una opció alternativa degut a l'espera excessiva.
- No permet pagament a través de l'aplicació. Sí que permet demanar un taxi que disposi de pagament amb targeta.
- No permet visualitzar l'historial de viatges.
- L'usuari disposa d'un perfil amb votacions però aquestes no són accessibles, per tant, no es coneix exactament la finalitat d'aquests vots ni es pot visualitzar si són vots positius o negatius.
- Quan el taxista recull l'usuari la aplicació mostra un missatge indicant que el taxista ja és al punt de recollida i aquest no desapareix fins a la finalització de la carrera.



Taula 5 Captures de pantalla de l'aplicació "JoinUp Taxi"

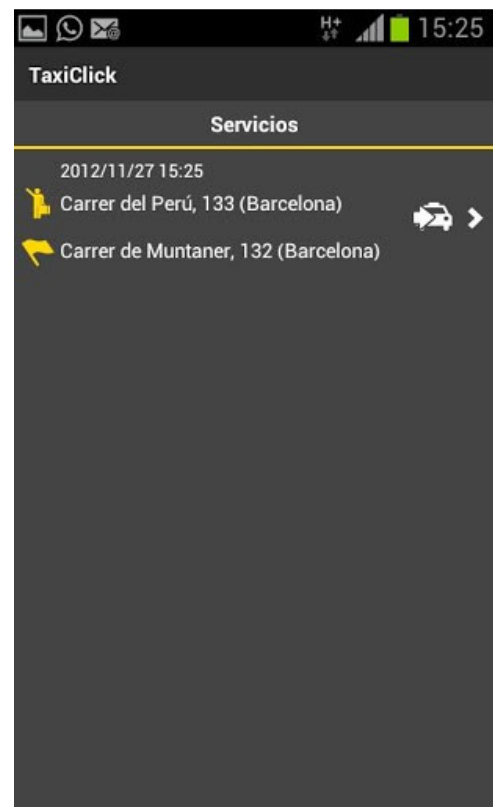
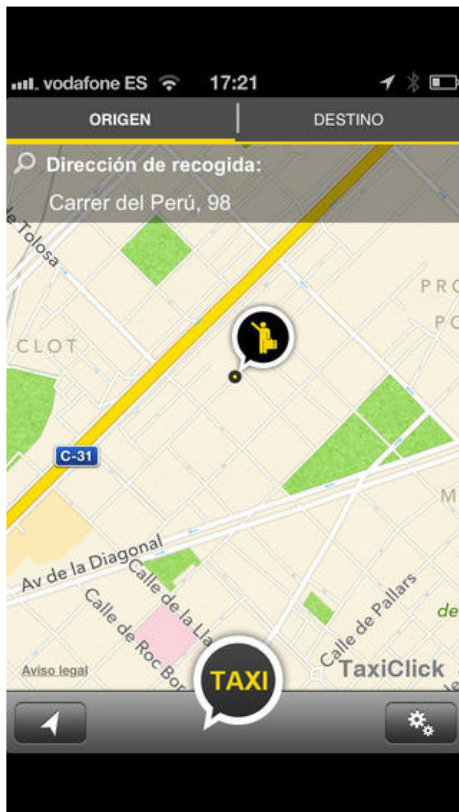
“Taxi Click”			
 		PUNTUACIÓ RACC	55/100 
CLASSIFICACIÓ			
VERSIÓ AVALUADA		1.3.1 (iOS); 1.3.3 (Android)	
URL		https://itunes.apple.com/es/app/taxiclick/id510296062?mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.interfacom.taxiclick&hl=es http://www.taxiclick.com	
ESPAI QUE OCUPA		1,3 MB (iOS); 4,1 MB (Android)	
PROGRAMADOR / PUBLICADOR		Nexus Geografics / Interfacom S.A.	
PUNTUACIÓ		4+ (App Store); 3,8 (Google Play)	
MODEL DE NEGOCI		Gratis	
TAMBÉ DISPONIBLE PER A...			
FACTORS			
UTILITAT 19/40			
			
USABILITAT 12/15			
			
DISSENY 9/15			
			
CARACTERÍSTIQUES GENERALS 7/15			
			
RENDIMENT 7/10			
			
PRIVACITAT 5/5			
			

PROS:

- Permet consultar l'historial de serveis realitzats (però no t'envia el resum de la carrera i la factura per e-mail, com fan altres aplicacions).
- Permet demanar un taxi que estigui adaptat, i que permeti pagament amb targeta (dalt del taxi, no a través de l'aplicació).
- En general l'aplicació és fàcil d'utilitzar, i té un bon número de taxis associats, ja que ha estat desenvolupada per Taxitronic, que és el principal proveïdor de taxímetres a Espanya.

CONTRES:

- Quan demanes un taxi et fa seleccionar la companyia de taxi que vols que et vingui a recollir, però l'usuari no té cap mena d'indicació objectiva de quina li convé més, i això crea confusió. El més òptim seria que l'aplicació seleccionés per l'usuari quin és el taxista disponible més proper.
- La introducció manual d'adreces (d'origen / destinació) és poc usable i requereix molta intervenció de l'usuari. A més, no detecta punts d'interès habituals (com restaurants, hotels, hospitals, etc.) que sí permeten altres aplicacions.
- La baixada de bandera normalment es produeix abans que el taxista arribi al lloc de recollida, però el preu inicial del taxímetre no pot superar un import màxim preestablert. Per exemple, a Barcelona en tarifa diürna laborable el màxim que pot marcar el taxímetre (independentment de lo lluny que es trobés el taxi assignat quan va acceptar el servei) són 3,4€ quan la baixada de bandera són 2,05€.



Taula 6 Captures de pantalla de l'aplicació "Taxi Click"

“PideTaxi”			
 	PUNTUACIÓ RACC	32/100 	
CLASSIFICACIÓ			
VERSIÓ AVALUADA		1.0.0 (iOS); 1.2 (Android)	
URL		https://itunes.apple.com/es/app/pidetaxi/id737441460 https://play.google.com/store/apps/details?id=es.sooft.pidetaxi&hl=es http://www.pidetaxi.es	
ESPAI QUE OCUPA		8,4 MB (iOS); 9,5 MB (Android)	
PROGRAMADOR / PUBLICADOR		Radio Taxi de Madrid SCL / ARTE (Asociación Radio Taxi de España)	
PUNTUACIÓ		4+ (App Store); 3,9 (Google Play)	
MODEL DE NEGOCI		Gratis	
TAMBÉ DISPONIBLE PER A...			
FACTORS			
UTILITAT 8/40			
			
USABILITAT 7/15			
			
DISSENY 7/15			
			
CARACTERÍSTIQUES GENERALS 3/15			
			
RENDIMENT 4/10			
			
PRIVACITAT 3/5			
			



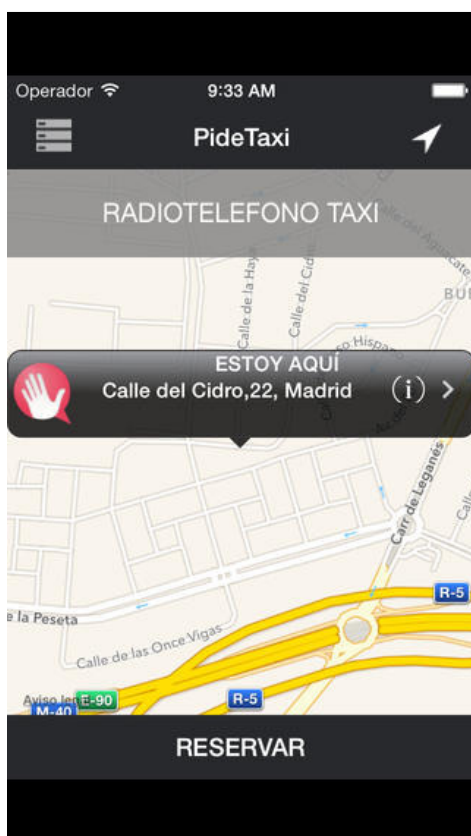
PROS:

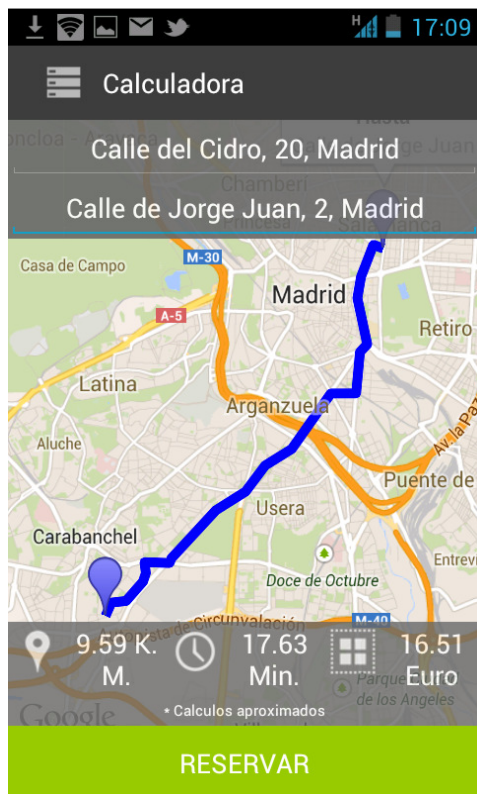
- Permet reservar un taxi amb antelació (no només en temps real).
- Aplicació desenvolupada per ARTE (Asociación de Radio Taxis de España) que aglutina més de 18.000 taxis a tot Espanya i opera en més ciutats que algun dels seus principals competidors que només estan presents a algunes ciutats grans.
- Té una funcionalitat de calculadora per estimar la distància, duració del trajecte i cost aproximat.



CONTRES:

- L'experiència d'usuari són dolentes, l'operativa i la gestió d'incidències és molt deficient (per exemple, un cop feta una reserva no permet la cancel·lació de la mateixa a través de l'aplicació, i exigeix a l'usuari que truqui a l'empresa de radiotaxi per cancel·lar; si no es fa, un operador de la central de reserva de taxis pot trucar a l'usuari exigint-li que estigui al lloc de recollida).
- En ocasions, l'aplicació dóna errors d'execució i directament no funciona. A més, la usabilitat és baixa.
- L'aplicació no informa de la política de privacitat al crear un compte d'usuari, ni de les polítiques d'ús, de cancel·lació, etc.





Taula 7 Captures de pantalla de l'aplicació "PideTaxi"

“By-Taxi”		
 	PUNTUACIÓ RACC	24/100 
CLASSIFICACIÓ		
VERSIÓ AVALUADA	1.0.0 (iOS); 1.2 (Android)	
URL	https://itunes.apple.com/es/app/by-taxi/id524360817?mt=8 https://play.google.com/store/apps/details?id=es.techideas.taxi http://www.by-taxi.com/	
ESPAI QUE OCUPA	3,3 MB (iOS); 2,2 MB (Android)	
PROGRAMADOR / PUBLICADOR	TechIDEAS	
PUNTUACIÓ	4+ (App Store); 3,7 (Google Play)	
MODEL DE NEGOCI	Gratis	
TAMBÉ DISPONIBLE PER A...		
FACTORS		
UTILITAT 0/40		
		
USABILITAT 4/15		
		
DISSENY 5/15		
		
CARACTERÍSTIQUES GENERALS 3/15		
		
RENDIMENT 7/10		
		
PRIVACITAT 5/5		
		



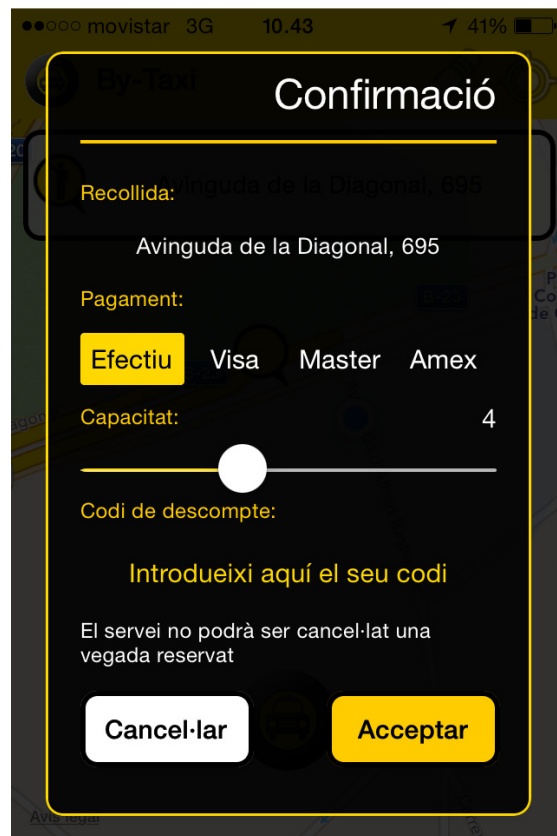
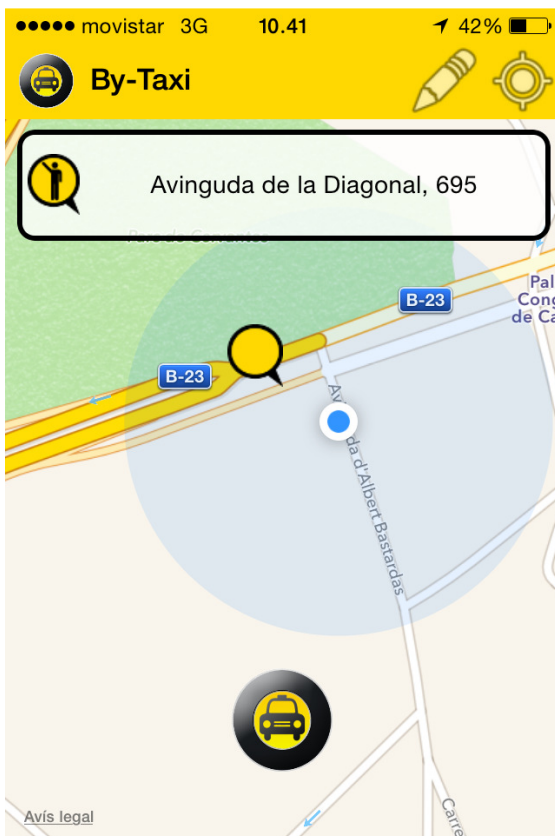
PROS:

- Permet diferents formes de pagament, però no a través de l'aplicació.
- Es troba disponible a diferents ciutats.



CONTRES:

- L'experiència d'usuari és dolenta, en ocasions la aplicació no és capaç de trobar taxis disponibles i en d'altres l'aplicació no funciona correctament i no és possible sol·licitar un servei.
- No permet la reserva de taxis amb antelació.
- En diferents proves realitzades ha estat impossible sol·licitar un servei.





Taula 8 Captures de pantalla de l'aplicació "By-Taxi"