

BICIENRUTA2

PROYECTO DE GRADO

---



CREACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LOS  
BICIUSUARIOS DE LA CIUDAD DE PASTO

“BICIENRUTADOS”

ORIANA NATALI PARRA PAZ  
JULIÁN RICARDO AYALA LÓPEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE ARTES  
PROGRAMA DE DISEÑO  
DIPLOMADO DESIGN THINKING  
SAN JUAN DE PASTO  
2017



CREACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA  
LOS BICIUSUARIOS DE LA CIUDAD DE PASTO

“BICIENRUTADOS”

ORIANA NATALI PARRA PAZ  
JULIÁN RICARDO AYALA LÓPEZ

ASESORES:

RAMÓN ORTEGA ENRÍQUEZ  
HAROLD BONILLA  
JAVIER ARTEAGA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE ARTES  
PROGRAMA DE DISEÑO  
DIPLOMADO DESIGN THINKING  
SAN JUAN DE PASTO  
2017



## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva del Autor”

Artículo 1 del acuerdo No. 324 de Octubre de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**San Juan de Pasto, 17 de Agosto de 2017**



## RESUMEN

**B**icienrutados es una estrategia de comunicación que hace uso de los medio digitales y las redes sociales con el propósito de mejorar la circulación de información y las redes de apoyo entre los usuarios de bicicleta, principalmente aquello que realizan paseos nocturnos en la ciudad de Pasto. El proceso de investigación guiado a través de la metodología Design Thinking, se inspira en las buenas prácticas y experiencias que los colectivos y asociaciones de usuarios de bicicleta como Bicivilizate, Fundación Tortuga y Enbiciclate, vienen desarrollando en los últimos años. El objetivo principal de Bicienrutados es fortalecer y hacer más visibles las experiencias y prácticas como los ciclopaseos nocturnos y las redes de apoyo entre biciusuarios. El uso de las nuevas tecnologías, el internet, las redes sociales y la campaña gráfica se conjugan con el espíritu de solidaridad y trabajo colectivo que vienen desarrollando los amantes de la bicicleta en la ciudad de Pasto. El principio fundamental del proyecto es consolidar la comunicación y la cultura ciudadana alrededor de un medio de transporte alternativo y ecológico como es la bicicleta.

## ABSTRACT


**B**icienrutados is a communication strategy that uses digital media and social networks to improve the circulation of information and support networks among bicycle users, especially those who make night trip on bicycle in Pasto. The research process guided by the methodology Design Thinkin, the Project is inspired by the good practices and experiences that the groups and associations of bicycle users such as Bicivilizate, Fundación Tortuga and Enbiciclate have been developing in recent years. The main objective of Bicienrutados is to strengthen and make more visible the experiences and practices like colective night trip and the networks of support between bike users. The use of new technologies such as: internet, social networks and the graphic campaign are combined with the spirit of solidarity and collective work being that have been developed by bike lovers in the city of Pasto. The fundamental principle of the project is to consolidate the communication and the citizen's culture around an alternative and ecological transport like the bicycle.



## **CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>14</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>14</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
<b>PROCESO CREATIVO</b>	<b>17</b>
<b>FASE DESCUBRIR</b>	<b>17</b>
<b>MAPA MENTAL</b>	<b>18</b>
<b>MAPA DE STAKEHOLDER Y CARDSORTING</b>	<b>19</b>
<b>MÉTODOS</b>	<b>20</b>
<b>INMERSIÓN EN EL CONTEXTO</b>	<b>20</b>
<b>MOSCA EN LA PARED</b>	<b>21</b>
<b>PROPUESTA DE TRABAJO</b>	<b>22</b>
<b>INFOGRAFÍA</b>	<b>23</b>
<b>REGISTRO FOTOGRÁFICO, ENTREVISTAS</b>	<b>24</b>
<b>ENTREVISTAS, COLECTIVOS Y MOVIMIENTOS PRO BICI</b>	<b>25</b>





<b>FASE DE DEFINICIÓN</b>	<b>26</b>
<b>CATEGORIZACIÓN MURO</b>	<b>27</b>
<b>MAPA DE RELACIONES</b>	<b>28</b>
<b>MAPA DE EMPATÍA</b>	<b>29</b>
<b>FASE DE IDEACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>MATRICES MULTIDEIMENSIONALES</b>	<b>31</b>
<b>GENERACIÓN INSIGHT</b>	<b>32</b>
<b>BRAINSTORMING</b>	<b>33</b>
<b>VISUAL THINKING</b>	<b>34</b>
<b>RUTA 99</b>	<b>35</b>
<b>IDEACIÓN HÁPTICA</b>	<b>36</b>
<b>AT ONE (REQUERIMIENTOS DE DISEÑO)</b>	<b>37</b>
<b>FASE DE PROTOTIPADO</b>	<b>38</b>
<b>WORKFLOW</b>	<b>39</b>
<b>PROPUESTA DE DISEÑO</b>	<b>40</b>
<b>DESARROLLO Y TESTEO DE LA APLICACIÓN</b>	<b>41</b>
<b>REDES SOCIALES Y CAMPAÑA GRÁFICA</b>	<b>42</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>45</b>

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. MAPA MENTAL	19	FIGURA 21. IDEACIÓN HÁPTICA	33
FIGURA 2. MAPA DE STAKEHOLDERS Y CARDSORTING	19	FIGURA 22. AT ONE	35
FIGURA 3. INMERSIÓN EN EL CONTEXTO BICISUARIOS	19	FIGURA 23. WORKFLOW	35
FIGURA 4. INMERSIÓN EN EL IV CONGRESO BICIVILIZATE	20	FIGURA 24. PROPUESTA GRÁFICA BICIENRUTADOS	38
FIGURA 5. MOSCA EN LA PARED	21		
FIGURA 6. TABLA DE PROGRAMACIÓN	22		
FIGURA 7. INFOGRAFÍA PELIGRO EN LA CIUDAD	23		
FIGURA 8. CAMPAÑA MÓNTATE EN EL CAMBIO	23		
FIGURA 9. CAMPAÑA MÓNTATE EN EL CAMBIO 90+	23		
FIGURA 10. MUJERES EN BICI EN EL DÍA DE LA BICICLETA	23		
FIGURA 11. ENBICILATE	24		
FIGURA 12. LOTTE BECH (JUEGOS EN BICICLETA)	24		
FIGURA 13. CLAUSURA DE EL IV CONGRESO BICIVILIZATE	25		
FIGURA 14. MURO DE LOS SUEÑOS	25		
FIGURA 15. MAPA DE RELACIONES	27		
FIGURA 16. MAPA DE EMPATÍA	28		
FIGURA 17. MATRICES MULTIDIMENSIONALES (PROFUNDIZAR)	30		
FIGURA 18. BÚSQUEDA DE VÍNCULOS	31		
FIGURA 19. OBTENER APORTES	33		
FIGURA 20. VISUAL THINKING	33		



## INTRODUCCIÓN

La ciudad de Pasto hoy en día es considerada como un centro urbano dinámico y en desarrollo. A 2017 su crecimiento urbanístico, el auge económico por su posicionamiento en la zona de frontera, su reconocida agenda cultural y turística, entre otros, la han convertido en una de las ciudades modelo y referente del suroccidente en Colombia.

La presente investigación justamente tiene como punto de partida las iniciativas y procesos relacionados con el uso de la bicicleta como alternativa de movilidad y cultura ciudadana en la capital de Nariño.

La comunidad de usuarios y amantes de las bicicletas no solo va en aumento cada día, su presencia en la ciudad y en los procesos sociales, comunitarios y públicos es evidente, a tal punto, que tanto la Alcaldía de Pasto y la Gobernación de Nariño cuentan con programas específicos para promoverlos.

Los usuarios de la bicicleta, han logrado legitimar e institucionalizar este tipo de transporte como una alternativa para mejorar los hábitos, la movilidad y el transporte ecológico de la comunidad.

El presente proceso investigativo tiene como punto de partida, el trabajo que las organizaciones sociales e iniciativas ciudadanas viene realizando en la ciudad. En un primer momento el proyecto entra en contacto y documenta las voces e iniciativas de los activistas de los colectivos a través de visitas y conversaciones con las organizaciones Enbiciclate, Bicivilízate y la fundación tortuga. El proyecto mediante la aplicación de la metodología de Design Thinking, establece como objetivo principal la inseguridad y la movilidad nocturna de los ciclistas en la ciudad.

La inseguridad por parte de los ciclistas en las noches es un obstáculo complejo de abordar, en tanto está relacionado con múltiples factores y situaciones, entre ellas: el espacio por donde transitan, la visibilidad y el más importante o con el cual se sienten mayormente amenazados, el hurto o pérdida de su bicicleta.

Una vez comprendida las características de la comunidad de usuarios de bicicleta focalizados en el proyecto; se identificó que los medios digitales

y el internet son los más asequibles y utilizados. En consecuencia la estrategia se focaliza en el desarrollo de un prototipo de aplicación móvil que permite a los usuarios de bicicleta compartir sus trayectos y fortalecer sus redes de apoyo. La idea de seguridad se fundamenta en una buena práctica reconocida e implementada con frecuencia por las organizaciones de usuarios de bicicleta, los paseos nocturnos colectivos. Finalmente con el propósito de socializar y acercar a la comunidad de biciusuarios de Pasto a esta herramienta la estrategia de comunicación en eventos haciendo uso de las redes sociales más populares para promocionar su contenido y reflexionar su efectividad y su diseño. Por último proyecto de investigación resalta el importante rol que juegan los colectivos de usuarios y asociaciones, quienes reconocen su importancia y a futuro identifican la estrategia de comunicación y el prototipo de APP “Biciclenrutados” como un proyecto estratégico para el desarrollo de la cultura de la bicicleta como un medio de transporte ecológico y alternativo.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

**E**n los últimos años grupos como Enbiciclate con los paseos nocturnos los jueves en la ciudad, la Alcaldía con su programa Zarandéate y su ciclo vía, o la Gobernación con su programa de movilidad ecológica y sostenible, demuestran que la comunidad ciclística va en aumento.

Sin embargo a pesar del respaldo institucional y las iniciativas ciudadanas, los problemas de inseguridad y desconocimiento de las normas de seguridad para paseos nocturnos son un importante obstáculo para que la ciudad sea considerada como amigable al uso de la bicicleta en las noches.

La inseguridad en la noche, en cualquiera de las ciudades importantes del país está ampliamente documentada, para el caso particular de los usuarios de bicicletas en Pasto, se presentan innumerables situaciones; entre las cuales cualquier persona que se movilice en bicicleta o no se puede llegar a exponer.

Vemos cómo la ciudadanía ha perdido la confianza e interés por los organismos encargados de brindar seguridad, ya que se hacen notar por su ineficiencia o por su incompetividad, a la hora de actuar mediante situaciones peligrosas como hurto y demás problemáticas en cuanto a seguridad se refiere en las que se encuentra inmerso cualquier ciudadano en la noche o en las que se pueda ver expuesto. De este modo vemos donde la misma comunidad prefiere actuar de manera propia, o con ayuda y unión de la misma sociedad para lograr mayor efectividad o la recuperación eficaz de algún elemento que un delincuente haya hurtado.

A causa de todas estas razones los mismos ciclistas ven oportuno la creación de espacios en los cuales ellos pueden estar conectados y en contacto para la resolución de este tipo de problemas y situaciones que se les puedan presentar en donde puedan ganar posicionamiento y notoriedad con voz y voto para la participación y un desarrollo social excepcional para sortear toda clase de problemas que se puedan presentar en la ciudad.

Actualmente está y demás información se está reconfigurando a través de la web, de esta manera las manifestaciones que antiguamente se daban como escenarios de expresión como interactuar con los demás, mostrarse y gene-

rar reconocimiento en la actualidad se transforman a datos donde adquieren la capacidad de formar diferentes significados a través de las redes sociales debido a la gran facilidad y acogida que hoy presentan por el acceso a una ilimitada información con el fin de dirigirse hacia un público general, dicho de otra manera, la información registrada se logra con el fin de crear espacios en la web propicios para la comunidad y la comunicación global.

Así pues, vemos como en la actualidad y gracias a las Redes Sociales se es posible ampliar nuestro círculo social, promocionar de la mejor forma un artículo, bien o servicio, pertenecer a una comunidad o formar, citar o ser partícipe de un evento logrando alcanzar un gran público receptor. Queremos implementar y aprovechar el uso de la tecnología como aporte a esta comunidad ciclística si en algún caso se han sentido expuestos o amenazados. Ser puente para brindarles una herramienta a los ciclistas para que se sientan conectados, acompañados y que de alguna manera puedan identificar y recuperar sus vehículos en el caso de que estos les hayan sido hurtados.

La gran facilidad y acogida que hoy presentan por el acceso a una ilimitada información con el fin de dirigirse hacia un público general, dicho de otra manera, la información registrada se logra con el fin de crear espacios en la web propicios para la comunidad y la comunicación global.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Implementar una estrategia comunicacional que mejore la interacción y el trabajo en red de los usuarios de la bicicleta en la ciudad de Pasto.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Poner en marcha una herramienta digital que le permita a la comunidad ciclista de la ciudad mejorar sus procesos de comunicación.
- Implementar una estrategia de lanzamiento y promoción de una plataforma de solidaridad entre usuarios de bicicletas en Pasto a través de las redes sociales.
- Intervenir en eventos, actividades y ciclo paseos nocturnos con los movimientos pro bici de Pasto para promocionar medidas que mejoren la calidad y seguridad de los biciusuarios.

## JUSTIFICACIÓN

**E**sta idea surgió del pensamiento de diseño y de resolver el como podríamos generar mayor seguridad o disminuir la inseguridad en la noche para los usuarios de las bicicletas en la ciudad

Aplicamos pensamiento de diseño para la búsqueda de insights, por medio de encuestas, entrevistas, talleres con estudiantes y con personas pertenecientes a Bicivilizate, Enbicilate y demás. Ya que el tema de seguridad se ampliaba tanto al sistema vial, como a los accesorios que estos utilizan y la inseguridad delincriminal nocturna de la ciudad, como resultado y necesidad básica o insight principal surgió que los usuarios priorizan sus vehículos en este caso la bicicleta y que esta no sea hurtada, antes que portar casco y accesorios. Es por eso que decidimos trabajar para generar mayor confianza a esta comunidad en donde se les pueda brindar esta seguridad en la noche estando acompañados por los mismos usuarios.

Insight principal: Los usuarios de Bicicletas en la noche se sienten seguros sin importar la hora estando acompañados.

## METODOLOGÍA

**E**n el proceso de diseño estamos rodeados de innumerables problemas que no tienen una solución concreta, según la teoría de Richard Buchanan (1992) estos problemas se denominan “problemas perversos” en este enfoque la secuencia del pensamiento y decisión del diseño no es un simple proceso lineal, conllevando una información confusa, debido a esto los diseñadores deben usar metodologías que lleven a una o varias soluciones ya que los problemas son indeterminados y no hay condiciones definitivas o límites para los problemas del diseño.

Bajo esta premisa el pensamiento de diseño de Diseño o Design Thinking que con sus focos y fases nos introduce en desarrollo de procesos de innovación nos presenta una de las principales ventajas, la de no ser unidireccional de modo que hay un retorno, es decir en la fase de validar el prototipo este avanza o retorna hasta encontrar la mejor solución esto significa que siempre estará en proceso de construcción de nuevas alternativas, renovación y mejoramiento hasta llegar a la solución más adecuada. Esta metodología consta de cinco etapas que a continuación se describen:

1. Fase de Descubrimiento
2. Fase de Definición
3. Fase de Ideación
4. Fase de Prototipado
5. Fase de Validación



## PROCESO CREATIVO

### FASE DESCUBRIR

**E**n esta etapa se realizó todo el proceso de investigación y recopilación de datos que se subdivide en los siguientes puntos:

Mapa mental

Mapa stakeholder

Cardsorting

Métodos

Plan de trabajo

Recolección de información (entrevistas)



### *Leyendas urbanas*

- El padre descabezado de la iglesia de Santiago
- La imagen del diablo en la catedral

### *Parques y plazas nocturnas*



- Parque de unicentro
- Plaza de nariño
- Iglesia San Andres

### **Desafío:**

Como podríamos aprovechar la noche para generar una oferta alternativa a la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Pasto?

# *Pasto entre sombras*



### *Gente nocturna*

- Taxistas
- Seguridad privada
- Músicos
- Ladrones
- Trabajadoras sexuales
- Gente de rumba



### *Negocios nocturnos*

- Casino
- Tiendas nocturnas
- Bar
- Restaurante
- Cine



### *Recorridos nocturnos*

- Mascotas
- Ciclovías nocturnas
- Marcha



Figura No 1: Mapa mental

## MAPA DE STAKEHOLDER Y CARDSORTING

Se proyectó los principales sitios y actividades habituales en la noche donde encontramos personas y negocios denominados “stakeholders”.

Así se categorizó la información donde encontramos los principales, que se nombran a continuación:

Personas que pasean mascotas en la noche.

Mecánicos.

Bar tender.

Usuarios de la bicicleta.

Vigilantes.

Motociclistas.

Escobitas de Emas.

Automovilistas.

A través de las botellas de licor se describió cada stakeholder, donde la botella con más porcentaje de alcohol es el stakeholder menos relacionado con este.



Figura No 2: Mapa de Stakeholders y card sorting

## MÉTODOS

Se implementó la metodología de empatía que a la vez se subdivide en “Observación, Interacción y Sumergimiento, con estas se aplican las herramientas: mosca en la pared, entrevistas e inmersión en el contexto, con el fin de entender a la gente para la cual se está diseñando.

### Inmersión en el contexto

Se investigó los principales movimientos pro bici en la ciudad de Pasto en donde realizamos una búsqueda de información partiendo de los contactos, páginas de facebook, instagram y twitter.

A través de este método de observación se logró intervenir directamente en las reuniones, visitas y procesos para mejorar los ciclos paseos, como también la correcta apropiación urbana y los diferentes inconvenientes en la ciudad, accidentes, errores y denuncias generadas por otras agrupaciones como la de motociclistas.



Figura No 3: Paseo nocturno (Enbiciclate)



Figura No 4: Exposición fotográfica 30 días de Peatón.  
(Cuarto congreso de Bicivilizate).



Figura No 5: Punto de partida en la rodada nocturna de Enbicilate (Mosca en la pared).

### Mosca en la pared

Mediante los recorridos se observa la participación los días jueves en la noche a partir de las 7:00 pm de más de 50 personas de diferentes edades, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos, mujeres y hombres que pedalean y siguen las recomendaciones de seguridad que constantemente hacen las personas encargadas de la logística.

Entre las recomendaciones que el colectivo Enbicilate hace a los asistentes está el transitar en grupo, mantenerse por el carril derecho, llevar documentos de identidad y de salud, portar luces, casco y chaleco reflectivo, permitir el paso a vehículos a la izquierda y no dejar basura en los lugares de descanso.

En la ruta hay puntos estratégicos donde se generan tiempos de descanso para las personas denominados "Zona de Hidratación", por lo general son parques o calles principales de los barrios que se visitan. En estos momentos las personas se agrupan y distribuyen en diferentes partes para socializar y conocer el sector.

En este punto de descanso el grupo de logística se encarga de informar y organizar a la gente sobre eventos, tiendas para ciclistas, repartición implementos para que las personas hagan un buen uso de la bicicleta y así permitir una propagación sobre los eventos que realiza esta iniciativa ciudadana.

A medida en que se recorre las calles en compañía del colectivo, se detecta una preferencia musical de tipo alternativo propuesta por niños y jóvenes quienes disfrutan pasear por la ciudad acompañados de la música.

El contexto de encuentro y de finalización del recorrido es el Parque Infantil. El número de personas que inician es menor a medida en que se finaliza el recorrido porque algunos usuarios de bicicleta trazan rutas diferentes y se organizan entre sectores para llegar a su destino final.

### Plan de trabajo

Al observar las intervenciones urbanas de los colectivos, implementamos una estrategia de comunicación para tomar datos de contactos por medio de las redes sociales y de este modo conocer los eventos de intervención urbana. A través de este enlace se logró participar en la parte de diseño con algunos colectivos.

Bajo esta premisa planeamos ideas para conocer a fondo los stakeholders a través de la participación en la logística donde se contribuyó en el armado de piezas gráficas para la difusión de los principales eventos con el objetivo de apoyar a los colectivos promocionando el uso de la bicicleta para lograr mayor aceptación por parte de los niños y personas que hacen parte de la comunidad.

### Entrevistas

Para conocer las diferentes experiencias de los biciusuarios en la ciudad de Pasto se ejecutó una metodología para realizar las preguntas teniendo en cuenta los principales aspectos de la encuesta.

Gracias a la recolección de datos y experiencias de los biciusuarios se pudieron identificar y precisar las problemáticas que más afectan a las personas cuando se movilizan por la localidad que en algunas ocasiones impiden que los biciusuarios tengan una experiencia agradable y segura en su recorrido .

Mediante las encuestas se identificó que el robo de las bicicletas puede ocasionarse en cualquier lugar, así como también en su lugar de vivienda.

La ejecución del trabajo de campo se realizó con 2 entrevistadores. El trabajo de campo tuvo una muestra de 20 encuestas que se realizaron en sectores de la localidad que tienen un flujo constante de movilización de biciusuarios. Así escogimos tres sectores de la localidad como son: el barrio Tamasagra, la universidad de Nariño y el parque infantil.

Puntos de recolección de información	8 de Marzo	10 de Marzo	15 de Marzo	20 de Mayo
Barrio Tamasagra	8:00 PM - 9:00 PM			
Parque infantil		7:00 PM 7:30 PM		
I.U Cesmag			6:00 PM 7:30 PM	
Universidad de Nariño				4:00 PM 6:00 PM

**Figura No 6: Tabla de programación, entrevistas**

Tras realizar el trabajo de campo se dividió las encuestas en 2 fases: análisis y clasificación en biciusuarios y colectivos.

# Peligro en la ciudad

29%

**Cerca de el sitio de vivienda**



Mediante la encuesta realizada, es muy frecuente el hurto de las bicicletas saliendo de sus lugares de residencia debido al conocimiento y seguimiento realizado por los ladrones



19%

**Biciparqueaderos**

Algunos bicusuarios no dejan mucho tiempo sus bicicletas en esta zona debido a el alto riesgo que ocasiona dejarlas a largo plazo donde lo mas frecuentees el desarme de sus piezas

*Como se sentiría más seguro usted en la noche recorriendo con su bicicleta?*

- |   |      |
|---|------|
| -Más rutas habilitadas para los bicusuarios.                                | 28 % |
| -Incentivos para que la gente salga más en bicicleta y crezca la comunidad. | 10 % |
| -Estando acompañado.  | 62 % |



*Cuál es el mayor riesgo al que se encuentran expuestos los ciclistas?*

- |   |     |
|---|-----|
| El trafico.   | 30% |
| La ciudad no tiene acondicionadas las vías para los ciclistas | 20% |
| El peligro de la ciudad                                       | 50% |



**43% Via pública**

Los robos en esta zona ocurren específicamente en la calle debido a engaños y amenazas.



**9% Parqueadero en la vivienda**

En ocasiones los vigilantes descuidan los parqueaderos donde las bicicletas son el objeto de mas fácil acceso para los ladrones.

Figura 7: Infografía (Resultados de las entrevistas en la ciudad de Pasto)



Figura 8: Campaña Mántate en el Cambio (Día de la bicicleta)



Figura 9: Mujeres en bici en el día de la bicicleta



Figura 10: Campaña Mántate en el Cambio, 60 +



Figura 11: Rodada de Enbiciclate en el día de la bicicleta





**Figura 12: Sebastian Mattos Soto y Lotte Bech en el taller: Juegos en bicicleta.**



**Figura 13: Clausura de el cuarto congreso de Bicivilizate**

## Entrevistas en Colectivos y movimientos pro bici

Móntate en el cambio patrocinada por la WWF.

Este evento se dio a cabo el día de la bicicleta en este día se reunieron los colectivos como Enbiciclate y participaron en el recorrido con los principales movimientos de la ciudad, donde la mayoría de personas respondieron salir en bicicleta ese día para fomentar el uso de la bicicleta y por recreación.

Comunidad Mujeres en Bici-Pasto

Cual es su principal herramienta de seguridad?

Nuestra principal herramienta es andar en colectivo y uniformarnos porque de esta forma recibimos mas respeto de la gente. No sentimos miedo al recorrer la ciudad porque pensamos que el salir en bici es mejor perder el miedo y no pensar a cada instante que algo malo le va a pasar sino armarse de otras herramientas de seguridad como la comunicación.

Cuarto congreso Bicivilizate (Ciudades para la paz) con la ponencia de Lotte Bech .quien fue la invitada principal de el evento.

Como se podría implementar una ruta segura en la ciudad de Pasto?

Lotte Bech / La seguridad en los ciclistas se divide en dos fases:

La seguridad accidental que consiste en el uso de luces, accesorios, protecciones y la segunda fase es la seguridad delincriminal, de esta manera se crean formas para mejorar la seguridad en los ciclistas implementando metodos como el diseño de infraestructura en la ciudad para crear un pensamiento colectivo.

## FASE DE DEFINICIÓN

**E**n esta etapa de la metodología consiste en “definir” el reto o problema. Es cierto que partíamos de un reto determinado que puede ser más o menos concreto. Sin embargo ese reto era algo a priori, cuando lo establecíamos aún no sabíamos nada o casi nada del usuario para el cual íbamos a realizar nuestro diseño. Tras la primera fase descubrir en la que hemos generado nuevas alternativas para comprender a nuestro público objetivo, se hace preciso redefinir ese reto inicial o definir como tal el problema específico para el que vamos a encontrar soluciones por medio de como interpretamos lo encontrado.

Dentro de la fase de definición se desarrollaron las siguientes etapas las cuales facilitaron la organización de información para obtener datos relevantes en el desafío.

- Mapa de empatía
- Storytelling
- Muro de los sueños
- Mapa de relaciones

## CATEGORIZACIÓN: MURO DE LOS SUEÑOS

En esta etapa clasificamos todo el registro de fotografías e ideas encontradas acerca de la investigación de cada stakeholder, donde plasmamos los registros más importantes de la toma de datos para encontrar el insight.



Figura 14: Muro de los sueños

### MAPA DE RELACIONES:

Con esta herramienta se creó una red de asociaciones, donde se jerarquizó a los stakeholders por número de relaciones con fichas lego, dando a entender cuál es el stakeholder que más se relaciona con los demás. Según el número de relaciones encontradas sobre la noche y el peligro, fueron los usuarios de la bicicleta quienes más conexiones tuvieron con los demás.



Figura 15: Mapa de relaciones

## MAPA DE EMPATÍA:

Básicamente a través de esta herramienta se decantó, clasificó y categorizó la información recogida para darle paso a acciones concretas, para empezar a darle sentido a los resultados hasta allí obtenidos y definir una visión más clara frente al problema planteado en principio, se realizó un análisis más cercano de la temática, buscando incluso contradicciones entre los criterios diversos del grupo.



Figura 16: Mapa de Empatía.

## FASE DE IDEACIÓN

**E**n esta fase se empiezan a concretar las ideas más generales en soluciones específicas del problema planteado, para ello se emplean actividades que estimulan la creatividad y permiten crear soluciones innovadoras.

Entre las actividades realizadas se encuentran:

Matrices Multidimensionales

Generación Insight Principal

Generación de Preguntas HWM

Bodystorming e Ideación Haptica

Visual Thinking

Requerimientos de Diseño (AT ONE)

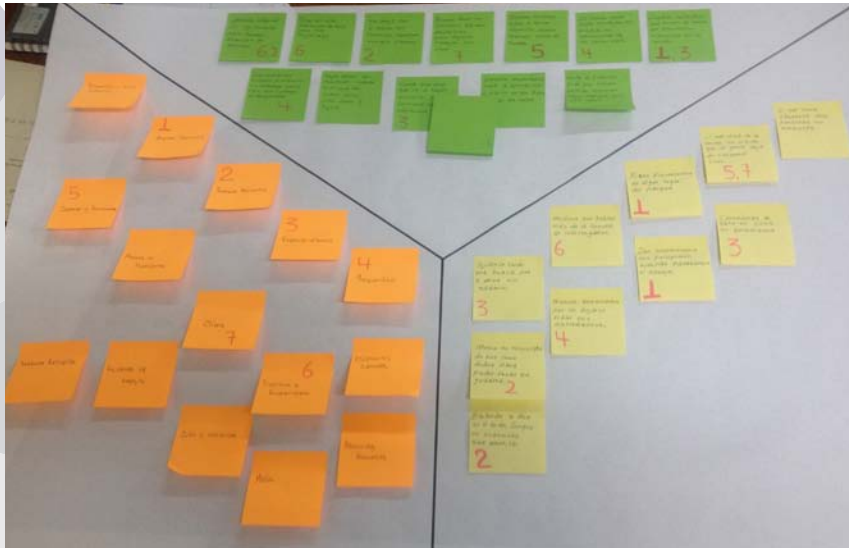


Figura No 17. Profundizar

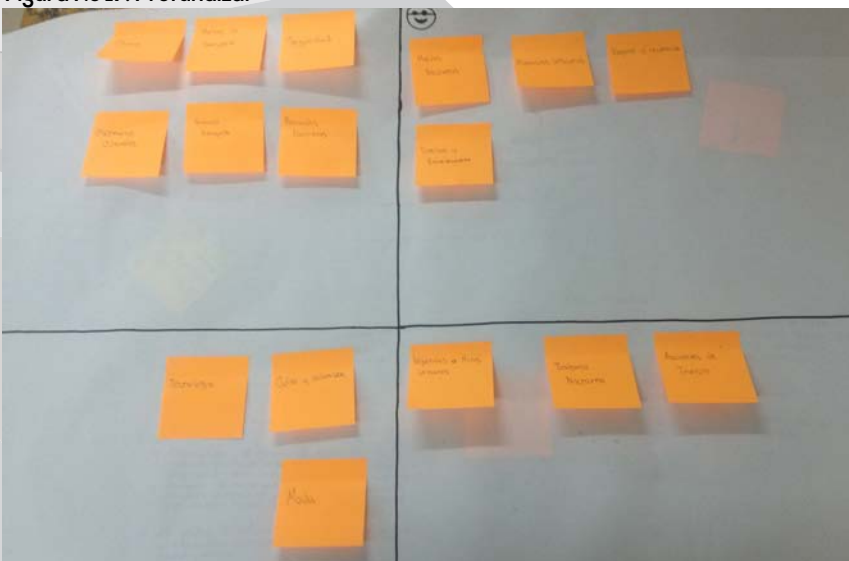


Figura No 18. Búsqueda de vínculos

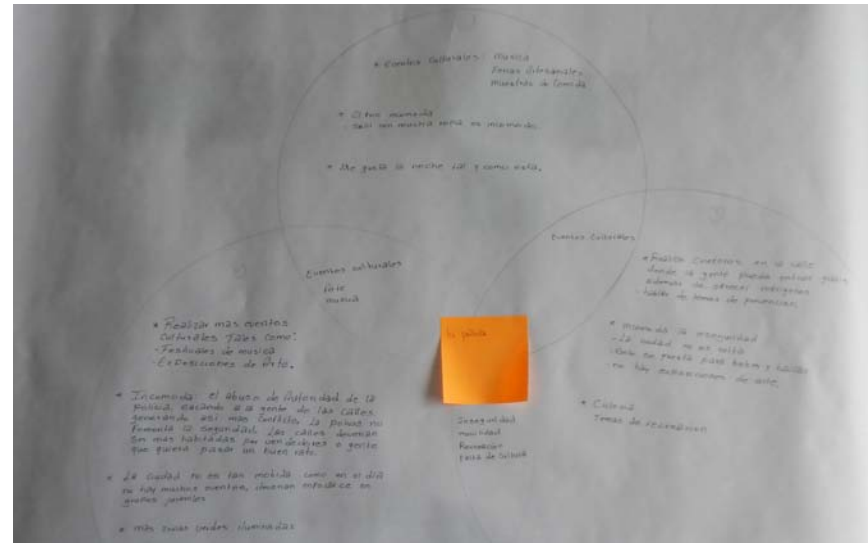


Figura No 19. Obtener aportes

### Matrices multidimensionales

Son esquemas a seguir que nos llevan a una mejor solución como también lo que interpretamos sobre las opiniones de las personas. Estas estructuras permitieron crear nuevas ideas a través de la creatividad y sustraer falsas soluciones.

En esta parte del proceso identificamos y organizamos las diferentes ideas para obtener un significado más preciso de los resultados, se buscó la opinión de varias personas para fragmentar la información de manera más eficaz y obtener mejores resultados.

### Cuadro de resultados

En esta parte se colocó los resultados de la matriz búsqueda de vínculos, profundizar y obtener aportes para el descubrimiento de Ideas y para identificar Insights, el análisis de las entrevistas, las opiniones y los puntos de vista del grupo investigador.

## GENERACIÓN INSIGHT PRINCIPAL

Para describir el insight generamos verdades sobre los stakeholders y sus formas de pensar sentir o actuar, en esta etapa se definió el stakeholder más conveniente donde se observó un mayor aporte de solución que los demás a través de la investigación, para poder concluirlo tuvimos en cuenta la jerarquía y número de relaciones que tuvieron los músicos vinculados con la libertad de expresión que nos presenta la noche.

### Insight

Son pistas que nos dan puntos de vista que son inspiradores. A través de este concepto generamos el siguiente enunciado:

**Insight principal:** Los usuarios de Bicicletas en la noche se sienten seguros sin importar la hora estando acompañados.

De este insight se genera el siguiente punto de vista:

### PDV

**La gente que sale a pasear en bici busca distraerse al finalizar su jornada laboral en la calle, pero la noche genera inseguridad si no es en grupo, por lo tanto eligen otro medio de transporte que les brinde más seguridad.**

## GENERACIÓN DE PREGUNTAS HOW, MIGHT, WE?

Las preguntas How, Might, We o también denominadas como podríamos, es una pregunta positiva y colaborativa que es el mejor punto de partida para la generación de ideas.

Parten generando formulaciones sobre el punto de vista (pdv), con el fin de completar los aspectos para estructurar la frase por medio del enunciado, fragmentando nuestro punto de vista en piezas procesables.

Bajo esta premisa generamos las siguientes preguntas:

- ¿Cómo podríamos fomentar actividades alternativas diferentes al alcohol en la noche?
- ¿Cómo podríamos fomentar el pensamiento colectivo entre la comunidad de ciclistas?
- ¿Cómo podríamos clasificar las rutas de los ciclistas urbanos?
- ¿Cómo podríamos hacer que los ciclistas vayan acompañados?
- ¿Cómo logramos que los ciclistas urbanos no sientan temor en la noche?
- ¿Cómo podríamos lograr que los ciclistas puedan disfrutar de los recorridos como en el día?
- ¿Cómo podríamos destinar un espacio de interacción para los ciclistas?
- ¿Cómo podríamos hacer más seguras las rutas de los ciclistas?
- ¿Cómo podríamos mejorar la experiencia de los bicisuarios en su recorrido al salir de trabajar?
- ¿Cómo podríamos hacer que los ciclistas se conozcan por su hora de salida y cercanía al salir de trabajar?
- ¿Cómo podríamos generar felicidad en el recorrido de los ciclistas?



## BRAINSTORMING E IDEACIÓN HÁPTICA

El proceso conocido como brainstorming o lluvia de ideas es un proceso didáctico y práctico mediante el cual se intenta generar creatividad mental respecto de un tema. Tal como lo dice su nombre, la lluvia de ideas supone el pensar rápida y de manera espontánea en ideas, conceptos o palabras que se puedan relacionar con un tema previamente definido y que pueda servir para diferentes fines.

Para el desarrollo de la lluvia de ideas creamos respuestas a la siguiente formulación:

**Como podríamos hacer que el recorrido de los biciusuarios en la noche sea seguro para generar alegría en su recorrido si importar la hora?**

Así obtuvimos las siguientes posibles soluciones:

Hacer que los biciusuarios se apoyen en cualquier momento de su recorrido.

Promoviendo el pensamiento colectivo y el liderazgo.

Creando espacios de diversión a través de eventos donde intervengan las ideas de varios profesionales.

Creando una red de apoyo a través de las redes sociales donde se pueda reportar sugerir y hacer reclamos a usuarios de bicicleta.

Crear categorías entre los grupos de paseo para mejorar su experiencia

Detectando los sectores de más riesgo donde los biciusuarios se ven vulnerables.

Reduciendo la vulnerabilidad de los biciusuarios por medio del reconocimiento frente a las personas de los diferentes sectores.

Personalizando las rutas para guiar a los biciusuarios en el recorrido

Creando lazos de comunicación entre los usuarios de la bici para reducir el riesgo de ir solos.

Creando espacios de recreación y reunión para los bici-usuarios

Midiendo la seguridad por número de personas que recorren un trayecto

Implementando uniformes en los colectivos para ser reconocidos en la comunidad.

Categorizando a los usuarios para los diferentes eventos en bicicleta

Creando espacios de comunicación para generar lazos de acompañamiento mediante cercanía hacia la finalización de sus recorridos.

## VISUAL THINKING

Este instrumento académico sirvió para plasmar la idea del problema, y por ende una idea temprana de solución al mismo. Esta herramienta es eficaz por representar de manera gráfica información, tomando como fundamentos los enunciados como podríamos, se explicó gráficamente una solución a cada formulación.

PROPUESTA GRÁFICA RUTA 99 La propuesta tiene como eje principal la seguridad gráficamente un candado donde se encuentra la energía, sentimientos y emociones de un biciusuario, en el primer gráfico de la bicicleta se refleja la falta de libertad y la indecisión por diferentes circunstancias pero igualmente piensa en ahorrar, en compañía y principalmente en llegar a tiempo a su destino.

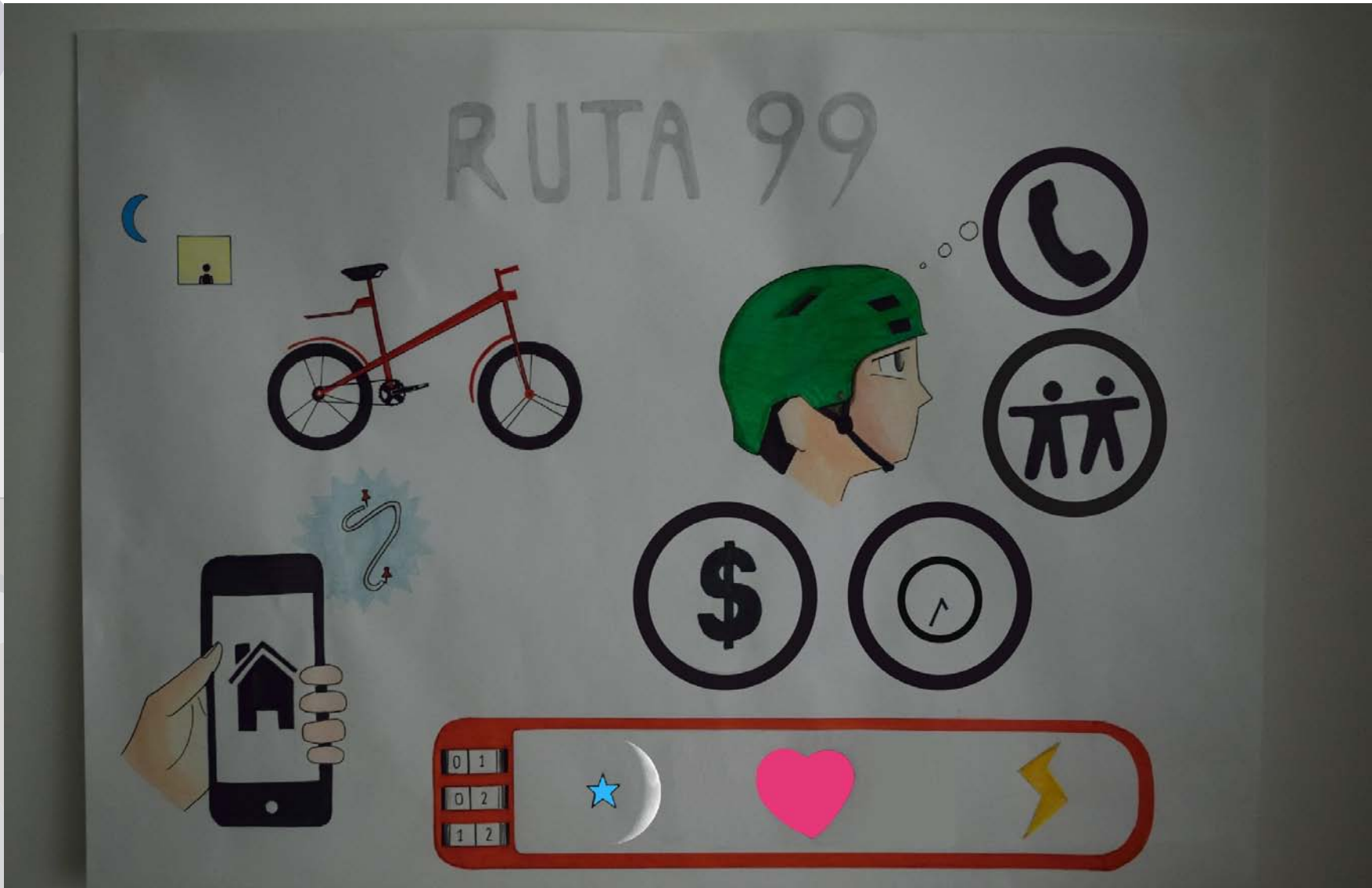


Figura 20: Visual Thinking

## IIDEACIÓN HÁPTICA

Consiste en la configuración de una idea a través de medios que nos permiten expresar de manera táctil nuestro concepto.

-Para el desarrollo de la actividad se representó en un prototipo las ideas principales de nuestro proyecto por medio de inclusión de imágenes.



Figura 21: Ideación Háptica (prototipo la patrulla de la ruta)

## AT ONE (requerimientos de diseño)

Consiste en elaborar ideas detalladas para prototipar y testear, son las variables que determinan el proyecto, se subdividen en los siguientes requerimientos:

Requerimientos de función Describen planos técnicos y de funcionamiento de un producto o servicio

Requerimientos estructuras Señalan los componentes partes y elementos.

Requerimientos técnico productivos Son los medios y métodos de manufactura en una solución de diseño.

Requerimientos económicos Indican costos de comercialización, distribución y demás potencial del producto o servicio por parte de los usuarios.

Requerimientos formales Describen el carácter estético de un producto o servicio

Requerimientos de identificación Diseño a través de la imagen.

Requerimientos legales Son tomadas bajo el régimen constitucional del país, donde se genera el producto o servicio para poner en marcha la solución.



Figura No 22: At One (Requerimientos de diseño)

## FASE DE PROTOTIPADO

**E**l proyecto de Bicienrutados desarrolla las siguientes actividades de validación de los productos y actividades de la estrategia de comunicación implementada.

Las voces y opiniones de los usuarios de bicicleta ( Quienes son los usuarios de bicicleta en Pasto)

Desde un primer momento el proyecto realizo actividades de identificación de necesidades y capacidades de comunicación, principalmente los miembros, gestores y socios de los colectivos de usuarios de bicicleta

Al respecto de las conclusiones que se recogieron de entrevistas, participación de talleres y acompañamiento de los ciclo paseos nocturnos, con la comunidad y colectivos de usuarios de bicicleta en la ciudad de Pasto, podemos señalar lo siguiente:

- a) La mayoría de biciusuarios hacen uso de dispositivos móviles e internet para comunicarse y compartir información acerca de sus actividades colectivas, principalmente a través de sus plataformas Facebook e Instagram.
- b) Las asociaciones y colectivos de usuarios reconocen la necesidad de desarrollar una herramienta que mejore la circulación de información y la seguridad de los usuarios nocturnos de bicicleta.
- c) Los colectivos requieren apoyo y asesoramiento para diseñar y mejorar sus piezas de comunicación como campañas graficas, infográficas entre otras.
- d) Si bien las asociaciones y colectivos con apoyo de las instituciones locales como la alcaldía de Pasto- Secretaria de Movilidad y la Gobernación de Nariño han desarrollado un mapa de ciclo rutas, la comunidad de biciusuarios no las conocen o no hacen uso de estas herramientas, por lo cual el proyecto desarrolla a manera de prototipo, herramienta inteligente que diseñe ruta a través de la información que los usuarios comparten a través de la aplicación bicienrutados.



Figura 23: Workflow



Figura 22: Logotipo Bicienrutados



## DESARROLLO Y TESTEO DE LA APLICACIÓN DIGITAL BICIENRUTADOS

De manera conjunta con las asociaciones y colectivos, con quienes se trabajó, con una comunidad de base de 80 biciusuarios, el desarrollo de la identidad, los contenidos y funcionalidad de la aplicación.

El proceso permanente de retroalimentación en fase de testeo, nos permite señalar con respecto al prototipo Bicienrutados lo siguiente:

a) Con respecto al acceso y uso de la aplicación

Los biciusuarios que hasta el momento han hecho uso de la aplicación ( 30 personas), cuentan con las herramientas ( dispositivos móviles, computadores, tables etc.) y conexión a Internet de manera frecuente que les permite acceder al menos entre 3 y 4 veces a la semana a Internet y hacer uso de redes sociales y la aplicación.

b) Con respecto a la funcionalidad y contenido de la aplicación, los usuarios en un 80% están de acuerdo a la información que se solicita y su importancia con relación los trayectos, sitios de encuentro, y contacto con otros usuarios.

Uno de los principales obstáculos y comentarios poco favorables están relacionados con la identidad visual, y baja calidad de imagen que hasta el momento presenta la aplicación. Con respecto a este punto es importante mencionar que en esta fase desarrollo nuestro esfuerzo se concentró en la programación y funcionalidad.

c) Una de las categorías más relevante evaluadas en el testeo, es la amabilidad con los usuarios perciben a la aplicación, en tanto herramienta de fácil comprensión y exploración. Hasta el momento la fase de testeo ha mostrado que la programación es adecuado, sin embargo los usuarios encuentran aún fallas técnicas relacionadas con interrupción y links rotos que bloquean la

navegación y experiencia de exploración durante el uso.

d) Por último el desarrollo y sostenibilidad de la aplicación requiere de inversión especialmente relacionada con mejoramiento de programación, desarrollo de código, licencia, desarrollo de identidad visual, y marca. Es importante señalar que este prototipo ha motivado a los colectivos y asociaciones involucradas a pensar el proyecto como un objetivo estratégico para su desarrollo y posicionamiento en la ciudad de Pasto.

Identidad visual, piezas de comunicación y uso de redes sociales

La idea central que busca promover Bicienrutados, es que los paseos nocturnos son más seguros cuando son colectivos. Inspirados en las prácticas de las asociaciones y colectivos, la identidad visual, los mensajes y piezas de comunicación reflejan las características y lenguaje que esta comunidad ha acuñado.

Identidad urbana y una comunidad de jóvenes

La identidad visual hace uso de la paleta de colores azul a grises metalizados, en tanto los colectivos reconocen el azul como un color que refleja tranquilidad y amistad. Los colores grises metalizados, simbolizan la importancia de utilizar colores reflectivos para ser visibles en la noche.

Se realizaron entrevistas tanto con gestores de los colectivos como usuarios de bicicletas no asociados para conocer sus opiniones con respecto a la identidad visual, quien en su mayoría la encuentra apropiada y pertinente a la comunidad y contexto de la ciudad de Pasto.

## REDES SOCIALES Y CAMPAÑA GRÁFICA

### Hagstag #RodandoJuntos #Bicienrutados

Durante 2 semanas se publicaron y se promocionaron las piezas de comunicación de Bicienrutados a través de la plataforma Facebook e Instagram. El concepto de la campaña se sintetizó en los hagstag #RodandoJuntos #Bicienrutados.

En este periodo se publicaron posters, video animados, gif, bajo los hagstags antes mencionados y se invitó a la comunidad de seguidores a comentar y brindar sus opiniones con respecto a nuestros contenidos y mensajes.

Con relación a esto último el tráfico de la página y los seguidores tuvo este crecimiento, alcanzando una comunidad de 300 seguidores permanentes, un tráfico promedio por publicación de 800 personas notificadas.

Los comentarios, sugerencias y mensajes internos recibidos han sido realmente positivos y están relacionados con mensajes de felicitación por la iniciativa, la calidad gráfica, los contenidos y tratamientos de los mensajes. Los usuarios requieren muchas veces mayor información de cómo pertenecer y afiliarse a la red y plataforma.

La campaña en redes se realizó en conjunto y soportada por las asociaciones y colectivos quienes participaron del proceso de investigación. Tanto Facebook e Instagram fueron seleccionadas por su gran acogida dentro la comunidad focalizada y por las herramientas que permiten fácilmente asociar actividad, tag y compartir publicaciones.

#### Trabajo en Red y pistas para la sostenibilidad

Las asociaciones y sus gestores se han mostrado receptivos al trabajo de comunicación de la estrategia hasta el punto que Bicienrutados ha sido invitado a trabajar en el desarrollo de otras piezas de comunicación relacionadas con sus eventos y actividades. Ejemplo durante el mes de Agosto de 2017 Bicienrutados trabaja en el desarrollo de la campaña gráfica y de promoción del 4 aniversario de Enbiciclate.

Con respecto al reto de la sostenibilidad y continuidad del proyecto, las asociaciones, colectivos y la comunidad de seguidores de Bicienrutados, son asertivos en participar en su desarrollo. El trabajo de activista en las plataformas permite pensar que la estrategia de comunicación puede mantener sus

acciones. El principal obstáculo radica en el alto costo y el equipo multidisciplinario especializado que implicaría el desarrollo de una aplicación APP en los estándares que hoy requiere tanto las plataformas iOS y Android.

## CONCLUSIONES

Bicienrutados es una propuesta piloto la cual nace en el seno de las iniciativas colectivas y ciudadanas que en Pasto, promueven el uso de la bicicleta como un medio de transporte alternativo y ecológico que mejora la calidad de vida de sus usuarios. No solo es un medio de transporte eficaz en términos de eficiencia en el manejo del tiempo, es también una excelente manera de cuidar la salud física.

Uno de los valores agregados que Bicienrutados ha identificado durante el proceso de investigación, y que ha inspirado la propuesta de comunicación es el sentido de pertenencia y la construcción de una comunidad alrededor de una pasión común, recorrer y explorar la ciudad a través de un medio de transporte amigable y asequible como es la bicicleta.

#RodandoJuntos hashtag que sintetiza la propuesta de identidad comunicativa, simboliza el propósito de Bicienrutados, el cual es promover una plataforma que facilite la interacción, la circulación de información y la solidaridad entre los usuarios de bicicleta en la ciudad de Pasto.

Durante periodo de trabajo Bicienrutados, se ha focalizado en desarrollar y testear una aplicación digital que permita brindar una solución al problema de inseguridad durante los paseos nocturnos de los biciusuarios.

La propuesta se inspiró en la manera como los colectivos y asociaciones ha generado actividades de apoyo y solidaridad que promuevan el uso de bicicleta en la noche. Los paseos nocturnos son buenas prácticas de acuerdo a los testimonios de los biciusuarios, quienes los reconocen como una manera segura, que permite manejar los problemas como: ausencia de rutas señalizadas y la amenaza de hurtos y asaltos.

A su vez, en los últimos años la ciudad de Pasto; a través de sus instituciones

( Gobernación de Nariño y Alcaldía) trabaja en habilitar y promocionan ciclo rutas, bajo el concepto de seguridad para los ciudadanos, sin embargo, de acuerdo a los testimonios recibidos de los colectivos y usuarios de bicicleta involucrados, la prioridad para mejorar e incrementar el uso de la bicicleta, es prioritario encontrar alternativas que combatan la inseguridad, reflejado en el hurto y asalto a los biciusuarios.

En sentido Bicienrutados, tiene como punto de partida el hecho que los paseos nocturnos tienen una buena acogida y son efectivos para enfrentar los riesgos que tienen los biciusuarios. Bajo el concepto de rodando juntos mejoramos la seguridad de los paseos nocturnos, la herramienta digital propuesta, en sus fase de desarrollo y testeo, ha arrojado las siguientes conclusiones.

La comunidad de biciusuarios asociados y no asociados tienen una alta receptividad al uso de nueva tecnología, los aparatos móviles hacen parte de su cotidianidad, y el acceso a internet es frecuente. Los usuarios de bicicleta involucrados en su mayoría pertenecen a la comunidad educativa. Esto les permite estar altamente alfabetizados en términos del lenguaje y uso de aplicaciones y herramientas digitales.

La estrategia comunicación y el proceso de testeo de los contenidos y la herramienta digital Bicienrutados, se ha desarrollado a través de las redes sociales, teniendo en cuenta la eficacia y la facilidad de acceso con la que cuentan. Las asociaciones y colectivos involucrados hacen uso de plataformas como Instagram y Facebook principalmente. Bicivilizate, Enbiciclate y la Fundación Tortuga, cuentan con cuentas fanpage, desde las cuales realizan promoción y convocatoria de sus actividades.

Durante un mes las pruebas de lanzamiento del Fanpage y la aplicación digital Bicienrutados han mantenido una alta receptividad mostrando una tendencia de crecimiento sostenido y constante. Las publicaciones tienen un tráfico promedio de 1500 notificaciones, y en 3000 usuarios alcanzados. Si bien es prematuro concluir la efectividad y receptividad de los contenidos en los biciusuarios, los comentarios y reacciones documentados permiten iden-

tificar que la identidad visual, mensajes y publicaciones compartidos han sido bien recibidos.

En conclusión esta fase de testeo y desarrollo, permite reconocer que la comunidad de biciusuarios es receptiva y demanda herramientas digitales y estrategias de comunicación que fortalezcan sus actividades asociativas y que promuevan soluciones prácticas a sus problemas de inseguridad; sin embargo es importante también reconocer que el desarrollo de una aplicación APP aún requiere una inversión de capital y un equipo de profesionales interdisciplinario. La estrategia de comunicación a su vez ha sido bien recibida por las asociaciones quienes se muestran interesadas en continuar apoyando el trabajo de Bicienrutados, prueba de ello es la celebración del 4 aniversario de Enbiciclate, dónde Bicienrutados ha sido convocado para coordinar y trabajar la campaña de promoción.

Por último la sostenibilidad del proyecto Bicienrutados, depende de una parte del trabajo de coordinación y apoyo de las asociaciones y a su vez del trabajo independiente de los activistas involucrados. Es importante señalar que la siguiente fase elabore una ruta de gestión de recursos económicos y profesionales especializados para abordar el completo desarrollo y programación que implica una aplicación APP.

## BIBLIOGRAFÍA

Acero, J.(2010) Manual de políticas amables con la bicicleta. Bogotá, Colombia.

Directorado general de transporte de pasajeros. (2009) La bicicleta en los países bajos, Utrecht (Países Bajos).