

Sammendrag:**Bruk av mobilt kommunikasjonsutstyr underveis. Hva skjer med reiseopplevelsen?**

TØI rapport 1330/2014

Forfatter(e): Tom Erik Julsrud, Jon Martin Denstadli, Jo Herstad
Oslo 2014 44 sider

Rask spredning av mobiltelefoni og trådløse bredbåndsforbindelser i befolkningen har gjort at mange har fått tilgang til nye tjenester underveis. Internett-tjenestene har i stor grad blitt mobile. De siste årene har en også sett fremveksten av mange nye mobilbaserte kommunikasjonstjenester rettet spesielt mot reisende, såkalte "apps". Reisende i Oslo og Trondheim har i stor grad tatt i bruk den nye teknologien, selv om det er betydelig ulikheter knyttet til kjønn, alder og status i arbeidslivet.

Mobil kommunikasjonsteknologi i kombinasjon med trådløse nettverk og nye innholdstjenester har lagt nye premisser for hvordan en kan benytte tiden underveis på reiser. Hensikten med denne studien er å få mer innsikt i hva folk har med seg av utstyr underveis, hva som benyttes, og hvordan dette innvirker på bruken av reisetid. Det skal fremsettes en tentativ kategorisering av de reisende basert på en utforskende klyngeanalyse. Undersøkelsen er basert på en nettbasert spørreundersøkelse av reisende i Oslo/Akershus og Trøndelag, gjennomført i perioden september – oktober 2013. Nettutvalget inkluderer 1650 informanter hvorav 1139 er i Oslo/Akershus og 483 i Trøndelag. Ytterligere 28 personer bodde andre steder i landet.

Undersøkelsen viser at 83 prosent har med en mobiltelefon med Internett (såkalt smarttelefon), mens 17 prosent har en eldre telefon uten mulighet for å gå på Internett. Personlig Digital Assistent (PDA) eller nettbrett medbringes av 15 prosent, mens 18 prosent har med en bærbar PC. Det er verdt å merke seg at kun to prosent sier at de reiser uten noen teknologier. De som reiser daglig med kollektivtransport er utstyrt med flere, og nyere, teknologier enn de som til daglig reiser med bil.

Tre av fire smarttelefon-brukere har lastet ned en eller flere reise-apper på sin telefon. I Oslo er det Ruters reiseapplikasjoner som de fleste reisende har lastet ned, etterfulgt av NSB sin billettapplikasjon. Nær halvparten av de reisende har lastet ned Ruters reiseapplikasjon som angir rutetider. I Trondheim er det AtB sine billett- og reiseapplikasjoner som har vunnet sterkest innpass blant de reisende, sammen med NSB sin billettapplikasjon.

Tekstmeldinger er fremdeles den mest populære tjenesten for reisende; tre av fire angir at de vanligvis sender eller mottar tekstmeldinger underveis. Dernest følger ordinære telefonsamtaler, lesing av nyheter, epost og sosiale medier. Bruk av sosiale medier benyttes av hver tredje, og halvparten leser nyheter på nettet underveis. Det er tydelige ulikheter mellom menn og kvinner når det gjelder bruk av de mobile kommunikasjonsteknologiene. Menn benytter oftere e-post og nyheter, mens kvinner benytter oftere tekstmeldinger, sosiale medier og lytter til musikk.

Studenter er mer aktive underveis på sine reiser enn ansatte og hjemmeværende/pensjonister, og de angir hyppigere bruk av flere teknologirelaterte aktiviteter. Ulikhetene på dette området fremgår enda tydeligere om vi bryter aktivitets-områdene ned på alder: Jo yngre informantene er, jo flere aktiviteter oppgir de at de holder på med underveis. Økt teknologitilgang gjør at de oppgir å bruke tiden underveis til flere formål.

En klyngeanalyse ble gjennomført for å undersøke naturlige grupper av reisende med like reisevaner og preferanser. Analysen inkluderte ulike typer variable innenfor demografi, transportbruk, reiseatferd, teknologitilgang, teknologibruk og tidsbrukspreferanser. Fire klynger ble definert.

- *Tilgjengelig underveis* er en klynge som består av personer som har tilgang til smarttelefoner, og godt kjent med funksjonaliteten til mobilt internett. Likevel er det ikke avansert bruk som preger denne gruppen, men for det meste samtaler, meldinger og noe surfing på Internett. Denne gruppen har høy bilbruken på daglige reiser.
- *Jobb og nyheter* er godt utstyrt med mobil IKT og er aktive brukere av teknologien underveis. De foretrekker i stor grad funksjonelle aktiviteter som, epost, meldingsutveksling og lesing av nyheter. Det er noe surfing på Internett og bruk av sosiale medier, men dette er nokså begrenset. Også her er det høy bilbruk.
- *Aktiv og sosial* er en gruppe yngre personer som reiser mye med kollektivtransporter og er ivrige brukere av mobil IKT. I motsetning til den forrige gruppen, er disse rettet inn mot sosiale nettverk, underholdning og musikk.
- *Teknisk uavhengige* inkluderer nesten hver femte reisende. Her finner vi personer med enkel teknologi; som regel mobiltelefoner uten internett. Bruken er svært begrenset, som regel kun tekstmeldinger og samtaler.

De fire gruppene av reisende angir variasjonene i behov og preferanser blant reisende. De kan utgjøre viktige holdepunkt for utvikling av nye tjeneste og produkter innenfor mobilteknologi eller kollektivtransport. Som en del av prosjektet Mobile applikasjoner underveis vil de fire klyngene bli benyttet som grunnlag for utforming av «personas» som i sin tur skal informerer utviklere av nye mobile applikasjoner på en egen digital innovasjonsworkshop¹.

¹ www.travelhack.no Workshopen ble gjennomført i mai 2014 i Drammen.