
Sammendrag:

Mobile applikasjoner underveis

Hva ønsker de reisende?

TØI rapport 1374/2014

Forfatter(e): Tom Erik Julsrud, Jon Martin Denstadli, Jo Herstad, Anders Hjalmarsson, Ying Li
Oslo 2014, 31 sider

For å treffe med nye teknologier og applikasjoner for reisende er det påkrevet med en god forståelse av hvem brukerne er, og hva de ønsker. En firedelt modell for reisende fremsettes i rapporten, og den benyttes som utgangspunkt for utvikling av tre nye konseptideer. En etterfølgende evaluering av konseptene viste at alle tre lot til å ha et potensial for en markedsrealisering, selv om det gjenstår flere områder som kan og bør forbedres. Konseptene var til dels komplementære ved at de pekte på ulike områder der mobile applikasjoner trolig vil være viktige for reisende i fremtiden.

Ny bærbar teknologi representerer viktige muligheter for tilbydere av kollektivtransport for å utvikle bedre reiseopplevelser for de reisende. Spesielt mobile applikasjoner til bruk på smarttelefoner har gitt de reisende et stort tilbud av programmer som kan være til hjelp, støtte og underholdning underveis. Det er imidlertid vanskelig å vite hva de reisende vil ha, og de fleste nye applikasjoner blir aldri tatt i bruk. For å kunne utvikle applikasjoner som oppfattes som nyttige av de reisende er det nødvendig å ha en god forståelse av de reisendes behov. I denne rapporten fremsettes en firedelt gruppering av de reisende, basert på en breddeundersøkelse av reisende i Oslo og Trondheim. Med utgangspunkt i denne segmenteringsmodellen utvikles fire grunnleggende personas; detaljerte personbeskrivelser til bruk i utvikling av brukertilpassede applikasjoner og tjenester.

Gjennom en åpen innovasjonskonkurransen fremsettes tre nye konseptideer som kan tenkes å bidra til å styrke kollektivtransporten i fremtiden. Dette er «Sidespor», «Reisepartner» og «GeoRuterWiki». Konseptene er innrettet spesielt til tre av de aktuelle persona-beskrivelsene. En etterfølgende evaluering av konseptene viste at alle lot til å ha betydelig potensial for en markedsrealisering, selv om det gjenstår områder som kan og bør forbedres. Konseptene var imidlertid til dels komplementære ved at de pekte på ulike områder der mobile applikasjoner trolig vil være viktige: 1) Bruk av sanntids lokasjonsdata for å koordinere reiser og fysiske møter med venner og bekjente; 2) bruk av åpne data for å gi reisende informasjon om hendelser og lokalhistorie underveis, og; 3) bruk av sanntidsdata for å koordinere samkjøring og deling av transportressurser for reisende.

Et viktig poeng som fremkom i brukerevalueringen var at alle mente at reisevanene deres hadde endret seg i takt med et økende konsum av digitale produkter underveis. De fleste mente at mobilteknologi hadde beriket reisen og gjort den mindre kjedelig. Dette underbygger den sentrale hypotesen om at mobil IKT har endret på våre reiseopplevelser. Konsumet av digitalt innhold var imidlertid noe som varierte, ikke bare i henhold til personlige reisetypene, men også etter kontekst. Mange mente at de

vekslet mellom å ha ulike typer behov i løpet av én og samme reise. Variasjoner i konsum og hvordan ulike kontekster påvirker reiseopplevelsen, er et område som bør stå i fokus for mer forskning fremover. Når det gjaldt IKT-bruk underveis, var de fleste rettet inn mot muligheten av å kunne kople av og utnytte tiden til refleksjon og hvile. Gruppedeltakerne beskriver i stor grad kollektivreisene som en «ladestasjon», og nye applikasjoner kan potensielt tilfredsstillende dette behovet enda mer. Et fremtredende trekk fra undersøkelsen var også at mange anså reisene som privat «egentid» med mulighet til å slappe av og «lade batteriene». Mobilteknologi bli i så måte også knyttet til et behov for å avskjerme seg fra forstyrrelser og uønsket sosial interaksjon underveis.

De nye reisevanene skaper utfordringer og muligheter for transporttilbydere i byer og tettsteder. Mange reisende har forventninger om å få oppdatert informasjon om reisetider og både før og under reisen. Det er også forventet at reisen i seg selv legges til rette for konsum av ulike typer tjenester, for eksempel ved tilgang til stabil nettverksforbindelse med god kapasitet. Om ikke disse «hygienefaktorene» imøtekommes kan det skape skuffelser og frustrasjon. Samtidig ser vi at det åpner seg muligheter for nye områder der de reisende kan få bedre reiseopplevelser, eller mer effektive transporttjenester.