

## Introduksjon

Samferdsel endrer seg i et hurtig tempo. Digitalisering av tjenester og innførsel av nye mobilitetsformer forandrer sammensetningen av transportalternativer, måten vi arbeider på og hva våre kunder forventer av oss. Vi mener det er viktig å være fremoverlente i vår tilnærming til dette nye landskapet. Gjennom prosjektet Smartere Transport Bodø er det nettopp dette vi skal være. For å muliggjøre denne tilnærmingen har vi behov for å knytte til oss riktig kompetanse. Vi søker derfor konsulenter som kan bistå oss i arbeidet med nye, innovative løsninger.

«Mobility as a Service» omhandler utvikling av en plattform for reiseplanlegger og betaling både for tradisjonell kollektivtransport og mikromobilitet. Denne plattformen skal også kunne integrere andre mikrotjenester. Prosessledelse og tjenstedesign omhandler bistand til å gjennomføre kreative prosesser, både for «Mobility as a Service»-plattformen og andre leveranser.

## Innledning

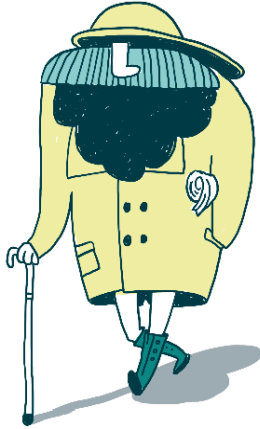
«Tenk på følgende scenario: Du bor et sted i Nordland, et hvilket som helst sted, og ønsker å reise enten nært eller fjernt. Fra dette stedet har du tilgang på transportmidler som du ikke behøver å eie. Dette kan være buss, tog, sykkel, el-sparkesykkel, båt og bil. Kanskje du ønsker en kombinasjon av flere transportalternativer. Med en applikasjon på mobiltelefonen (Reis) kan du enkelt selektere det, eller de, transportalternativet som passer deg aller best, basert på komfort, tid, pris eller andre preferanser. Det eneste du behøver å vite er hva du foretrekker – så planlegger applikasjonen resten. Betale for tjenesten kan du også gjøre i samme mobilapplikasjon. En slik løsning kaller vi «**Mobility as a Service**» (**MaaS**).»

**Mobility as a Service** er et hett tema innenfor samferdselssektoren, og er et konsept vi mener har potensiale til å løse «first & last mile»-problematikken, dvs. tilby et egnet transportmiddel for første og siste del av reisen en kunde gjennomfører. Det er her bestillingstransport og mikromobilitet er mest aktuelt ved å gi større fleksibilitet i reiser som ikke foretas gjennom de største transportstrekningene. Grunntanken er at ved å tilby et godt alternativ for start og slutt vil flere velge å reise med offentlig transport.

Vi tror ikke endring av vaner oppnås ved bare å fokusere på én leveranse, men gjennom å se ulike løsninger under ett. Det er derfor en viktig forutsetning at prosjektet har en holistisk tilnærming, *hvor den enkelte løsning er med på å styrke helheten*. Dette gjelder ikke bare mikromobilitet, men også digitale løsninger som påvirker våre kunders reisevaner i en grønnere retning.

Hvilke løsninger vi ender opp med vet vi ikke på nåværende tidspunkt. Feltet er fortsatt nytt, og det er vanskelig å forutse hva som vil lykkes og ikke lykkes. Definerings av konkrete prosjekter vil være del av leveransen *prosessledelse og tjenstedesign*, og derfor være en viktig del av tilbyders leveranse. Selv om vi ikke vet sluttproduktene fra leveransen, har vi definert noen målgrupper vi ønsker å gi et bedre tilbud.

## Brukergrupper / Personas



### Personer med nedsatt funksjonsevne

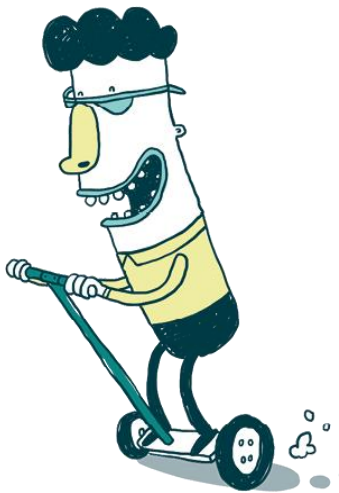
Arnt Jensenius (72)

Pensjonert fisker. Enkemann, ingen barn. Bor på Leknes i Lofoten.

Arnt lever et rolig liv som pensjonist i seniorbolig. Han har gangavstand til butikker og kjører ikke bil. Hver måned må han til Nordlandsykehuset i Bodø for oppfølging. Det involverer buss og fly. Han har ikke mobiltelefon, og alle endringer i rutetilbud og betalingsformer oppleves som stressende.

**Arnts mål:** Komme seg til sykehuset i Bodø én gang i måneden.

Personer med nedsatt funksjonsevne kan ha behov for **tilrettelegging** og **universell utforming**. har varierende **digital kompetanse**, i stor grad avhengig av alder. Personer med nedsatt funksjonsevne har også i større grad behov for **forutsigbarhet**.



### Næringslivet

Peder Nikolaisen (38)

Daglig leder sportsbutikk i Bodø. Samboer, ett barn. Bor i Bodø sentrum.

Peder er sportsinteressert og benytter seg av aktiviteter i Bodø og omegn. Han er innovativ, og ønsker å utvide butikken med salg og utleie av utstyr, blant annet sykler. Vareleveransene til butikken transporteres med varebil, og gir mye papp- og plastavfall.

**Peders mål:** Leie ut flere sykler. Opptatt av å øke faste, løpende inntekter. Få ned fraktkostnader. Bedre avfallshåndtering.

Næringslivet kan ha behov for å **synliggjøre produkter og tjenester**. Dette kan være alt fra sportsutstyr til arrangementer. De kan også ha behov for å tilby **pakkeløsninger** til turister.



### Videregående elever og studenter

Karoline Jakobsen (17)

Elev videregående skole. Singel. Bor 5 km utenfor Bodø.

Karoline er student og reiser mye kollektivt. Hun bor hjemme hos foreldrene og har månedskort i mobilapplikasjonen. Annenhver helg jobber hun på bensinstasjon. Hun har venner over hele byen og de treffes ofte i sentrum for å være sammen.

**Karolines mål:** Komme seg raskt til og fra skolen. Reise til trening, venner og jobb på fritiden. Komme seg hjem sent i helgene.

Videregående elever og studenter kan ha **god kjennskap til mobilitetsløsninger**. De kan ha en forventning om **effektiv og fleksibel transport**. Ofte har de dårlig **økonomi**. Videregående elever og studenter har også ofte gode **tekniske ferdigheter**.



### De bilreisende

Hanne Olsen (45)

Kommuneingeniør. Gift, to barn på 5 og 8 år. Bor 7 km utenfor Bodø sentrum.

Hanne jobber i Bodø kommune. Hun kjører bil til jobb, det tar 20 minutter. Om hun reiser kollektivt må hun bytte buss. Det vil ta 45 minutter hver vei, og det tar for lang tid. Familien må ha to biler siden mannen jobber på andre siden av byen. De har hytte 1,5 times kjøring utenfor Bodø, med dårlig kollektivforbindelse.

**Hannes mål:** Enkel og behagelig transport. Rekke raskt hjem så hun får mest mulig tid med barna. Få best mulig transportlogistikk. Reise jevnlig på hytta.

De bilreisende har ofte behov for **effektiv transport**. For dem oppleves kollektivtransport som **tregt** og **uforutsigbart**. Denne gruppen opplever også ofte kollektivtransport som lite **fleksibelt**.



## Barn

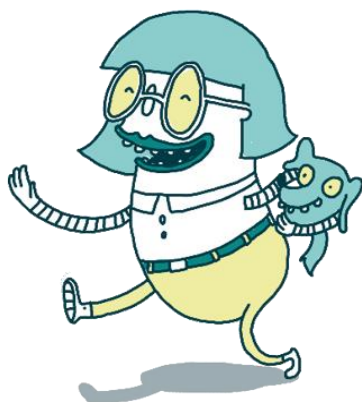
Stian Hernes (10)

Skoleelev. Foreldrene er separerte. Moren bor i Bodø. Faren bor på Landegode.

Stian går på Aspåsen barneskole i Bodø. Han bytter på å bo hos sin mor og far annenhver uke. Når Stian er hos faren, tar han hurtigbåt til Bodø alene. I Bodø bruker Stian bysykkel for å komme seg til skolen.

**Stians mål:** Komme seg frem til skolen på en trygg og sikker måte. Han har behov for at foreldrene kan ordne med planlegging og betaling av billetter.

Foreldre har behov for å vite at kollektivreiser er et **trygt** alternativ for barnet. De har behov for å **administrere** barnas billett, og vil gjerne **ha mulighet til å vite** at barnet befinner seg på bussen/båten. Barn har behov for at transporten oppleves **forutsigbar, trygg og enkel**.



## Turisten

Zhou Huan (63)

Dataingeniør. Gift, ett voksent barn. Bor i Shanghai.

Zhou er på Europaferie og har to dager i Bodø før hun skal videre med hurtigbåt til Lofoten. Der skal hun fiske, dra på Rib-tur og havørnsafari. Zhou snakker ikke så godt engelsk, men forstår litt. Hun har noe tid til shopping og byvandring på egenhånd, og ønsker også å oppleve Bodø på kveldstid.

**Zhous mål:** Se det viktigste av Bodø. Ha en hyggelig kveld. Finne tilbake til hotellet. Oppleve ren natur.

Turisten har behov for å oppleve transporten som **godt tilrettelagt** og **enkel å forholde seg til**. De har behov for at informasjon formidles på **flere språk**, og at **avvik kommuniseres** på en lettfattelig måte.



### **Nordland fylkeskommune**

Knut Sandhaug (38)

Rådgiver i samferdselsavdelingen i Nordland fylkeskommune.

Knut har ansvar for å følge opp kundehenvendelser. Ansvarsoppgaver inkluderer å gi kundene informasjon om rutetider samt refundere og administrere billetter. I tillegg har Knut behov for statistikk, slik at han kan utforme et godt beslutningsgrunnlag.

**Knuts mål:** Følge opp kundehenvendelser. Gjøre beslutninger basert på fakta.

Ansatte i samferdselsavdelingen har behov for informasjon og administratortilgang for å følge opp og kommunisere med kunder. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, **utsteding og refusjon** av billetter samt **overvåke kontobevegelser**. Ansatte har også behov for tilgang til **informasjon, rapporter og statistikk** for bedre virksomhetsstyring. Denne informasjonen må gjøres tilgjengelig for deling gjennom **åpne API**.

Brukergruppene representerer noen av behovene vi har identifisert blant våre målgrupper. Denne listen er ikke uttømmende, og vi forventer at flere behov melder seg gjennom leveranse 2. Brukergruppene er imidlertid et utgangspunkt for det videre arbeidet.