



Onderzoek

Voor mijn onderzoek heb ik mijn familieleden en burens geïnterviewd. In totaal heb ik van 12 mensen te horen gekregen wat zij wel en niet goed vinden van de gates op Schiphol. De geïnterviewde personen verschillen qua leeftijd, doel van vliegen en het aantal keer vliegen per jaar. Wel hadden ze vaak dezelfde mening. Men vond het saai, kleurloos, er is weinig te doen, etc. Ook kwamen tips als televisieschermen, gameconsoles (PS3, XBOX 360) en lounge meerdere malen voor. Hieronder staat een selectie van de interviews.

Man, 27 jaar



Ik ga twee keer per jaar op vakantie naar het buitenland met de vliegtuig. Hierbij zit ik met mijn vrouw en zoontje zo'n 30 tot 60 minuten bij de gate. Zelf vind ik de inrichting en de sfeer van de gates waar ik in heb gezeten saai, lelijk en kleurloos. Het is net alsof ze overal aan hebben gedacht, behalve het laatste wat je doet voordat je in de vliegtuig gaat stappen. Van de entree tot na de check-in is het erg fraai op Schiphol. Er hangt een leuke sfeer, het is best kleurrijk en het is natuurlijk spannend. Maar dan, net voordat je de vliegtuig in gaat zit je in een saai grijs hok. Er is niks te doen in de gate, ik zit voor me uit te staren, beetje naar buiten kijken en af en toe met mijn telefoon spelen. Wanneer er wordt omgeroepen dat je de vliegtuig in kan, is het net alsof je wordt bevrijdt van een (misschien overdreven) marteling.

Vrouw, 23 jaar



Ik ben een studente die houdt van reizen. Zelf kan ik maar één keer per jaar vliegen naar het buitenland, maar wil vaker reizen. Ik zit vaak maar kort in de gates, omdat ik vaak net binnen kom glijpen. Wat ik goed vind aan de gates is dat je naar buiten kan kijken, je ziet in wat voor vliegtuig je gaat reizen, je ziet vliegtuigen opstijgen en landen. Wat ik minder vind is dat je tegenover elkaar zit. Onbekende mensen kijken zo recht in je gezicht, je staart hierdoor automatisch naar de grond. Dit is behoorlijk saai als je er lang moet zitten. Het zou leuk zijn als er gezellige en comfortabele banken komen. Ook zou kleur wonderen doen. Maar wat mij echt leuk zou lijken is als er grote schermen komen te hangen met videoclips of nieuws. Het weer van je bestemming zou ook wel fijn zijn, zo hoef je niet op de piloot te wachten die dat tijdens de vlucht meldt.

Man, 40 jaar



Ik ben een zakelijke reiziger die 3 keer in het jaar vliegt. Vaak zit ik 20 tot 60 minuten in de gate en heb ik mijn laptop bij. Voor het wachten in de gate zet ik speciaal hiervoor verschillende films, muziek en videoclips op mijn laptop. Hierbij merk ik vaak dat mensen meekijken wat ik wel wat minder vind. Maar ik snap het wel, aangezien er weinig te doen valt in de gate. Een grote scherm (of meerdere) met videoclips of nieuws zou wel goed zijn, zo kan je even ontspannen voordat je gaat vliegen. Misschien zijn tijdschriften (kan ook van KLM zelf zijn) ook al voldoende. Zitplaatsen zijn ook een probleem. Zelf heb ik een keer een uur lang moeten staan op een gate, hierbij ben ik af en toe op de grond gaan zitten om mijn benen wat rust te geven.



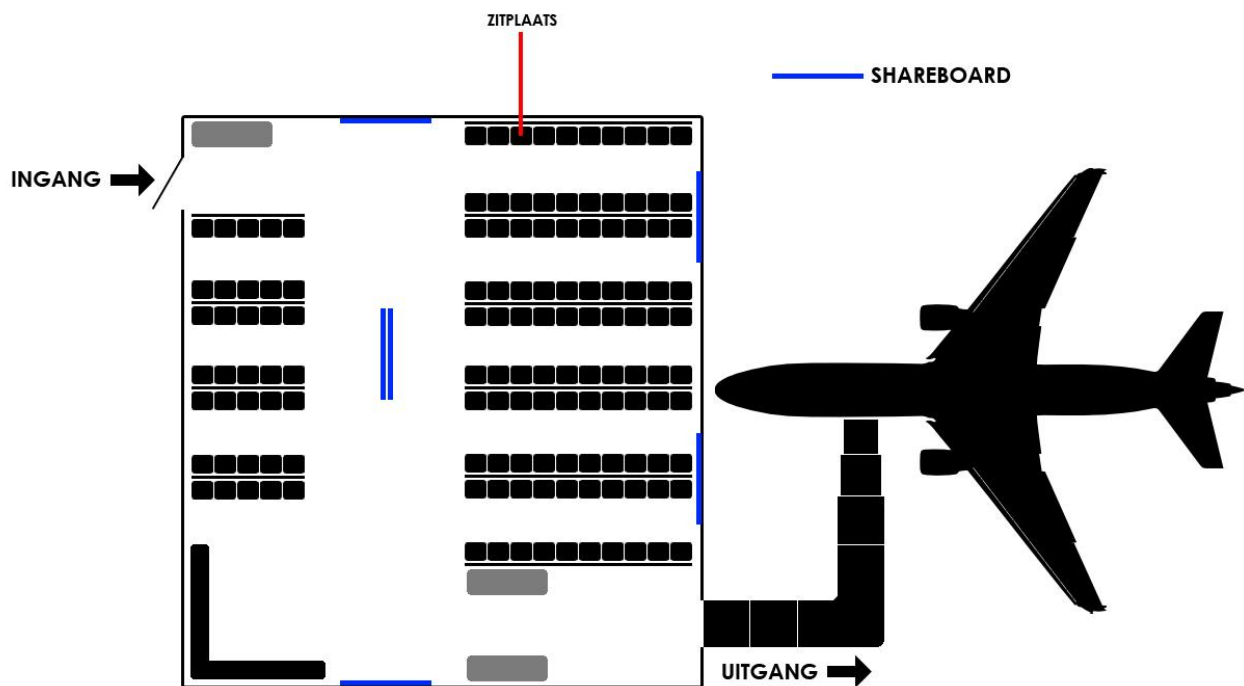
Concept

Doorvertaling

Na een klein onderzoek bleek dat mensen het vooral saai en kleurloos vinden. Men zoekt zelf de oplossing als snel bij multimedia apparaten als gameconsoles (PS3, XBOX 360) en televisieschermen, maar ook een bar, lounge en een gezamenlijke spel (schaken, Monopoly, vier op een rij). Mensen willen rust en ontspanning tijdens het wachten in de gate. Hier kan licht een grote rol in spelen. Na het laten inwerken van alle informatie ben ik een bepaalde richting op gaan denken. Mensen voorzien van informatie. Ik heb gekozen voor de gesloten gate omdat de meeste mensen die ik heb geïnterviewd hierin hebben gezeten.

shareBoard

Shareboard is de nieuwe manier van het delen van reiservaring. Hierbij bestaat het concept uit een grote (LCD) scherm (geen touchscreen) van 1,5 bij 1 meter (1,5 breed, 1 hoog) en de nodige software. Er worden 1 tot 6 Shareboards opgehangen in de gate, hierbij speelt de grootte van de gate een rol. Op het scherm komen verschillende ervaringen over de stad/land van bestemming weergegeven, samen met de vluchtinformatie, nieuws en weersvoorspellingen van de bestemming. De Shareboard kan op verschillende manieren gebruikt worden door de reizigers. Het beeldscherm is verdeeld in twee ongelijke stukken. De grotere "Share" gedeelte en het kleinere "Nieuws" gedeelte.



Nieuws

Bij het nieuws gedeelte krijg je onder andere informatie te zien over je vlucht. In het kader van vluchtinformatie krijg je je vluchtnummer te zien, hoe laat het vliegtuig gaat vertrekken, wat de verwachte reistijd is, de verwachte landingstijd, de naam van het vliegveld waar je gaat landen, de landen waar je overheen vliegt, de vliegtuigtype, etc.

Daaronder is het laatste nieuws te vinden. De nieuwsblok bestaat uit een stuk tekst en de bijbehorende foto. Het nieuwsitem verandert om de minuut en om de 5 nieuwsitem komt een overzicht met laatste nieuws langs. Onder het laatste nieuws vind je de weersvoorspelling van je eindbestemming voor een week. Daaronder vind je een kaart waar de huidige weer op gevisualiseerd is. Als je bijvoorbeeld van Amsterdam naar Frankrijk vliegt, krijg je een Europese kaart waar is ingezoomd zodat je Nederland, België, Frankrijk en de omheen liggende landen ziet met het huidige weer.



Share

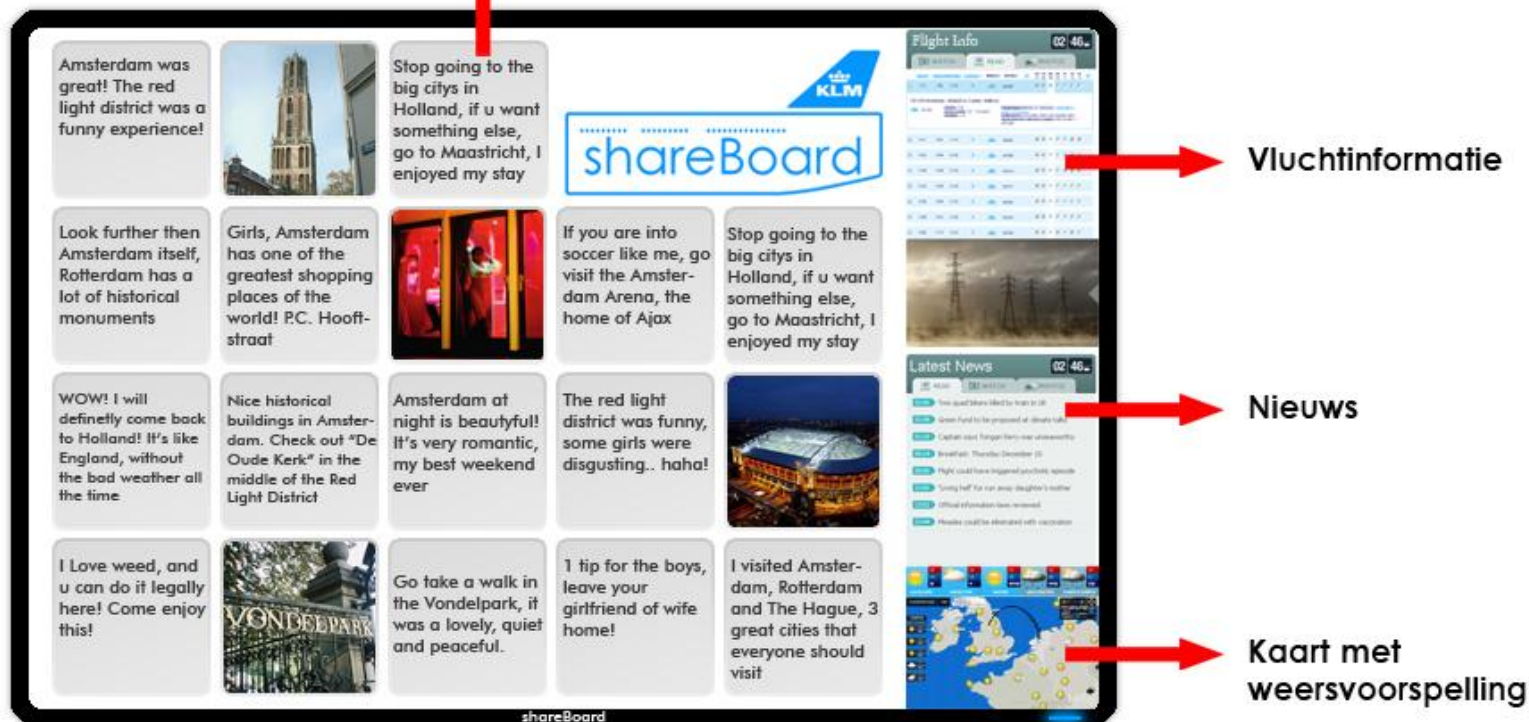
De "Share" gedeelte neemt de grootste deel van het beeldscherm in beslag. Dit is namelijk waar het met dit concept om draait. Dankzij de Shareboard kan de reiziger (ongeacht rede van bezoek) zijn ervaring en beleving van zijn bezoek aan een stad/land delen met de mensen die juist naar die stad gaan reizen.

Om een zo groot mogelijke groep tegelijk gebruik te kunnen laten maken van de Shareboard kan je door gratis sms, bluetooth of de beschikbare toetsenborden een berichtje achterlaten. Door ziektes (Mexicaanse griep) hebben mensen minder snel de neiging om gebruik te maken van openbare faciliteiten en daarbij is een optie als gratis sms of de mogelijkheid om via bluetooth een berichtje achter te laten waarbij de gebruiker zijn eigen mobieltje gebruikt ideaal.

Het is niet zo dat tijdens jouw vlucht van Schiphol naar bijvoorbeeld Londen er ook een vlucht is van Londen naar Amsterdam, dus je kan niet direct contact hebben. Je laat dus een bericht achter op de Shareboard over je ervaring in Amsterdam, dus je kan tips geven of aanbevelingen doen over hotspots als de Wallen, Vondelpark, winkelcentra, goedkope hotels, etc. Ook kunnen mensen juist hun negatieve ervaring delen. Alle berichten die mensen op Schiphol over Amsterdam (of Nederland) achterlaten worden opgeslagen in een database. Elk land/vliegveld heeft zo zijn eigen database en alle databases staan in contact met elkaar (internet/server). Het kan voorkomen dat mensen hun berichten in een ander taal dan Engels gaan sturen. Hiervoor is de "autotranslate" functie in het leven geroepen. Hiermee worden de berichtjes automatisch vertaald naar het Engels.

Het is ook mogelijk om de berichtjes over je bestemming te downloaden via bluetooth of als gratis/betaalde sms service te ontvangen op je mobieltje. Hiermee kan je de tips meenemen en dingen terugzoeken als je op vakantie bent.

Bericht (autotranslator)





Een voorbeeldscene :

Je zit te wachten in de gate in Amsterdam, waar je op je vlucht wacht naar Parijs. Je gaat eindelijk op vakantie, maar je verveelt je in de gate. Je ziet meerdere grote schermen hangen en je vraagt je af wat het inhoudt. Na het lezen van de berichtjes over je vakantiebestemming (Parijs), besluit je je mobieltje erbij te pakken en een bericht te sturen over Amsterdam. Je bericht wordt opgeslagen in de database en kan dus vanaf dat moment in gates, waar mensen op de vlucht zitten naar Amsterdam, geprojecteerd worden op de Shareboard. De mensen kunnen dan jouw bericht lezen over jouw ervaring in Amsterdam.

De Shareboard werkt als een slideshow en er komen dus tijdens het wachten in de gate continu (om de minuut/paar minuten) andere verhalen en/of foto's langs, waardoor je geboeid blijft. Ook wordt er gebruikt gemaakt van een slimme systeem die plaatsnamen en monumenten uit de tekst herkent en er random een plaatje bijvoegt (vergelijkbare systeem als Google AdSense). Want niet iedereen houdt van een grote scherm vol tekst, je moet namelijk niet vergeten dat veel mensen brillen dragen en/of slechtziend zijn of geen zin hebben om tekst van een scherm te lezen.

Toekomst :

Shareboard zal niet goed functioneren met enkel één unit (1 gate) wereldwijd. Men kan de eerste Shareboards in een gate op Schiphol plaatsen, maar voordat dit kan gebeuren moeten er verschillende verhalen over de bestemmingen verzameld worden. Na het plaatsen van meerdere Shareboards in andere landen kan men een database opbouwen en het resultaat zien. Shareboard kan worden doorvertaald naar een website (of subpagina op www.klm.com), waarbij gebruikers/reizigers een "Open Source" systeem tot hun beschikking hebben om elkaars verblijf, reis en ervaringen te delen met andere gebruikers.

Ook kan er een samenwerking ontstaan tussen VVV, reisbureaus en verschillende toerisme organisaties. Zo kan de doelgroep van de Shareboard worden vergroot van reizigers die vliegen tot alle reizigers en mensen die interesse hebben om te reizen. Op deze manier komt KLM als vliegmaatschappij op een andere manier in het daglicht te staan.

Het concept kan al in 2010 in gebruik worden genomen, mede doordat het is gebaseerd op bestaande technieken, er moet enkel software worden ontwikkeld die het allemaal mogelijk maakt.

