BA Research

FS 2013

Fabian Scheiwiller | Rafael Schneider

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 1

Audio Tour Apps

SFO mtrip 2
My TourMate 3
Audioguide Münster 5
Pocket Guide 6

Klassische Reise Apps

Google Maps 7
Trip Advisor 8
SBB Mobile 9
Airbnb 10

Audio Touren

Alcatraz 11
Zürich Trolley 12

Technologien

Espro Aucustiguide Group 13

Weiteres

Interview Joe Gebbia (airbnb) 14
Erfahrung eigene Tour erstellen 15
Paper / Position Aware Audio Guide 16

Fazit 17

Einleitung

Unser Themengebiet für die Bachelorarbeit – der Tourismus – ist uns schon längere Zeit bekannt. Grob gesagt ist es unser Ziel, ein Gefäss entwickeln, das es den Usern erlaubt, Audiocontent für Touren aufzunehmen und diesen dann anderen Usern anzubieten.

Für unsere Recherche entschieden wir zuerst eine Auswahl an uns wichtigen Informationen zu treffen. Am wichtigsten sind für uns eindeutig Apps und Technologien, die mit Tourismus und ganz speziell mit geführten Audiotouren zu tun haben.

Vor allem der Markt der schon vorhandenen Applikationen für mobile Devices ist extrem gesättigt. So legten wir unseren Schwerpunkt vor allem auf reguläre Reiseapps und Services, sowie auf spezielle Lösungen, die auch Audiotouren anbieten.

Mit der Recherche erhoffen wir uns ein Bild vom momentanen Markt zu machen sowie seine Lücken aufzudecken.

SFO mtrip

Zusammenfassung

Mtrip is ein Reiseplanungs-App bei dem man je nach eingenen Interessen seine Tour zusammenstellen kann. Es wird für ca. 30 Städte weltweit angeboten.

Einsatzbereich

Gut geeignet für Touristen die eine Stadt zum erste Mal besuchen. Das sehr breite Angebot an Sehenswürdigkeiten und Unterhaltung ist durchgehend für alle Alterskategorien geeignet.

Vorteile

- sehr viele Interaktionsmöglichkeiten für den User
- grosser Mehrwert

Nachteile

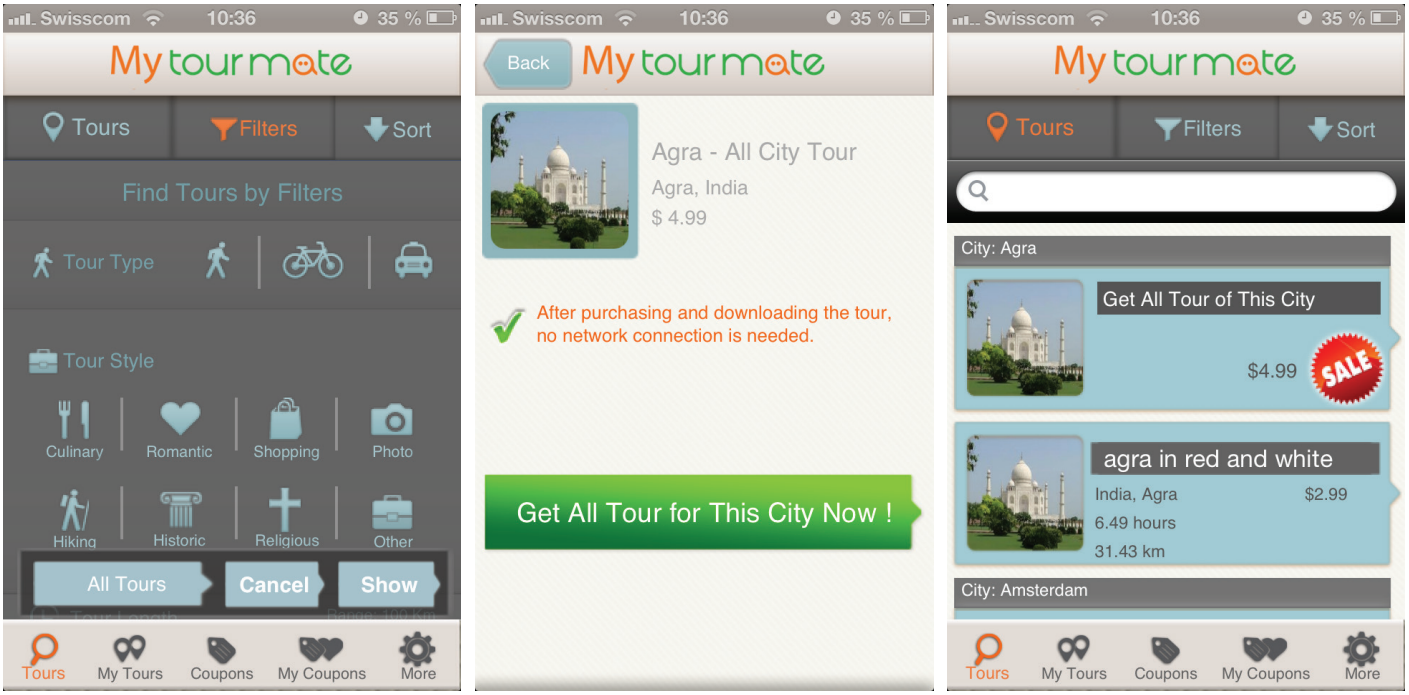
- überladenes Interface
- unübersichtlich viele Funktionen
- versteckte Funktionen
- Design teilweise uneinheitlich

Anmerkung

Leider sind nur ca. 30 Städte vorhanden, zudem muss man sich für jede Stadt ein eigenes mtrip App für 5.– herunterladen.

Audio Tour Apps

My TourMate



Zusammenfassung

Die App von TourPal (früher My Tour Mate) aktiviert sich automatisch und eine menschliche Stimme führt Sie durch die Stadt, genau wie ein echter Tour-Guide, in Ihrem eigenen Tempo und ohne Roaming-Gebühren.

Einsatzbereich

Klassische Audiotour. Während man sich auf die Sehenswürdigkeiten konzentrieren kann, erklärt eine Stimme Daten und Fakten zu den jeweiligen Standorten.

Vorteile

Ein interessantes Konzept

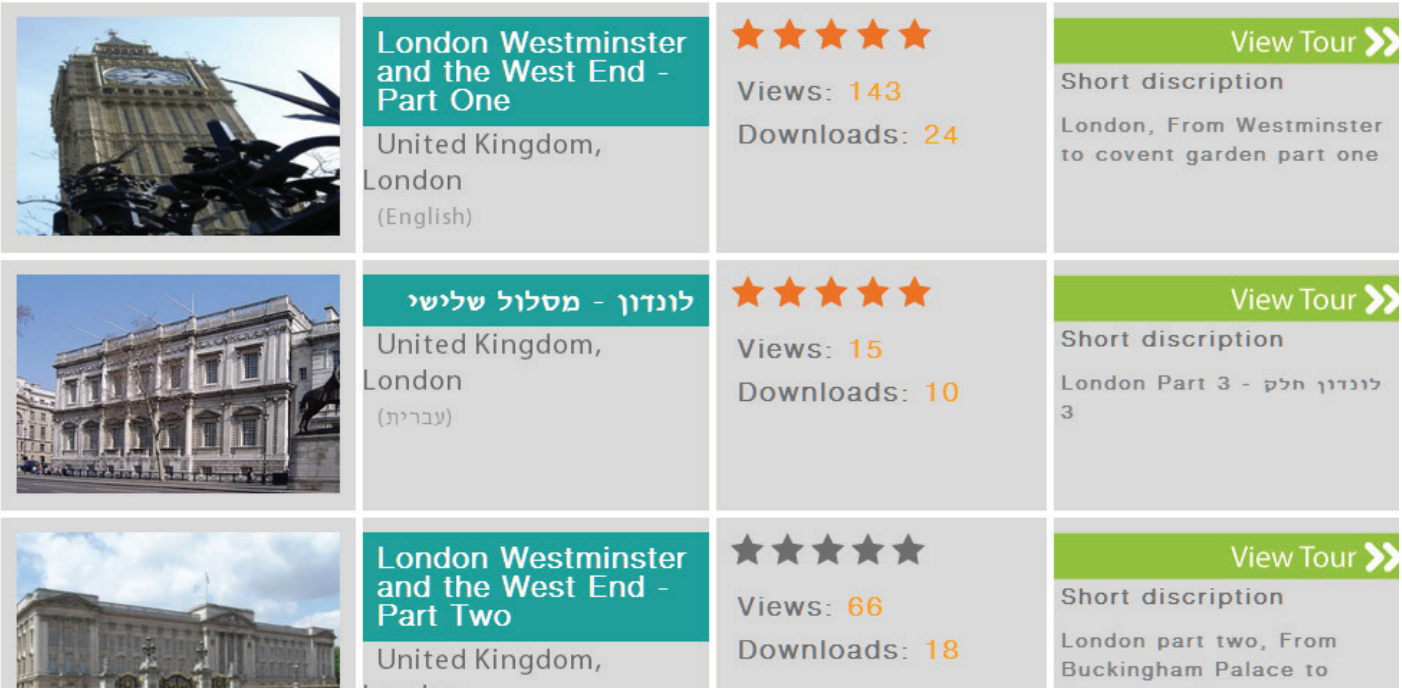
Nachteile

- benutzerunfreundlich und kompliziert
- unattraktives, uneinheitliches Design
- Touren können nicht probegehört werden
- teure Touren

Anmerkung

Konzeptuell ähnelt diese App im Kern unserer BA Idee. Was jedoch wegfällt und ein grosser Bestandteil unseres Konzepts darstellt ist der reine User-generated Content.

Website / My TourMate



Website www.tourpal.com

Zusammenfassung

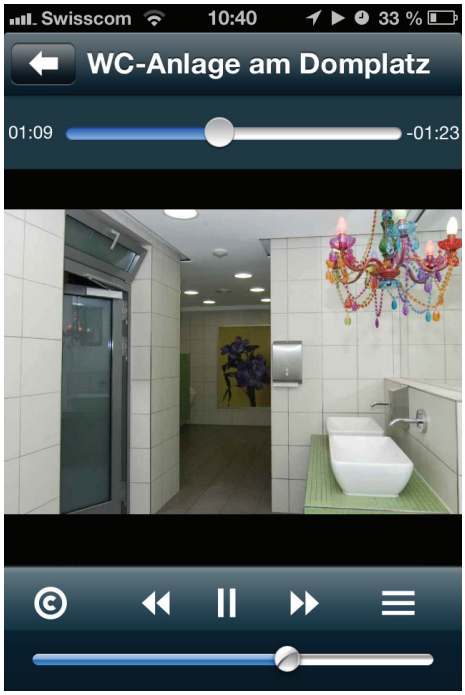
Anders als in der Applikation, hat der Benutzer hier die Möglichkeit, die vorhanden Audiotouren probezuhören. Die verschiedenen Touren sind untereinander aufgelistet. Zu jeder Tour gibt es ein paar Benutzerstatistiken. Wie diese genau entstanden sind ist nicht ersichtlich. So ändert sich zum Beispiel die Anzahl der Views nicht, wenn man auf eine solche geklickt hat.

Jede Tour kann mit maximal fünf Sternen bewertet werden. Auch hier ist nicht Nachvollziehbar, wie diese Bewertung zustande gekommen ist. Durch ein Klicken auf die jeweilige Sternenanzahl verändert sich das Resultat nicht.

Man kann vermuten, dass jegliche Bewertungen samt Statistiken von Hand eingesetzt wurden.

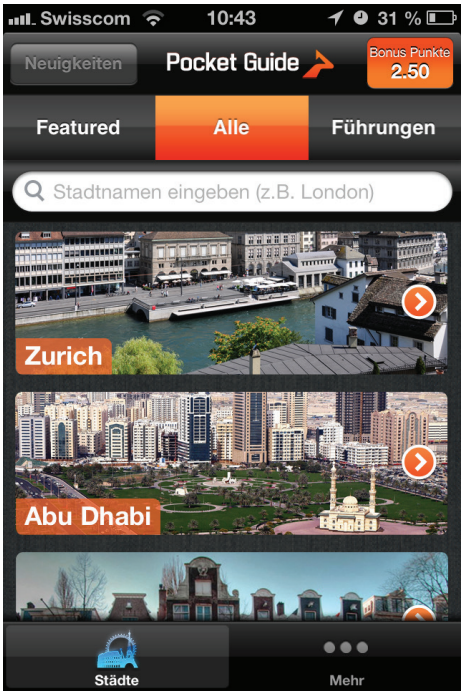
Dem User sollte auf jeden Fall klar sein, wie Statistiken und Bewertungen zustande kommen und sich nicht täuschen lässt. Hier wäre zudem eine schriftliche Bewertungsfunktion via Kommentare hilfreich.

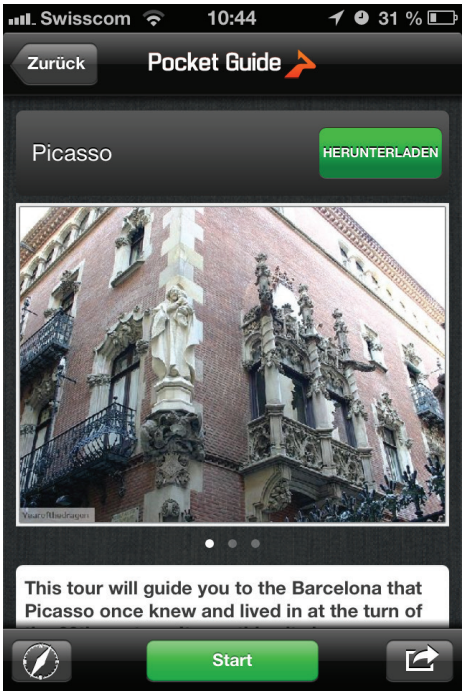
Audioguide Münster

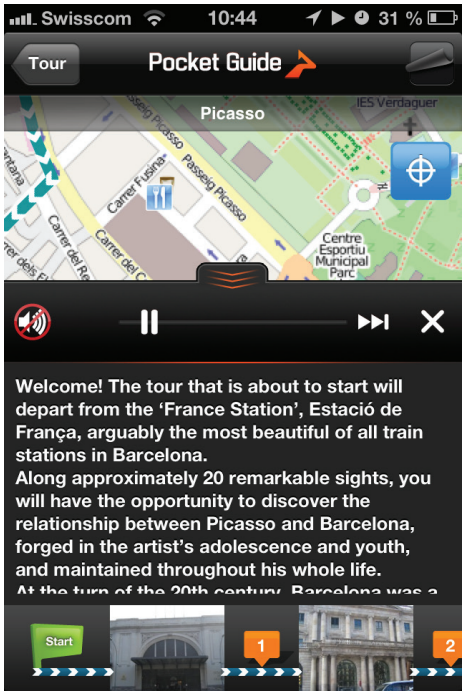


Zusammenfassung	Beim Audiguide Münster handelt es sich um eine Reiseführer App, welche Audiotouren mit Bildergallerien koppelt. Die Anwendung ist nur für den Raum Münster in Deutschland ausgelegt.
Einsatzbereich	Für Kulturinteressierte, die die Stadt Münster Besuchen
Vorteile	Dieses App scheint gut zu funktionieren, übersichtlich gestaltet und eine angenehme Audiostimme zu haben.
Nachteile	• Nur für die Stadt Münster erhältlich • langweiliges Design
Anmerkung	Ein Audioguidekonzept das durchaus Potenzial hätte um meherer Städte abzudecken.

Pocket Guide







Zusammenfassung

Pocket Guide ermöglicht dem User über einfache Wege an Audio Guides in den grössten und bekanntesten Städten zu gelangen.

Einsatzbereich

Weltweite Audio Touren mit Unterstützung von vorinstalliertem Kartenmaterial. Die touristischen Informationen können im App selber, sowie auf der Website abgerufen werden.

Vorteile

Dieses umfangreiche Konzept ist von der Website bis zum App sehr gut umegesetzt.

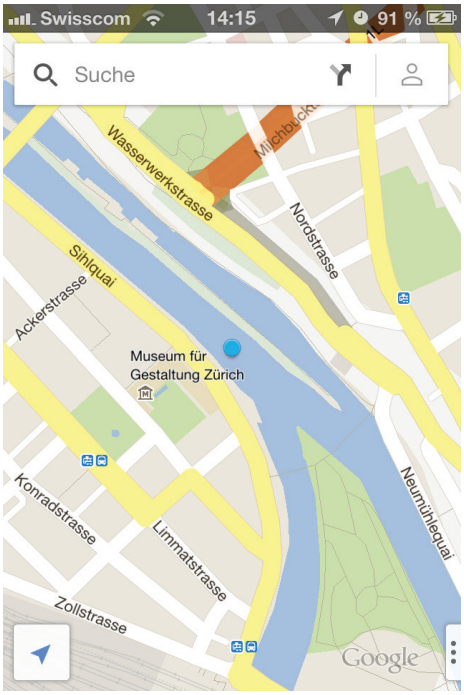
Nachteile

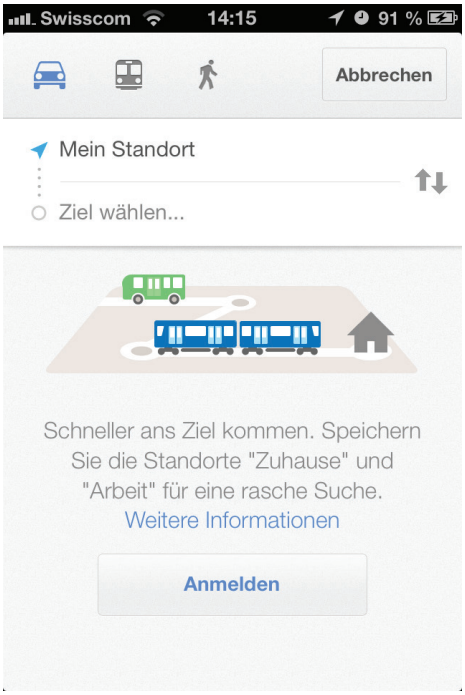
- Einzig die Maps sind etwas überfüllt
- Teilweise zuviele Infos auf einmal
- Verzetteltes GUI

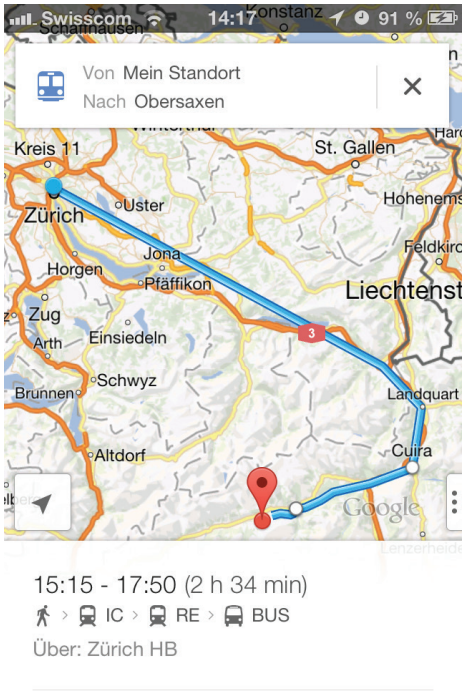
Anmerkung

Die wohl beste Audio Tour App in unserer Recherche. Erwähnenswert ist die einfache Benutzung, die weitgehend selbsterklärend ist.

Google Maps



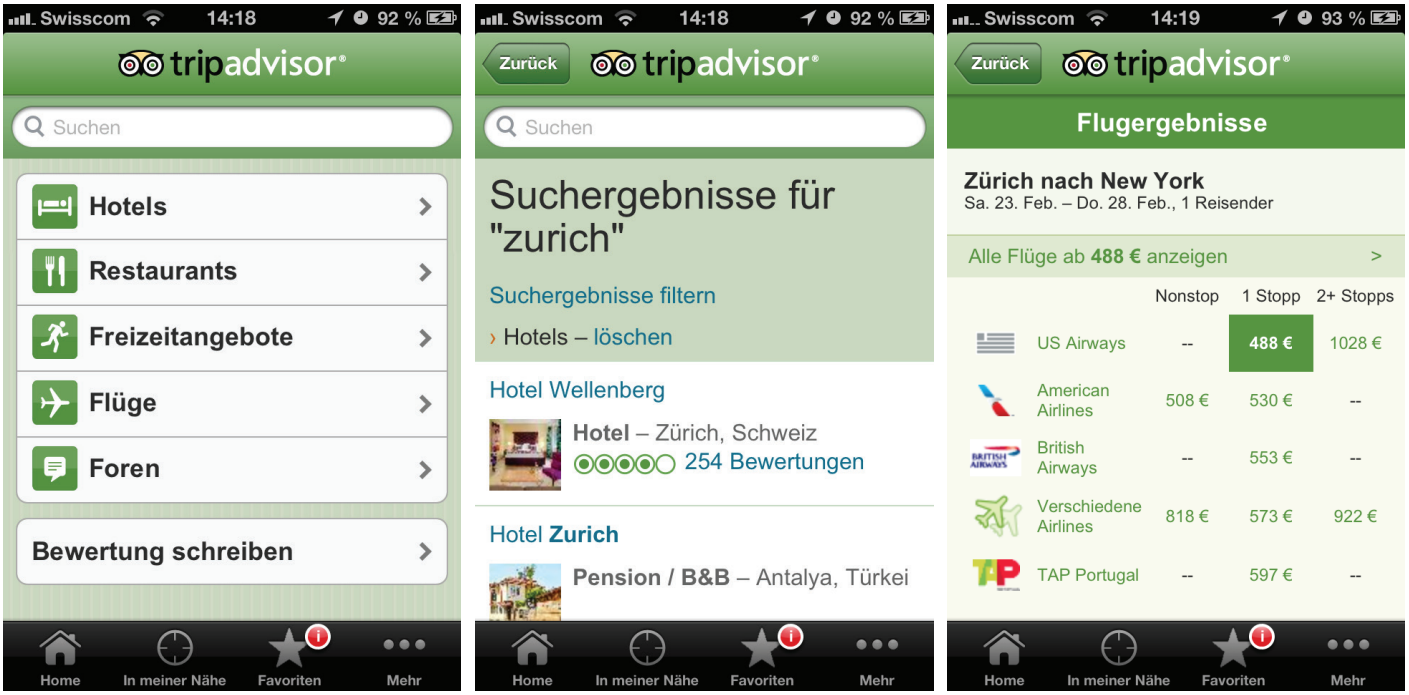




Zusammenfassung	Google Maps, Kartenapp und Navigationssoftware
Einsatzbereich	Navigationssystem, Routenplaner etc.
Vorteile	• gute weltweite Abdeckung der Karten • klare Designrichtlinie • schnell • gratis • sehr gute Navigation für die ÖV
Nachteile	• verschachteltes GUI • versteckte Funktionen • konstante Internetverbundung erforderlich
Anmerkung	Google Maps kommt sehr schlank und benutzerfreundlich daher, besonders seit es auf den iOS Geräten wieder als APP erhältlich ist. Das Design, das jegliche Buttons und Overlays im zweidimensionalen Raum zusammenbringt, könnte unserer BA-Arbeit als Inspiration dienen.

Klassische Reise Apps

Trip Advisor



Zusammenfassung

Hotels, Restaurants, Flüge und alles weitere bezüglich Reisen findet man auf Trip Advisor. Die selbsternannte "grösste Reise-Website" bietet ebenso vertrauenswürdige Reviews.

Einsatzbereich

Wird vor einer Reise, während, sowie nachher eingesetzt.

Vorteile

- klares Screendesign
- umfangreich aber nicht erdrückend
- klare Navigation
- gratis

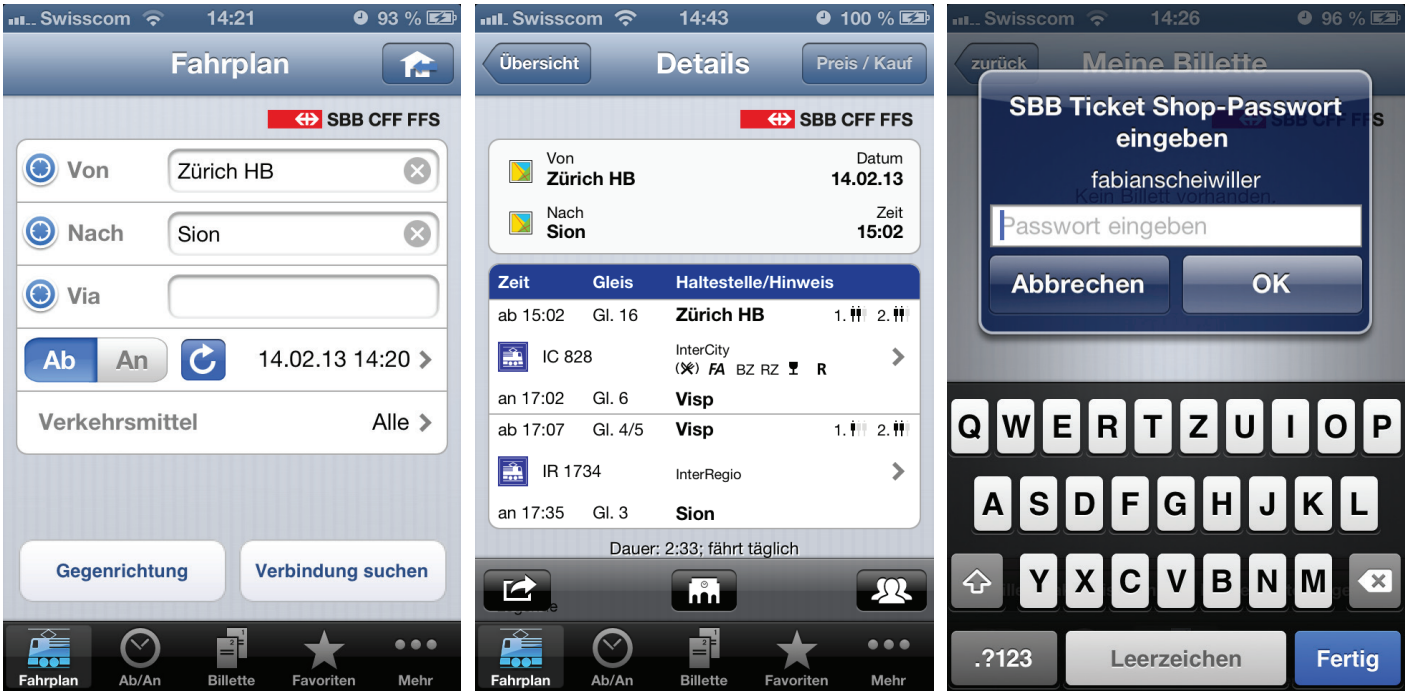
Nachteile

- permanente Internetverbindung notwendig
- Design wirkt insgesamt wenig frisch

Anmerkung

Trip Advisor hat es verstanden einen schier unendlichen Inhalt auf klare und einfacha Art und Weise dem User zu präsentieren. Ein grosser Vorteil gegenüber anderen Apps in dieser Kategorie.

SBB Mobile



Zusammenfassung

- Tür-zu-Tür Reiseinformationen
- Echtzeit- und Ereignisinformationen
- "Take me Home"-Funktionalität mit GPS Unterstützung
- Billette des Öffentlichen Verkehrs kaufen und anzeigen lassen
- Bezahlung der Billette mit Kreditkarte und PostFinance Card

Einsatzbereich

Business und Freizeit Reisenplanung. Seit neuem auch Social Media Platform.

Vorteile

Sehr zuverlässig und schnell.

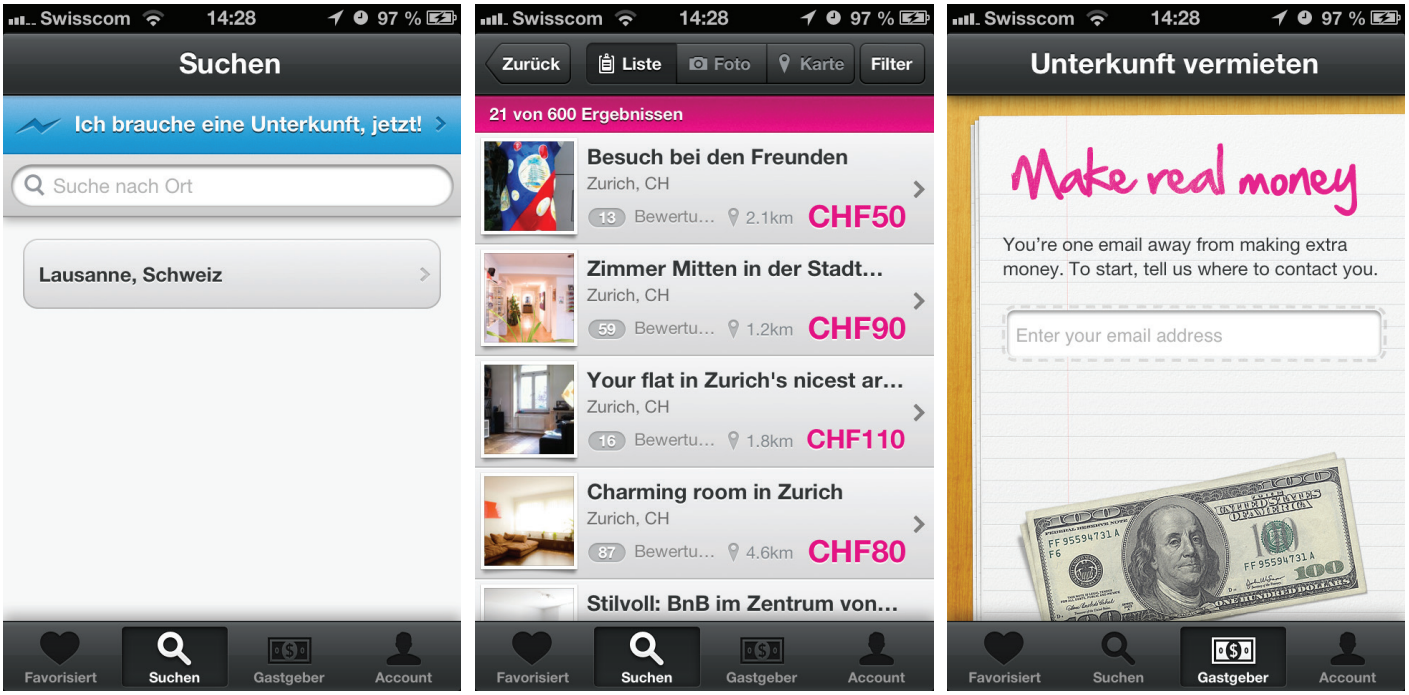
Nachteile

- Kauf der Billete ist zeitaufwändig
- Wichtige Infos werden zum Teil nicht oder nur unzureichend angezeigt (z.B. Nachtzuschlag)
- Veraltetes standart-Design

Anmerkung

Eine meiner meistgenutzen Apps der Schweiz. Die Live-View Funkton, die anzeigt, zwischen welchen Haltestellen man sich mit dem Zug befindet ist angenehm und verschafft Sicherheit.

Airbnb



Zusammenfassung

Airbnb ist der weltweit bekannteste Community-Marktplatz, um aussergewöhnliche Unterkünfte rund um den Globus zu entdecken, zu buchen und zu vermieten – online oder über ein Mobiltelefon. Egal ob eine Wohnung für eine Nacht, ein Schloss für eine Woche oder eine Villa für einen Monat – Airbnb bietet einzigartige Reiseerlebnisse für jeden Geldbeutel in mehr als 33.000 Städten und 192 Ländern.

Einsatzbereich

Lokale bei Einheimischen übernachten statt in Hotels. Vermieten der eigenen Wohnung.

Vorteile

- gute Benutzerführung
- Design ist einheitlich und nachvollziehbar
- unkompliziert
- wenig aber wichtige Informationen sichtbar

Nachteile

Airbnb kann nicht durchgehend für den gleichen Standard garantieren, da jeder Gastgeber und jede Wohnung unterschiedlich ist, was sich bei einem unglücklichen Aufenthalt negative auf Airbnb auswirken könnte.

Anmerkung

Airbnb ist eine unserer grössten Inspirationen für die BA-Arbeit. Sie arbeiten zwar nicht mit Audiotouren, aber trotzdem sehen wir gewisse Parallelen. Interessant der Werdegang von Airbnb, ein typisches zwei Mann Start-Up Projekt aus Kalifornien welches sich innerhalb kurzer Zeit zu einer Multi Millionen Firma entwickelt hat.

Alcatraz

Zusammenfassung

Nach dem erreichen der ex-Gefangeneninsel Alcatraz in der Bucht von San Francisco, erhält man gleich zu Beginn der Tour ein Gerät mit Kopfhörer. Wie sonst typisch für Touristenatraktionen, führt keine Person durch die leerstehenden Gefängnissgänge, sonder jeder Tourist kann mit der Audiotour sein eigenes Tempo bestimmen und seinen eigenen Interessen folgen.

Vorteile

- Audiostimme passt mit der aktuellen Position der Person sehr gut überein
- Audiofile kann immer wieder angehört werden
- Nicht nur historische Erklärungen per Audio, auch Wegweisung funktioniert gut
- In den meisten gängigen Sprachen erhältlich

Nachteile

- Audio-Guide leider nur bei der Nachmittagstour erhältlich.
- Es können nicht direkt Fragen gestellt werden

Anmerkung

Ein sehr gelungenes System welches den Touristen dort angeboten wird. Ist für verschiedene Altersklassen anwendbar.
In Hinblick auf unsere BA Arbeit würde ich den Trip nach Alcatraz gerne noch einmal Erleben. Besonders die Wegweisung per Audio habe ich positiv in Erinnerung. Die Tour kommt ohne Karte aus.

Zürich Trolley

Zusammenfassung

Angebot der Stadt Zürich um Touristen einen vordefinierten Einblick in die Stadt zu verschaffen

Vorteile

- Touristen können sich beim Sitzen auf die Szenerie konzentrieren
- Informative Audiotour
- verschiedene Sprachen

Nachteile

- relativ Teuer
- nur vordefinierte Routen
- teils kaputte Kopfhörer / Hardware
- Touristen haben keine Freiheiten / keine Interaktionen
- gleiche Touren ob schönes oder schlechtes Wetter
- keine Auswahlmöglichkeiten der Audioinhalte

Anmerkung

Es ist die wohl einfachste Lösung für Touristen, die die Schokoladenseite von Zürich erleben möchten. Die Touristen vertrauen der Tour, da sie offiziell ist. Dieselben Touren werden mehrmals am Tag abgefahren und existieren schon lange. Neue Stadtteile wie z.B. Zürich-West werden hierbei ignoriert.

Die Qualität der Inhalte der Audiotour ist auf professionellem Niveau.

Espro Acustiguide Group

Zusammenfassung

Bei Espro Acoustiguide handelt es sich um eine Firma, die sich auf Audiotouren-Hardware spezialisiert hat. Geliefert wird das Gefäss, das dann vom jeweiligen Touranbieter mit eigenen Inhalten gefüllt werden kann.

Einsatzbereich

- Museen
- Innenräume
- Messen
- Parks

Vorteile

- kompaktes Gerät, das genau einen Zweck erfüllt
- Informationsdisplay mit Videofunktion
- lange Laufzeit
- Keypad und Touchscreen Devices erhältlich

Nachteile

- Gerät ist kein Eigentum
- nicht Personalisierbar
- teuer
- nur auf relativ kleinem Raum einsetzbar
- verhältnismässig schlechter Bildschirm

Technologie

funktioniert mit Infrarot

Anmerkung

Diese Art von Geräten findet man in zahlreichen Museen. Touristen tragen diese um den Hals und können sich die Informationen zu den jeweiligen Ausstellungsstücken direkt zuspielen lassen. Kopfhörer werden mitgeliefert.

Interview Joe Gebbia

Interview Sonntagszeitung 3.2.2013

Airbnb-Mitgründer Joe Gebbia über den Onlinemarktplatz für Privatübernachtungen und warum es gerade jetzt Zeit ist zu teilen:

Sie tragen heute knallgrüne Turnschuhe, auf der Airbnb-Website sieht man Sie in roten - Ihr Statement als Designer?

(Lacht.) Ach, wissen Sie, wenn man grosses Design schafft, muss man auch grosses Design leben.

Was ist denn grosses Design?

Das ist Design, das keine Mühe scheut, dem Nutzer bei dem zu helfen, was er gerade tun will. Mein Team arbeitet hart daran, um durch Weglassen von Details beim Wesentlichen zu landen.

Sie und Mitgründer Brian Chesky sind keine Entwickler, sondern Designer. Wie wichtig ist Design heute für Tech-Firmen?

Für ein auf Konsumenten ausgerichtetes Unternehmen ist Design grundlegend. Unsere Nutzer sind 18 bis 80 Jahre alt, Männer, Frauen, Studenten, Rotarierinnen. Das heisst, wir müssen so Simples bauen, dass 8- bis 80-Jährige es verstehen. Das machen wir, indem wir Programmieren und Design kombinieren.

Ganzes Interview auf:

> http://tinyurl.com/c58s8bj

Eigenen Tour erstellen

Unser Endprodukt soll für den User möglichst Bedienungsfreundlich sein. Nicht nur für den Touristen, der eine Tour herunterlädt, sondern auch für den Ersteller einer Sightseeingtour.
Um sich am besten ein Bild zu verschaffen, versuchten wir selber eine solche Tour zu konzipieren.

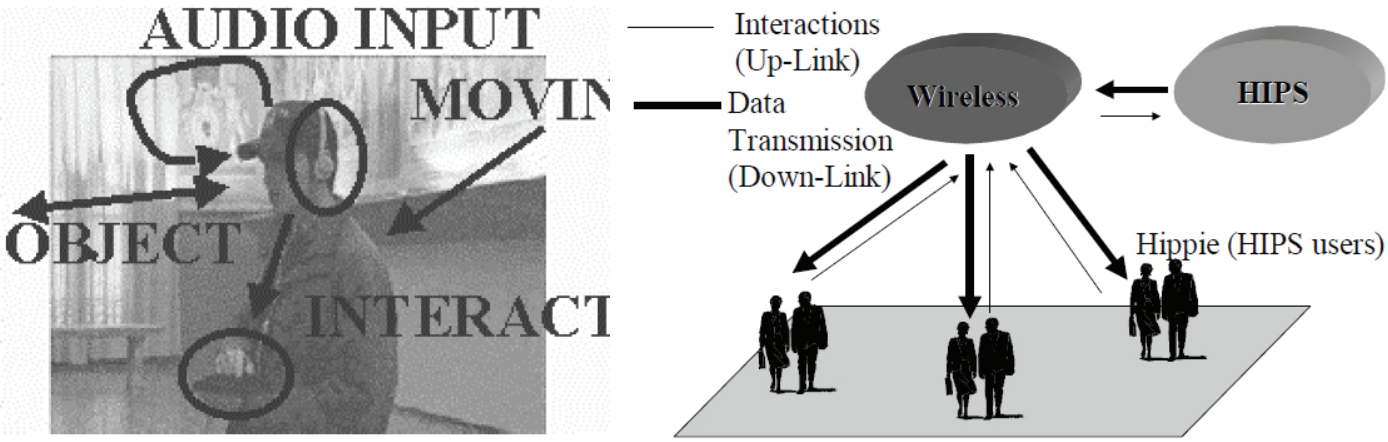
Unser Ziel ist es, den User wenn möglich ohne einen Blick auf sein Smartphone durch eine Stadt zu führen. Dies Bedeutet, dass die Wegweisung auch via Audiokommentare funktionieren sollte, was bei den bisherigen Audio Guide Apps öfters nicht der Fall ist.

Wir sammelten und ein paar erste Gedanken über den möglichen Aufbau einer solchen Tour, ohne dabei zu tief ins Detail zu gehen. Einen Ansatzpunkt könnte das Aufteilen der Audiotour in zwei Sparten sein, abwechslungsweise ein **Informationsblock** gefolgt von einem **Wegweisungsblock**.

Informationen zum aktuellen Standort *Wegweisung zum nächsten Standort* *Informationen zum aktuellen Standort* *Wegweisung zum nächsten Standort* *Informationen zum aktuellen Standort*

Der Informations- und Wegweisungblock sollten getrennte Audiofiles sein, somit kann sich der User gezielt bei eventuellen Unklarheiten ein File nochmals anhören, ohne unnütze Informationen immer wieder anhören zu müssen.

Position Aware Audio Guide



Dieses Projekt wurde von der Universität Siena durchgeführt. Es handelt sich um einen experimentellen akustischen Audioguide für Touristen, der automatisch die Position des Users erkennt. Dies geschieht mittels verschieden platzierter Infrarotsensoren im Raum.

Der User kann sich frei bewegen und es werden ihm immer die Informationen zu dem Kunstwerk übertragen, vor dem er sich gerade befindet. Dies funktioniert ohne, dass der Benutzer einen physikalischen Input betätigen muss. Auch ist es nicht mehr notwendig einem vorher definierten, chronischen Ablauf zu folgen. Bei den durchgeführten Usability-Tests konnte sich das System bewähren. Es lässt sich nicht genau sagen, wann dieser Prototyp gebaut und getestet wurde. Anhand der Jahresangaben der Quellen ist das Paper etwa zehn bis zwölf Jahre alt.

Auch wir wollen schlussendlich Touren, bei denen man sich vom Bildschirm und jeglichen Eingaben lösen kann, um sich dem Wesentlichen – der Tour – zuwenden zu können. Solche Infrarotsensoren funktionieren natürlich nur auf verhältnismässig kleineren Flächen und eignen sich nicht für grosse Dimensionen wie Städte.

Fazit

Wir bewegen uns in einem bereits sehr dicht besiedeltem Gebiet. Der Reisemarkt ist hart umkämpft, viele Firmen sehen potential, sich in diesem Segment auszubreiten, wie man unlängst im Bericht der Sonntagszeitung über Google und Apple lesen konnte.

> http://tinyurl.com/cqfxtfq

Der Markt wird regelrecht überflutet mit Travel Apps, vom Airlines über Hotelbuchungen bis zu jeglichen On- und Offline Maps wird alles in Form von Apps angeboten.

Sehr viele dieser Apps sind überfüllt mit Buttons und Funktionen, was es dem User nicht immer einfach macht sich zurechtzufinden. Durch die Quantität an Funktionen leidet eindeutig die Qualität der Funktionen was wiederum zur Frustration des Endbenutzers führt.

Ein weiteres nicht zu vernachlässigendes Problem besteht in der Notwendigkeit der ständigen Internetverbindung. Die Besten Apps setzen für einen effektiven Gebrauch eine konstante Internetverbindung voraus. Vor allem für uns Schweizer kann der Gebrauch von solchen Apps im Ausland wegen den extrem hohen Roaminggebühren zum teuren Spass werden.

Unsere Chance liegt darin, dass wir mit gezieltem Design auf den User eingehen und mit den Funktionen beim Wesentlichen bleiben.