

Usuaris, transport públic i noves tecnologies

CARLOS GALLEGO
'MANAGING
DIRECTOR'
D'ACCENTURE



Amb la irrupció de les noves tecnologies en la nostra vida diària es fa difícil continuar imaginant els usuaris del transport públic de les grans ciutats amb un bitllet de paper a la mà. En un món en contínua transformació digital és cada vegada més necessari adaptar els mitjans tradicio-

nals per sistemes que facin servir tecnologies avançades que ofereixin una flexibilitat més gran als usuaris.

Segons estudis d'Accenture, l'any 2013, utilitzar un sol bitllet per a tots els transports i poder adquirir-lo via telèfon mòbil és el principal desig dels usuaris consultats a nou grans ciutats del món. En el cas de Barcelona, el 90% dels usuaris estarien disposats a adoptar un sistema sense bitllets físics, si hi hagués la possibilitat de compra en canals digitals. Es tracta d'una dada significativa, comuna amb els usuaris de les altres ciutats estudiades com Seül, São Paulo, Los An-

geles, Nova York, Washington DC, Berlín, París o Londres.

Un bon exemple d'això és l'Autoritat de Transport de Washington (WMATA), que ja ha apostat per un nou sistema de pagament electrònic de bitllets. El nou sistema permetrà l'opció de pagament a través de targetes de crèdit i dèbit, targetes de transport sense contacte i telèfons mòbils amb tecnologia NFC. Els bitllets de paper s'aniran retirant de forma gradual.

Així, WMATA, amb la contribució d'Accenture, serà una de les primeres autoritats de transport als Estats Units que faci servir aquesta avançada tecnolo-

gia, substituint els actuals sistemes de venda de Metrorail, Metrobus, MetroAccess i aparcaments. Es tracta, sens dubte,



El 90% dels usuaris de transports públics de Barcelona estarien disposats a adoptar un sistema sense bitllets físics

d'un pas més cap a la modernització d'un servei que s'ha d'adaptar necessàriament a l'era del digital.

LES XARRES SOCIALS

Els ciutadans no només demanen tecnologies avançades i integrades amb els seus hàbits de mobilitat, sinó que també volen que els operadors de transport siguin més accessibles i s'hi comuniquin a través de les xarxes socials. Actualment, menys del 25% dels usuaris rep informació diària a través de les esmentades xarxes. Tanmateix, més del 90% estaria interessat a utilitzar-les per conèixer preus i

promocions, així com per rebre informació sobre horaris, retards, estat del servei, incidències, etcètera.

En aquest sentit destaca la dada de Washington, on gairebé les tres quartes parts dels enquestats reben informació del transport públic a través de xarxes socials, mentre que més del 50% segueix o té previst seguir els operadors a Facebook o Twitter.

En un entorn on les noves tecnologies faciliten la vida quotidiana, els ciutadans exigeixen nous mètodes de pagament i canals d'interacció que resultin fàcils d'utilitzar. Davant això, les autoritats i els operadors de transport públic han d'aprofitar l'oportunitat i apostar per aquesta revolució tecnològica.