

הפוטנציאל הטמון בתוכן של מדיה חברתית להבנת צרכי הניידות של תיירים ולהפצת מידע תחבורתי

אילת גל-צור, דיצה ביימל, עמית רכבי, שרית פרוינד

המרכז האקדמי רופין

ההשלכות של מערכת התחבורה חורגות מעבר ליכולות הניידות של משתמשי הדרך. השפעותיה ניכרות בהיבטים כלכליים וסביבתיים של כלל מערכות החיים, ומהוות מוטיבציה לרשויות בארץ ובעולם להשקיע משאבים בפיתוח ובקידום השימוש באמצעי תחבורה ברי קיימא. תקשורת דו צדדית בין רשויות התחבורה והציבור מהווה בסיס הן להבנת צרכי משתמשי הדרך והן להפצת מידע באיכות גבוהה על שירותי התחבורה, ולכן תקשורת זו הינה תשתית חיונית לקידום יעדי מערכת מדיניות התחבורה.

המדיה החברתית על סוגיה הרבים, רשתות חברתיות, פורומים וכד', היא זירה בעלת פוטנציאל מבטיח לקיום תקשורת דו צדדית זו. בפרט עבור תיירים, המהווים סקטור ייחודי של משתמשי הדרך, מצומצם בהיבט הכמותי מחד אך בעל חשיבות רבה לכלכלת המדינה מאידך. זאת ועוד, צרכי הניידות של התיירים שונים מאלה של תושבי המדינה הקבועים, חוסר ההכרות שלהם עם המאפיינים הגיאוגרפיים ושירותי התחבורה מקשים על התמצאותם ומקורות המידע התחבורתי המקומיים לא תמיד מוכרים להם.

מטרתנו של המחקר המוצע הוא לפתח תהליכי קציר מידע, מתוך תוכן האגור במדיה החברתית, אודות צרכי הניידות של תיירים והפצת מידע תחבורתי הנדרש להם. תהליכים אלו יוכלו לשמש את רשויות התחבורה במשימתן לספק שירותי מידע איכותיים לתיירים בנוגע לשירותי התחבורה במרחב העירוני והבין עירוני.

במסגרת המחקר, נעשה שימוש בנתונים מתוך פורומים חברתיים הייעודיים לערים, המשולבים בתוך אתר tripadvisor (לדוגמא, פורום תל אביב). פורומים אלו הינם זירת תקשורת בין תיירים המגיעים לעיר לבין תושבים מקומיים או תיירים שביקרו בעיר בעבר ומכירים אותה. בזירה זו נשאלות שאלות בתחומי חיים מגוונים, ורבות מהן נוגעות לתחום התחבורה כגון: שאלות הנוגעות לשימוש באמצעי התחבורה, שאלות הנוגעות לנסיעה ממוצא ליעד וכדומה. באמצעות שילוב שיטות מתחום כריית המלל (Text mining) פותח תהליך לסווג היררכי של סוגי השאלות הללו ולזיהוי תכני השאלות. יישום התהליך שפותח על נתונים שמקורם בפורומים של tripadvisor, מהווה הדגמה ליכולת להשתמש במידע הטמון ברשתות חברתיות, ובפרט בפורומים של שאלות ותשובות, כמקור נוסף להבנת צרכי הניידות של תיירים.

הבנת הצרכים, על ידי ניתוח השאלות, מהווה בסיס לשימוש במדיה החברתית כזירה להפצת ידע תחבורתי ברמת איכות גבוהה. משימה זו נסמכת על שני סוגים של מתודולוגיות: כלי ניתוח רשתיים ואונטולוגיה. שימוש בכלי ניתוח רשתיים לניתוח פעילות השואלים והעונים מאפשר למפות ולהגדיר את המשמעות של "מומחי תחבורה" ברשת החברתית. במקביל, אונטולוגיה ייעודית מאפשרת להגדיר תבנית תשובה מתאימה לכל סוג של שאלה המועלית על ידי משתמשי הפורום, ולהפיק את תוכן התשובה ממקורות מידע תחבורתי רשמי. תשובות אלה הן הבסיס להערכת איכות התשובות הניתנות על ידי "מומחי התחבורה" ולבחינת יכולתם להוות גורם מסייע המקדם את מטרות רשויות התחבורה.