

Samenvatting rapportage 'Een inclusief openbaar vervoer systeem in het digitale tijdperk: Op het juiste spoor?'

Onderzoek door Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, KiM

Insteek onderzoek

Aanleiding:

Ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar of ouder hebben moeite met schrijven of rekenen. 19% van de Nederlandse bevolking (12 jaar en ouder) heeft geringe digitale vaardigheden.

Tot op heden is er geen kennis ten aanzien van de gevolgen van digitalisering in het ov voor de groep met een verhoogd risico op digitale uitsluiting. Huidige toegankelijkheidsmaatregelen zijn vaker gericht op mensen met een lichamelijke of zintuiglijke beperking.

3 kennisleemtes dichtten:

- meer kennis over hoe mensen digitalisering in het openbaar vervoer ervaren en hoe ze omgaan met die digitalisering, vooral als ze een verhoogd risico hebben op digitale uitsluiting.
- meer kennis over de bijdrage die digitale ongelijkheid levert aan de toegang tot vervoersdiensten.
- Meer kennis over strategieën die de digitale ongelijkheid bij vervoersdiensten zouden kunnen verminderen.

Onderzoeksvragen:

Hoe beïnvloedt digitalisering de toegang tot het openbaar vervoer voor mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting, en wat kan er worden gedaan om de gevolgen daarvan te verminderen?

1. Hoe ervaren en beleven mensen digitalisering in het openbaar vervoer?
2. Hoe gaan mensen om met de digitalisering in het openbaar vervoer?
3. Wat is de rol van digitalisering bij de toegankelijkheid van het openbaar vervoer?
4. Welke oplossingsrichtingen zijn er om digitale ongelijkheid in het openbaar vervoer te verminderen?

Methode

- 1-op-1-interviews (normatieve druk weghalen) met mensen die een verhoogd risico hebben op digitale uitsluiting; ouderen, mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en mensen met een lager opleidingsniveau, waaronder laaggeletterden en mensen met een lichte cognitieve beperking. Variatie in digitale zelfredzaamheid en ov-gebruik.
- Rol digitalisering bij;
 - indien wel gebruik van OV: betalen van reis, zoeken info voor en tijdens reis, omgaan met verstoringen.
 - Indien geen gebruik van OV: hypothetische reis.
- Interviews met experts. Over oplossingsrichtingen.
- Workshop: validatie van inzichten experts.

Doelgroepselectie:

Primair geïnteresseerd in de groepen waarbij wij problemen verwachten.

- Oudere mensen; jongere ouderen (van 65 tot en met 74 jaar) en de oudere ouderen (75 jaar of ouder);
- Mensen met communicatieproblemen; lager opgeleiden (inclusief laaggeletterden en mensen met een lichte cognitieve beperking) en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond.

➔ Allemaal zelfstandig wonend en reizend

➔ Allemaal geen ruimtelijke barrière tot reizen (max 300 m van goed vervoersaanbod)

➔ Verschillende mate van zelfredzaamheid en OV-gebruik (operationalisering: onderzoeksverslag pag. 19)

Afbakening:

- Bus, tram, trein, metro, vraagafhankelijke diensten zoals regiotaxi (geen vliegverkeer of deelmobiliteit zoals deelfietsen en -auto's)

- Alleen huidige digitalisering binnen OV (geen toekomstige ontwikkelingen zoals mobiele ticketing)
- Vóór pandemie
- Geen doel om inzicht te geven in aantal mensen met verhoogd risico op digitale uitsluiting.

Onderzoek naar de invloed van digitalisering in het openbaar vervoer op de maatschappelijke participatie valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

Literatuur

Groepen met verhoogd risico op digitale uitsluiting vervoersdiensten:

- Jongere ouderen (65+)
- Oudere ouderen
- Eerste generatie migratieachtergrond
- Volwassenen in armoede
- Personen met licht verstandelijke beperking
- Blinden en slechtzienden
- Mensen met lager opleidingsniveau
- Mensen die moeite hebben met taal en rekenen
- Mensen met geen / beperkte digitale vaardigheden

Factoren voor toegang tot digitale technologieën

- Positieve attitude
 - Fysieke en materiële toegang
 - Digitale vaardigheden
 - Gebruik (type vs. frequentie)
- ➔ Opgeteld: digitale zelfredzaamheid; de mate waarin mensen zich digitale technologieën in het algemeen (dus ook buiten het openbaar vervoer) eigen kunnen maken. Mensen die digitaal zelfredzaam zijn, beschikken over voldoende middelen, vaardigheden en ervaring om zich zelfstandig te bewegen in de digitale wereld.

Type barrières voor toegang OV

- Ruimtelijk (afstand of tijd om bestemming te bereiken)
- Temporeel (dienst tijdelijk niet beschikbaar)
- Fysiek (verkeerde inrichting straat, onaangepast station, ongeschikt voertuigontwerp)
- Sociale veiligheid (onvoldoende sociaal toezicht, etc.)
- Institutioneel (ontzegging toegang tot diensten)
- Financieel (hoge (onzekerheid over) reiskosten)
- Informatie (informatiegebrek, moeilijk tickets kunnen kopen)
- Vertrouwen (dat de vervoerder kan helpen bij de reis)

Digitalisering kan zich manifesteren in deze barrières.

Onderzoeksuitkomsten

Voordelen digitalisering

- Reisinformatie (thuis voorbereiden via pc, smartphone, tablet, dikke plus voor multimodale planner, gevoel van controle en rust, gemak; reisdetails delen of in agenda opnemen, inzicht verwachte drukte en saldo, reishistorie controleren)
- Betalen (OV-chipkaart; niet in de rij bij loket of kaartautomaat, info thuis checken, automatisch opladen, wisselen tussen abonnementsvormen, uitcheck-gemist-alerts, etc.)

Problemen en barrières digitalisering

- Gebrekkige motivatie en angst (mismatch tussen info en infobehoeft, te veel tijd en energie bij weinig gebruik, angst voor online betalingen)
- Geen of ontoereikende apparaten (kosten apparaten, geen toegang tot internet, smartphone niet altijd toereikend, staat van apparaten)
- Achterblijvende vaardigheden (beperkte digitale vaardigheden en geletterdheid, lange informatiezoekvaardigheden, beperkte vaardigheden kaartautomaten, gebrekkig zelfvertrouwen)
- Lage digitale flexibiliteit (vermogen om aan te passen aan spelregels; liever niet cashvrij betalen, gevoel gedwongen te worden om digitaal te gaan, minder persoonlijk contact, voortdurend moeten aanpassen, onterechte overtuiging dat alles digitaal is)
- Wel thuis maar niet onderweg digitaal
- Problemen met het ontwerp (van mobiele apps en het ticketsysteem/kaartautomaten/OV-chipkaart)

Soms vergroting van barrières

- Financiële barrière: door (gepercipieerde) hogere kosten van technologieën, bijv. verdwijnen van kaartjes en contant geld, aanschaf smartphones en databundels.
- Informatiebarrière: digitale technologieën vergroten de noodzaak om te kunnen schrijven, lezen en tempo van ontwikkelingen bij te houden.
- Vertrouwensbarrière: meer onzekerheid over of hij/zij de reis kan maken, meer tijd nodig.

Wie plukt vruchten?

Mensen die minimaal één voordeel noemen:

- Mensen met hoge of medium digitale zelfredzaamheid
- Frequent reizigers
- ➔ Minder 75-plussers en minder mensen met migratieachtergrond

En wie niet?

Meer problemen worden ervaren door:

- Mensen met lage digitale zelfredzaamheid
- ➔ Minder problemen bij jongere ouderen (tot 74 jaar) met medium/hoog opleidingsniveau en zonder migratieachtergrond

Copingstrategieën

Gericht op steun van anderen:

- vanuit sociaal netwerk; begeleiding, overnemen van taken of geruststelling (één van de belangrijkste copingstrategieën). Dichtbij, vertrouwd, toegankelijk, maar minder toekomstbestendig, niet altijd beschikbaar, (minder schaamte en minder hoge drempel om hulp te vragen). Maar: niet altijd beschikbaar, kwetsbaar en net zo goed niet voldoende digitale vaardigheden.
- Formele steun; vrijwilligers, maatschappelijk werkers, opleidingen/cursussen (dit laatste niet altijd toepasbaar in OV en/of bemoeilijkt door laaggeletterdheid).
- Ondersteuning in OV-systeem; medereiziers, medewerkers, winkels, ondersteuning op afstand. Bijv. geruststellen, reisinformatie geven of een kaartje helpen kopen. Soms schaamte, menselijk contact belangrijk, loketfunctie belangrijk.
- ➔ Aandachtspunten toegang en gebruik ondersteuning;
 - Ongelijke toegang voor steun; met name mensen die problemen met digitale technologieën ondervinden, hebben minder toegang.
 - Nut van ondersteuning
 - Redzaamheidsparadox; de grote nadruk op de eigen verantwoordelijkheid verkleint de zelf-redzaamheid van sommige burgers juist

Overige copingstrategieën:

- Zwartrijden
- Andere manieren zonder reisinformatie: nauwgezet plannen (en terug naar huis indien nodig), niet plannen (en meer reistijd incalculeren)
- OV niet gebruiken (voor verre/vreemde bestemmingen) (vaak komt dat door andere factoren (bijv. fysieke toegang, beschikking over eigen auto, etc.), is ook niet in het onderzoek naar voren gekomen, maar wel aannemelijk)

Oplossingsstrategieën

1. Ontwerp; toegang tot en gebruik van de diensten
 - Betrek gebruikersgroepen bij ontwerp (geïnternaliseerde stereotypen minimaliseren door ook maatschappelijk werkers, artsen, etc. hierbij te betrekken)
 - Vergroot bruikbaarheid (gemakkelijk eigen te maken, intuïtief, 'vergevingsgezind', uniforme lay-out, gesproken tekst)
 - Gebruik toegankelijkheidscriteria (wat doen andere vervoerders al goed? En Europese Toegankelijkheidswet vanaf 2025)
 - Vergroot bewustzijn onder ontwerpers (training inclusief ontwerp en/of meelopen in de praktijk, breed spectrum voor ogen houden, divers ontwerpteam,)
2. Educatie; leren digitale vaardigheden
 - training met toepassing voor vervoersdiensten (training met OV-coach, cursusmateriaal Digisterker, aanhaken bij bestaande initiatieven bijv. volwassenenonderwijs en inburgering)
 - medewerkers opleiden (inzicht in andermans barrières, maar ook eigen digitale vaardigheden)
3. Verleiding; vergroten bekendheid gericht op motivatie en attitudes van potentiële gebruikers
 - Vergroten bekendheid (voordelen benoemen; tijdens introducties of veranderingen en sociale kring daarin betrekken, via campagnes, OV-coaches, ambassadeurs, etc.)
 - Laagdrempelige communicatie (B1, Direct Duidelijke Brigade, tekststructuur/lay-out, geen jargon, afstemming over gehanteerde begrippen, vanuit 1-loket-gedachte)
4. Sociaal; inclusie door gelijkwaardigheid, toegang tot en gebruik van diensten en digitale vaardigheid
 - Analooq alternatief (gestoeld op urgentie, complexiteit en publiek. Ook mogeijk in de vorm van lowtech-hulpmiddelen (zoals hulpknoppen en smartcards).
 - Persoonlijke aandacht voor specifieke doelgroepen (gecoördineerde acties van bijvoorbeeld ambtenaren, bibliotheken, buurthuizen, non-profitorganisaties en sociale werkers, of voorbeelden in programma Digitale Inclusie van ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)
 - Ondersteunende middelen (apps gericht op beperking, hulplijn,
5. Organisatie; signaleren, agenderen, borgen.
 - Institutionele reflexiviteit ('red teams', projecten en organisaties ontwikkelingen en gevolgen laten monitoren met het oog op minder digitaal redzame mensen (hen opnemen in panels, barometers, etc.))
 - Responsiviteit; passende reactiewijze op nieuwe ontwikkelingen, niet te vroeg of te laat.
 - Anticipeer; vooruitziende blik voor vertragen, versnellen, verrijken of verschraken van ontwikkeling vanwege de implicaties.

Materieel is niet meegenomen; mogelijk effectief (aanschaf smartphone bijv.), maar overstijgt vervoersdienst

Conclusies

Onderzoeksvragen

Hoe beïnvloedt digitalisering de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting? En wat kan er worden gedaan om de gevolgen van de digitalisering te verminderen?

1. Hoe ervaren en beleven mensen digitalisering in het openbaar vervoer?
Zie 'Problemen en barrières digitalisering'.
2. Hoe gaan mensen om met de digitalisering in het openbaar vervoer?
Zie 'copingstrategieën'.
3. Wat is de rol van digitalisering bij de toegankelijkheid van het openbaar vervoer?
Zie 'Vergroting van barrières'.
4. Welke oplossingsrichtingen zijn er om digitale ongelijkheid in het openbaar vervoer te verminderen?
Zie 'Oplossingsstrategieën'. Ruimte hiervoor maken in concessies.

Reflectie:

- Onderzoek had niet als doel digitalisering te kwantificeren, omdat het
 - A. moeilijk is respondenten te vinden; mensen die überhaupt deelnemen zijn al proactief bezig met aanleren vaardigheden.
 - B. groepen mensen overlappen
 - C. digitale ongelijkheid een glijdende schaal is
- In onderzoek werd gevraagd om ervaringen vóór coronapandemie, wat niet altijd lukte.

Vervolgonderzoek

- Gepland: samenhang tussen ICT-gebruik en mobiliteit in het algemeen
 - Suggestie: bij mobiliteitsonderzoek rekening houden met (gevolgen) digitalisering, bijv. bij onderzoek naar deelvervoer, doelgroepenvervoer, MaaS, oudere reizigers, etc.
 - Gestart: oorzaken en gevolgen van beperkte vervoersmogelijkheden (bereikbaarheidsarmoede)
 - Suggestie: nagaan hoe het staat met de digitale vaardigheden van de Nederlandse bevolking op het gebied van de vervoersdiensten. Ook onder mensen die online moeilijk te bereiken zijn, door een enquête face to face én online of vaardigheden testen in lab / op pc. Kostbaar, dus uitvoeren met en verbreden naar andere sectoren.
-

Overig

- De Alliantie Digitaal Samenleven is een publiek-privaat samenwerkingsverband dat zich inzet voor een digitale samenleving voor iedereen.'
- Voor ons relevante deelnemende experts: OV ombudsman, Rover, Arriva, CROW,...

Andere samenhangende bronnen (in SO):

- Mediabericht 'OV-sector kan digitale uitsluiting helpen voorkomen' in OVPro (7-12-2021)