

## **Wie kan ik om hulp vragen?": Ervaringen met en copingstrategieën voor digitalisering in het openbaar vervoer**

Anne Durand – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) en TU Delft –  
anne.durand@minienw.nl

Marije Hamersma – Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) –  
marije.hamersma@minienw.nl

Sascha Hoogendoorn-Lanser – TU Delft – s.hoogendoorn-lanser@tudelft.nl

### **Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 25 en 26 november 2021, Utrecht**

#### **Samenvatting**

Steeds meer handelingen rondom het reizen met het openbaar vervoer (ov) zijn gedigitaliseerd, zoals het kopen van een abonnement of het zoeken naar reisinformatie. Hoewel velen daar baat bij hebben, kunnen sommigen ook problemen ervaren met digitalisering. Uit eerder onderzoek blijkt dat onder andere ouderen, mensen met een lager opleidingsniveau, mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen met een migratieachtergrond een verhoogd risico hebben op digitale uitsluiting in vervoersdiensten.

In onze recente KiM-studie "Digitalisering en het openbaar vervoer" beogen we meer zicht te krijgen op de ervaringen van deze groepen met digitalisering in het ov en hoe ze daar mee omgaan. Daarvoor hebben we een veertigtal diepte-interviews afgenomen. Dit paper vat de belangrijkste bevindingen samen.

Onze resultaten laten zien dat mensen met een verhoogd risico op digitale uitsluiting zowel nadelen als voordelen ervaren van digitalisering in het ov. Ze ervaren problemen door gebrekkige digitale vaardigheden, demotivatie, ontoereikende apparaten en de noodzaak om zich voortdurend aan te passen aan technologische ontwikkelingen. Niettemin zien ze ook duidelijke voordelen dankzij digitale reisinformatie en betaalmogelijkheden. Degenen die zich minder comfortabel voelen bij digitale technologieën ervaren meer problemen, met name wanneer ze niet of niet-frequent het ov gebruiken.

Dankzij copingstrategieën vertaalt het minder bereid of in staat zijn om mee te gaan met digitalisering zich niet systematisch in nadelen bij het gebruik van het ov. Mensen passen copingstrategieën toe om een situatie behapbaar te maken of te houden. Hun sociale netwerk speelt daar een belangrijke rol bij. Familie, vrienden en collega's kunnen steun bieden door begeleiding, geruststelling of door taken over te nemen. Een andere bron van steun die mensen aanboren bestaat uit meer formele hulp, via cursussen of van vrijwilligers. Binnen het vervoerssysteem zelf doen onze respondenten een beroep op medereizigers of personeel. Andere toegepaste copingstrategieën zijn zwartrijden, met onverrichter zake huiswaarts keren, reizen met een andere vervoerswijze of opgeven om naar bepaalde bestemmingen te reizen.

Onze studie bevestigt dat digitale middelen in bepaalde gevallen zelfredzaamheid kunnen bevorderen. Dit is echter niet voor iedereen het geval. De grote nadruk op eigen verantwoordelijkheid via digitalisering verkleint juist de zelfredzaamheid van sommige burgers. Bovendien kennen de bovengenoemde copingstrategieën valkuilen en risico's, zoals de tijd en de energie die daarbij komen kijken.

## **1. Inleiding**

Deze paper is wegens persoonlijke omstandigheden binnenkort beschikbaar (na goedkeuring van CVS bestuur).