

De reiziger centraal in een veranderend mobiliteitslandschap

Het Expertisecentrum voor Gebruiksgerichte Mobiliteitsdiensten¹ onderzoekt en ontwerpt diensten voor slimme persoonlijke mobiliteit. Studenten en onderzoekers werken in het Expertisecentrum nauw samen met transportbedrijven, overheden en technologie-ontwikkelaars, zoals RET, 9292, TransLink Systems en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Een van de onderzoeksthema's is 'Mobility as a Service' (MaaS): een veelbelovende nieuwe technologische dienst die de potentie heeft om de manier waarop we reizen en leven voorgoed te veranderen. Ook het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ziet deze potentie in MaaS en heeft zeven nationale pilots geïnitieerd (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, z.d.). Maar, om de gewenste gedragsverandering van de reiziger te kunnen bereiken binnen het complexe mobiliteitssysteem is wel een reizigersgerichte aanpak nodig.

Suzanne Hiemstra-van Maastricht en Claudia Spaargaren

'Mobility as a Service' is een platform waarbij verschillende mobiliteitsdiensten samengebracht worden op één plek, waar de gebruiker zijn of haar reis van deur tot deur kan plannen, boeken en betalen. Hierbij wordt openbaar vervoer gekoppeld aan deelmobiliteit, maar kan ook de eigen fiets of auto worden meegenomen in (een deel van) het reisadvies.

MaaS is de laatste jaren flink in ontwikkeling en er worden, met name in Europa, veel pilot-projecten en start-ups opgetuigd die inzetten op deze nieuwe trend in mobiliteit. In de brochure van Harms et al. (2018) is een aantal van deze internationale pilotstudies terug te vinden, waaronder in Duitsland, Zweden en Finland. Ook binnen het Expertisecentrum voor Gebruiksgerichte Mobiliteitsdiensten is een internationale benchmark uitgevoerd, waarbij 32 internationale diensten zijn geëvalueerd op onder andere de gebruikerservaring. Bij de ontwikkeling en introductie van deze diensten is er vaak vooral veel aandacht voor de (technische) functionaliteiten van de applicatie (bijvoorbeeld zorgen dat kaartjes van andere vervoersaanbieders aangeschaft kunnen worden) en richt men zich voornamelijk op de maatschappelijke voordelen van de introductie van een MaaS-dienst. Beleidsmakers, bijvoorbeeld, hopen dat MaaS een beter alternatief gaat bieden voor de eigen auto en daarmee zal zorgen voor minder files, duurzamer reizen en een beter leefbare stad. Wat het de individuele gebruiker gaat opleveren om deze diensten te gaan

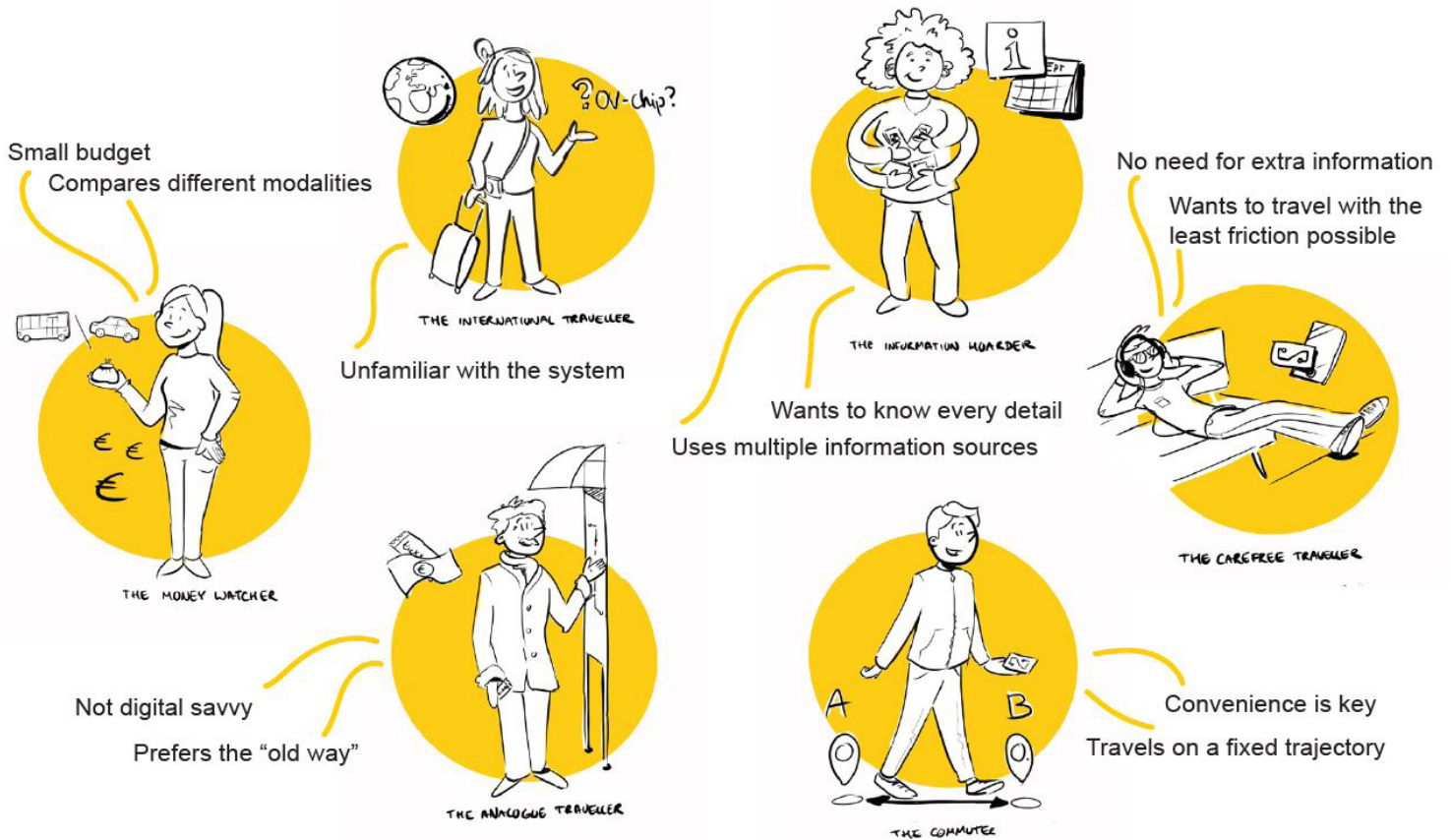
gebruiken is echter vaak onduidelijk, maar als de gebruiker MaaS niet gaat omarmen, dan zullen die maatschappelijke doelen nooit bereikt kunnen worden.

In het Expertisecentrum voor Gebruiksgerichte Mobiliteitsdiensten onderzoeken wij daarom de kritische gebruiksfactoren voor een succesvolle MaaS-dienst in Nederland. Dat doen wij door het in kaart brengen van de motivaties, wensen en behoeften van de reizigers. Binnen een van de onderzoeksprojecten zijn onder andere zes profielen ontwikkeld van verschillende soorten reizigers, ingedeeld op hun behoeften: de zogenoemde 'need-based personas' (afbeelding 1). Hierbij kan een persoon de ene dag een 'commuter' zijn en in het weekend een 'information hoarder'. Deze verschillende soorten reizigers hebben verschillende behoeften op het gebied van bijvoorbeeld de reis of de informatievoorziening (Taylor Parkins, 2020).

MaaS kan gezien worden als onderdeel van een grotere trend, namelijk de digitalisering van transportdiensten. Een voorbeeld daarvan is de flexibilisering van vaste buslijnen. Deze zogenoemde 'flexdiensten' zijn op afroep beschikbaar en ritten zijn te reserveren door middel van een applicatie of website. Voor een van de zes personas, de analoge reiziger, kan dit echter een grote drempel zijn om gebruik te (blijven) maken van het OV. In een ander onderzoeksproject is daarom in kaart gebracht wat de redenen zijn waarom deze reizigers kiezen voor analoge reizen. Zo zijn er mensen die geen toegang hebben tot digitale middelen of niet over de juiste digitale vaardigheden beschikken, maar

¹ <https://delftdesignlabs.org/seamless-personal-mobility/>

Systemdenken: zoom in, zoom out



Afbeelding 1. De OV-reiziger: zes need-based personas (Taylor Parkins, 2020).

zijn er ook mensen die bewust geen gebruik willen maken van deze middelen, de zogenoemde 'digital detoxers' (Sampimon, 2020).

Alle verschillende reizigers met hun verschillende behoeften maken gebruik van hetzelfde mobiliteitssysteem en zouden dus in acht genomen moeten worden bij de ontwikkeling van nieuwe diensten. Óf er zou bewust een keuze gemaakt moeten worden om één specifieke reiziger te bedienen met een bepaalde dienst. De ambitie van het Expertisecentrum voor Gebruiksgerichte Mobiliteitsdiensten is om bij de ontwikkeling van toekomstige, persoonlijke mobiliteitsdiensten (zoals MaaS) uit te gaan van het reizigersperspectief. Zo zoeken we naar oplossingen die leiden tot een dienst die vanaf de introductie aantrekkelijk, inclusief en gebruiksvriendelijk is.

Referenties

Harms, L., Durand, A., Hoogendoorn-Lanser, S., Zijlstra, T. (2018). *Meer zicht op Mobility-as-a-Service (MaaS)*. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid. Geraadpleegd van <https://www.kimnet.nl/publicaties/brochures/2018/09/17/meer-zicht-op-mobility-as-a-service>.
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (z.d.). *Mobility as a Service (MaaS): multimodaal reisadvies op maat*. Geraadpleegd op 10

september 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mobiliteit-nu-en-in-de-toekomst/mobility-as-a-service-maaS>.
Sampimon, M. (2020). *Demand Responsive Transport and its non-digital users (Graduation report)*. Technische Universiteit Delft, oktober 2020 (verwacht).
Taylor Parkins, E. (2020). *A roadmap towards a passenger-oriented public transport tariff system (Graduation report)*. Technische Universiteit Delft, juli 2020.

Over de auteurs



Dr. ir. S. Hiemstra-van Mastrigt
Director Seamless Personal Mobility Lab
TU Delft | Industrieel Ontwerpen
S.Hiemstra-vanMastrigt@tudelft.nl



Ir. C. Spaargaren
Onderzoeker Seamless Personal Mobility Lab
TU Delft | Industrieel Ontwerpen