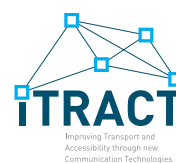


Mobiliteit van ouderen door middel van ICT ondersteuning

ITRACT | OV-bureau Groningen Drenthe



Colofon

Titel: Mobiliteit van ouderen door middel van ICT ondersteuning
Datum: 3 september 2014
Opdrachtgever: OV-bureau Groningen Drenthe
Auteur: Carola Simon

Adressen: Sociaal Planbureau Groningen / CMO Groningen
Postbus 2266
9704 CG Groningen
www.sociaalplanbureaugroningen.nl

© Copyright 2014, Sociaal Planbureau Groningen /CMO Groningen

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen.

Voor zover het maken van kopieën is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912^j het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1995, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze opgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich te wenden tot het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling Groningen.

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INLEIDING..... | 1 |
| 1.1 | ITRACT EN EEN ‘LIVING LAB’ IN OOST-GRONINGEN | 1 |
| 1.2 | DOELSTELLING | 1 |
| 1.3 | WERKWIJZE | 2 |
| 1.4 | LEESWIJZER | 3 |
| 2 | DRIE VERSCHILLENDE APPS..... | 4 |
| 2.1 | STEP BY STEP | 4 |
| 2.2 | SCAN & GO..... | 4 |
| 2.3 | OV LIFT..... | 5 |
| 2.4 | BESCHIKBAARHEID VAN DE APPS..... | 6 |
| 3 | RESULTATEN | 7 |
| 3.1 | TESTGROEP | 7 |
| 3.2 | STEP BY STEP..... | 7 |
| 3.3 | SCAN & GO..... | 8 |
| 3.4 | HOE VERDER..... | 9 |
| 3.5 | IDEEËN VOOR DE TOEKOMST..... | 10 |
| 4 | CONCLUSIE EN SAMENVATTING | 12 |
| | BIJLAGE: VRAGENLIJST EVALUATIE VAN DE APPS | 15 |

1 Inleiding

Binnen het Europese Interreg-project ITRACT (Improving Transport and Accessibility through new Communication Technologies) zijn applicaties ontwikkeld om het openbaar vervoer beter toegankelijker te maken voor ouderen. Voordat deze apps openbaar beschikbaar komen, is een pilotgroep gevraagd om de apps te testen. In opdracht van het OV-bureau Groningen Drenthe heeft het Sociaal Planbureau Groningen, onderdeel van CMO Groningen, deze testperiode begeleid. In dit rapport worden de uitkomsten hiervan uiteengezet.

1.1 ITRACT en een 'living lab' in Oost-Groningen

Het OV-bureau Groningen Drenthe is een van de partners van ITRACT. Binnen dit project worden innovatieve tools ontwikkeld voor een zo efficiënt en gebruiks- en milieuvriendelijk transportnetwerk. Naast Nederland nemen Zweden, Duitsland en Engeland deel aan het project. De Hanzehogeschool Groningen is lead partner. Het OV-bureau richt zich binnen dit project op de inwoners van Oost-Groningen en meer specifiek op de gemeente Oldambt. Oost-Groningen is een van de topkrimpgebieden in de provincie Groningen.

De verwachting is dat in de toekomst een grotere groep ouderen in Oost-Groningen afhankelijk zal zijn van openbaar vervoer. Niet alleen door een toename van het aantal ouderen, maar ook door een concentratie van voorzieningen in zogenaamde centrumdorpen. Voorzieningen, zoals ziekenhuizen en de supermarkt, komen op een steeds grotere afstand te liggen voor een groot deel van de mensen. Het is een uitdaging om de bereikbaarheid van voorzieningen en de mobiliteit van de bewoners van Oost-Groningen op een zo hoog mogelijk peil te houden.

Om ouderen te begeleiden in het gebruik van openbaar vervoer zijn binnen ITRACT gebruiksvriendelijke ICT oplossingen ontwikkeld in de vorm van 3 verschillende apps. Deze apps helpen ouderen op weg voordat ze het openbaar vervoer gebruiken (bijvoorbeeld het plannen van een reis, het vinden van vertrektijden etc.) en tijdens het gebruik van het openbaar vervoer (bijvoorbeeld waar uit te stappen, hoe de bushalte voor de terugreis vinden, etc.).

In Oost Groningen heeft een pilot plaatsgevonden waarbij een groep ouderen prototypes van de apps hebben getest in een 'Living lab'. Het Sociaal Planbureau Groningen is gevraagd om de testfase te begeleiden en de resultaten van de Living lab in beeld te brengen. In voorliggende rapportage worden de uitkomsten hiervan beschreven.

1.2 Doelstelling

Onderzoeken hoe en in welke mate de ontwikkelde app (s) een bijdrage leveren aan de doelstellingen van het ITRACT project. Het betreft enerzijds een bijdrage leveren aan de mobiliteit van ouderen en anderzijds aan de ontwikkeling van gebruiksvriendelijke technologieën.

1.3 Werkwijze

De onderzoeksopdracht bestond uit de volgende fasen.

Fase 1: Ondersteuning bij het samenstellen van de groep(en) testpersonen

Er zijn drie verschillende groepen testpersonen benaderd. Ten eerste, via de 'Grijze Muizen', een groep van ouderen uit Winschoten en omgeving die in samenwerking met de Stichting Welzijn Oldambt bijeenkomsten organiseert om computervaardigheden te verhogen. Rond de 30 mensen zijn via de Grijze Muizen gevraagd deel te nemen. Ten tweede, zijn via de Steunstees in Finsterwolde, Bellingwolde en Bad Nieuweschans 20 ouderen benaderd. Ten derde, is een aantal mensen binnen het netwerk van CMO gevraagd deel te nemen.

In totaal bleken 5 personen bereid mee te werken. Daarvan zijn 3 personen lid van de Grijze Muizen en 2 personen via het CMO netwerk. Duidelijk is dat de werving via de Steunstees niet de goede doelgroep opleverden: de benaderde personen waren op iets hogere leeftijd (75+) en hadden geen tot nauwelijks ervaring met internet en mobiele telefoons. Verder maken ze niet of nauwelijks gebruik van het openbaar vervoer, maar hebben een RegiotaxiPluskaart en reizen dus voornamelijk met de taxi als ze zelf geen auto (meer) hebben.

Het OV-bureau heeft Dal-Dagkaarten beschikbaar gesteld voor het testen. Ook zijn enkele smartphones en tablets beschikbaar gesteld die gebruikt zijn door de testpersonen.

Fase 2: vragenlijsten

Vooraf aan de testperiode is de deelnemers gevraagd een korte vragenlijst in te vullen over hun mobiliteit en internetgebruik. Doel daarvan was inzicht te krijgen in het gebruik van het OV en de kennis van internet en smartphones. Vervolgens is een tweede vragenlijst afgenomen omtrent de evaluatie van de apps. Deze vragenlijst is binnen ITRACT ontwikkeld, CMO Groningen heeft de vragenlijst aangepast en geschikt gemaakt voor Nederlands gebruik (zie bijlage 1).

Fase 3: ondersteunen bij de start en het begeleiding van het testen van de apps

Het betreft hier ondersteuning en uitleg van de verschillende apps. Dit is gedaan via zowel groepsgewijze als individuele uitleg. Gedurende de testperiode ging het om nazorg en het beschikbaar zijn voor eventuele vragen.

Fase 4: groepsgesprek

Tijdens een groepsgesprek met de testpersonen is gesproken over hun ervaringen met de apps, hun ideeën en behoeften voor de toekomst. Vragen die onder meer aan de orde kwamen:

- Voldoet de app aan de verwachtingen? Wat ging goed en wat minder goed?
- Is er goede uitleg gegeven over hoe het OV werkt?
- Is de app gebruiksvriendelijk?
- Is de vormgeving duidelijk?
- Is de app van aanvullende waarde?
- Hebben de testpersonen baat bij een helpdesk en zo ja, hoe zou deze helpdesk moeten worden ingericht?

- Welke app zou doorontwikkeld moeten worden?
- Wat zijn de behoeften voor de toekomst?

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de ontwikkelde apps kort beschreven en wordt de stand van zaken omtrent de prototypes ten tijde van de testperiode beschreven. Hoofdstuk 3 beschrijft de testgroep en hun ervaringen met de apps. Tevens worden ideeën voor de toekomst en de behoeften aangaande openbaar vervoer van deze groep testpersonen beschreven. Wanneer personen letterlijk zijn geciteerd, staan deze zinnen tussen aanhalingstekens. Het laatste hoofdstuk geeft enkele conclusies en aanbevelingen.

2 Drie verschillende apps

Er zijn 3 prototypes van apps ontwikkeld tijdens ITRACT: Step by Step, Scan & Go en OV Lift.

2.1 Step by step

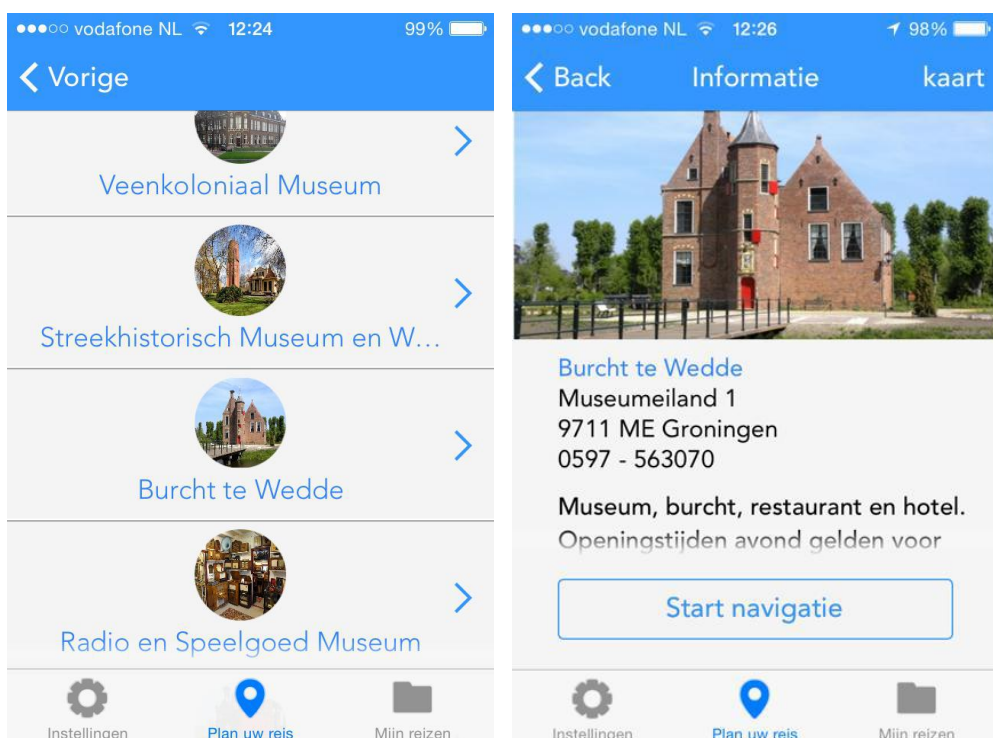
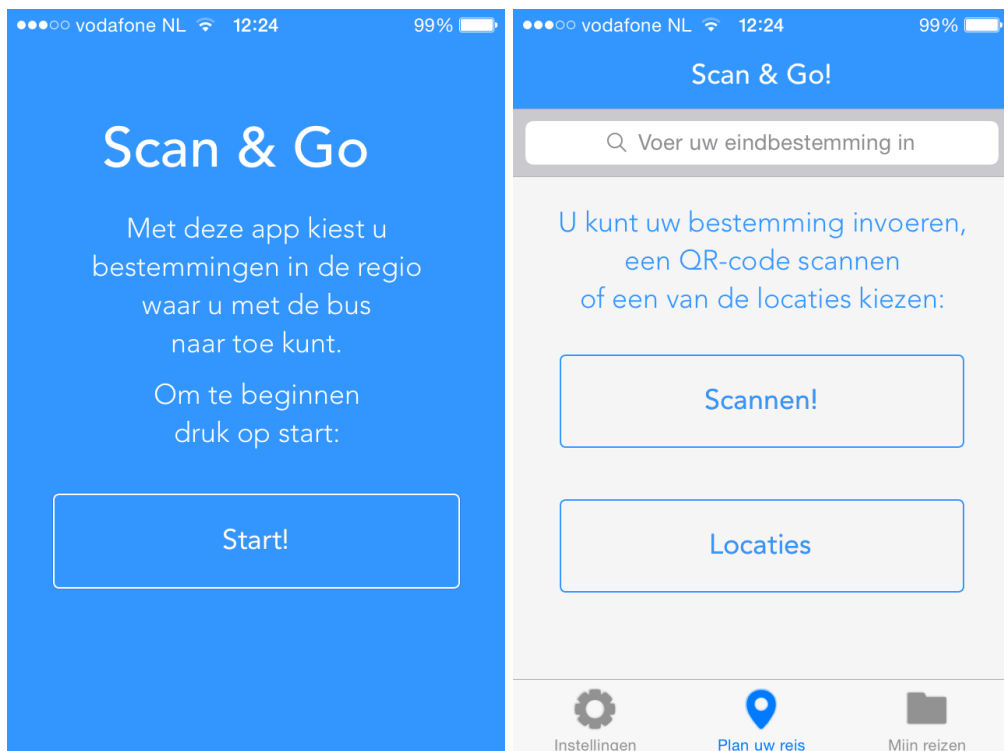
In deze app wordt stap voor stap uitgelegd hoe het openbaar vervoer werkt. De app bevat alleen tekst over het reizen met bus of trein, bijvoorbeeld een beschrijving van de mogelijkheden hoe een reis te plannen, OV-chipkaart informatie en waar de bushaltes in de buurt zich bevinden op een kaart. De app kan onderweg bekeken worden of vooraf aan een reis.



2.2 Scan & Go

Deze app geeft informatie over toeristische bestemmingen in de regio Oost-Groningen en hoe die bereikbaar zijn met de bus. Aan de hand van het scannen van een QR code of het kiezen van een locatie kan de bestemming worden gekozen. In een boekje zijn deze qr codes en informatie van de bestemmingen weergegeven.

De app levert informatie over de bestemming, een reisplanner met de bus en een kaartoverzicht hoe te komen van de bushalte naar bestemming. Ook is het mogelijk om de terugreis te plannen.



2.3 OV Lift

De app OV Lift helpt de reiziger een knooppunt van het openbaar vervoer te vinden. Ook kan de reiziger een lift naar dat knooppunt aanvragen en er zelf één aanbieden. Dit is een app die steeds beter gaat werken naarmate er meer mensen aan meedoen.

2.4 Beschikbaarheid van de apps

Ten tijde van de testperiode bleken niet alle apps klaar om op een goede manier te testen. Het prototype van Step by Step bleek goed te werken en kon daardoor gebruikt worden in de testperiode.

Scan & Go bleek in eerste instantie goed toegankelijk. Uiteindelijk is door verschillende testpersonen ervaren dat deze app een foutmelding gaf bij het zoeken naar de bestemming. Dit heeft tot gevolg gehad dat niet alle deelnemers daadwerkelijk 'op stap' zijn gegaan om met de bus naar een bestemming te reizen.

De app OV Lift was tijdens de testperiode niet toegankelijk en is daardoor niet gebruikt. In de resultatenbeschrijving is deze dan ook niet verder meegenomen.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk delen de deelnemers hun ervaringen, gedachten en ideeën ten aanzien van Step by Step en Scan & Go. Om een goed beeld te krijgen van de deelnemers wordt eerst ingegaan op hun OV en internet gebruik.

3.1 Testgroep

In totaal waren vijf personen in de leeftijd van 65 tot 80 jaar bereid om mee te werken aan de testperiode. Met vier personen is doorgepraat in een groeps gesprek. Daarvan reizen drie personen wel eens met de bus, twee deelnemers doen dat minstens 1 keer per week en één minder dan 1 keer per maand. Eén persoon maakt nooit gebruik van het openbaar vervoer. Allen hebben zelf of binnen het huishouden de beschikking over een auto, drie personen hebben zelf een rijbewijs. Drie van de vier deelnemers gebruiken internet en allemaal hebben ze een mobiele telefoon. Daarvan gebruiken twee deelnemers een mobiele telefoon met internet en downloaden zelf wel eens apps.

Wat zijn de verwachtingen vooraf? Allereerst een goede uitleg over hoe het openbaar vervoer werkt. Ten tweede, willen een aantal deelnemers meer vertrouwen krijgen in het reizen met de bus. En ten derde is de verwachting dat het makkelijker wordt om voorzieningen te bereiken, omdat beter kan worden nagegaan hoe daar met het OV te komen.

3.2 Step by Step

Duidelijke informatie

Volgens alle deelnemers geeft Step by Step een goede uitleg over het openbaar vervoer. De informatie wordt in logische stappen weergegeven. Ze zijn over het algemeen tevreden over de gebruiksvriendelijkheid, de snelheid en de bruikbaarheid. Over de vormgeving oordeelt men neutraal, mede omdat er veel taalfouten in de teksten zitten.

Veel informatie blijkt al bekend, zelfs voor de persoon die nooit met het openbaar vervoer reist. In die zin kregen de deelnemers zelf geen nieuwe informatie toespeeld. Ze kunnen zich wel voorstellen dat voor mensen die totaal geen ervaring hebben met het reizen met OV de app een aanvullende waarde heeft.

Meer uitleg over de OV-chipkaart

Vanaf 9 juli heeft elke treinreiziger een OV-chipkaart nodig en is het niet meer mogelijk om een papieren treinkaartje te kopen. Een duidelijke uitleg over de betaling met de OV chipkaart wordt gemist. "Dat hele gebeuren met de OV-chipkaart, komt er niet goed in. Juist de achtergrondinfo van het OV gebeuren, dat kan wel duidelijker. Waar betaal ik, hoe betaal ik, wat moet ik dan gebruiken. Dat is momenteel heel erg in beweging."

Naar aanleiding van deze veranderingen vragen de deelnemers zich ook af of de informatie in de app Step by Step nog wel klopt. Een constante update van de informatie is nodig. Daarnaast vraagt een gesprekspartner zich af hoe het gebruik van de OV-chipkaart aan buitenlanders duidelijk kan worden gemaakt. Een ander valt bij: "Iemand die nooit met het ov reist snapt het al niet. Ik reis altijd met de

auto, behalve als ie het niet doet. Dan pak ik de trein en bus. Dan is deze app handig. Maar dan moet ie ook in het Engels en Duits beschikbaar zijn. Vooral voor deze regio is een Duitse versie belangrijk.”

3.3 Scan & Go

Niet gebruiksklaar

Tijdens de testperiode bleek de app Scan & Go nog niet goed te werken; de app startte wel op maar de navigatieplanner werkte niet. Een aantal deelnemers kon daardoor niet op pad om een bestemming te bezoeken. Deze haperingen in de techniek heeft voor de nodige irritaties bij de deelnemers gezorgd:

“Als je een app gaat aanbieden, als je hem op je telefoon hebt, dan moet hij werken.”

“De app is leuk, mits je hem aan de gang hebt. In die zin moet er veel aan de techniek van de apparatuur gewijzigd worden. Als ik zo’n app krijgt, op dat moment moet ie het doen.”

Een andere gesprekspartner merkt op dat het plannen van een reis bij haar wel werkte, maar dat het vooral erg traag was. In de app staan veel foto’s verwerkt en die zorgen ervoor dat bij een minder goede verbinding het binnenhalen van de foto’s erg lang duurt: “In het begin baalde ik, ik wilde te snel. Dan was het apparaat nog bezig om de foto binnen te halen en wilde ik de reis al plannen. Dat deed ie niet omdat het plaatje nog niet binnen was.” Zeker in de buitengebieden waar de beschikbaarheid van glasvezelnet vaak niet dekkend is, zal het inlezen van foto’s voor traagheid zorgen. Wat uit het groepsgesprek naar voren kwam is dat mensen dan deze app niet zullen gebruiken en vooral bij 9292 zullen blijven.

De deelnemers zijn dan ook veelal ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid en snelheid van de app.

Aanvullende waarde

Desondanks hebben alle deelnemers de app Scan & Go wel kunnen inkijken en de meningen die hier verder worden weergegeven zijn daarop gebaseerd.

Wat als een goede aanvulling wordt gezien op 9292 is de koppeling met toeristische bestemmingen. Dan gaat het om het scannen van de QR codes, de informatie van de bestemming en het kaartje waarin wordt aangegeven hoe op de bestemming te komen. Het volgende citaat geeft dat duidelijk weer: “De toegevoegde waarde is hier dat je de reis naar een uitstapje krijgt. Ook zo met het boekje. Leuk, kun je het gebouw zien. En het kaartje dat je weet dat je onderweg uithangt.”

Wel wordt aangegeven dat er meer informatie over de bestemmingen dient te worden opgenomen. Als voorbeeld worden de openingstijden en de prijs genoemd. Daarbij wordt geopperd dat er veel meer bestemmingen in de app toegevoegd moeten worden. “Er zitten er nu 14 in, maar er zijn veel meer toeristische attracties. Bijvoorbeeld Scheemda heeft heel veel QR codes. Zet die er ook in.” Het vervolgggesprek levert een aantal mogelijke aanvullingen op:

- Integreer meer bestemmingen waar iets actueels plaatsvindt. Dan wordt deze app een soort van agenda van leuke dingen die er te doen zijn en hoe er te komen met het OV;
- Laat bedrijven hun QR codes integreren zodat de app gedragen wordt door de middenstand en het een meerwaarde krijgt. "Dan wordt het dynamisch en interactief", zegt een van de gesprekspartners.

Vormgeving en update

De vormgeving is duidelijk en goed bruikbaar. Er wordt geadviseerd om grotere letters op te nemen of de mogelijkheid om deze zelf te vergroten. Het is nu een vaststaand beeld en voor veel van de deelnemers niet leesbaar.

Daarbij is duidelijk dat het aanbod van het openbaar vervoer constant in beweging is; bus tijden en diensten veranderen. Dat betekent dat de informatie in deze app constant moet worden aangepast. Tijdens het testen werden enkele fouten geconstateerd, zoals blijkt uit de ervaringen van enkele deelnemers:

"Ja, dat moeten ze wel updaten. Wij stonden op een gegeven moment bij een bus en daar klopte het niet meer. Dus dat moet constant worden doorgevoerd. Elke keer als er iets verandert."

"Als je met de bus naar Veendam wil gaan dan moet je eerst naar Groningen. Ik moet er dan uit bij de Bouwmaboulevard. Op het kaartje stond ik hier in het water, dat moet worden aangepast."

Aansluiting tussen bus en trein wordt gemist

De testpersonen ervaren het allemaal als een minpunt dat de app Scan & Go alleen een reisplanner weergeeft per bus. Enkele citaten: "Hier staat alleen met de bus, maar daar kom je hier niet ver mee". "De trein staat er niet in. Dat klopt niet. Met de bus ben je dan 2,5 uur onderweg naar het Veenkoloniaal museum. Ik snap niet waarom ze de verbindingen met de trein niet meenemen." De aansluiting tussen bus en trein mist en om het OV te promoten en bestemmingen toegankelijker te maken, dient dit geïntegreerd te worden.

Ruimere marge is nodig

Een ander punt dat dient te worden aangepast zijn de marges die genomen worden om van woonlocatie naar bushalte te komen. Deze marges dienen aangepast te worden aan een langzamer looptempo. "Er stond wel op een gegeven moment dat het van ons huis uit 3 minuten lopen naar de bushalte was. Dat klopt niet, dat willen onze bejaardenbenen niet aan. Ze moeten er aan denken dat ze voor ouderen hier ruimer de tijd voor nemen." Een ander idee dat wordt geopperd, is om naast loopminuten de precieze afstand weer te geven of de mogelijkheid om aan te klikken hoe snel een persoon loopt (langzaam, gewoon, snel) en daar de tijd op aan te passen.

3.4 Hoe verder

De gesprekspartners hebben de intentie om de app Scan& Go in de toekomst te gaan gebruiken, indien de techniek en de gebruiksvriendelijkheid wordt aangepast. Dit zal niet als vervanger van 9292 zijn, maar aanvullend. Eis is verder dat er geen

kosten aan de app verbonden zijn, dat de combinatie trein en bus wordt opgenomen en de informatie constant up-to-date is. Het volgende citaat laat dat goed zien: “Als ie gratis is, zou ik ‘m naast 9292 wel willen hebben. Zeker als het bestand wordt aangepast. Bijvoorbeeld een nieuwe tentoonstelling in het Groninger museum, lokkertjes dat ik deze app erbij pak.”

De app Step by Step levert voor de deelnemers geen aanvullende informatie. Ze zien echter wel een meerwaarde in het koppelen van de twee apps omdat de een informatie geeft en de ander laat zien hoe je ergens moet komen.

Wanneer de apps openbaar beschikbaar zijn, is er echter wel een helpdesk nodig. Zo geeft een van de deelnemers aan dat de app moeilijk te begrijpen zal zijn voor iemand zonder internetervaring: “Je kunt de apps niet aan iemand geven zonder ervaring. Die red zich niet zelf.” Hoe ze deze helpdesk voorstellen? Telefonisch is het beste, maar ook via de infohokjes op de grotere stations. Ook de VVV kantoren kunnen hier een rol inspelen omdat deze vrij goed bezet zijn over het land, mits die persoon in kwestie goed geïnformeerd is en van het systeem op de hoogte is.

Al met al geven de testpersonen aan dat ze een relatief goede uitleg over het OV krijgen via de apps, maar zullen ze niet per definitie vaker de trein of bus nemen om ergens heen te gaan. Daarbij is het merendeel neutraal van mening dat de apps ervoor zorgen dat de bereikbaarheid van voorzieningen beter wordt omdat ze nu weten hoe het openbaar vervoer werkt. Enerzijds zal dat liggen aan het feit dat de deelnemers gebruik zullen blijven maken van hun auto; de tijd die men kwijt is met het OV om ergens te komen, weegt niet op tegen de reistijd met de auto. Anderzijds aan het feit dat ze al weten hoe het OV werkt en er al gebruik van maken.

3.5 Ideeën voor de toekomst

De deelnemers zien dat het OV in het landelijk gebied verslechterd. Naar aanleiding daarvan vindt een korte discussie plaats over mogelijke oplossingen.

Goede opstappunten

De auto is het belangrijkste vervoermiddel op het platteland. De deelnemers zijn van mening dat de overstap van auto naar OV aantrekkelijker moet worden gemaakt. Een persoon ziet een mogelijke verbetering in het maken van goede opstappunten: “een verzamelpunt, waar je met de auto en fiets heen gaat en van daaruit makkelijk en snel naar je doel. Zonder een half uur wachten tussendoor.” De anderen vallen bij en zien ook het belang om op dit soort punten oplaadpunten voor elektrische fietsen te maken.

Minder vormen van vervoer

De gesprekspartners zien veel lege bussen rijden op het platteland met het gevolg dat bussen nog minder zullen gaan rijden. Volgens één persoon ligt dat aan het feit dat er teveel vormen van vervoer worden aangeboden. “De een doet ziekenvervoer, de ander speciaal vervoer en bejaardenvervoer en proberen daar geld mee te verdienen. Maar dat houdt ook in dat ze onze bussen leegtrekken. Als

die bus goed en frequent draait, dan heb ik de regiotaxi niet meer nodig." Daar waar mogelijk, dienen OV vervoer, speciaal vervoer en leerlingenvervoer dan ook gecombineerd te worden. Ook vervoer dat door bedrijven zelf wordt geregeld, zou hier volgens deze persoon bij moeten aansluiten. "Bij Synergon Winschoten worden alle mannen met busjes van huis gehaald. Dat zijn bedrijfsbusjes. Als zij het ov kunnen nemen, scheelt dat enorm voor de lege bussen. Maar dan moet dat ov wel goed in elkaar zitten."

Aansluiting met Duitsland

Voor de regio Oost-Groningen wordt tenslotte de aansluiting op het openbaar vervoer net in Duitsland als enorm belangrijk gezien. "Als je in Vlagtwedde zit, moet je ook makkelijk met het ov over de grens kunnen. De trein naar Nieuweschans stopt ook in Bunde. Dat kan misschien ook op andere punten met de bus." Ook vanuit toeristisch oogpunt wordt hiervoor een meerwaarde gezien, zeker voor de app Scan & Go.

4 Conclusie en samenvatting

De apps beschikbaar voor de 'living lab' in Oost-Groningen zijn prototypes. De bruikbaarheid, qua techniek, vormgeving en snelheid, is nog niet zodanig uitontwikkeld dat de apps openbaar toegankelijk kunnen worden gesteld. Tijdens de test hebben de deelnemers aan dit project dit duidelijk ervaren en dat heeft ook invloed gehad op hun mening en oordeel over de apps. Daarmee heeft dit onderzoek een aantal concrete punten aan het licht gebracht die aandacht verdienen.

Senioren, openbaar vervoer en internet gebruik

Een doel van de ontwikkeling van de apps was de mobiliteit van ouderen vergroten door middel van ICT ondersteuning. Uit de zoektocht naar deelnemers is gemerkt dat vooral de wat oudere senioren geen internet en smartphone ervaring hebben en hier over het algemeen ook geen behoefte aan hebben. Dat geldt tevens voor het gebruik van het OV. Indien ze geen eigen auto meer hebben, wordt de regio taxi gebruikt of familie/buren gevraagd. De vraag is dan ook of de huidige generatie (kwetsbare) ouderen belang heeft bij de ontwikkelde ICT voorzieningen. Voor een toekomstige groep oudere ouderen zal dat te zijner tijd eerder gelden omdat een groter aandeel van hen gewend is aan de digitalisering van de maatschappij.

Step by Step

In de app Step by Step wordt stap voor stap uitgelegd hoe het openbaar vervoer werkt. De app bevat alleen tekst over het reizen met bus of trein, OV-chipkaart informatie en bushaltes. De groep testpersonen is van mening dat deze app vooral voor mensen die geen ervaring hebben met het reizen met OV een aanvullende waarde heeft en goede informatie biedt. De beschikbare informatie wordt in logische stappen weergegeven. Enkele verbeterpunten die worden genoemd:

- Pas de taalfouten in de teksten aan;
- Geef meer uitleg over de OV-chipkaart: wat dit is, hoe deze te gebruiken maar vooral hoe de betaling hiermee werkt;
- Pas de informatie die gegeven wordt constant aan nieuwe ontwikkelingen aan;
- Voor de regio Oost-Groningen is het van belang dat een Duitse versie van de app beschikbaar komt.

Scan & Go

De app Scan & Go geeft informatie over toeristische bestemmingen in de regio Oost-Groningen en hoe die bereikbaar zijn met de bus. Aan de hand van het scannen van een QR code kan de bestemming worden gekozen. De app levert informatie over de bestemming, een reisplanner met de bus en een kaartoverzicht hoe te komen van de bushalte naar bestemming.

Tijdens de testperiode werkte deze app niet goed. Dit heeft invloed gehad op de mening van de testpersonen: ze zijn veelal ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid en snelheid van de app. Vooral in het buitengebied zorgt het inlezen van de foto's van de bestemmingen voor traagheid. De techniek van

deze app dient goed te worden bekeken en aangepast te worden op gebieden waar breedband minder goed is.

De testgroep is vooral positief over:

- de koppeling tussen het openbaar vervoer en het reizen naar een toeristische bestemmingen;
- het gebruik van QR codes;
- de GIS kaart waarin wordt aangegeven hoe te lopen van bushalte naar bestemming;
- de prettige vormgeving.

Verbeterpunten die worden genoemd:

- Het aanbod van het openbaar vervoer is constant in beweging. Tijdens het testen werden enkele fouten geconstateerd in de geleverde informatie. Het up-to-date houden van de informatie is een vereiste voor een goede bruikbaarheid;
- Het aanbod van toeristische bestemmingen vergroten;
- Actuele activiteiten van bestemmingen toevoegen;
- Betrek de middenstand bij de app en integreer hun QR codes;
- Nu is de app alleen gericht op busvervoer. Zoek de aansluiting tussen trein en bus, dan wordt het reizen met OV naar een bestemming effectiever;
- Pas de marges die nu worden gegeven om van locatie (eigen woning/toeristische bestemming) naar bushalte te lopen aan het gemiddelde looptempo van ouderen aan. Of integreer de mogelijkheid dat de gebruiker zelf aanklikt hoe snel een persoon loop (langzaam, gemiddeld, snel);
- Integreer grotere letters of de mogelijkheid om het beeld zelf te vergroten.

Tot slot

In principe wil de testgroep de app Scan& Go in de toekomst gaan gebruiken als aanvulling op 9292, mits de techniek en snelheid verbeterd is. Daarbij dienen er geen kosten aan de app verbonden te zijn, de combinatie trein en bus te zijn opgenomen en de informatie up-to-date.

De app Step by Step levert voor de deelnemers geen aanvullende informatie. Ze zien echter wel een meerwaarde voor mensen die geen ervaring hebben met het reizen met openbaar vervoer. Ook wordt een meerwaarde gezien in het koppelen van de twee apps: de een geeft informatie, de ander laat zien hoe je ergens moet komen.

Een prototype van de app OV Lift is niet getest. We verwachten echter dat juist op het platteland deze app een waardevolle toevoeging zal zijn om aansluiting te vinden op het OV netwerk.

Wanneer de apps voor iedereen zijn te downloaden, is het nodig een helpdesk beschikbaar te hebben. Dit kan een telefonische helpdesk zijn, maar ook de infohokjes op de grotere stations en de VVV kantoren kunnen hier een rol in spelen.

Al met al geven de testpersonen aan dat ze een relatief goede uitleg over het OV krijgen via de apps, maar zullen ze niet per definitie vaker de trein of bus nemen om ergens heen te gaan. Enerzijds ligt dat aan het feit dat ze gebruik zullen blijven maken van hun auto, anderzijds aan het feit dat ze al intensief gebruik maken van het OV.

Tot slot willen we meegeven dat alle drie de apps nu een Engelstalige naam hebben. Juist voor de doelgroep, ouderen woonachtig op het platteland, zal een duidelijke Nederlandse namen eerder een trekker zijn om de apps te gaan gebruiken.

Bijlage: vragenlijst evaluatie van de apps

A. STEP BY STEP

1. Heeft u gebruik gemaakt van de app STEP BY STEP?

- Ja (door naar vraag 2)
 Nee (door naar het volgende blok met vragen)

2. Hoe waardeert u in het algemeen de app Step by Step?

- Zeer voldoende
 voldoende
 Neutraal
 onvoldoende
 Zeer onvoldoende

3. Vond u het leuk om de app te gebruiken?

- Ja
 Nee

4. Hoe denkt u over de volgende onderdelen van de app?

| | Zeer tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | Geen mening |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| gebruiksvriendelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Snelheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vormgeving | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bruikbaarheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Heeft de app de opties die u nodig heeft?

- Ja (door naar vraag 7)
 Nee

6. Indien nee, welke opties heeft u gemist?

7. In welke mate voldoet de app STEP BY STEP aan uw verwachtingen?

| | Mee eens | neutraal | Mee oneens |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ik heb goede uitleg over het openbaar vervoer gekregen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik heb meer vertrouwen in het reizen met de bus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik zal makkelijker gebruik maken van de bus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik zal vaker met het openbaar vervoer gaan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De bereikbaarheid van voorzieningen wordt beter omdat ik nu weet hoe het openbaar vervoer werkt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B. SCAN AND GO

8. Heeft u gebruik gemaakt van de app SCAN AND GO?

- Ja (door naar vraag 9)

Nee (door naar het volgende blok met vragen)

9. Hoe waardeert u in het algemeen de app SCAN AND GO?

- Zeer voldoende
 voldoende
 Neutraal
 onvoldoende
 Zeer onvoldoende

10. Vond u het leuk om de app te gebruiken?

- Ja
 Nee

11. Hoe denkt u over de volgende onderdelen van de app?

| | Zeer tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | Geen mening |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| gebruiksvriendelijk | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Snelheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vormgeving | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bruikbaarheid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. Heeft de app de opties die u nodig heeft?

- Ja (door naar vraag 14)
 Nee

13. Indien nee, welke opties heeft u gemist?

14. In welke mate voldoet de app Scan & Go aan uw verwachtingen?

| | Mee eens | neutraal | Mee oneens |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ik heb goede uitleg over het openbaar vervoer gekregen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik heb meer vertrouwen in het reizen met de bus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik zal makkelijker gebruik maken van de bus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ik zal vaker met het openbaar vervoer gaan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| De bereikbaarheid van voorzieningen wordt beter omdat ik nu weet hoe het openbaar vervoer werkt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |