

Samenvatting

Applicaties slaan vooral aan wanneer ze voorzien in **gewin** (het product heeft nut, de gebruiker heeft er iets aan), **gemak** (de applicatie is makkelijk te bedienen, het gebruik wijst zich vanzelf) en **genot** (een mooie vormgeving, mogelijkheden tot spel en plezier, enzovoort). Deze drie G's zijn niet allemaal even belangrijk, er is sprake van een hiërarchie. Het gewin of nut staat voorop; dit is een basisbehoefte. Wanneer een applicatie niet in betrouwbare reisinformatie voorziet, zal iemand deze niet snel opnieuw gebruiken. De dimensie 'gemak' wordt wel getypeerd als **dissatisfier**: wanneer de applicatie hier niet in voorziet, maakt dit de gebruiker minder tevreden. De dimensie 'genot' is in dit verband een **satisfier**: gebruikers zijn aangenaam verrast wanneer de applicatie in genotsaspecten voorziet, maar zijn niet ontevredener over de app wanneer deze ontbreken. Of een app écht wordt gebruikt (en dus niet alleen maar gedownload), hangt af van bovenstaande aspecten. Hiernaast zijn steeds ook de kenmerken van de gebruiker zelf relevant, evenals de situatie of context waarin deze de app gebruikt. De dimensies en aspecten die maken dat iemand de app al dan niet gebruikt, zijn in een structurerend kader geplaatst. Dit kader kan worden gebruikt om apps ex ante in te schatten op hun mogelijke bijdrage aan de mobiliteitsdoelen van het ministerie van Infrastructuur en Milieu (IenM).

Reisinformatie, apps en mobiliteitsbeleid

Reizigers hebben, afhankelijk van hun situatie, in meer of mindere mate behoefte aan reisinformatie. Daar kan op verschillende manieren in worden voorzien, bijvoorbeeld via websites, in-carsystemen, radio en Dynamische Route Informatie Panelen (DRIP's). De laatste jaren zijn er ook allerlei applicaties (apps) bijgekomen die op smartphones worden gebruikt. Dergelijke apps zijn interessant voor de reiziger omdat ze de mogelijkheid bieden om sneller, goedkoper, gemakkelijker of comfortabeler op de plek van bestemming te komen. Omdat het gebruik van de apps kan leiden tot veranderingen in het mobiliteitsgedrag, kunnen ze mogelijk ook een bijdrage leveren aan de doelen van het mobiliteitsbeleid van IenM. IenM wil de ontwikkeling en implementatie volgen van die apps die de mobiliteitsdoelen kunnen helpen realiseren. De vraag is hoe (ex ante) kan worden bepaald welke bijdrage een app levert.

Structurerend kader

Op basis van literatuuronderzoek en interviews met experts heeft het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) in deze studie een structurerend kader opgesteld dat duidelijk maakt aan welke voorwaarden apps moeten voldoen om aan te slaan bij gebruikers. Dit kader kan de programmadirectie Beter Benutten van IenM verder helpen om (de ontwikkeling en/of het gebruik van) apps te monitoren op hun effectiviteit. Als mensen hun mobiliteitsgedrag wijzigen op grond van hun appgebruik, is dat voor het beleid interessant.

Hoewel het kader houvast biedt, is de ene gebruiker de andere niet. De wijze waarop iemand 'gewin', 'gemak' en 'genot' beoordeelt, is afhankelijk van persoonskenmerken, zoals oriëntatievermogen en de mate waarin hij of zij open staat voor nieuwe ervaringen. Of de route bekend is of onbekend, het reismotief en de situatie op de weg (bijvoorbeeld slechte weersomstandigheden) zijn eveneens van invloed op de informatiebehoefte. Bij het gebruik van het kader is het belangrijk deze nuanceringen in het oog te houden.

Bijdrage aan beleidsdoelstellingen

In dit onderzoek gebruikt het KiM het structurerend kader dat voor dit project is ontwikkeld, om een aantal mobiliteitsapps te beschrijven. Daarbij is ook gekeken naar de wijze waarop de te verwachten gedragsreacties bijdragen aan de beleidsdoelstellingen van het programma Beter Benutten van het ministerie van IenM. Door de verschillende dimensies en aspecten in beeld te brengen, is in te schatten of mensen de app gaan gebruiken en mogelijk hun mobiliteitsgedrag gaan aanpassen. In die gedragsaanpassing zitten de potentiële voordelen voor het beleid. Het structurerend kader is zo in te zetten als eerste oriëntatie op de mogelijke levensvatbaarheid van een mobiliteitsapp.