



Deelmobiliteit

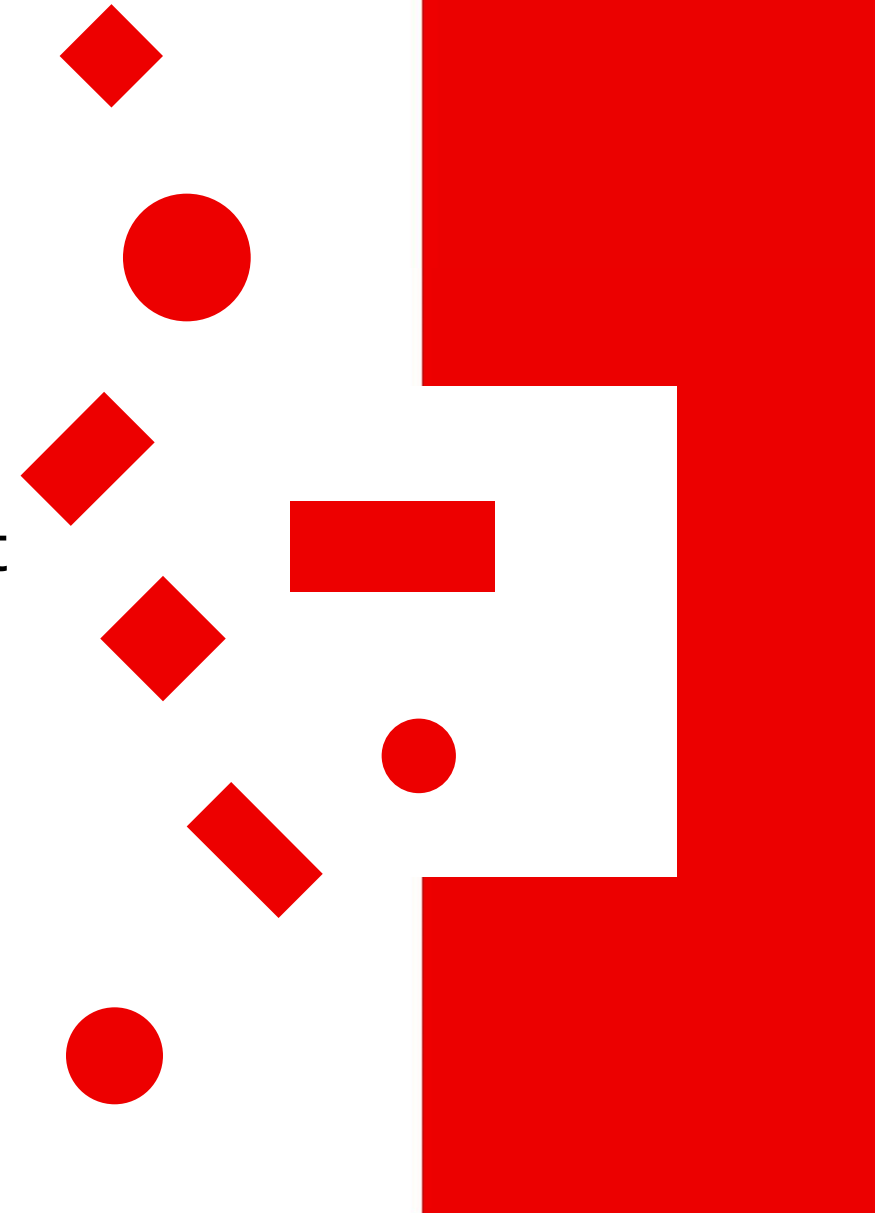
Inzichten in behoeften en gedrag om het gebruik van deelmobiliteit te stimuleren

Wieteke Nieuwboer

Heike Faber

Focusteam | Innovatieteam

Gemeente Amsterdam





Wij zijn het focusteam van de CTO Innovatieafdeling van de gemeente Amsterdam

Data experts



Beleidskundige en strategische experts



Projectleiders



Een gedragswetenschapper



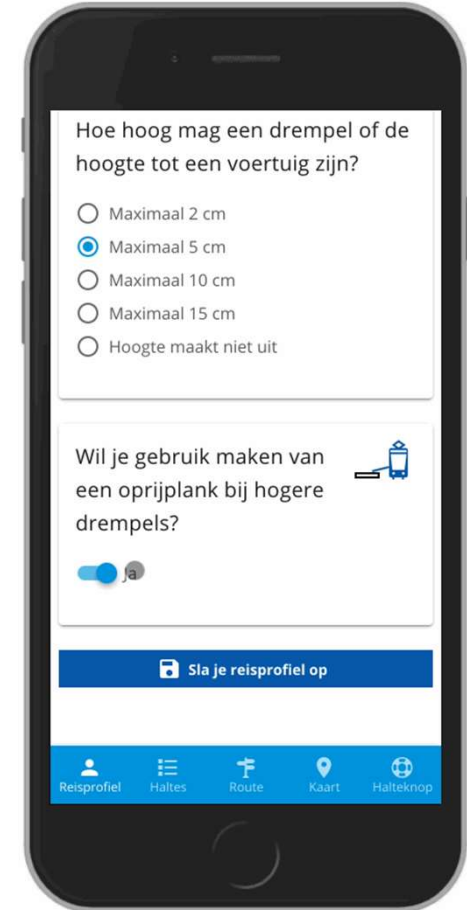
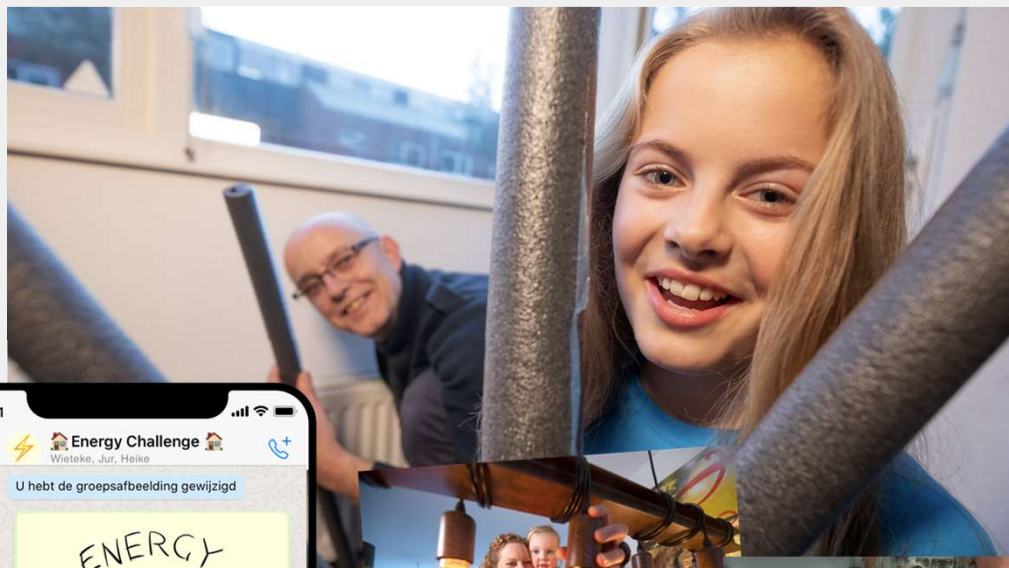
Een technisch expert



Design thinkers



✖ ✖ ✖ Voorbeelden van vorige jaren





De aanpak



6 - 12 maanden

Analyse

Ideeën genereren

Experimenteren

Kick-off sessie

Desk research

Inzichtensessie

Sessie: ideale klantreis

Sessie: ideale Hub

Interviewing professionals


doelgroep-onderzoek




Analyserapport


Rapportage doelgroep-onderzoek


Adviesrapport: Ideale klantreizen


Adviesrapport: samenhang der dingen



Project Hubs & deelmobiliteit





Analysefase

Kick-off sessie

Desk research

Inzichtsessie

Interviewing
professionals

doelgroep-
onderzoek



Kick-off sessie om doel opdracht te bespreken

Kick-off sessie

Doelgroep

Mensen die met hun eigen auto in Amsterdam rijden & parkeren

Doel

Het verminderen van het aantal gereden kilometers & geparkeerde auto's in Amsterdam door het optimaliseren van een alternatieve reis

Hoofdvraag

Hoe zorgen we ervoor dat meer mensen vaker alternatief vervoer gebruiken i.p.v. priveauto of zelfs hun auto weg doen?

Scope

We bekijken hoe deelvervoer en hubs een zo optimaal mogelijke rol kunnen spelen als vervanging voor de auto.



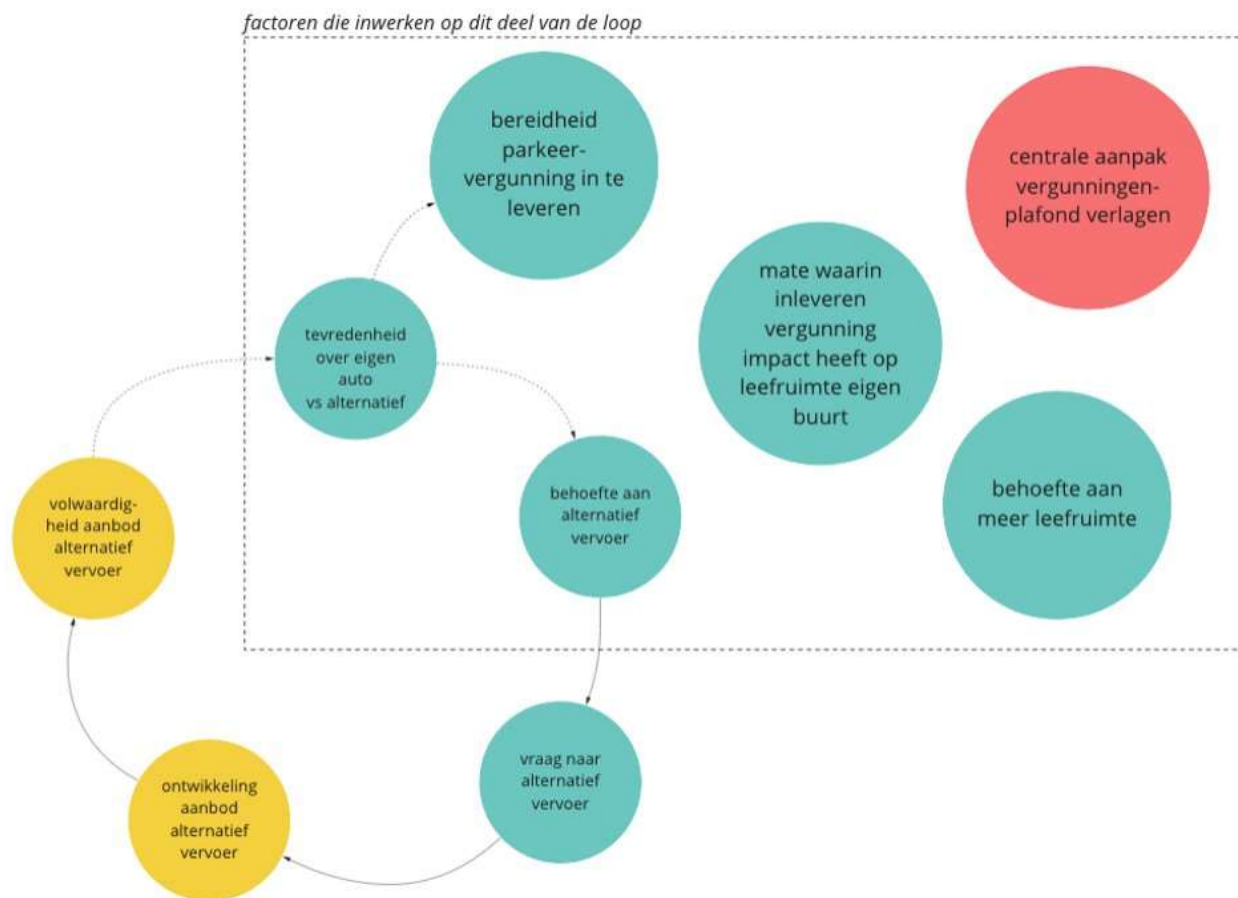


Interviews met professionals om het systeem in kaart te brengen

Als je nu je vergunning inlevert, gaat dit op de 'grote hoop'. Iemand op de wachtlijst krijgt jouw vergunning.

Op dit moment is het niet mogelijk om ingeleverde vergunningen te koppelen aan direct meer ruimte in eigen straat.

Een hub is niet de winstmotivatie voor bewoners om vergunning in te leveren. Meer leefruimte wel. Behoeftte aan de hub is secundair.





Doelgroeponderzoek om klantreis in kaart te brengen

30 Interviews (20 met huiswerkopdracht)

doelgroep-
onderzoek

Bewoners van Amsterdam

- 5 zonder auto
- 10 met auto (huiswerk)

Forenzen

- 5 zonder auto
- 10 met auto (huiswerk)
 - 5 P&R
 - 5 zonder auto





Ontwerplabs

Sessie: ideale
klantreis

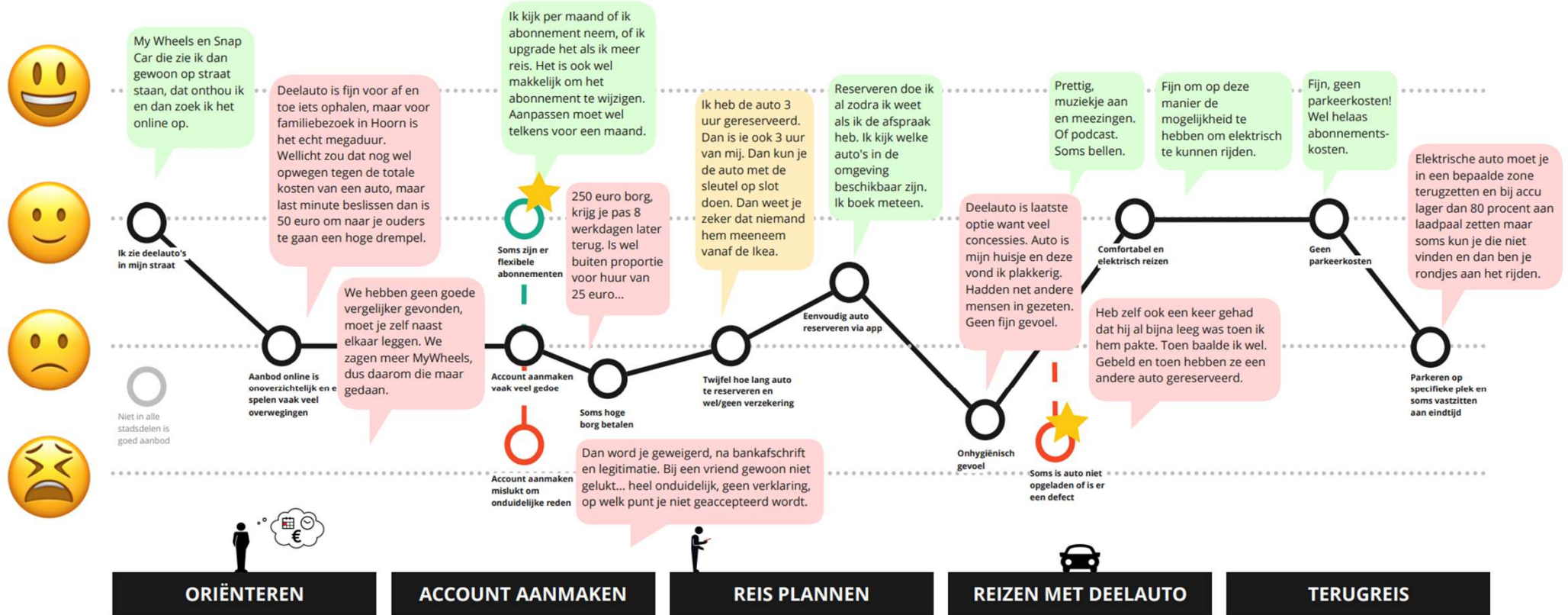
Sessie: ideale Hub



Klantreis

Sessie: ideale klantreis

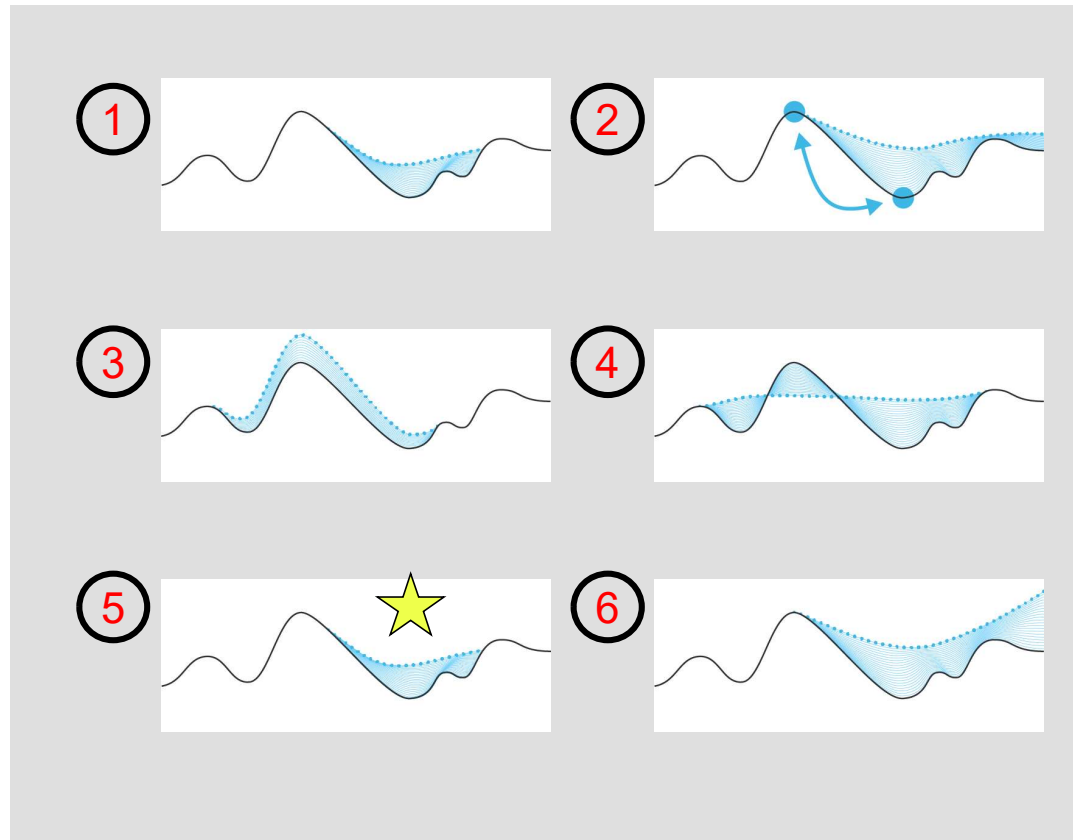
Bewoner en deelauto: Ik reis met een deelauto naar een bestemming buiten Amsterdam.





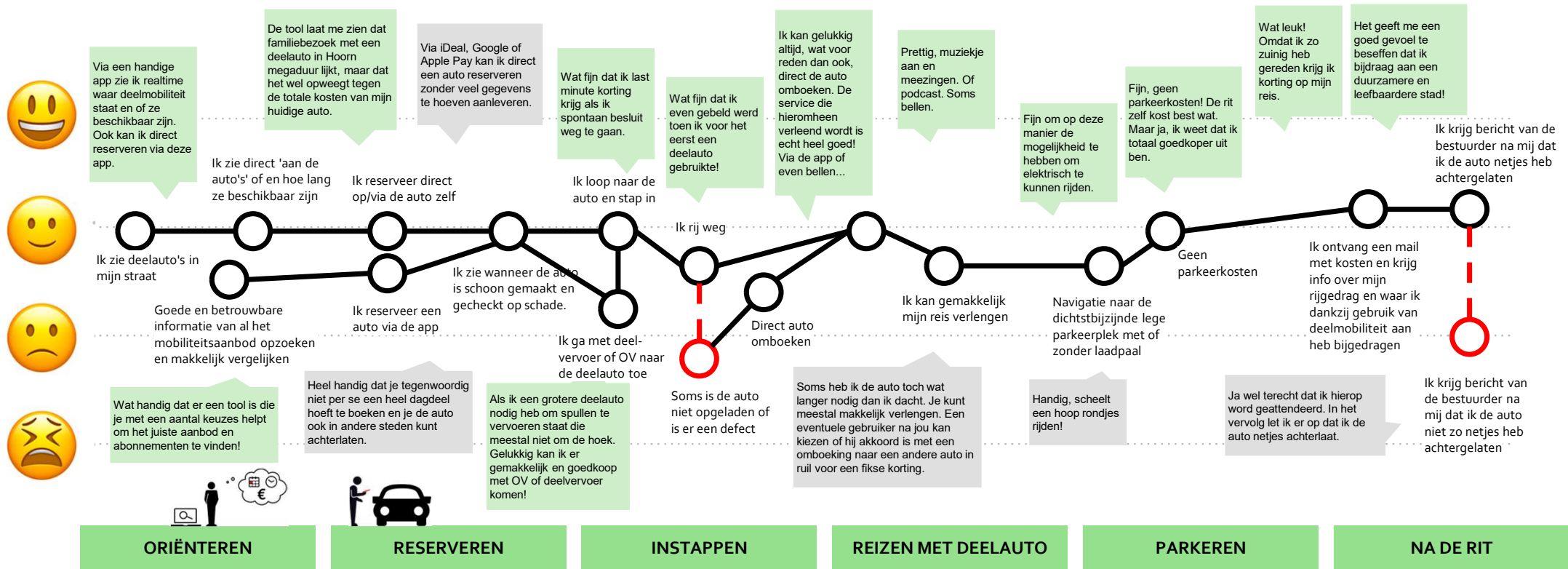
Ideale klantreis lab

Sessie: ideale klantreis



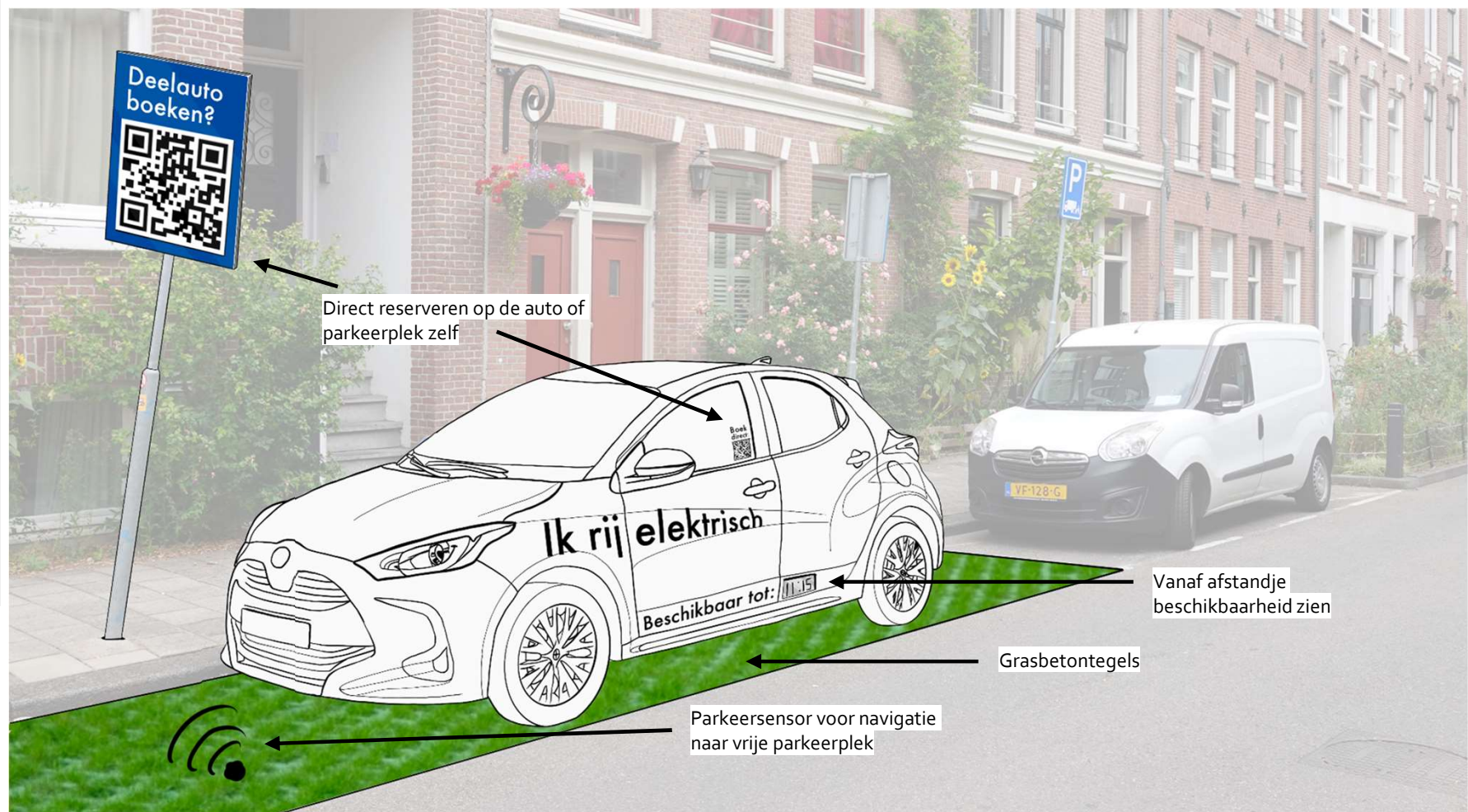
Ideale klantreis - Bewoner en deelauto

Ik reis met een deelauto naar een bestemming buiten Amsterdam.



Dit is een toekomstbeeld van hoe de ideale klantreis eruit kan zien.

Direct deelvervoer pakken



"Lekker bezig!"

Help aanbieders te communiceren
over collectieve doelen

Geef gebruikers achteraf een
schouderklopje





Voorbeeld inzichten doelgroeponderzoek Hubs

Huidige hub

Ideale hub

Gevoel

welk gevoel blijft hangen bij het gebruik van de huidige en ideale hub?

Geen inzichten gevonden in de interviews

- Schoon
- Veilig
- Zekerheid

Gemak

hoe is het gebruiksgemak van de huidige en ideale hub?

- Verschillende aanbieders waarvoor je abonnement moet afsluiten.
- Hub is fysiek maar reserveren van deelmobiliteit nog steeds online.

- De Hub moet niet verder lopen zijn dan deelvervoer verspreid.
- Een abonnement op een (buurt)Hub ipv op verschillende deelmobiliteiten. Je hoeft niet te reserveren, er is altijd beschikbaarheid.

Behoefte

in welke behoefte voorziet de huidige en ideale hub?

- De hub als verzamelpunt waar je verschillende deelmobiliteiten bij elkaar kan vinden.
- Ruimte-efficiënt (geen rondslingerende fietsen e.d.)

- De hub als servicepunt om het materiaal schoon, heel en veilig te houden en hulp te kunnen krijgen.
- Een plek waar je ook gebruik kunt maken van een fietszitje of autostoeltje voor kinderen.



Lab ideale hub

Sessie: ideale Hub

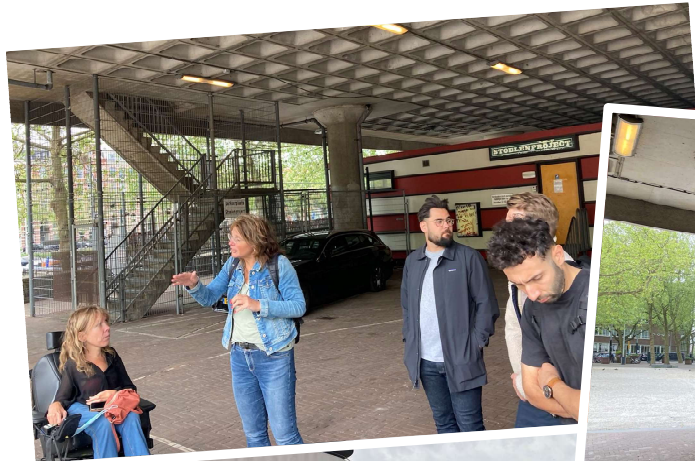
Dit ben ik
Monique (50 jaar)



Ik ben het meest bezig met de kosten van reizen.

Ik ben alleenstaand en mijn twee kinderen zijn net het huis uit. Ik let altijd goed op waar mijn geld naartoe gaat. De huur van mijn huis is net verhoogd en ben geschrokken van de energierekening. Ik kan me eigenlijk geen financiële tegenslag meer permitteren. Een paar keer per jaar zoek ik mijn lieve vriendin van vroeger op die in een dorp in Gelderland woont.

Samen met stakeholder bezochten we de locatie en bedachten we oplossingen aan de hand van persona's en een gedrags-brainstorm.



Hoe kunnen we gewoontegedrag doorbreken en een eerste keer gebruik stimuleren?



Noteer hier de ideeën die meteen bij je opkomen:

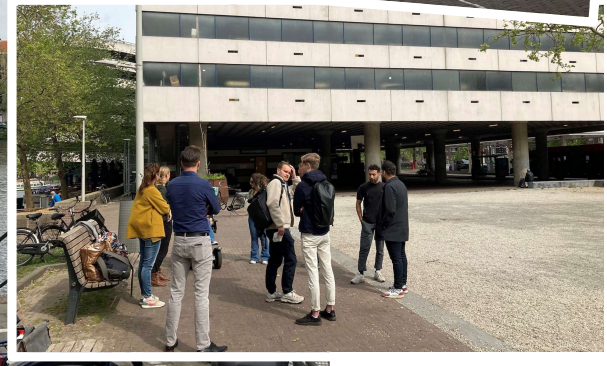
Vul hier je ideeën na afloop aan:

Opvallen

Aandacht trekken

Disrupt & reframe

Fricie creëren / sludge



De aandacht trekken: Deelmobiliteit showroom

Disrupt & reframe



Eurparking, 1964 - 1971

Marnixstraat 246-252
Bij Piet Zanstra

Bron: Europarking parkeergarage, Toelichting monumentale waarden en herbestemmingsmogelijkheden. 10/11/2021. André Winder, Monumenten en Archeologie



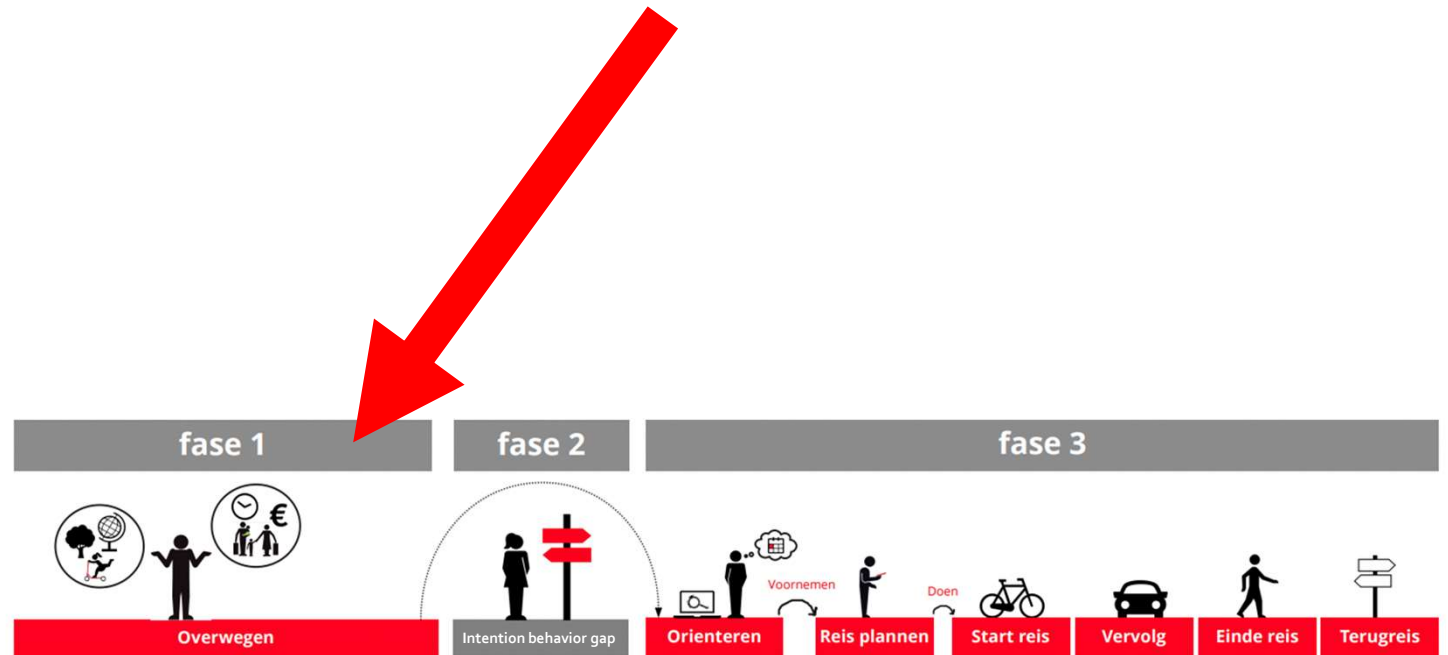
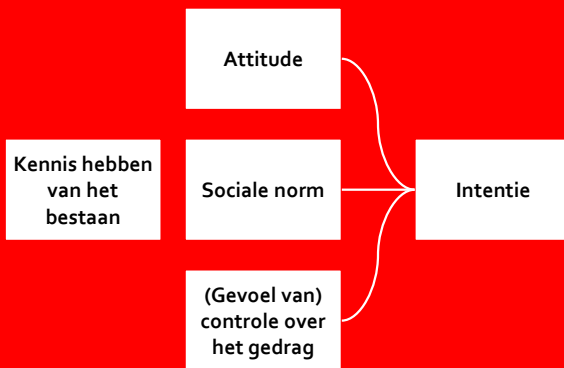
Eerste gebruik stimuleren van nieuwe deelhub



Deze voorbeelden zijn bewerkte beelden van eerder werk van www.cleanadvertising.nl

Fase 1

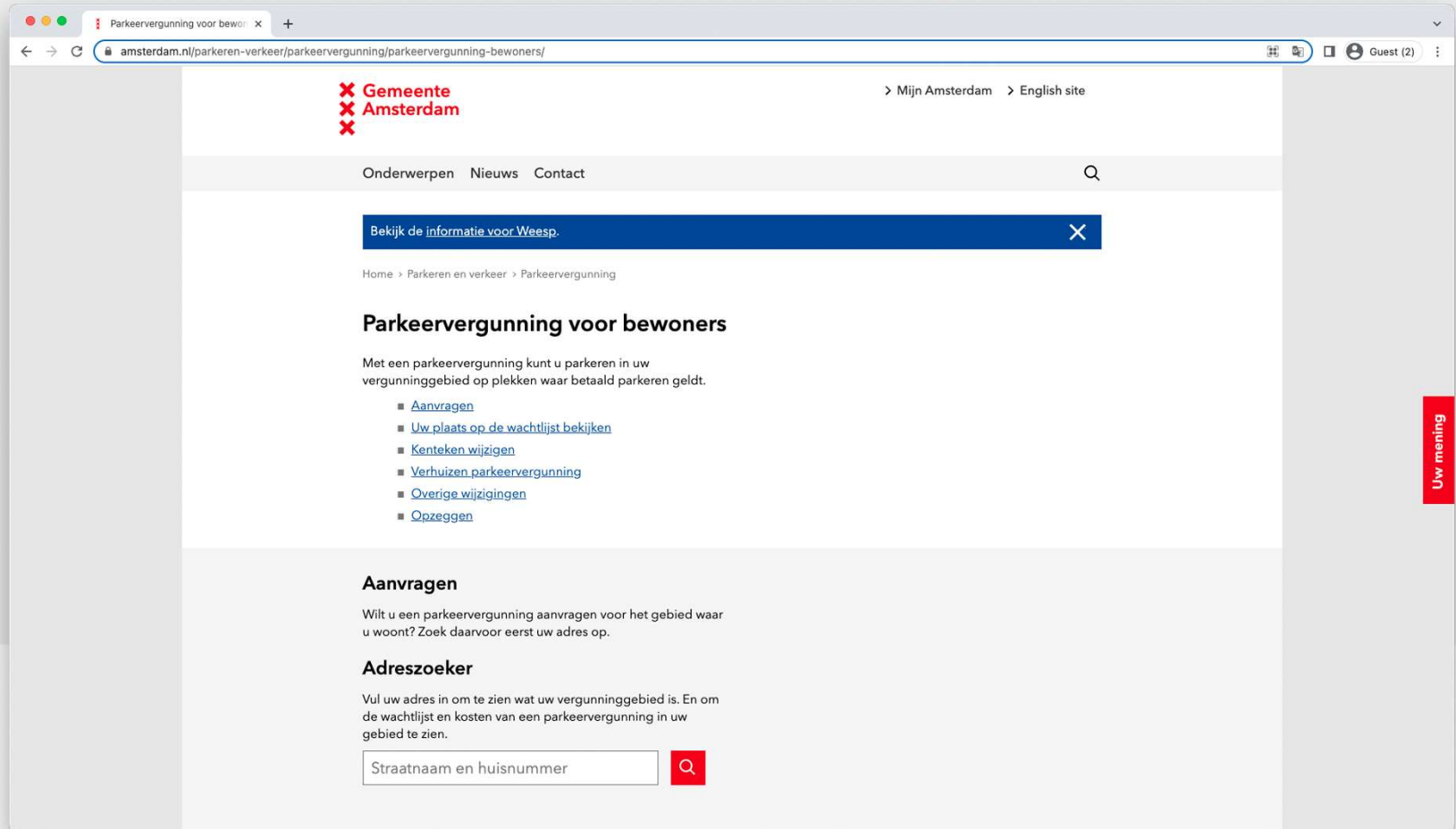
Algemene overwegingen



De belangrijkste inzichten rondom factoren die een rol spelen bij het overwegen:

- Kennis over deelvervoer is laag
- Gemak en kosten grootste (de)motivator
- Gewenste gedrag betekent nu iets opgeven en er pas later wat voor terugkrijgen
- Beperkt effect van alleen 'verleiden' minder autogebruik

Huidige situatie: 'Ik heb een auto en een parkeervergunning'



Huidige webpagina parkeervergunning

Concept: Heroverweeg je manier van reizen (en parkeren)

The screenshot shows the website 'amsterdam.nl/parkeren-verkeer/parkeervergunning/parkeervergunning-bewoners/'. The page title is 'Parkeervergunning voor bewoners'. The header includes 'Gemeente Amsterdam' and navigation links for 'Mijn Amsterdam' and 'English site'. The main content area is titled 'Parkeervergunning voor bewoners' and includes a link to 'Info over autoluwe beleid'. A blue box highlights the text: 'Als u uw parkeervergunning opzegt komt u in aanmerking voor een mobiliteitsbudget'. Below this, there are links for 'Opzeggen', 'Kenteken wijzigen', 'Verhuizen vergunning', 'Overige wijzigingen', 'Uw plaats op de wachtlijst zien', 'Parkeergarage-vergunning aanvragen', and 'Parkeervergunning Aanvragen'. A section titled 'Aanvragen' asks if the user wants to apply for a permit in their area. Below that is an 'Adreszoeker' section with a search bar for 'Straatnaam en huisnummer'. A blue box at the bottom of the page asks: 'Wist u dat een auto gemiddeld 500 euro per maand kost? Bereken hier wat uw auto kost!'. Handwritten annotations in red include 'Opzeggen aantrekkelijk maken' pointing to the blue box, 'Verander de volgorde' pointing to the links, and 'Biedt informatie op belangrijke momenten' pointing to the sketch.

Opzeggen aantrekkelijk maken

Info over autoluwe beleid

Als u uw parkeervergunning opzegt komt u in aanmerking voor een mobiliteitsbudget

Parkeervergunning voor bewoners

Met een parkeervergunning kunt u parkeren in uw vergunninggebied op plekken waar betaald parkeren geldt.

(voordelige) vergunning voor parkeren op afstand

Opzeggen
Kenteken wijzigen
Verhuizen vergunning
Overige wijzigingen
Uw plaats op de wachtlijst zien
Parkeergarage-vergunning aanvragen
Parkeervergunning Aanvragen

Aanvragen
Wilt u een parkeervergunning aanvragen voor het gebied waar u woont? Zoek daarvoor eerst uw adres op.

Adreszoeker
Vul uw adres in om te zien wat uw vergunninggebied is. En om de wachtlijst en kosten van een parkeervergunning in uw gebied te zien.

Straatnaam en huisnummer

Wist u dat een auto gemiddeld 500 euro per maand kost? Bereken hier wat uw auto kost!

Biedt informatie op belangrijke momenten

The sketch shows a user interface for a mobility budget. It features a map of a street with a tram line and a bus stop. Text boxes provide information: 'Je parkeervergunning wordt binnenkort automatisch verlengd.', 'Deelvervoer in jouw straat', 'Tramlijn', 'Buurthub', 'Goedkopere parkeer(garage)-optie op afstand', 'Wist u dat steeds meer Amsterdammers gebruik maken van deelvervoer?', and 'Probeer de keuzehulp via amsterdam.nl/deelvervoer'.

Je parkeervergunning wordt binnenkort automatisch verlengd.

Deelvervoer in jouw straat

Tramlijn

Buurthub

Goedkopere parkeer(garage)-optie op afstand

Wist u dat steeds meer Amsterdammers gebruik maken van deelvervoer?

Probeer de keuzehulp via amsterdam.nl/deelvervoer

The sketch shows a 'Keuzehulp' (Choice Help) interface. It lists three questions: 'Vraag 1', 'Vraag 2', and 'Vraag 3'. To the right, it lists 'Interessante reis opties voor jou:' with icons for 'deelauto', 'deel-fiets', 'OV', and 'fiets'. A large red arrow points from the 'Keuzehulp' section to the 'Interessante reis opties' section. A blue box at the bottom asks: 'Wist u dat een auto gemiddeld 500 euro per maand kost? Bereken hier wat uw auto kost!'.

Keuzehulp

Vraag 1

Vraag 2

Vraag 3

Interessante reis opties voor jou:

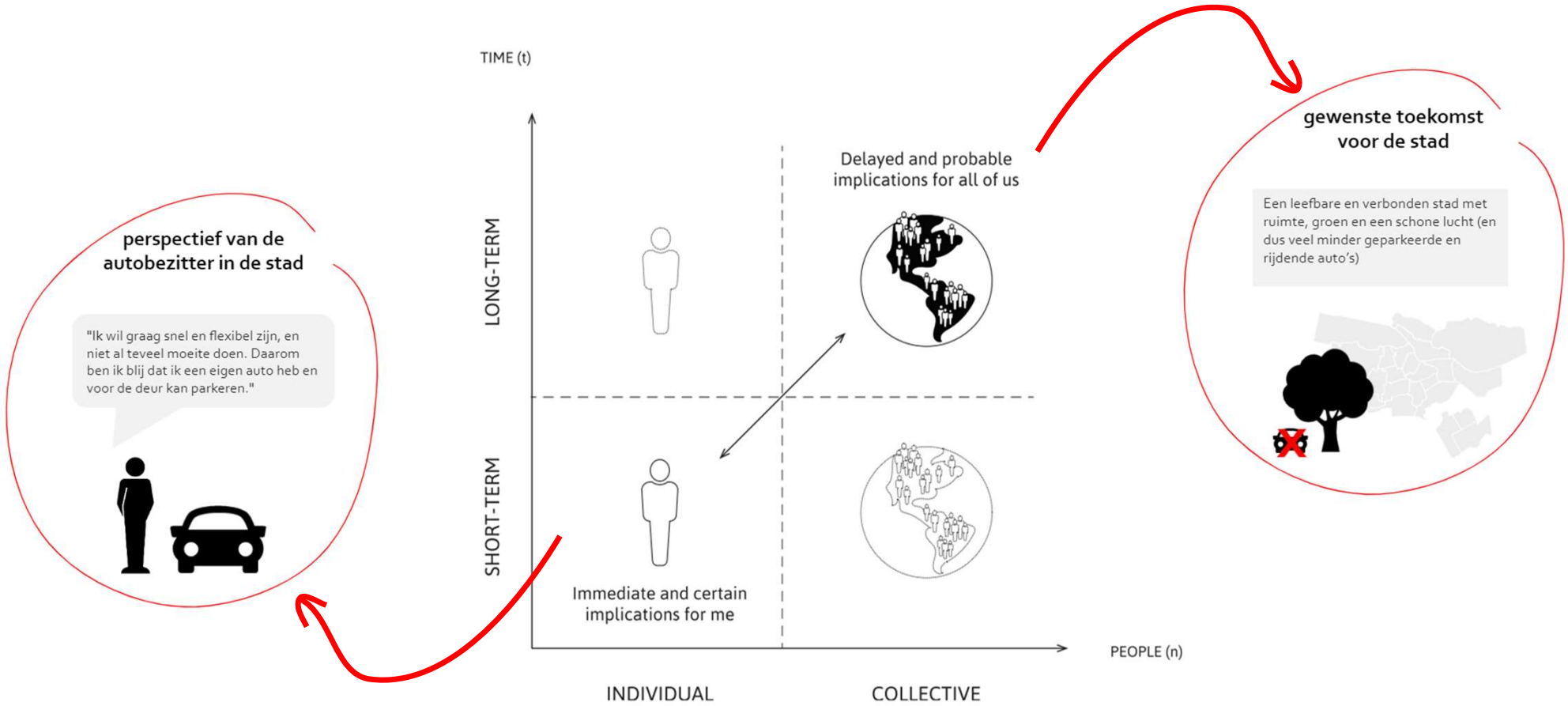
deelauto + deel-fiets

OV + fiets

Wist u dat een auto gemiddeld 500 euro per maand kost? Bereken hier wat uw auto kost!



Gewenste gedrag betekent nu iets opgeven en er pas later wat voor terugkrijgen



Ervaar hoe een autoluwe straat er uit kan zien

Bestaande experimenten:

Riga

Leeuwarden

Straat is een week lang omgebouwd zodat bewoners ervaren hoe de straat zou kunnen zijn met minder privéauto's.



Bewegende kunstinstallatie met tijdelijke plantenbakken met bomen op plekken waar normaal auto's zouden rijden.



Dank jullie wel!

Vragen?
w.nieuwboer@amsterdam.nl



Voorbeeld van een radicale normverandering: roken

Roken werd verboden:

1998



In het vliegtuig

2000

Op publieke plekken

zoals in ziekenhuizen



op scholen

in het OV

2008

in de horeca



2009



zoals café's

Ook verbod op rookruimtes in
café's en restaurants

Toen iedereen wist dat roken ongezond is,
bleef men roken.

Ook ondanks 'zachte interventies' daalde het
aantal rokers weinig.

Pas toen roken op alle publieke plekken
verboden werd, daalde het aantal rokers.

Rookbeleid werd lang als betuttelend gezien,
maar uiteindelijk ontstond er meer draagvlak



Bijlage 1a: Met een gebiedsgerichte benadering voor een hub heb je een strategie om de gewenste potentiële gebruikers te bedienen

Er zijn een aantal basis elementen die elke gebruiker verwacht van een hub. Iedereen wil een hub die schoon, heel en veilig is en gegarandeerde beschikbaarheid. Dit is de basis.

Daarnaast zijn er per doelgroep specifieke wensen en eisen voor gebruik van de hub. Om zo goed mogelijk aan te sluiten bij behoeftes is het verstandig om voor elke hub (vooraf) te achterhalen welke doelgroep je wil bereiken, welke behoeftes deze (potentiële) gebruikers hebben en wat het gewenste gedrag is. Vervolgens kan op basis daarvan worden bepaald

- het aanbod van modaliteiten (diversiteit, aantallen),
- het soort service (veel/weinig hulp, digitaal/fysiek, reserveren of niet),
- het aanbod van overige faciliteiten (horeca, koffie to go, speelplek, ontmoetingsruimte, etc).

