**Guide for semi-structured interviews to investigate mechanisms of digital inequality in transport [in Dutch]**

**Vooraf uit te vragen of aan het begin van het interview:**

**Sociodemografische en sociodemografische kenmerken**

Leeftijd

Opleiding

Primaire maatschappelijke participatie/werkzaamheid (ondernemer, werkt niet, student/scholier, vrijwilliger, huisman/huisvrouw, etc.)

**Sociaal netwerk**

Samenstelling huishouden

Partner

Kinderen, ouders of broers en zussen

Sociaal netwerk in directe woonomgeving (buren)

‘Wie zit er onder de speed dial’ (als iets misgaat)

**Geografisch**

Postcode (4 cijfers)

Perceptie nabijheid openbaar vervoer

**Vervoersmogelijkheden**

Mobiliteitsbeperking (Heeft u een beperking bij het zelfstandig buitenhuis verplaatsen (over afstanden van 400 meter of meer)?)

Rijbewijs (brommer/auto)

Toegang tot auto/Autobezit

Bezit fiets/e-fiets

Bezit OV-chipkaart

**Digitaal**

Telefoon/smartphone, tablet

Stationair: PC, (grotere) laptop,

Eventueel: Besturingssysteem? [Weet de respondent of hij/zij een Android of een Apple heeft? Dit is een manier om even alvast de digitale vaardigheden van de respondent te controleren]

1. **Introductie (COVID-19)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Op pad in coronatijd | Beïnvloedt corona hoe vaak u op pad/de deur uit gaat?  Zo ja, op welke wijze (meer/minder)?  Hoe voelt u zich daarbij? |
| Ervaren eenzaamheid in coronatijd | Voelt/voelde u zich door corona ook wel eens eenzaam?  Zo ja, kunt u uitleggen waarom u zich zo voelt/voelde?  *[Doorvragen naar de achterliggende redenen voor deze eenzaamheid. Deze hoeven immers niet noodzakelijkerwijs samen te hangen met minder op pad gaan/buiten de deur gaan (Bijv. minder (vaak) bezoek krijgen).]* |

1. **Maatschappelijke participatie (1/2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Activiteiten buitenshuis | Kunt u mij wat vertellen over uw activiteiten buitenshuis [buiten corona om]? Waar gaat u normaalgesproken zoal heen? [Welke plekken of mensen bezoekt u en waar?] |
| Mee kunnen doen | Zijn er plekken of mensen die u graag zou bezoeken, maar die u over het algemeen [d.w.z., buiten corona om] niet kunt bezoeken?  Welke plekken en/of mensen en waarom niet?  Heeft met reismogelijkheden te maken of niet?  Hoe voelt u zich daarbij?  Heeft u in het algemeen [d.w.z., buiten corona om] het gevoel dat u voldoende mee kunt doen in de samenleving? [Familie en vrienden bezoeken, andere activiteiten zoals buurtactiviteiten, dagje weg…?] Waarom wel/niet? |

1. **Reizen in het algemeen**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Frequentie van op pad gaan | Hoe vaak gaat u (normaal) op pad/de deur uit? [per maand / per week] |
| Ov gebruik | Maakt u wel eens gebruik van het openbaar vervoer? (bijv. de trein, de tram, de metro of de bus). Waarom wel/niet?  *Vervolgvragen OV uitvragen voor alle aangedragen ov-modaliteiten:*  [Wel] Vindt u het reizen met [aangedragen ov-modaliteit(en)] prettig? En waarom (niet)?  [Niet] Gebruikte u de [aangedragen ov-modaliteit(en)] 10 à 15 jaar geleden wel?  [Bij ov-gebruik nu of vroeger] Reist (of reisde) u dan alleen of met anderen? |
| Gemak ov | [Wel ov-gebruik nu of voorheen] Is het de afgelopen jaren [d.z.w. buiten corona om] moeilijker of makkelijker geworden om met [aangedragen ov-modaliteit(en)] te rezien?  Waar komt dat door? |
| *[Alternatieve reismogelijkheden: gebruik auto, fiets, doelgroepenvervoer]*  *We willen weten welke rol het OV speelt in het mobiel zijn van de respondent, en we willen weten welke alternatieven men heeft en waar men meest sterk op leunt.* | |
| Auto | Reist u wel eens met de auto?  [Zo ja] Reist u dan als bestuurder? Als passagier? Hoe vaak? [per maand / per week] |
| Fiets | Gebruikt u de fiets ook wel eens? Hoe vaak? [per maand / per week] |
| Vervoer bij mogelijke beperking (doelgroepenvervoer) | [Bij ouderen/mensen die mogelijk een beperking hebben] Maakt u wel eens gebruik van WMO-vervoer/Valys/”het busje”/regiotaxi/deeltaxi? Hoe vaak? [per maand / per week]  Zo ja, doelgroepenvervoer meenemen in 4.a., zelfs als de respondent het ov niet gebruikt (dan krijgt hij/zij 4.a. en 4.b.) |

**4.a. Reizen met het ov [alleen OV- en doelgroepenvervoergebruikers]**

We zijn geïnteresseerd in de uitdaging en hoe mensen er mee omgaan.

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Plannen reis  (deze vragen ook stellen onder doelgroepenvervoer-gebruikers) | In welke situatie(s) plant u (vooraf) een reis met de [aangedragen ov-modaliteit(en)/*naam van de doelgroepenvervoer dienst die de deelnemer gebruikt*]?  Zoekt u dan ook reisinformatie op? Welke informatie zoekt u dan?  Hoe doet u dat dan? / Voor doelgroepenvervoer: Hoe boekt u uw reis? [telefonisch? online? Met de app? En waarom liever telefonisch, en niet online/met de app?]   * Gebruik computer, tablet, smartphone? * Hulp van anderen? (bijv. familie, bekenden, begeleider)   Kunt u normaal gesproken alle informatie vinden/krijgen die u nodig heeft? Zo niet, wat doet u dan?  Is het vinden/krijgen van reisinformatie vooraf aan de reis makkelijk of moeilijker geworden de afgelopen jaren? Waarom? *Evt. voorbeelden geven: met de apps, internet, websites…*  Kunt u een voorbeeld geven? |
| Betalen reis  (niet voor doelgroepenvervoer-gebruikers) | Hoe betaalt u meestal voor de reis?   * Gebruikt u een OV-chipkaart? [Ja: persoonlijk? Automatisch opladen? Online account? ...] [Nee: E-kaart? Iets anders?] * Gebruikt u de computer, smartphone, tablet? * Gebruikt u automaten? * Gebruikt u de [relevante vervoerders, bv. NS, GVB] winkels/loketten af en toe? * Hulp van anderen nodig? (bijv. familie, bekenden, begeleider)   Ervaringen hiermee?  Is het betalen makkelijker of moeilijker geworden in de afgelopen jaren? Waarom? *Evt. voorbeelden geven: met de ov-chipkaart, automaten, winkels … Als er genoeg tijd is, goed om de tijd te nemen om door te vragen naar deze voorbeelden.*  Kunt u een voorbeeld geven? |
| Informatie tijdens reis  (niet voor doelgroepenvervoer-gebruikers) | Zoekt u wel eens informatie tijdens de reis? [Bij ’Nee’ wat voorbeelden geven: Bijv. over welke aansluiting u moet hebben, over vertragingen, of uw aankomsttijd…]  [Ja] Welke informatie zoekt u dan? Hoe doet u dat dan? Gebruik tablet/smartphone of anders?  Kunt u normaal gesproken tijdens uw reis alle informatie vinden/krijgen die u nodig heeft?  Is het zoeken van informatie tijdens de reis makkelijker of moeilijker geworden in de afgelopen jaren? Waarom?  Kunt u een voorbeeld geven? |
| Verstoring reis  (deze vragen ook stellen onder doelgroepenvervoer-gebruikers) | Heeft u dat wel eens meegemaakt? Wat doet u dan of wat deed u toen?  Hoe zou u nu omgaan met een verstoring vooraf of tijdens de reis? |
| Bonusvraag [Wanneer er nog genoeg tijd is]: reizen aantrekkelijker maken?  (deze vragen ook stellen onder doelgroepenvervoer-gebruikers) | Wat zou er [bijv. door de vervoerder van de regio van de respondent, bv. GVB] gedaan kunnen worden om het reizen met bus/trein/*naam van doelgroepenvervoer dienst* makkelijker te maken? |

**4.b. Reizen zonder auto/fiets/doelgroepenvervoer [alleen NIET-OV-gebruikers]**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Voornaamste reisalternatieven niet beschikbaar | Stel dat [voornaamste reisalternatieven van de respondent op de langere afstanden hier invoegen] niet meer beschikbaar zijn. Zou u dan overwegen om met het openbaar vervoer te reizen? Zo ja, welke vorm van OV overweegt u dan (trein, bus, doelgroepenvervoer)? |
| Hypothetische reis | [Ja] Stel dat u overmorgen de *[bus/trein – vorm van ov dit de deelnemer net heeft genoemd]* zou nemen. Waar zou u dan beginnen?/Hoe zou u dit aanpakken? [bv. hoe zoekt u reisinformatie op? Heeft u een idee van hoe u voor uw reis zou betalen? …] |
| Voorwaarden voor ov gebruik | [Ja] Wat zou [bijv. door relevante vervoerder(s)] gedaan kunnen worden om het gebruik van OV voor u makkelijker te maken?  [Nee] Wat zou u nodig hebben om het (toch) te overwegen? |
| Rol techniek | [Wanneer digitalisering nog niet aan bod is gekomen]  Welke rol speelt techniek (zoals de OV-chipkaart, online reisinformatie zoeken) daarbij? |

**5. Computer en telefoongebruik [vragen goed aanpassen aan wat de respondent tot nu toe heeft gezegd]**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Computergebruik | Voor welke zaken/dingen gebruikt u een computer? [of tablet, PC, laptop, iPad]  *Evt. voorbeelden geven: winkelen, spelletjes spelen, contacten met familie/vrienden, informatie zoeken, video’s kijken, zaken regelen (online bankeren, zorgverzekering, inkomstenbelasting), het nieuws lezen, iets leren. Wanneer er genoeg tijd is en de respondent het alleen over spelletjes/sociaal media/video’s heeft, doorvragen of hij/zij ook internet gebruikt om de zorgverzekering te regelen, om online banking te gebruiken…*  Hoe is dat voor u? Vindt u dat leuk om de computer te gebruiken?  Vindt u dat moeilijk/makkelijk? Wat maakt het moeilijk/makkelijk?  Waarbij heeft u dan hulp nodig?  Zijn er dingen die u zelfstandig zou willen doen met de computer, maar die u niet lukken?  Vindt u het leuk om nieuwe dingen op de computer te leren doen? |
| Smartphone gebruik | Voor welke dingen gebruikt u een smartphone?  Hoe is dat voor u? Vindt u dat leuk om de smartphone te gebruiken?  Is dat moeilijk/makkelijk? Wat maakt het moeilijk/makkelijk?  Zijn er zaken waarbij u hulp nodig heeft?  Zijn er dingen die u zou willen doen met de smartphone, maar die u niet lukken?  Vindt u het leuk om nieuwe dingen op de smartphone te leren doen? |
| Bonusvraag [Wanneer er nog genoeg tijd is]: online aankopen | Koopt u weleens iets via de computer of smartphone? Waarom wel/niet? *Evt. voorbeelden geven: bol.com, boodschappen, …*  Hoe is dat voor u? Is dat moeilijk/makkelijk? Wat maakt het moeilijk/makkelijk?  Boekt/reserveert u weleens iets via de computer of smartphone? Waarom wel/niet? *Evt. voorbeelden geven: bioscoop, restaurant, …*  Hoe is dat voor u? Is dat moeilijk/makkelijk? Wat maakt het moeilijk/makkelijk?  Heeft u wel eens hulp nodig bij online aankopen/boeken? Waarbij dan? |

**6. Maatschappelijke participatie – 5 minuten**

|  |  |
| --- | --- |
| **Onderwerp** | **Voorbeeldvragen** |
| Ervaren participatie | We hebben het over uw activiteiten en reismogelijkheden gehad. Ter conclusie, heeft u het idee dat u met uw huidige reismogelijkheden voldoende mee kunt doen in de samenleving?  Waarom wel/niet?  Wat zou voldoende meedoen zijn voor u? |

Wilt u nog iets toevoegen?