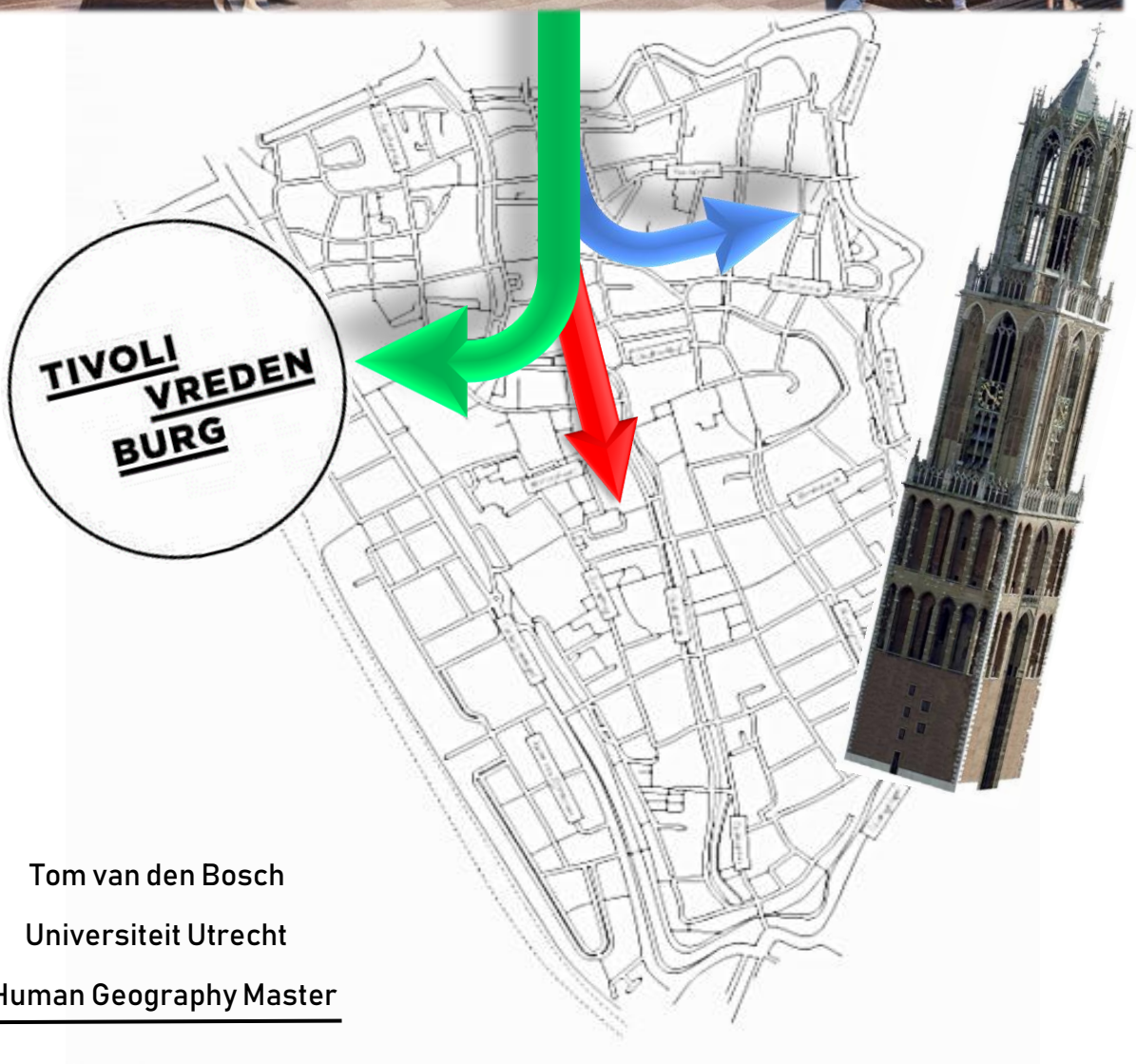
Een Gebied in Ontwikkeling, Een Bezoeker in Beweging

Doorstromingsonderzoek in het Stationsgebied van Utrecht naar de looproutes van bezoekers



Tom van den Bosch

Universiteit Utrecht

Human Geography Master

Een Gebied in Ontwikkeling, Een Bezoeker in Beweging

Naam: Tom van den Bosch
Studentnummer: -
Contact: T.vandenBosch@students.uu.nl
Onderwerp: Masterscriptie
Studie: Human Geography Master
Begeleider: Dr. Bas Spierings
Datum: 11 december 2018

Voorwoord

Voor u ligt de Masterscriptie: "*Een Gebied in Ontwikkeling, Een Bezoeker in Beweging*" die ik heb geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de universiteit van Utrecht (Eénjarige masteropleiding 'Human Geography'). De scriptie is geschreven in samenwerking met de Gemeente Utrecht waarbij ik, van februari 2018 tot en met augustus van datzelfde jaar, stage heb mogen lopen bij de afdeling 'Ruimte & Ontwikkeling'. Het onderzoek zelf is uitgevoerd op het stationsgebied te Utrecht waar, in de maanden mei – juli 2018, de benodigde onderzoeksdata is verzameld en verwerkt in de onderzoeksresultaten.

Samen met mijn scriptiebegeleider aan de universiteit van Utrecht, Bas Spierings, en de stagebegeleider bij de gemeente Utrecht, Emiel Fonville, ben ik op het idee gekomen om onderzoek te doen naar de doorstroming van wandelende bezoekers in de passage: "*Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht*". Via verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden (observaties & interviews) is het uiteindelijk gelukt om de onderzoeksvragen te beantwoorden en enkele concrete aanbevelingen op te stellen voor de gemeente om de doorstroming van bezoekers in de toekomst beter te laten verlopen.

In het algehele schrijfproces van de thesis ben ik door velen zodanig geholpen dat hier dan ook een product ligt waar ik trots op kan zijn. Bij deze wil ik dan ook Bas Spierings hartelijk danken voor alle feedback en tips die hij mij heeft gegeven tijdens het gehele onderzoek. Datzelfde geldt zeker ook voor Emiel Fonville en voor het vertrouwen dat hij mij heeft gegeven om een gedegen onderzoek voor de gemeente af te leveren. Daarnaast wil ik ook mijn medestudenten Anne Bakker en Cas Lemmens bedanken voor alle korte gesprekjes en interessante tips die mij steeds weer enthousiast maakten om nieuwe dingen uit te proberen die het onderzoek steeds meer hebben verfijnd en geperfectioneerd. Tot slot een dankwoord aan mijn ouders, zij hebben mij in alle jaren van de opleidingen aan de universiteit, bachelor en master, een plek geboden waar ik de rust kon vinden om te werken aan mijn toekomst en mijn dromen. Daarnaast hebben zij mij altijd bijgestaan met de nodige nuchterheid en trots. Nu is het dan ook tijd om weer verder te gaan, een toekomst tegemoet te gaan waarin ik mijzelf blijf ontwikkelen op allerlei vlakken.

Ik wens u veel leesplezier toe!

Tom van den Bosch
Utrecht, 11 december 2018

Samenvatting

Onderzoek is uitgevoerd naar de doorstroming van (regionale) bezoekers in de passage: “Utrecht Centraal - Hoog Catharijne – Binnenstad Utrecht”. Vanuit de gemeente Utrecht is er de wens om de doorstroming, van aankomst bij Utrecht Centraal naar de historische binnenstad, zo vlot mogelijk te laten verlopen. In het onderzoeksgebied is met meerdere kwalitatieve onderzoeksmethoden allereerst gekeken naar de algehele doorstroming van bezoekers. Vervolgens zijn ook de routekeuzes van specifiek de regionale bezoekers in kaart gebracht en is er ook gevraagd naar de persoonlijke motivaties achter deze gemaakte routekeuzes. Door de combinatie van een meerdaagse eigen observatie met verschillende expert- en straatinterviews is het uiteindelijke resultatenhoofdstuk opgebouwd. In Deel I van het resultatenhoofdstuk komen, voor het onderzoeksgebied, meerdere ‘knelpunten’ naar voren waar er problemen zijn met de algehele doorstroming van bezoekers. Bijvoorbeeld bij de uitgang(en) aan het Stationsplein en op de Noordpassage. Daarnaast blijkt uit dit deel dat sommige wandelroutes ook maar weinig worden gebruikt, dit wordt vervolgens weergegeven op eigengemaakte doorstromingskaarten. De route naar het Smakkelaarsveld is daar een voorbeeld van. In Deel II wordt met ingetekend kaartmateriaal vanuit regionale bezoekers aangetoond hoe juist zij door het onderzoeksgebied heen lopen. De ingetekende looproutes worden gecombineerd met de persoonlijke motivaties zoals deze zijn verkregen tijdens de straatinterviews met diezelfde bezoeker(s). Wat blijkt is dat deze bezoekers veelal dezelfde routekeuzes maken om in de binnenstad uit te komen. Toch blijkt ook dat sommigen nog wel degelijk verkeerd lopen, compleet omlopen, routes bewust mijden of zelfs kort verdwalen in het onderzoeksgebied. Alle onderzoeksresultaten tezamen geven voor het onderzoeksgebied in zijn huidige staat een duidelijk beeld van de doorstroming van (regionale) bezoekers en wat daarbij nog eventueel verbeterd kan worden. Daarop zijn dan ook enkele aanbevelingen gedaan zoals de plaatsing van extra bewegwijzering aan de Stationspassage of bij het Smakkelaarsveld. Dergelijke aanpassingen kunnen er in de toekomst voor kunnen zorgen dat bezoekers zonder enige vorm van hinder of verwarring hun weg naar de Utrechtse binnenstad zullen vinden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 7
1.1 Doelstelling 9
1.2 Vraagstelling 11
1.3 Wetenschappelijke relevantie 12
1.4 Maatschappelijke relevantie 15
2. Theoretisch kader 17
2.1 Deel A 18
2.2 Deel B 21
2.3 Deel C 24
2.3.1 Persoonlijke factoren 24
2.3.2 Fysieke factoren 34
2.3.3 Sociale factoren 37
3. Conceptueel Model 39
4. Methodologie 47
4.1 Gebruik Kwalitatieve Onderzoeksmethoden 40
4.2 Begrippen & Constructen 41
4.3 De Doelgroep 42
4.4 Onderzoeksgebied & Context 43
4.5 De Observatie 45
4.6 De Interviews 47
4.7 Coderen 49
4.8 Opbouw Resultatenhoofdstuk 50
5. Onderzoeksresultaten 51
5.1 Deel I: Doorstroming & Ontwikkeling Centrumzijde 51
5.2 Deel II: De Regionale Bezoeker in Beweging 64
6. Conclusie 75
7. Discussie 79
8. Nawoord 81
9. Literatuurlijst 82
10. Bijlagen 86
10.1 Topiclijsten: Expertinterviews & Straatinterviews 86

10.2 Observatieschema 99
10.3 Aantekeningenbladen Eigen Observatie 102
10.4 Het Codatieschema 106
10.5 Gebruikte Kaarten Straatinterviews 107
10.6 Contactgegevens Respondenten & Digitale Bijlagen 111

1. Inleiding

De Catharijnepoort was vanaf de vroege middeleeuwen, samen met de 'Tolsteegpoort, Weerdpoort en de Wittevrouwenpoort', één van de vier grote toegangspoorten tot de vestingstad Utrecht tot aan omstreeks 1845 toen de Catharijnepoort werd gesloopt (BouwputUtrecht, 2011). De Catharijnesingel vormde de natuurlijke barrière tussen de stad en de omliggende landerijen en een houten ophaalbrug werd gebruikt voor de oversteek tussen stad en platteland (zie hieronder: **Figuur 1.1**).

Figuur 1.1: 'Gezicht op de Catharijnepoort te Utrecht' omstreeks 1780

Bron: The Hallsborough Gallary, London (2018)

Anno 2018 heeft de stad Utrecht een nieuwe toegangspoort gekregen die in de verste verte niet meer lijkt op die uit de vroege middeleeuwen. Een omvangrijke stadspoort die voor een buitenstaander (lees: bezoeker) geen fysieke barrière meer opwerpt tussen stad en platteland. Het is nu juist één van de meest omvangrijke toegangswegen geworden naar de grotendeels behouden en, onder regionale bezoekers, populaire Utrechtse binnenstad. Een historische binnenstad die, vanwege zijn populariteit, daarom in de afgelopen jaren al door ongeveer vijfentwintig miljoen bezoekers werd bezocht en waarvan de aantallen naar verwachting nog verder zullen stijgen naar omme nabij de veertig miljoen bezoekers in het jaar 2025 (Begroting Gemeente Utrecht, 2017). Dergelijke prognoses zetten, naast de bezoekersaantallen in de binnenstad, ook steeds meer druk op het algehele stationsgebied van de stad Utrecht. Binnen dit stationsgebied bevinden zich onder andere de nieuwe stationshal van Utrecht Centraal, het recent geopende Stationsplein en het onlangs verbouwde winkelcentrum Hoog Catharijne. Een omvangrijk gebied wat ook op dit moment nog in ontwikkeling is en waarbij een route richting het naastgelegen Moreelsepark in de nabije toekomst geopend zal worden. Hierbij zal de blik dan ook steeds gericht zijn op de toekomstige (wandelende) stadsbezoekers aldaar (Gemeente Utrecht, 2018).

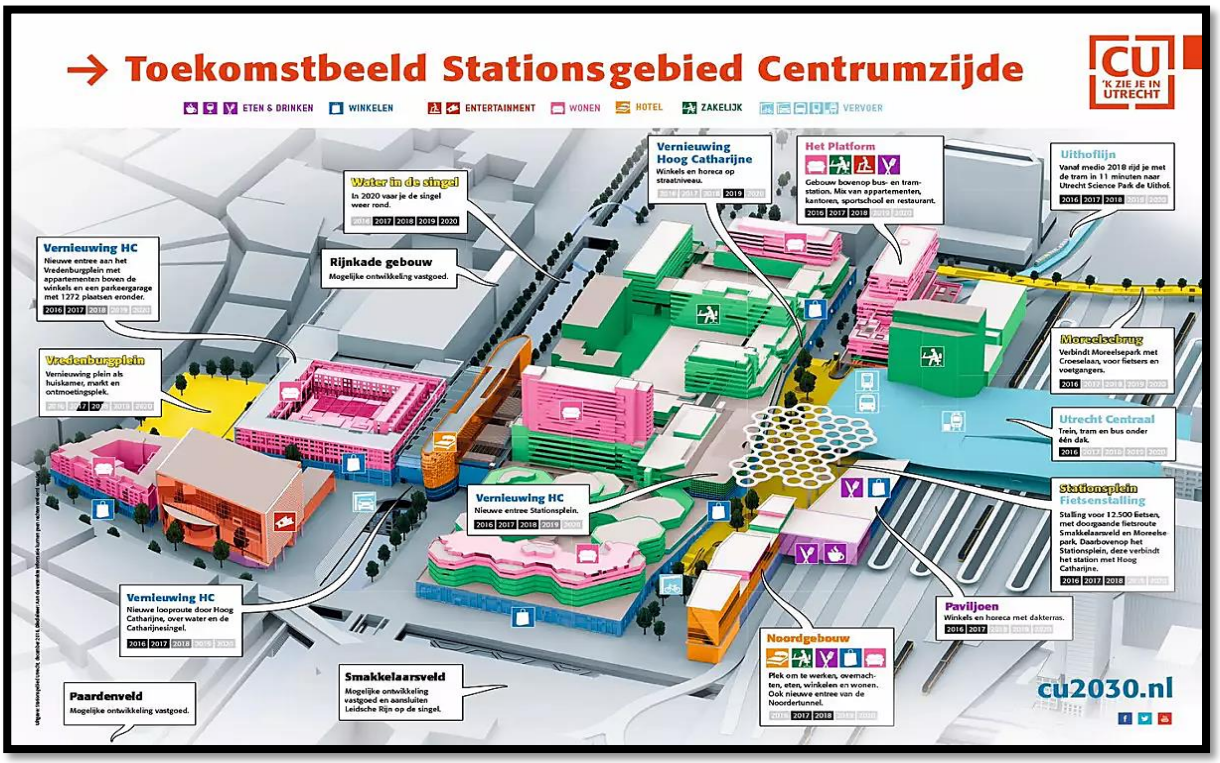
Veelal met de trein of bus aangekomen op Utrecht Centraal, het drukste en meest centrale hoofdstation van Nederland, trekken deze stadsbezoekers meestal snel richting de historische binnenstad/Centrumzijde (zie: **Figuur 1.2**). Het recent vernieuwde winkelcentrum Hoog Catharijne is gebouwd op de restanten van de Catharijnesingel en vormt daarmee een directe verbinding tussen Utrecht Centraal station en de historische Utrechtse binnenstad aan deze zogeheten 'Centrumzijde'. Recentelijk (14 februari 2018) is de voorzijde van het vernieuwde winkelcentrum geopend en is

daarmee aangesloten op de stationshal via het open Stationsplein, de Stationspassage en de aangrenzende Moreelsebrug. Dit om het algehele gebied aantrekkelijk te maken om vervolgens ook lopend te doorkruisen, van west naar oost en omgekeerd, van Utrecht Centraal naar de binnenstad en weer terug.

De Utrechtse stadsbezoeker hoeft anno 2018 dus niet meer te wachten op het ophalen van een stadsbrug om zich onderdeel van de stad te kunnen voelen maar wordt in de passage "*Utrecht Centraal - Hoog Catharijne - binnenstad Utrecht*" al gelijk geconfronteerd met verschillende winkelfaciliteiten, eetgelegenheden, entertainment en andere activiteiten. Men zou zich dan vervolgens ook kunnen afvragen: "*Hoe beweegt deze bezoeker zich eigenlijk door deze vernieuwde ruimte?*".

Kortom, met een steeds drukker wordende stationshal met recent afgesloten OV-toegangspoortjes, een nieuwe aaneengesloten stationspassage, een compleet gerenoveerd winkelcentrum met een gloednieuw voorplein met daarbij gerekend de alom stijgende bezoekersaantallen voor de stad Utrecht is het des te meer relevant om naar de doorstroming van stadsbezoekers in deze nieuwe (wandel)passage te kijken. Hier wordt vervolgens dan ook sociaal geografisch onderzoek naar gedaan doormiddel van verschillende kwalitatieve onderzoeksmethoden.

Figuur 1.2: De 'Centrumzijde' Utrecht (oost) zoals afgebeeld in huidig ruimtelijk beleidsplan genaamd: "CU2030"



Bron: Gemeente Utrecht, 2008

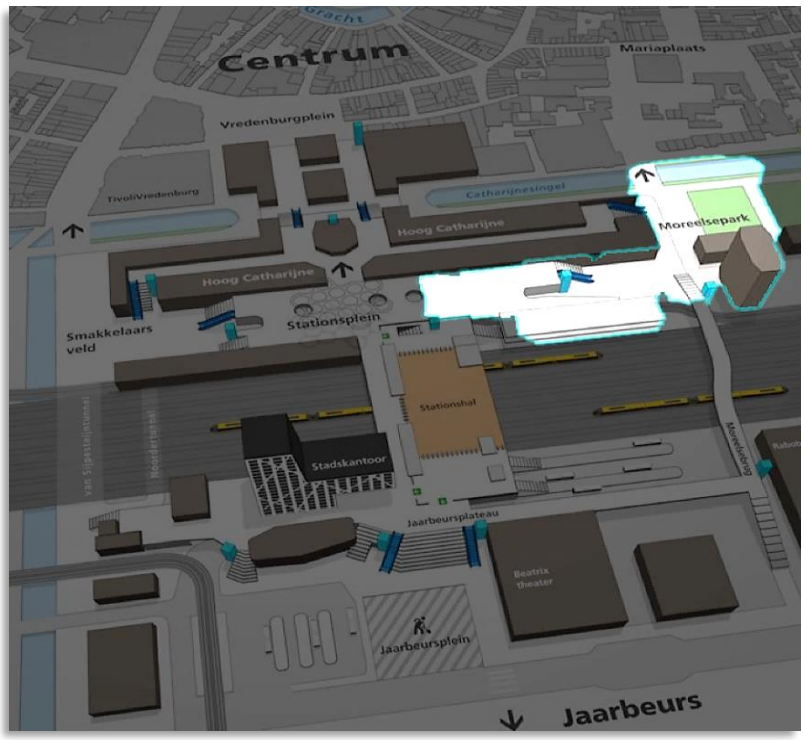
Probleemstelling:

1.1 Doelstelling

Met het groeiende aantal bezoekers voor de binnenstad van Utrecht, zoals ook aangegeven door het Centrum Management Utrecht (CMU) in 2017, alsmede het recent vernieuwde en opgeleverde Hoog Catharijne winkelcentrum, het nieuwe Stationsplein, de naastgelegen Stationspassage en de vernieuwde stationshal van Utrecht Centraal met zelfs een (toekomstige) aansluiting op het Moreelsepark (rechterzijde Stationsplein) zal er ruimtelijk onderzoek worden uitgevoerd naar de doorstroming van wandelende bezoekers door:

Het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum biedt, zo bleek uit een eerste verkennende observatie in het onderzoeksgebied, enkele nieuwe doorgangen en looproutes tussen Utrecht Centraal en de historische binnenstad. Daarnaast laat het vernieuwde voorplein, ook wel bekend als 'Stationsplein', nieuwe (route)keuzes aan de bezoeker om zijn of haar eigen weg naar de binnenstad te vinden. Dit kan op dit moment buitenom via het Smakkelaarsveld (linkerzijde), rechtstreeks door het winkelcentrum (middenweg) of door in de nabije toekomst via het Moreelsepark te lopen (zie onderstaand **Figuur 1.3**). Een verscheidenheid aan nieuwe routes en wegen om uiteindelijk weer de Utrechtse binnenstad te kunnen bereiken.

Figuur 1.3: Uitgelicht, de toekomstige route via het 'Moreelsepark'



Bron: Flowresulting & eigen bewerking (2018)

Uit de verkennende observatie werd tevens duidelijk dat de stationshal van Utrecht Centraal tegenwoordig alleen toegankelijk is met een geldige OV-chipkaart vanwege de recente sluiting van de OV-toegangspoortjes op 6 november 2017. Het doorkruisen van de stationshal is dan ook alleen mogelijk als er voldoende saldo op de OV-chipkaart is opgeladen (AD, 2017). De naastgelegen Stationspassage biedt uitkomst aan bezoekers die bijvoorbeeld met de bus zijn aangekomen aan de Jaarbeurszijde van het station. Zij kunnen via deze passage langs de stationshal lopen. Dus van de Jaarbeurszijde (links) direct naar de Centrumzijde (rechts).

Kortom, vanuit toenemende bezoekersstromen (prognose door het CMU van veertig miljoen bezoekers in 2025), definitieve sluiting van de OV-poortjes op Utrecht Centraal station (6 november 2017), de vernieuwde inrichting van het Hoog Catharijne winkelcentrum (omvangrijke oplevering voorzijde winkelcentrum begin 2018), opening van het Stationsplein (14 februari 2018) en de opening van de stationspassage (1e kwartaal 2017) wordt het doel gesteld om in deze vernieuwde passage onderzoek uit te voeren naar de doorstroming van de wandelende bezoeker in dit uitgestrekte gebied. Dit om allereerst de nieuwe mogelijke looproutes in kaart te brengen, ruimtelijk keuzegedrag van bezoekers te observeren en vervolgens toe te werken naar een kwalitatieve analyse van keuzes en motiveringen die tijdens het lopen worden gemaakt door diezelfde bezoeker. Zogeheten 'expert interviews' worden ook afgenomen om de vernieuwde gebiedsinrichting van een eerste contextualisering te voorzien en een eigen observatie wordt uitgevoerd om ook zelf verschillende loopstromen in kaart te brengen. Uiteindelijk kan met deze bundel aan data iets worden geconcludeerd over de nieuw gecreëerde wandelroutes in het onderzoeksgebied en de persoonlijke keuzes die daarbij, door de Utrechtse stadsbezoeker, bewust of onbewust worden gemaakt.

Dergelijk onderzoek kan in de toekomst eventueel bijdragen aan de verbetering van de algehele doorstroming van bezoekers in het gebied. Door, via observaties en interviews, allerlei informatie te verkrijgen over mogelijke knelpunten in de doorstroming, de huidige staat van de bewegwijzering in de passage, zeer populaire en drukke routes, onbekende en juist zeer rustige routes, pieken en dalen in de bezoekersdrukte, enz., kunnen concrete aanbevelingen worden gedaan waarmee de gemeente Utrecht toekomstig beleid kan uitzetten om zodanig de doorstroming (verder) te verbeteren.

"*Steden slibben dicht!*"

Zo kopte BNRnieuwsradio (23 februari, 2018) in een artikel dat eerder dit jaar verscheen. Verschillende Nederlandse steden staan voor de uiterst ingewikkelde opgave om toekomstige groei van bezoekers dan ook te beteugelen met verschillende directe en indirecte maatregelen. Direct, door bezoekers actief te sturen in hun wandelgedrag (creëren van nieuwe looproutes). Indirect, door bestaande routes bijvoorbeeld aantrekkelijker te maken of via bewegwijzering de bezoeker van "betere" informatie te voorzien. Dit alles om de verwachte groei van bezoekers (zie eerste alinea) "in goede banen te leiden" voor de stad van de toekomst.

Uiteindelijk zullen er in de onderzoeksconclusie ook apart verschillende aanbevelingen worden gedaan waarmee in de passage: "Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht" aanpassingen kunnen worden gerealiseerd die vervolgens invloed hebben op de toekomstige wandelroutes van bezoekers. Een toekomstige (stads)bezoeker die, aangekomen op Utrecht Centraal, ook moet kunnen genieten van een dagje weg in de Domstad zonder daarbij enige vorm van hinder te ondervinden.

1.2 Vraagstelling

Hoofdvraag:

"*Hoe vindt op dit moment de algemene doorstroming plaats van de wandelende/lopende stadsbezoeker in de onlangs vernieuwde passage: "Utrecht Centraal - Hoog Catharijne - Binnenstad Utrecht" en hoe wordt daarnaast de doorstroming van specifiek de regionale bezoeker onderbouwd met achterliggende motivaties en belevingen?"*

Deelvragen:

(1) *Hoe heeft de recent vernieuwde passage: "Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht" zich ontwikkeld en welke nieuwe loop/wandelroutes zijn er aan die kant van het Stationsgebied ontstaan?*

(2) *Aangekomen op Utrecht Centraal station, hoe bewegen bezoekers zich door deze vernieuwde stationshal richting het Stationsplein aan de zijde van Hoog Catharijne? Wat zijn daarbij dan de routekeuzes en motivaties vanuit specifiek de regionale bezoeker bij het lopen door dit gebied?*

(3) *Aangekomen in winkelcentrum Hoog Catharijne, hoe bewegen bezoekers zich door dit vernieuwde winkelcentrum in de richting van de Utrechtse binnenstad? Wat zijn daarbij dan de routekeuzes en motivaties vanuit specifiek de regionale bezoeker bij het lopen door dit gebied?*

(4) *Hoe hebben de regionale bezoekers het doorlopen van de passage: "Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht" eigenlijk beleefd en hoe beschrijven zij de losse deelgebieden van de passage?*

(5) *Welke concrete aanbevelingen kunnen worden gedaan op de (eventuele) verbetering van de algemene doorstroming in de passage: "Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht"?*

1.3 Wetenschappelijke relevantie

Zoals al eerder uit de inleiding en doelstelling is gebleken, wordt er in het onderzoek gekeken naar de doorstroming van wandelende bezoekers in de vernieuwde passage: "Utrecht Centraal - Hoog Catharijne – Binnenstad Utrecht". Voor de beschrijving van de wetenschappelijke relevantie wordt er, binnen de beschikbare wetenschappelijke literatuur, allereerst gezocht naar aanknopingspunten met enkele geografische onderzoeksdisciplines. Hiermee wordt dus eerst gezocht naar enige mate van aansluiting met andere onderzoeken. Vervolgens wordt beredeneerd wat het onderzoek nu precies "origineel" of "eigen" maakt ten opzichte van de al reeds gepubliceerde wetenschappelijke literatuur. Hiermee wordt dus ook ingegaan op de mate waarin het onderzoek "een gat" opvult in de wetenschap (in het Engels ook verwoord als 'missing link').

In de stads- of urbane geografie (vanuit de sociale geografie) is het onderzoek doen naar de wederzijdse beïnvloeding tussen bezoeker/consument/bewoner en de stedelijke leefomgeving één van de onderwerpen waarvoor veelal (ruimtelijk) onderzoek wordt uitgevoerd. Zo deed Southworth (2005) onderzoek naar een optimale ruimtelijke inrichting van de stedelijke leefomgeving voor de wandelende stadsbezoeker. Eén van de zes gepresenteerde beleidspunten voor ruimtelijk design (lees: de fysieke inrichting van een gebied) was die van de '*Path Context*' waarbij wordt benadrukt dat de omgeving waarin een wandelpad zich bevindt ook van invloed is op het daadwerkelijke gebruik ervan. Daarentegen hebben Zhou et al. (2007) onderzoek uitgevoerd naar een proces waarbij juist de consument invloed uitoefent op fysieke invulling van de stad. Zij bekeken daarbij het gedrag van de online winkelende consument. Bij deze hedendaagse trend benadrukte zij onder meer dat: "*The potential benefits of online shopping for consumers include convenience, various selection, low price, original services, personal attention, and easy access to information, among others.*"(Zhou et al., 2007, p. 41). Deze bezoeker of consument verandert daarmee dus ook indirect de ruimtelijke invulling van de stad door veranderend koopgedrag en/of consumptiebehoeften. Hierop zal het winkelaanbod zich logischerwijs aanpassen. Tot slot bepaalt het soort ruimte in de stad (publiek, semi-publiek of privaat) ook hoe er door de stad gelopen kan worden, waar je wel en niet meer mag of kan komen, hoe bezoekersstromen zich in deze beschikbare ruimte verspreiden, welke bezoekers daar überhaupt te vinden zijn, etc. In het kwalitatieve onderzoek van Button (2003) wordt ingegaan op de toenemende mate van zogeheten '*hybride spaces*' waarmee wordt gedoeld op de semi-publieke ruimte binnen de stad. Het onderzoek gaat in op de rol van de bewaarders van deze ogenschijnlijk vrije ruimte en hoe zij "onwenselijk gedrag" buiten de deur proberen te houden.

Het onderzoek naar de doorstroming tussen Utrecht Centraal en de historische binnenstad in de passage gaat allereerst ook over de directe beïnvloeding van een nieuw ontworpen ruimte in de stedelijke leefomgeving op de bezoekers aldaar. Door een nieuwe fysieke inrichting zijn er dan ook andere (loop)mogelijkheden ontstaan en daarmee ook nieuwe barrières opgeworpen. Daarnaast worden de motivaties en ervaringen van de bezoekers meegenomen in de beschrijving van enkele relevante aanbevelingen om de doorstroming zo nodig verder te verbeteren. Hiermee beïnvloedt de bezoeker dan ook indirect of er verdere aanpassingen in de ruimte zullen worden uitgevoerd. De aansluiting met het onderzoek van Button (2003) zit hem in het feit dat een groot deel van het onderzoeksgebied ook een semi-publieke ruimte betreft (Hoog Catharijne). Relevant om dus ook mee te nemen in de uiteindelijke resultatenverwerking dat bepaald gedrag (bijvoorbeeld het langdurig rondhangen of "chillen") in het winkelcentrum niet wordt geoorloofd.

In de 'transport geografie', tevens een stroming binnen de sociale geografie, is juist het onderzoek doen naar (loop/wandel)routes en keuzes, congestie/opstoppingen en de doorstroming binnen het onderzoeksgebied één van de hoofdonderwerpen waarvoor (ruimtelijk) onderzoek wordt uitgevoerd. In het onderzoek van Antonini et al. (2006) is bijvoorbeeld geprobeerd om voor lopende individuen een basismodel op te zetten om zo het wandelgedrag te voorspellen in relatie tot andere voetgangers. Daarnaast wordt ook steeds vaker gebruik gemaakt van GPS datarecorders die, doormiddel van de geregistreerde en uitgelezen coördinaten, nauwkeurig de wandelroutes en looprichtingen van voetgangers kunnen bepalen (Zheng et al., 2008; Ishikawa et al., 2008; Evans & Jones, 2011). In het onderzoek van Foxlin (2005) wordt zelfs de zogeheten 'NavShoe' aangehaald waarmee de GPS-sensor in de schoen van de respondent is geplaatst en daarmee de route van de respondent eerder onopgemerkt kan vastleggen (Foxlin, 2005, pp. 38-46). Punt van kritiek komt naar voren in het onderzoek van Cho et al. (2011) '*Identyfying walking trips using GPS-data*' waarbij ook is aangetoond dat de data, zoals uitgelezen door het GPS systeem, niet altijd overeenkomt met de bijgehouden dagboekverslagen van de respondenten in kwestie. Dit door enige onzorgvuldigheid dat: "*respondents did not take the device with them during the reported trip, or the diary-reported time might be incorrect*" (Cho et al., 2011, p. 370). Een dergelijk dagboek wordt dan bijgehouden om, onder andere, de persoonlijke motivaties achter de routekeuze te kunnen rapporteren. Door het gebruik van zogeheten 'flowmaps' kan daarnaast iets worden gezegd over de doorstroming in een gebied. Daarbij worden kaarten samengesteld waarop dergelijke 'flows' (lees: stromingen) worden afgebeeld (Phan et al., 2005; Guo, 2009; Liu & Lo, 2017). Vanuit dergelijke onderzoeken kunnen dan ook aanbevelingen worden gedaan die de doorstroming, mocht daarin een probleem worden voorzien, mogelijk kunnen verbeteren. Daarbij moet wel worden vermeld dat niet elk ruimtelijk onderzoek dergelijke aanbevelingen presenteert aan de lezer en dat het enkel in kaart brengen van de doorstroming ook als onderzoeksdoel op zichzelf kan worden gesteld.

Het onderzoek naar de doorstroming tussen Utrecht Centraal en de historische binnenstad in de passage gaat ook over het in kaart brengen van wandel/routekeuzes van de respondent in kwestie. Deze bezoeker beweegt zich door het onderzoeksgebied en dit ruimtelijk gedrag wordt, net als bij de aangehaalde onderzoeken, vastgelegd in een kaartbeeld. De keuze wordt in een later stadium gemaakt om dit via gps-volgsystemen te doen of door zelf 'doorstromingskaarten' samen te stellen vanuit een meerdaagse observatie.

Kortom, het onderzoek naar de doorstroming in de passage gaat ten eerste over de relatie tussen de fysieke omgeving en de respondent (hier in een semi-publieke ruimte). De beleving van de respondent over deze veranderende omgeving en de motivaties achter de routekeuzes staan daarbij centraal. Daarnaast wordt er gekeken naar concrete keuzepatronen van de wandelende respondent in het onderzoeksgebied. Welke routes nemen zij en welke patronen zijn hierin te ontdekken? Deze informatie zal op kaartbeelden worden weergegeven. Vanuit deze onderzoeksopzet past het onderzoek naar de doorstroming in de traditie van de sociale geografie met specifiek de urbane/stads- en transportgeografie.

Nu dat duidelijk is dat het onderzoek past binnen de wetenschappelijke kaders van de stadsgeografie en de transport geografie, blijft wel de vraag waar precies "een gat" aan kennis wordt opgevuld met betrekking tot de al reeds beschikbare (wetenschappelijke) literatuur. Een mate van originaliteit binnen de al beschikbare bundel aan gepubliceerde artikelen.

Na een uitvoerige analyse van de literatuur bleek dat in verschillende onderzoeken er al wel apart is gekeken naar het ruimtelijke gedrag van consumenten in winkelcentra (Crawford, 2004; Matthews et al., 2000; Ahmed et al., 2007). Zo kwam er uit het onderzoek van Ahmed et al. (2007) naar voren dat bezoekers van winkelcentra: "*were motivated to visit malls primarily by the interior design of the mall; products that interested them; opportunities for socializing with friends; and convenient one-stop shopping*" (Ahmed et al., 2007, p. 1). Belangrijk voor enige relevantie dat: "*Generally, the observed Malaysian shopping behavior was similar to that observed of Western shoppers in prior shopping studies.*"(Ahmed et al., 2007, p. 1). Daarnaast is er veelal literatuur te vinden over consumentengedrag in verschillende binnensteden (Jayne, 2006; Wynne et al., 1998; Borgers & Timmermans, 1986; Sukopp, 1998). Voor dit onderzoek wordt er juist gekeken naar een unieke situatie waarbij het winkelcentrum (hier: Hoog Catharijne) eerst doorkruist moet worden om zo de aangrenzende binnenstad te kunnen bereiken. Deze twee gebieden zijn dan ook direct met elkaar verbonden en zijn daarmee sterk afhankelijk van elkaar. Van grote afstanden tussen binnenstad en winkelcentrum, zoals vaak te zien is in de Verenigde Staten, is hier dus geen sprake. Op deze manier kan vanuit het onderzoek iets worden aangetoond over enkel de doorstroming van de wandelende bezoeker zonder daarbij andere vervoersmogelijkheden te betrekken. Bij al eerder uitgevoerd onderzoek wordt bijvoorbeeld wel gekeken naar verschillende transportmodi en worden veelal grote afstanden (voorbeeld: >25 kilometer naar het winkelcentrum) meegenomen in de beschrijving van de onderzoeksresultaten (Burns & Warren, 1995; Howell & Rogers, 1981). Zo wordt er in het onderzoek van Burns & Warren (1995) gekeken naar de aantrekkingskracht van eerder regionale '*shopping malls*' en benadrukken Howell & Rogers (1981) bij de beschrijving van de variabele: "afstand" dat er vaak congestie zal ontstaan als bezoekers naar één van de winkelcentra zullen rijden. Omdat de afstanden bij dit onderzoek naar de doorstroming juist kleiner zijn wordt aangenomen dat de routekeuzes van de respondenten dan ook eerder gebaseerd zijn op snelle en meer "on the spot" keuzemomenten. Dit maakt het houden van een eigen observatie naar dit ruimtelijke gedrag ook erg interessant omdat daarmee dus enige spontaniteit vanuit de bezoeker is gemoeid. Van daaruit kunnen ook verschillende soorten/typen (stads)wandelaars worden onderscheiden wat weer invloed heeft op de persoonlijke beleving van het onderzoeksgebied. Tot slot biedt deze veranderende "beleving" van de fysieke omgeving een mogelijkheid voor verdiepende straatinterviews in een later stadium van het onderzoek.

Al met al biedt de nabijheid tussen winkelcentrum Hoog Catharijne en de Utrechtse binnenstad een unieke kans om met enkel wandelend publiek een kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de routekeuzes en beleving aldaar.

1.4 Maatschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie komt ten eerste voort uit de mogelijkheid om, zo nodig, concrete aanbevelingen op te stellen naar aanleiding van de gepresenteerde onderzoeksresultaten over de doorstroming van bezoekers in de passage: "*Utrecht Centraal - Hoog Catharijne – Binnenstad Utrecht*". Vanuit de gemeente Utrecht is er tijdens eerdere stagebesprekingen naar voren gekomen dat er de wens bestaat om de doorstroming zo nodig "*te verbeteren*" en ook "*het combinatiebezoek*" verder te stimuleren.

Met "**verbeteren**" wordt tijdens het onderzoek onder andere bedoeld dat de gemeente de bezoekers van het winkelcentrum alle (routerings-)informatie duidelijk en overzichtelijk wil aanbieden om zo (ge)makkelijk in de binnenstad te geraken. Besprekingen over nog nieuw te plaatsen bewegwijzering in dit gebied zijn op het moment van schrijven in volle gang (Bespreking op gemeentekantoor, 23 maart 2018). Daarnaast wordt er gekeken naar mogelijke 'knelpunten' in de doorstroming van bezoekers en hoe deze vervolgens kunnen worden verholpen. Daarbij zullen er in de onderzoeksconclusie hierop apart enkele aanbevelingen worden gepresenteerd.

Met "**het combinatiebezoek**" wordt daarnaast bedoeld dat een bezoek aan het nieuwe winkelcentrum Hoog Catharijne wordt gecombineerd met een bezoek aan de binnenstad van Utrecht. Op deze manier profiteren ondernemers in de Utrechtse binnenstad ook van de toegenomen bezoekersaantallen (CMU, 2018). Belangrijk is dan wel dat de doorstroming van bezoekers in het onderzoeksgebied 'soepel' verloopt om dit combinatiebezoek ook in de toekomst aantrekkelijk te houden.

Vanuit de eerder aangeboden onderzoeksonderwerpen blijkt wel dat de gemeente Utrecht, als belanghebbende partij, ook verdere aanpassingen/veranderingen in het onderzoeksgebied wil doorvoeren. Hiervoor zijn ook al meerdere (fysieke) aanpassingen gerealiseerd (zie volgende alinea). Naar aanleiding van de te presenteren onderzoeksresultaten is er dan ook de wens uitgesproken om zelf concrete en haalbare aanbevelingen te presenteren (Bespreking op gemeentekantoor, 16 februari 2018). Daartoe wil de gemeente eerst weten hoe de bezoeker dit recent vernieuwde gebied lopend doorkruist, wat de exacte motivaties achter deze bewegingen zijn en hoe zij het onderzoeksgebied op dit moment beleven. Hoe kijken zij naar deze veranderende ruimte? Op welke manier beïnvloedt dit hun wandel/loopgedrag tijdens een bezoek? Dit zijn enkele vragen die op basis van kwalitatieve onderzoeksmethoden beantwoord zullen worden (zie verder: Methodologie). Op deze manier kunnen toekomstige aanpassingen in het onderzoeksgebied echt worden ingezet voor de loopstromen, bewegingen en belevingen van de bezoeker(s). Met de directe feedback van de bezoeker achter de hand heeft de gemeente een (meer) objectieve 'tool' tot haar beschikking om ook toekomstig ruimtelijk beleid beter toe te kunnen passen.

Tijdens het eerste gezamenlijke bezoek aan het onderzoeksgebied met een woordvoerder van de gemeente, Emiel Fonville, werd ook al meteen gewezen op een aantal kleine aanpassingen die, bijvoorbeeld in het vernieuwde winkelcentrum, waren uitgevoerd om de doorstroming van bezoekers zodanig te verbeteren. Zo was er eerder al plaats gemaakt voor een nieuwe en tijdelijke informatiebalie in de doorgang van Utrecht Centraal naar het winkelcentrum. Daarnaast werd er meermaals gewezen op recent geplaatste routeborden en verschillende bewegwijzering in de richting van de Utrechtse binnenstad. Tot slot is er routeinformatie getoond die wordt aangeboden in het nieuwe winkelcentrum en die de bezoeker verder moet helpen om ook "snel" in de historische binnenstad te kunnen komen.

Wellicht brengt het onderzoek in de (wandel)passage andere mogelijke aanpassingen naar voren die de gemeente Utrecht in een later stadium in de praktijk zal brengen. Dit om de doorstroming van het wandelende publiek ook weer verder te verbeteren. Belangrijk om te vermelden blijft echter wel dat het onderzoek ook *Hoog Catharijne* en *Utrecht Centraal station* meeneemt als belanghebbende partijen in deze. Expertinterviews zullen worden afgenomen met bestuursleden van achtereenvolgens de 'NS' en 'Klepierre'. Wellicht is een 'verbetering' van de doorstroming richting de binnenstad voor hen juist eerder een negatieve en ongunstige uitkomst. Dit kan zijn omdat ze vanuit

het winkelcentrum logischerwijs eerder consumptie/koopgedrag willen stimuleren in de faciliteiten aldaar. Dit maakt een snelle en eenvoudige doorstroming richting de binnenstad voor hen dus eerder "ongunstig". Dit in tegenstelling tot de gemeente zelf die bezoekers juist zo snel mogelijk van Utrecht Centraal naar de binnenstad wil laten doorstromen. Daarnaast zullen ondernemers en andere belanghebbenden vanuit de binnenstad een snelle en gemakkelijke doorstroming om dezelfde reden ook als eerder "positief" ervaren. Om vervolgens dan ook alle benodigde informatie te kunnen verkrijgen voor een omvattende gebiedsanalyse zijn daarom expertinterviews geregeld met alle belanghebbende partijen aangaande dit onderwerp. De resultaten over de doorstroming worden met bijpassende aanbevelingen gepresenteerd volgens de opdrachtbeschrijving zoals deze is doorgegeven vanuit de gemeente. Hierin staat het (wandel)gemak van de (regionale) bezoeker centraal en is een 'vlotte' doorstroming naar de binnenstad een vereiste (zie nogmaals: "**verbeteren**" in de eerste alinea).

Met een 'vlotte' doorstroming aan de 'Centrumzijde' van het Stationsgebied kan er uiteindelijk voor worden gezorgd dat bezoekers ook in de toekomst met plezier een bezoek brengen aan de Domstad. Door onder andere de toenemende bezoekersaantallen is het dus ook van belang dat deze bezoeker, hier specifiek de regionale bezoeker, zijn of haar weg gemakkelijk kan vinden in dit deel van de stad zonder daarbij steeds gehinderd te worden of door daarbij wellicht te verdwalen in alle mogelijke looproutes naar de binnenstad. Voorbeeld wordt gegeven in onderstaand **Figuur 1.4** waarbij bezoekers die naar het stadscentrum van Amsterdam willen lopen zorgen voor enorme bezoekersdrukte op één van de meest bekende toegangswegen: 'het Damrak'. Het is dus ook in het belang van de bezoeker(s) zelf dat er in het Stationsgebied van Utrecht voldoende bewegwijzering en routeinformatie aanwezig is, 'knelpunten' in de doorstroming zo snel mogelijk worden verholpen en tot slot dat het gebied ook fysiek is aangepast op de wandelaar zodat uiteindelijk deze doelgroep nog jaren kan genieten van een bezoek aan de stad.

Figuur 1.4: Bezoekers zorgen voor grote drukte op weg naar de binnenstad van Amsterdam

Bron: Het Parool (2017)

Al met al is gebleken dat zowel vanuit de gemeente Utrecht als vanuit de bezoeker(s) zelf er baat bij is om de doorstroming in het onderzoeksgebied ook in de toekomst 'soepel' te laten verlopen. Onderzoek in de huidige situatie kan aantonen waar dit vervolgens niet gebeurd, welke looproutes veelal worden overgeslagen en welke routes juist te maken hebben met (te) grote bezoekersdrukte. Daarnaast wordt gekeken naar hoe de aangeboden bewegwijzering eigenlijk wordt gebruikt en of delen in het onderzoeksgebied bijvoorbeeld worden aangemerkt als zijnde 'onoverzichtelijk' vanuit de bezoeker. Maatschappelijk relevant dus voor zowel de bestuurlijke partijen (Gemeente, NS, Klepierre), de in het onderzoeksgebied aanwezige ondernemers als de klanten in dit gebied: de lopende bezoeker. De regionale bezoeker staat centraal in de uiteindelijke presentatie van de onderzoeksresultaten en hun gegeven feedback vormt dan ook de basis voor de aanbevelingen in de onderzoeksconclusie.

2. Theoretisch kader

*Voor de correcte beantwoording van de gepresenteerde onderzoeksvragen is een degelijke inkadering van de relevante wetenschappelijke literatuur een noodzakelijkheid. Naar aanleiding van de hoofd- en deelvragen is daarom gekozen voor een verdeling in (kader)delen **A**, **B** en **C** (zie **Figuur 2.1** onderaan deze pagina).*

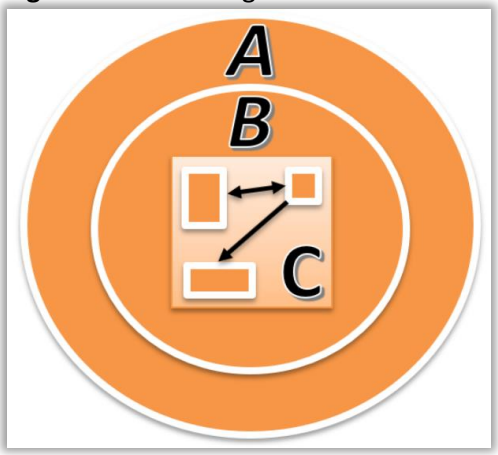
*In **deel A** zal allereerst worden gekeken naar de complexe relatie tussen de stedelijke leefomgeving en consumptie. Naar wat zoekt de consument eigenlijk tijdens het winkelen en hoe heeft de urbane leefomgeving zich vervolgens aangepast om aan de wil en eisen van de moderne consument te voldoen? Daarbij dus ook een verdieping op de (post-)moderne consument in specifiek deze stedelijke leefomgeving. Uiteindelijk wordt afgesloten met een stuk over '(city-)marketing & branding'.*

*In **deel B** zal vervolgens worden gekeken naar de overeenkomsten en verschillen tussen de al eerder beschreven '(consumptie)stad' en het nog te beschrijven winkelcentrum (lees: 'shopping mall'). In het onderzoek naar de doorstroming en beleving in de passage wordt ook het vernieuwde winkelcentrum Hoog Catharijne in het totale onderzoeksgebied meegenomen. Het winkelcentrum, als plek waar consumptie centraal staat, is als semi-publieke ruimte hier het hoofdonderwerp waaraan wetenschappelijke literatuur verbonden wordt. Daarbij steeds in vergelijking met 'de (binnen)stad'.*

*In **deel C** zal tot slot worden gekeken naar de individuele/persoonlijke (route)keuzes die de consument maakt in de fysieke ruimte. De desbetreffende ruimtelijke context waarin dit gedrag plaatsvindt is dan ook al beschreven in achtereenvolgens kaderdeel A en kaderdeel B. Met ook een verdieping op de beleving en interpretatie van de bezoeker op de fysieke ruimte wordt zo ook een meer psychologisch en sociologisch deel toegevoegd. Al met al gericht op de bewuste en onbewuste gedragingen van de consument binnen de geografische context. Zo nodig kunnen bij de verwerking van de onderzoeksresultaten ook de gedragingen en keuzes van de bezoekers worden gekoppeld aan wetenschappelijke theorie.*

Nadat kaderdelen **A, B** & **C** zijn beschreven wordt vervolgens het conceptueel model gepresenteerd over alle gevonden factoren die invloed zullen hebben op de doorstroming. Onderstaand **Figuur 2.1** geeft de globale verdeling van de wetenschappelijke theorie schematisch weer.

Figuur 2.1: Verdeling van alle kaderdelen



Bron: Eigen materiaal (2018)

2.1 Deel A Consumeren in een stedelijke leefomgeving

"Shopping is arguably the last remaining form of public activity. Through a battery of increasing predatory forms, shopping has infiltrated, colonized, and even replaced, almost every aspect of urban life… the voracity by which shopping pursues the public has, in effect, made it one of the principal –if only- modes by which we experience the city."

Rem Koolhaas

Bovenstaand citaat van Rem Koolhaas benadrukt de vooraanstaande rol die 'consumptie' speelt in het alledaagse leven van de stad. Allereerst is het voor het onderzoek in de passage interessant om te kijken naar enkele algemene trends in de populariteit van verschillende consumptiegoederen. Met deze informatie wordt het wellicht eerder duidelijk waarom sommige bezoekers juist kiezen voor een langer verblijf binnen het winkelcentrum, waarom anderen juist liever doorlopen naar de binnenstad en waarom sommige winkelroutes bijvoorbeeld erg populair zijn. Dit hangt vanzelfsprekend ook samen met het totale aanbod aan faciliteiten en bijbehorende producten in de verschillende delen van het onderzoeksgebied. Wat voor soort faciliteiten en producten zijn dit dan precies en waarom gaat een consument anno 2018 daarvoor wellicht 'een blokje om'?

Wat zoekt de hedendaagse consument in een winkelgebied?

Allereerst kunnen verschillende soorten van consumenten onderscheiden worden. Zo is er bijvoorbeeld een opkomst zichtbaar van zogeheten 'craft consumers' (Campbell, 2005). Hiermee wordt dus een nieuw ontstane groep van consumenten bedoeld: "*the consumer as neither a rational actor, nor as a helpless dupe, but rather as a self-conscious manipulator of the symbolic meanings that are attached to products, someone who selects goods with the specific intention of using them to create or maintain a given impression, identity or lifestyle.*"(Campbell, 2005, p. 24). De nieuwe groep van consumenten in het artikel van Campbell (2005) gaat bij de aankoop van producten ook na of deze bijvoorbeeld met de hand (lees: ambachtelijk) gemaakt en vervaardigd zijn: "*the label 'craft' would include weaving, handblock printing, embroidery, silversmithing, jewellery working, bookbinding, furniture making, and so on.*"(Campbell, 2005, p. 27). Kortom, een nieuwe groep consumenten hecht waarde aan het ambacht, het met de hand vervaardigen van producten waarbij juist klassieke productiemethoden worden toegepast. Dit in tegenstelling tot massaproductie in de fabriek: "*craftwork is seen as humane and liberating, enabling individuals to engage in authentic, expressive and creative activity, factorybased and automated machine production is considered to have the opposite effect*" (Campbell, 2005, p. 39). Deze nieuwe interesse voor het ambacht werd al eerder in de jaren 90 ontdekt door Govindasamy et al. (1998). De stijgende vraag naar ambacht en "handgemaakte kwaliteit" is dus niet alleen van deze tijd en consumenten zoeken dus eerder naar faciliteiten die dergelijke spullen zullen verkopen.

Daarnaast komen er ook andere trends naar voren die tevens een kenbeeld geven van hedendaagse 'shoppers' in de winkelstraten. Dit verklaard mede waarom bezoekers dan ook kiezen voor bepaalde (winkel)routes vanwege de aanwezigheid van dergelijke winkels aldaar. Zo wordt er de opkomst van de '*agnostic shopper*' beschreven (Kasriel-Alexander, 2016, p. 2). Een dergelijke consument: "*flit between shops and products in their search for value and novelty, presenting a challenge for brands who want to connect with them or inspire their loyalty. Value for agnostic consumers doesn't always mean cheap price—although these consumers are on the lookout for*

bargains as well as quality—and new goods and services. Agnostic consumers are torn between wanting to be thrifty, while enjoying spending on products which inspire them. They love finding quality in unknown, unadvertised brands."(Kasriel-Alexander, 2016, p. 2). Deze consument is dus vooral op zoek naar de spreekwoordelijke "naald in de hooiberg", een product wat expliciet voor hen uniek is en daarmee persoonlijke waarde heeft. Een bezoek aan een kledingwinkel met een beperkt aanbod aan zelfontworpen kleding zou hier als voorbeeld gegeven kunnen worden.

Buiten de zoektocht naar een bepaald soort product (zoals de *agnostic shopper*) speelt "de tijd" of "het niet hebben van tijd" ook een grote rol bij het gedrag van de consument in de winkelstraten: "*Saving time is still a key driver behind the continued rise of the consumer preference for local shopping as well as online shopping*"(Kasriel-Alexander, 2016, p. 6). Een zo dichtbij mogelijk winkelgebied is, volgens laatstgenoemd artikel, daarom ook van belang. Een gevarieerd aanbod aan winkels en andere faciliteiten is dus belangrijk voor de consument. Daarnaast wordt duidelijk dat het enkel online winkelen/online shoppen de afgelopen jaren een enorme toevlucht genomen heeft. Een aangegeven nadeel van enkel fysiek winkelen is dan ook dat: "*consumers polled identified the slow pace of high streets as their biggest shopping gripe*"(Kasriel-Alexander, 2016, p. 7). Wellicht dat de drukke winkelstraten van een binnenstad of winkelcentrum daarom soms liever worden gemeden door de bezoekers op bepaalde tijden. De drukte van andere bezoekers is daarmee van invloed op het totale aantal bezoekers in een gebied, dit komt later ook in kaderdeel C naar voren.

Misschien wel de meest omvangrijke en zichtbare (consumptie)trend van de afgelopen jaren betreft die van de roep naar enkel gezond voedsel, biologische producten en eerlijke (lees: 'fairtrade') wereldhandel. In het stuk 'Greener Food' (pp. 22-25) wordt ingegaan op deze trend: "*In 2016, more of us will be eating greener. More people will care about cutting down on food waste in and beyond the home, try harder to avoid unhealthy food and overeating and be keener on more natural, local and seasonal food.*"(Kasriel-Alexander, 2016, p. 23). Was de eerder aangehaalde roep naar ambachtelijke producten in, onder andere, het onderzoek van Govindasamy et al (1998) slechts een opkomend fenomeen, in het onderzoek van Kasriel-Alexander (2016) wordt hier achttien jaar later ook nog steeds over gesproken (Kasriel-Alexander, 2016, p. 24). Een "gezond" aanbod van biologische consumptiegoederen is daarmee belangrijk voor de consument in een winkelgebied. Zij zullen dan ook op zoek gaan naar winkels met dergelijke producten.

Consumptietrends zetten zich vanzelfsprekend ook door in het aanwezige winkelaanbod in menig binnenstad en winkelcentrum binnen Nederland. De keuze om *winkelgebied A* te bezoeken ten opzichte van aangrenzend *winkelgebied B* of om langer in het ene winkelgebied te blijven is dan ook gebaseerd op dergelijke (winkel)trends vanuit de bezoekers.

Ruimtelijke verdieping: 'Consumption Spaces'

Nu is het zaak om ook wetenschappelijke literatuur te verzamelen over de (winkel)omgevingen zelf. Dit geldt als een korte verdieping op de ruimtelijke context naar aanleiding van de zojuist beschreven consumptietrends vanuit de bezoeker binnen dergelijke winkelgebieden.

Zo wordt er in de wetenschappelijke literatuur vaker een stedelijk transformatieproces beschreven waaraan ook nieuwe vormen van consumptie aan ten grondslag liggen: "*Rather than opposing culture to economic analysis, we show how culture is interwined with the contemporary urban economy as new patterns of production and consumption emerge*" (Loyd & Nichols Clark, 2001, p. 357).

In een dergelijk transformatieproces wordt oude (staal)industrie her ontwikkeld tot een spectaculair attractiepark, worden Europese cultuursteden steeds vaker aangedaan door buitenlandse toeristen en worden diezelfde binnensteden omgetoverd tot zogeheten "entertainment machines". Dit zijn plekken die in het teken staan van voornamelijk consumeren, spektakel en vermaak waarbij de consument het aanbod bepaald (Loyd & Nichols Clark, 2001). Over het belang van dergelijke 'consumption spaces': "*Art museums, boutiques, restaurants and other specialized sites of consumption create a social space for the exchange of ideas on which businesses thrive*" (Zukin, 1995, p. 353). In een casestudy van Crewe & Beaverstock (1998) wordt tot slot dan ook nog geconcludeerd: "*what has become apparent during the course of our investigations is that cultural production and consumption play a key role in the revitalization and regeneration of contemporary cities.*" (Crewe & Beaverstock, 1998, p. 304).

Kortom, stedelijke herontwikkeling met consumptie als drijvende kracht. Vandaar ook dat hedendaagse stadsontwikkeling veelal hand in hand gaat met de grootschalige ontwikkeling van nieuwe consumptiegebieden. Een goed voorbeeld daarvan is de herontwikkeling van winkelcentrum Hoog Catharijne in Utrecht aan de vernieuwde Centrumzijde van de stad. Een gebied waar dus ook consumptie centraal staat.

Marketing & Branding van een winkelgebied

De voorgaande alinea's van dit kaderdeel (A) beschreven achtereenvolgens verschillende (winkel)trends vanuit de behoefte van de consument met daarop aanvullend een korte theoretische verdieping op de relatie tussen consumptie en de fysieke omgeving. Tot slot wordt er gekeken naar hoe dergelijke winkelgebieden worden "verkocht" aan de consument. Welke tactieken en strategieën worden er ingezet om winkelbezoek in *gebied A* of *gebied B* te bevorderen? Daarvoor wordt er gekeken naar 'place-marketing & city-branding' strategieën over winkelbezoek in (Nederlandse) binnensteden. Op deze manier wordt wellicht meer duidelijk over waarom bezoekers überhaupt consumeren in *gebied A* (stad) en juist niet in *gebied B* (winkelcentrum) of andersom.

Allereerst wordt er nogmaals benadrukt dat: *The city marketing theory of Kotler (1993) assumes that the city, the product, has to adapt to the requirements and needs of consumers.*" (Aarts, 2009, p. 4). In dit citaat komt dus weer naar voren dat verschillende (winkel)trends en koopgedrag van de consument de stedelijke leefomgeving sterk heeft veranderd. Een stad of winkelgebied kan daarbij vervolgens ook als een soort product worden verkocht aan diezelfde consument. Via allerlei verkoopstrategieën worden bezoekers naar winkelgebieden getrokken. Door de creatie van een merknaam (lees: 'brand') in de vorm van bijvoorbeeld een stadsslogan worden consumenten verleid om er te komen winkelen: "*Promotional elements concern the marketing activities to be undertaken, like designing a brand logo and slogan…*" (Aarts, 2009, p. 23). Dergelijke strategieën bepalen daarmee voor een groot deel welke stad of welk winkelgebied dan ook bezocht wordt door de consument: "*A city brand emphasises the existence of coleure locale and a pleasant atmosphere in the inner-city. Therefore it can convince consumers to go shopping downtown instead of in the periphery. In other words; a strong retail focused inner-city brand can assist the inner-city with better accessible retail clusters in the periphery.*" (Aarts, 2009, p. 69).

Bezoekers maken hun persoonlijke keuzes voor een te bezoeken winkelgebied dus ook op basis van achterliggende verkoopstrategieën vanuit actief (stads)bestuur. Zo kan een groot warenhuis meer bezoekers verwachten als zij dan ook actief hun winkelaanbod bij de bezoekers zullen promoten. Vervolgens is het zaak om te kijken welke "strategieën" er nog meer op de bezoeker worden toegepast.

2.2 Deel B Het Winkelcentrum en de Binnenstad

Omdat in het onderzoek naar de doorstroming de bezoekers lopend een vernieuwd winkelcentrum zullen doorkruisen, wordt er literatuur verzameld over allerlei ontwerpprincipes binnen winkelcentra. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met 'de binnenstad' om zo het winkelcentrum als bestemming beter te kunnen duiden. Verschil en samenhang tussen deze twee gebieden zorgen voor de balans in de onderstaande vergelijking.

De Binnenstad: Chaotisch of juist Gereguleerd?

De binnenstad is de ultieme plek waar allerlei chaotische taferelen (een drukke markt, volle terrasjes, rijdend verkeer, pratende mensen, etc.) samenkomen als één volwaardig geheel (Jacobs, 1961). Concreet gezegd, de stad is dé plek bij uitstek waar het hectische (en vaak) chaotische leven van alledag zich afspeelt in alle straten en steegjes. Dit hoeft volgens Jacobs (1961) juist niet altijd tot in de puntjes geregeld en/of gereguleerd te worden om tot een zekere "orde" te kunnen komen. Volgens haar zit de schoonheid van de (binnen)stad juist in deze ontstane drukte en chaos. Hier lijkt zich dan ook een scherpe tegenstelling voor te doen tussen de (binnen)stad en een winkelcentrum.

Hiertegenover kan worden gezet dat een (binnen)stad ook juist 'tot in de puntjes' wordt ontworpen voor het optimale gebruik door de bezoeker. Dit hangt dan weer samen met ideeën van iemand als Le Corbusier (1967) die de "optimale" stad beschrijft als dat van een uurwerk in een horloge. Strak gepland en ontworpen volgens een vooraf ingetekende blauwdruk. In de praktijk lijken binnensteden daarom soms chaotisch maar achter de schermen wordt, bij wijze van spreken, over elke straatsteen een beslissing genomen voor het optimale gebruik van inwoners en bezoekers (Le Corbusier, 1967).

"The city represents accident and chaos" ***Jane Jacobs***

"The city as a Radiant City" ***Le Corbusier***

Het winkelcentrum als een gereguleerde "koopmachine"

Nu is het van belang om te kijken naar relevante wetenschappelijke artikelen aangaande het design van winkelcentra, de (winkel)tactieken die daar op bezoekers worden toegepast en hoe deze semipublieke ruimte dan ook actief wordt gereguleerd.

In de jaren 50 ontstond het concept van het overdekte winkelcentrum (de Amerikaanse 'Shopping Mall')(Crawford, 2004). Opvallend daarbij is wel dat de winkelcentra, hier als onderzoeksobject, vrijwel allemaal te vinden zijn op steeds afgelegen stukken grond, ver weg van de drukke (binnen)stad: "…*the mall resembles an ungainly pile of oversized boxes plunked down in the middle of an enormous asphalt sea*…" (Crawford, 2004, p. 125). Dit onderscheid zich duidelijk van eerder Europese winkelcentra die veelal wel in of aangrenzend aan een (binnen)stad gelegen zijn.

Verschillende winkelcentra hanteren vaak dezelfde tactieken om hun klanten tevreden te houden en om koopgedrag verder te stimuleren (Goss, 1993). Daarnaast hanteren winkelcentra verschillende tactieken om de klanten ook op een bepaalde manier door het winkelcentrum heen te laten lopen (Goss, 1993; Crawford, 2004).

Een veelvoorkomend designprincipe is bijvoorbeeld het werken met thema's en thematiek tussen de verschillende winkelgedeeltes: "…*barriers between real and fake, near and far, dissolve as history, nature, technology, are indifferently processed by the mall's fantasy machine*" (Crawford, 2004, p. 126).

In de creatie van deze werelden gaan de winkelcentra soms wel erg ver (letterlijk). Zo zijn er voorbeelden te vinden van winkelcentra die delen van Parijs of Venetië compleet hebben nagebouwd om zo de indruk te geven dat de consument zich, ondanks dicht bij huis, volledig in een andere wereld waant (Crawford, 2004, pp. 126-130). Dit proces, waarbij de creatie van fantasiewerelden wordt ingezet voor verdere commerciële doeleinden, wordt ook wel 'disneyficatie' (*disneyfication*) genoemd in de wetenschappelijke literatuur (Matusitz & Palermo, 2014). Direct voorbeeld uit Crawford (2004): "*Disney 'imagineers' have recently designed an entertainment center and shopping mall for Burbank inspired by the 'lure and magic of the movies'.*" (p. 127). Goss (1993) beschrijft het winkelcentrum zelf ook als een plek waar de creatie van dergelijk entertainment centraal staat.

Een ander veelvoorkomend fenomeen in de wereld van de winkelcentra is de ruime spreiding van activiteiten. Bedoeld om de klanten binnen te houden en om ze vervolgens ook door het gehele winkelcentrum heen te laten lopen. Hierbij kunnen niet alleen winkels bezocht worden maar is er ook plaats gemaakt voor een uitgebreid aanbod aan eten, drinken en andere vormen van entertainment (Goss, 1993). Denk hierbij aan opgevoerde shows of bijvoorbeeld de plaatsing van een "spectaculaire" fontein (Crawford, 2004, p. 126). Goss (1993) beschrijft ook het aanprijzen van het zogeheten 'All-in-One' principe. Dit betekent dat het winkelcentrum uitstraalt alles onder één dak te hebben. Een bezoeker hoeft daarom nergens anders meer naartoe (denk daarbij bijvoorbeeld aan een bezoek aan de naastgelegen binnenstad).

In het hoofdstuk: '*The Science of Malling*' (pp. 127-129) wordt uitgelegd hoe een nieuw te bouwen winkelcentrum allereerst compleet wordt uitgetekend door uitvoerig verkennend onderzoek te doen naar de consument, lokale consumptiebehoeften en algemene consumptietrends (eerder beschreven in kaderdeel A). Op deze manier: "…*mall-builders can generate a mix that makes the difference between a mere profit-maker and a "fool-proof money machine"*…" (Crawford, 2004, p. 128). Zo zal winkelcentrum Hoog Catharijne zich op een ander publiek richten en een ander aanbod aan winkels en andere gelegenheden hebben dan bijvoorbeeld 'West Edmonton Mall' in Amerika. Zo kan een winkelcentrum zich logischerwijs ook sneller aanpassen aan de veranderende consumptiebehoefte van de consument in vergelijking met bijvoorbeeld een (binnen)stad. De mix van winkels, eetgelegenheden en andersoortige entertainment wordt dus op deze (consumptie)behoefte nauwkeurig aangepast: "*The shopping-mall mix is calculated to organize the disorienting flux of attributes and needs into a recognizable hierarchy of shops defined cost, status and life-style images.*" (Crawford, 2004, p. 130).

Het "sturen" van bezoekers in het winkelcentrum

Buiten de hierboven beschreven ontwerpprincipes van winkelcentra om bezoekers aan te trekken wordt er ook actief ingespeeld op de routekeuzes en verblijfsduur van bezoekers in het winkelcentrum zelf (Goss, 1993; Crawford, 2004). Dergelijke design-principes zijn dan ook effectief gebleken in het actief binnenhouden van bezoekers en het stimuleren van hun koopgedrag aldaar: "*These strategies are effective; almost every mall-go'er has felt their power*" (Crawford, 2004, p. 130). Jon Goss (1993) beschrijft in zijn werk '*Magic of the Mall: An Analysis of Form, Function, and Meaning in the Contemporary Retail Built Environment*' ook hoe architecten en designers te werk gaan in de meest

moderne winkelcentra van de jaren 90' om bezoekers daarbij actief aan te sturen. De consument, als zijnde een '*mass consumer*' is eerder een "hulpeloos object" zonder een eigen wil om te bepalen waar echt behoefte aan is (Goss, 1993). Daarom worden steeds verschillende tactieken toegepast om diezelfde consument in zijn of haar gedrag te beïnvloeden. Dit kan zijn de duur van het bezoek, de gekozen route, producten die verkocht moeten worden, etc.

Toch moet een winkelcentrum een bepaalde "openheid" uitstralen naar haar bezoekers. Het gaat daarbij om het creëren van een plek die volledig "open" lijkt te zijn (Goss, 1993). Hiermee wordt bedoeld dat een dergelijke semipublieke ruimte juist moet overkomen als volledig open en toegankelijk. Elke bezoeker moet zich er compleet welkom voelen ondanks de regulering van de ruimte door de beveiliging aldaar.

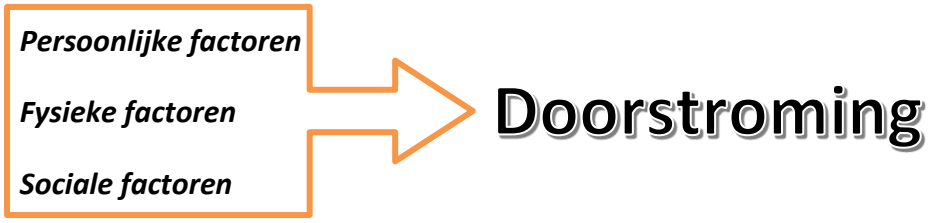
In de wetenschappelijke literatuur is vervolgens een veelvoud aan dergelijke designprincipes en ontwerpmaatregelen te vinden die bezoekers actief sturen in hun (wandel)gedrag. Voorbeelden, het desoriënteren van bezoekers door het aantal uitgangen te beperken, roltrappen enkel en alleen aan het einde van lange gangen met winkels te plaatsen, de aanwezige zitplaatsen verder te verminderen waardoor bezoekers eerder weer gaan rondlopen maar ook het werken met beperkte zichtlijnen in bochten waardoor bezoekers altijd nieuwsgierig zijn naar wat er zich vervolgens "om de hoek" zal afspelen (Goss, 1993; Crawford, 2004).

Al met al is gebleken dat het nauwkeurig uitgetekende winkelcentrum, hier gepresenteerd in vergelijking met de (binnen)stad, een plek is waar de consument niet alleen maar consumeert. In het moderne winkelcentrum worden allerlei activiteiten aangeboden en tactieken uitgedacht om de consument te stimuleren om uiteindelijk meer te kopen en ook langer te verblijven. Door onder andere entertainment toe te voegen en door verschillende designprincipes worden consumenten actief gestuurd in hun gedrag binnen de muren van het winkelcentrum. Het enkel lopend willen doorkruisen van een winkelcentrum is, zo wordt nu aangenomen, daarom ook zo lastig mogelijk gemaakt.

Alles over lopen als modus van transport, wandelen in de (binnen)stad of het winkelcentrum en ervaringen tijdens dit lopen/wandelen volgt nu in kaderdeel C.

2.3 Deel C Wandelen, Routes, Keuzes, Mogelijkheden, Barrières & Beleving

Vanwege de verscheidenheid aan gevonden factoren die invloed hebben op individuele looproutes en daarmee op de algemene doorstroming in een stedelijke leefomgeving is voor de volgende omvattende driedeling gekozen in dit deel van het theoretisch kader:



2.3.1 Persoonlijke factoren

"All truly great thoughts are conceived while walking"

Friedrich Nietzsche

Bezoekers lopen "onbewust" door de ruimte

Wandelen, iedereen die er lichamelijk toe in staat is doet het waarschijnlijk elke dag. Bovenstaand citaat geeft het belang aan van wandelen voor de menselijke psyché, het vermogen om tijdens het lopen bijvoorbeeld eens diep na te denken. Daarmee wellicht ook over de omgeving waar diegene zich op dat moment in bevindt. In de wetenschappelijke literatuur is er veelal aandacht besteed aan deze specifieke modus van transport. Verschillende soorten lopers doorkruisen de fysieke ruimte steeds op hun eigen manier en daarbij vertonen groepen wandelaars ook steeds ander ruimtelijk gedrag (Wunderlich, 2008). Bezoekers van binnensteden en winkelcentra vormen daarop uiteraard geen uitzondering.

Het wandelen/lopen wordt op zichzelf in de wetenschappelijke literatuur over verschillende kenmerken uiteengezet. Zo besteden Simon (1979), Wunderlich (2008) en later Butler (2012) hier aandacht aan en beschrijven zij deze transportmodus eigenlijk steeds als zijnde een 'routine'. Er wordt bijvoorbeeld verondersteld dat "*First, and foremost, walking is not only a bodily movement but a behaviour of our lifeworld routine.*"; "*everyday walking is above all a natural act.*" (Wunderlich, 2008, p. 127). Hiermee wordt dus bedoeld dat het wandelen op zichzelf niet alleen vanuit de lichamelijke functie van een individu beschouwd moet worden maar zeker ook als gewoonte/routine. Seamon (1980) sluit hierbij aan: "*You go and you don't even know it;' 'I did the trip so effordlessly and unconsciously;' 'I always want to go the same old rote way.' Habitual movements extend over all environmental scales – from driving and walking to reaching and finger movements.*" (Seamon, 1980, p. 152). Tot slot schrijft Butler (2012) in zijn studie naar het gepubliceerde werk van 'Henri Lefebvre': "*Marginalised modes of transportation, such as walking, cycling and various mixes of public transport, may well be subjected to the demands of linear time if simply integrated into the daily routine of commuting*" (Butler, 2012, p. 130). Hiermee wordt ook weer benadrukt dat het lopen een onderdeel

vormt van de dagelijkse routine, dat het verder geen moeite lijkt te kosten voor iedereen die er normaliter toe in staat is. Bezoekers van (binnen)steden en winkelcentra lopen dus ook routinematig door de fysieke omgeving. Achteloos en vaak onbewust wandelen mensen dag in dag uit naar allerlei bestemmingen, belangrijk en minder belangrijk, van winkel naar winkel en uiteindelijk weer terug naar de trein, bus of auto. Het eerder onbewust dan bewust lopen kan er dus ook voor zorgen dat bezoekers steeds dezelfde route zullen kiezen tijdens een bezoek aan het onderzoeksgebied. Binnen de fysieke context geldt dan: "*walking involves a form of 'purposive sensibility', "an intentional bodily force which manifests itself automatically and yet also sensitively" (Seamon, 1979, p. 40), adapting to changing contexts and aims or a task to be performed.*" (Wunderlich, 2008, p. 127). Hiermee wordt tot slot bedoeld dat het menselijk lichaam zich simpelweg zal aanpassen aan de ruimtelijke context waarin het zich bevindt. Routemogelijkheden binnen de fysieke context beperken bezoekers in hun bewegingsvrijheid. Het lopen zelf gaat dus onbewust door in allerlei verschillende omgevingen en vaak als steeds dezelfde routinematige handeling.

Al met al wordt dus steeds benadrukt dat het lopen/wandelen voor de mens als iets natuurlijks/normaals/vanzelfsprekends/onbewust kan worden gezien. Hetgeen daarmee slechts een normaliteit betreft voor diegene er, nogmaals, fysiek toe in staat zijn. Vanwege deze routinematige en onbewuste handeling is het voor bezoekers dan ook mogelijk de omgeving zelf echt bewust in zich op te nemen waardoor vervolgens ook naar de persoonlijke beleving van de ruimte gevraagd kan worden (zie kop: '*De zintuigelijke beleving van de ruimte*').

Tot slot komt uit de wetenschappelijke literatuur naar voren dat lopen naast andere vormen van transport (fietsen, openbaar vervoer, etc.) ook steeds is aangepast aan een bepaald (standaard) ritme (Wunderlich, 2008). Daar wordt bijvoorbeeld over gezegd dat: "*Walking practices vary in pace, rhythm and purpose, and nurture more or less intimacy and more or less a critical relationship to place*" (Wunderlich, 2008, p. 131). Lopers onderscheiden zich daarmee van elkaar in bijvoorbeeld het ritme of de snelheid van het lopen of juist het exacte doel van de wandeling an sich. Daarom is het nu van belang om dan ook verschillende groepen lopers, met elk hun eigen (loop)ritmes, te onderscheiden en zo nodig verder te analyseren. Dit vanwege de mogelijkheid om later wellicht patronen te ontdekken in de gelopen routes van bezoekers.

Verschillende Soorten Lopers

Lopers, met elk hun eigen ritme/snelheid, worden in de wetenschappelijke literatuur bijvoorbeeld als volgt onderverdeeld in:

(1) **Purposive** walkers

(2) **Discursive** walkers

(3) **Conceptual** walkers

- De eerste groep *purposive walkers* heeft als voornaamste doel om zo snel mogelijk 'van A naar B' te komen (Wunderlich, 2008). Zodra er wordt begonnen met lopen is de eindbestemming van de persoon in kwestie dan ook al bekend. Op deze manier probeert diegene zich zo effectief mogelijk door mensen, verkeer en andere obstakels te bewegen om zijn/haar

bestemming te kunnen bereiken: "*Purposive walking' is a 'necessary activity' performed while aiming for a destination* (Gehl, 1987, p. 135). *"It is a walking task. We refer to it as 'walking to' or 'walking towards'. It connects A to B to C and further on…*" (Wunderlich, 2008, p. 131). Zowel Gehl (1987) als later Wunderlich (2008) benadrukken het lopen als zijnde een activiteit om echt zo snel mogelijk op de plaats van bestemming aan te kunnen komen.

Enkele praktische voorbeelden zoals gevonden in de literatuur: "*Representations of purposive walks are pacing along with the crowd, rushing through, walking to work, walking home and others.*" (Wunderlich, 2008, p. 131). Vervolgens is het ritme of de snelheid waarmee deze groep lopers zich (door de stad) beweegt "*normally of a constant rhythmical and rapid pace. For this reason, purposive walking is performed in a rather anxious mode, in which we long for arrival at a destination*" (p. 131).

- De tweede groep *discursive walkers* beweegt zich op een meer vrije manier door de omgeving. Zonder vaststaande eindbestemming gaan zij "op ontdekking" door bijvoorbeeld een stad, dorp of andersoortige plaats. Stilstaan en rondkijken, onbekende paden bewandelen, op muurtjes klimmen om erop te gaan zitten maar zeker ook "het verdwalen" in de omgeving is wat deze groep lopers onderscheidt van de eerder beschreven groep *purposive walkers* (Wunderlich, 2008). Grinberger et al (2014) zou deze groep beschrijven als eerder 'activiteit-georiënteerd' in tegenstelling tot 'plaats-georiënteerd' en daarmee eerder gericht op het lopen zelf. Deze manier van lopen: "*is a spontaneous way of walking characterized by varying pace and rhythm.*; *A discursive walk can be performed with no destination at all, the walking event in itself being the most important thing. Discursive walking is what Jane Rendell (2003, p. 230) refers to as 'urban roaming' "* (Wunderlich, 2008, p. 132). Het ritme of de snelheid waarmee deze groep lopers zich (door de stad) beweegt varieert van tijd tot tijd. De manier van lopen wordt eerder beschreven als "spontaan". De (spontane) nieuwsgierigheid van de persoon in kwestie bepaald dus de te lopen route en vervolgens ook de snelheid.

- De laatste groep *conceptual walkers* is een groep wandelaars die met een bepaald doel het wandelen zelf, als transportmodus, uitvoeren. Dergelijke lopers willen anderen daarmee inspireren, uitdagen of juist aan het denken zetten over hoe wij bijvoorbeeld de (stedelijke) omgeving interpreteren: "*It is a creative response to our interpretation of place, or simply a way of gathering information, or critically building awareness of urban environments. This form of walking inspires and influences creative responses to places; it is a process of becoming acquainted with a space or even a form of intervention in itself.*" (Wunderlich, 2008, p. 132). Het ritme of de snelheid waarmee deze groep lopers zich (door de stad) beweegt is dan ook steeds verschillend. Voorbeelden zijn: het langdurig achteruitlopen, op een onnatuurlijke (lees: ongewone) manier rondlopen of het lopen met bepaalde attributen in de hand. Op deze manier kan met het lopen ook een artistieke boodschap worden overgebracht.

Uit zowel Grinberger et al. (2014) als eerder Wunderlich (2008) kan dus worden opgemaakt dat lopers vervolgens ook in de volgende tweedeling onderscheiden kunnen worden:

(1) **Eerder activiteit-georiënteerd**

(2) **Eerder plaats-georiënteerd**

Lopers binnen de eerste groep hebben geen moeite met het afleggen van (relatief) grote afstanden want zij zien het lopen als een activiteit op zichzelf terwijl lopers in de tweede groep juist zo snel mogelijk op de plaats van bestemming willen aankomen. Wunderlich (2008) houdt echter geen rekening met iets wat wel in het werk van Grinberger et al. (2014) terugkomt. Namelijk dat er vervolgens ook nog een onderscheid gemaakt kan worden in:

(1) **Gedrag over een groot oppervlak**

(2) **Gedrag over een klein oppervlak**

Lopers binnen de eerste groep vertonen hun wandelgedrag over een (relatief) groot gebied terwijl wandelaars in de tweede groep dit binnen een (relatief) klein gebied zullen doen. De vergelijking gaat uiteraard niet op als er onderzoek wordt uitgevoerd in één enkel onderzoeksgebied.

Over de bovenstaande verdeling wordt door Grinberger et al. (2014) verder opgemerkt: "*These results shed light on the role of space and time in the participants' choices of pattern…*" (Grinberger et al., 2014, p. 116). Lopers kiezen hun route dus op basis van de persoonlijke motivatie met de fysieke ruimte die de beperkte loopmogelijkheden biedt.

Bezoekers met een bepaald loop/wandelgedrag kunnen uiteindelijk ook nog worden verdeeld in:

(1) **Utilitarian**

(2) **Hedonic**

In de eerste groep zijn bezoekers gevoeliger voor afstand omdat zij juist met een vooropgezet plan de stad intrekken. Ze bezoeken dan verschillende winkels, cafés en andere gelegenheden die vooraf al bepaald zijn. Dit komt overeen met de *purposive walkers* uit Wunderlich et al. (2008) en de groep van eerder 'plaats-georiënteerde' bezoekers (Grinberger et al., 2014). De bezoekers leggen aanzienlijk minder afstand af en hebben daarom ook minder vaak de neiging om een "link" (lees: straat) twee of meer keer te doorkruisen. Opvallend hierbij: "*…the utilitarian shoppers avoid the indoor mall more than the hedonic shoppers.*"(Kemperman et al., 2009, p. 214).

In de tweede groep komen bezoekers om eens lekker in de stad "rond te kijken". Zonder vooropgezet plan trekken zij de stad in om rond te dwalen en te flanneren door alle straatjes en steegjes. Dit komt weer overeen met de *discursive walkers* uit Wunderlich et al. (2008) en de groep van eerder 'activiteit-georiënteerde' bezoekers (Grinberger et al., 2014). Uit het onderzoek van Kemperman et al. (2009) bleek ook dat 'hedonic shoppers' gemiddeld langer (drie uur tegenover twee uur) in de stad verblijven en ook meer afstand afleggen (twee kilometer gemiddeld tegenover <1.5 kilometer) tijdens één enkel (stads)bezoek. Zo sluiten de wetenschappelijke artikelen op elkaar aan.

Snelheid & Ritme in de ruimte

Ritmes, het (rond)lopen van individuele voetgangers brengt de ruimte van de stad in beweging en voorziet deze van een bepaalde "flow" of snelheid (Lefebvre, 2004). Op deze manier hebben individuele soorten lopers (zoals beschreven onder de kop: '*Verschillende soorten lopers*') hun invloed op de algemene bewegingen in de fysieke ruimte: "*…it is the sensing of rhythms in the street (be they coherent or chaotic) that enables it to be understood as a place and indeed form it as place."* (Vergunst, 2010, p. 378). Een ruimte wordt dan dus geconstrueerd door de ritmes die zijn voortgebracht door de

individuele lopers op die specifieke plek: "*Bodies themselves generate spaces, which are produced by and for their gestures.*" (Lefebvre, 1991, p. 216).

"Walking along Union Street brings the street into a relationship with other streets and parts of the city around it. People walk into the street and out of it again, crossing it, weaving through it, and incorporating it into a larger journey.; "We moved between the shop fronts, bus stops, waste bins, and the multitude of other pedestrians. Occasionally we separated momentarily to move round people or other objects that became obstacles to us."

(Vergunst, 2010, p. 380)

Kortom, de ruimte wordt op zichzelf gemaakt door de relatie tussen de fysieke omgeving en het ruimtelijk gedrag van de lopers. Op deze manier ontstaan zogeheten 'place-ballets' die van plek tot plek verschillen en ook constant in verandering zijn en daarmee dus grotendeels de doorstroming bepalen (Seamon, 1980; Edensor, 2010). De doorstroming is daarmee niets anders dan de cumulatie van individuele looproutes van de verschillende soorten lopers.

Volgens laatstgenoemde theorie vanuit Seamon (1980) en vanuit Edensor (2010) maken diegenen die in de fysieke ruimte lopen, met steeds andere loopritmes en (eind)bestemmingen, de ruimte daarmee ook tot een sociale plek. Volgens Lefebvre (1991) is dit dan ook één van de belangrijkste redenen voor '*The Production of Space*', de titel van zijn meest geciteerde en geprezen boek.

Soorten lopers in relatie tot een specifieke ruimtelijke context: Het Winkelcentrum

Tot nu toe zijn verschillende soorten lopers ingedeeld op basis van de persoonlijke motivatie in relatie tot een algemene ruimtelijke context. Er kan ook worden gekeken naar hoe bezoekers kunnen worden ingedeeld op basis van een specifieke ruimtelijke context. Een persoonlijke factor die wordt geconstrueerd door de ruimte van bijvoorbeeld een winkelcentrum (Dogu & Erkip, 2000). Er wordt onder andere gesteld dat: "*The relationship between wayfinding and shopping activity was thought to be best observed in shopping malls. Because physical factors such as directories, You-Are-Here maps, utility signs, exit signs, and information desks influence wayfinding performance*" (Dogu & Erkip, 2000, p. 750). Er wordt verklaard dat de ruimtelijke context van een winkelcentrum een unieke kans biedt om het (wandel)gedrag van bezoekers te bestuderen om vervolgens een mogelijke typering van diezelfde bezoeker te presenteren. Dit vanwege een hoeveelheid aan obstakels, bewegwijzering, andere aangeboden informatie, etc. Uit de literatuur komt, voor specifiek het winkelcentrum, een driedeling van lopers naar voren. Daarin zijn vervolgens ook gelijkenissen te vinden met eerder beschreven artikelen waarin lopers van elkaar worden onderscheiden:

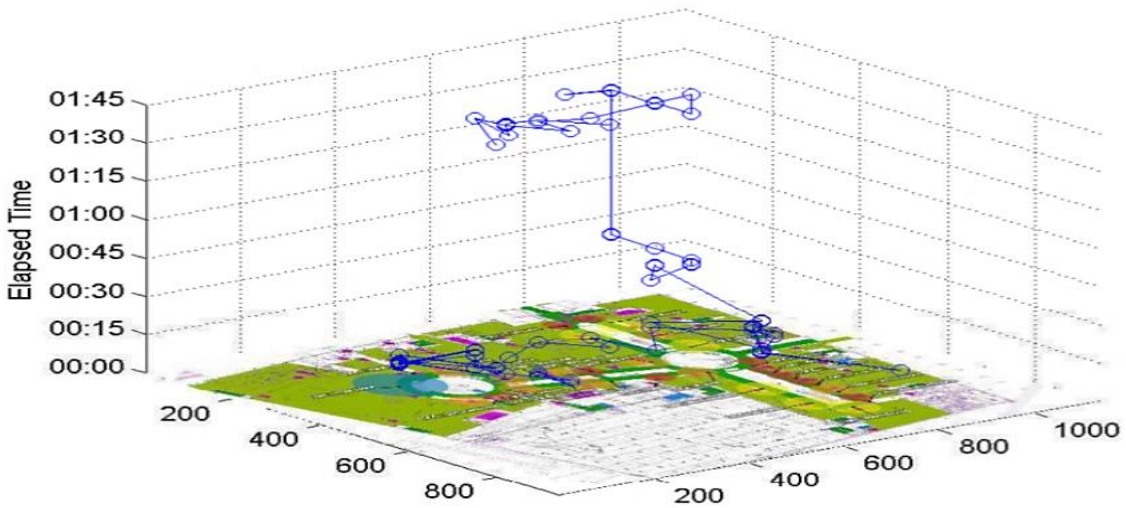
(1) Bezoekers die eerder "rondstruinen" in het winkelcentrum. Vanuit de respondenten binnen deze groep wordt in Millonig & Gartner (2008) aangegeven dat zij een zwak tot matig gevoel van oriëntatie hebben tijdens een bezoek in het winkelcentrum. Een verklaring die hieraan verbonden zou kunnen worden is dat zij, zoals de eerder beschreven *hedonic shoppers* uit Kemperman et al. (2009), zonder vooropgezet plan/idee het winkelcentrum bezoeken en daarmee dus meer "on the spot" beslissingen nemen over hun volgende te nemen route. Denk daarbij dus ook weer aan de *discursive walkers* zoals eerder al beschreven door Wunderlich (2008).

(2) Bezoekers die lopen door het winkelcentrum met een vooropgezet plan naar hun vooraf bepaalde bestemmingen. Deze groep zou je dus weer eerder kunnen vergelijken met de zogeheten *utilitarian shoppers* uit Kemperman et al. (2009). Daarnaast wordt gesteld dat: "*They claim to have a good sense of orientation and believe not to be very enquiring.*" (Millonig & Gartner, 2008, p. 12). Dit komt overeen met hun eerder "goal-oriented" gedrag tijdens een bezoek omdat ze dus een vaststaand plan hebben tijdens een bezoek. Dit gedrag komt vervolgens weer sterk overeen met dat van een *purposive walker* uit Wunderlich (2008).

(Extra)(3) Bezoekers in deze laatste groep geven de voorkeur aan een eerder rustige manier van lopen ('*slow mode of walking*') op juist drukke plekken. Anders dan in de voorgaande groep (2) zijn zij wel onderzoekend en zonder vooropgezet plan in het winkelcentrum. Tot slot: "*They seldom accurately follow a predefined path, but prefer flexibility in route-decisions.*" (Millonig & Gartner, 2008, p. 12). Ook zij beslissen meer op het moment zelf over hun te nemen route. Dit komt dus weer overeen met de eerste groep bezoekers die op zijn beurt ook weer te vergelijken is met de *hedonic shoppers* uit Kemperman et al. (2009) en de *discursive walkers* zoals beschreven door Wunderlich (2008).

Het verschil tussen deze laatste (extra) groep en groep (2) zit hem erin dat in het onderzoek van Millonig & Gartner (2008) bijvoorbeeld ook gemeten variabelen als de snelheid en geslacht zijn meegenomen in de analyse. Zij hebben dan ook, door de theorie van '*time geography*' toe te passen, de verplaatsingen van bezoekers en de tijdsduur van verblijf (letterlijk) in kaart gebracht (zie onderstaand **Figuur 2.2**).

Figuur 2.2: Simulatie van bezoekersgedrag winkelcentrum doormiddel van bluetooth applicaties



Bron: Millonig & Gartner (2008)

Al met al zijn er verschillende verdelingen van soorten lopers in de wetenschappelijke literatuur gevonden, beschreven en vervolgens ook geanalyseerd. Uit een vergelijking bleek vervolgens dat de ene keer vanuit een algemene ruimtelijke context wordt gekeken en de andere keer door specifiek te kijken naar groepen lopers in één soort ruimtelijke context (het winkelcentrum). Nu is het van belang om echt verder te kijken naar andere factoren die looproutes en doorstroming beïnvloeden. Zowel in een winkelrijke en bruisende binnenstad, in een modern winkelcentrum of op een overdekt (stations)plein. Welke andere achterliggende factoren beïnvloeden het gedrag van de lopende bezoekers nog meer in hun persoonlijke routekeuzes? Deze vragen worden nu beantwoord.

'Personal Route Choices'

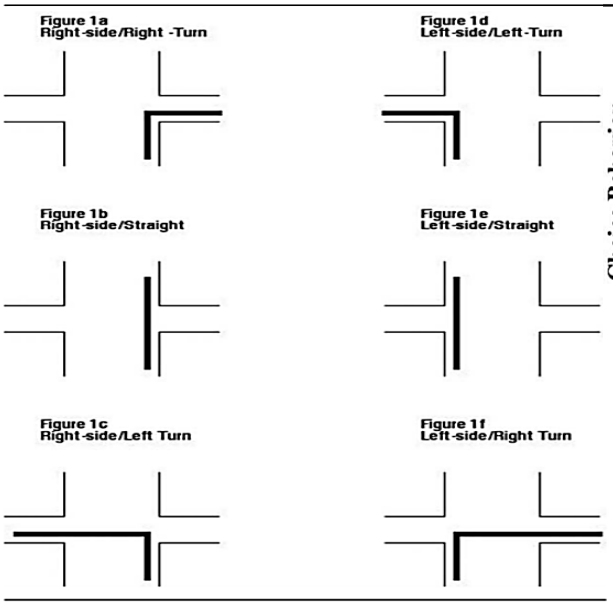
Wellicht herkenbare vragen die opkomen tijdens het lopen: "*moet ik hier nu linksaf of toch rechts?, Kan ik hier nu gewoon omkeren?, zal ik dan toch maar tegen de looprichting in gaan lopen om sneller bij de uitgang te komen?...*" Dergelijke keuzemomenten worden vaak in een 'split-second' afgehandeld tijdens een bezoek aan een winkelstraat, stationsgebied, winkelcentrum, etc.

Uit een analyse van de wetenschappelijke literatuur blijkt dat bezoekers veelal dezelfde routekeuzes maken als het aankomt op dit soort loop/wandelgedrag (Bitgood & Dukes, 2006; Agrawal et al.,2008; Kemperman et al., 2009).

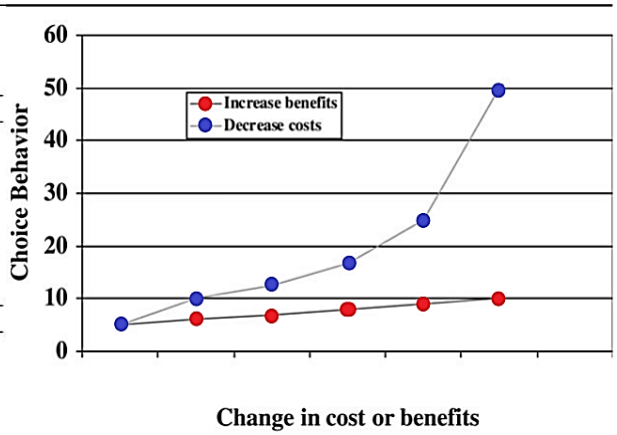
Onderstaand **Figuur 2.3** laat de mogelijke routes zien die bezoekers op een eenvoudige splitsing kunnen nemen. Tijdens observaties op een dergelijke splitsing viel al snel op dat het volledig doorkruisen van de corridor, van links oversteken naar rechts (en andersom), nauwelijks voorkomt onder lopende bezoekers (1C + 1F in **Figuur 2.3**). Reden hiervoor werd genoemd '*the economy of movement*': "*Economy of movement can be viewed as a way people minimize the cost or workload (time and effort) of their behavior.*" (Bitgood & Dukes, 2006, p. 403). Eénzelfde routemotivatie wordt in het onderzoek van Agrawal et al. (2008) later ook benadrukt. Uiteindelijk besparen bezoekers zichzelf de moeite om een hal te doorkruisen omdat dit simpelweg meer stappen kost dan het verblijven aan dezelfde kant. Daarnaast is er in de literatuur gekeken naar hoe een bepaalde routekeuze vervolgens ook actief kan worden gestimuleerd ("*welke maatregelen hebben het meeste invloed op ander loopgedrag?*"). Daarbij kwam vervolgens naar voren dat het "afnemen van de moeite" (*decreasing costs*) meer invloed heeft op het loopgedrag van wandelende bezoekers dan het laten "toenemen van de opbrengsten" (*increasing benefits*)(Bitgood & Dukes, 2006)(**Figuur 2.4**).

Voorbeeld: een beslissing van een kunstgalerij om de schilderijen te verplaatsen naar een gang aan de overzijde zal uiteindelijk minder invloed hebben op de loopstromen van de bezoekers dan het simpelweg dichter bij elkaar hangen van diezelfde schilderijen op eveneens dezelfde gang. Het gaat er dus om dat bezoekers, onder ook het principe van '*economy of movement*', zo min mogelijk moeite willen doen om gewoonweg alles te kunnen zien. **Figuur 2.4** laat deze theorie zien door de toename weer te geven van het keuzegedrag op de verandering van kosten ('*costs*') en opbrengsten ('*benefits*').

Figuur 2.3: Mogelijke wandelroutes van bezoekers



Figuur 2.4: Verandering in keuzegedrag bezoekers

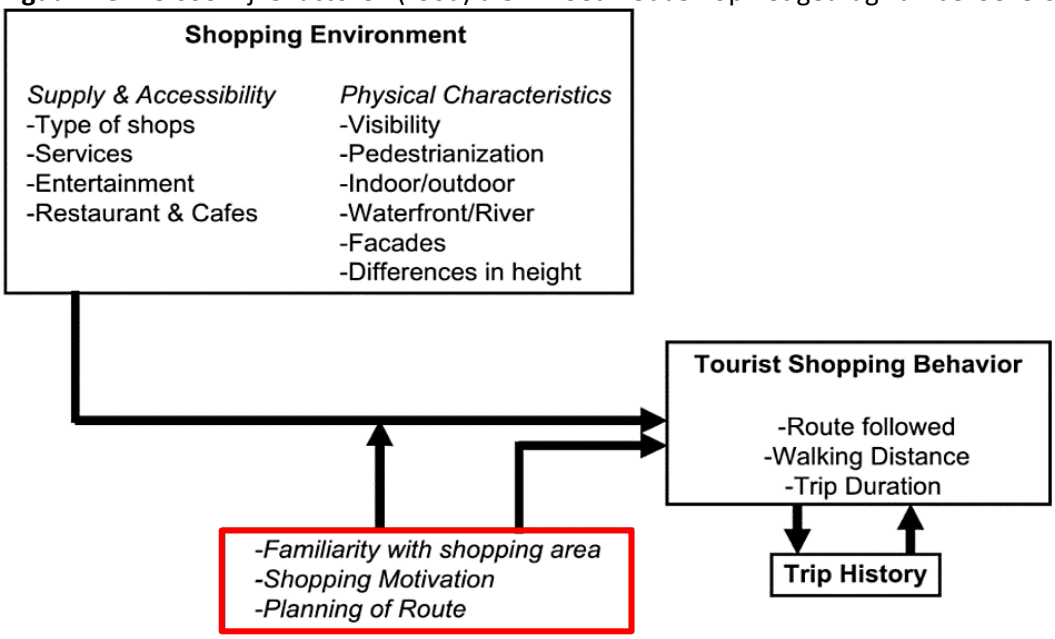


Bron: Bitgood & Dukes (2006)

In de wetenschap is al vaker onderzoek gedaan naar bezoekersstromen, looproutes en mogelijke factoren die vervolgens invloed hebben op deze doorstroming. Dergelijke onderzoeken proberen allemaal iets te verklaren over het (wandel)gedrag van stadsbezoekers in winkelstraten, overdekte winkelcentra, stationspassages, etc. Bijvoorbeeld door het toepassen van verschillende GIS-applicaties om loopgedrag in kaart te brengen en vervolgens verder te analyseren. Zie daarvoor bijvoorbeeld Millonig & Gartner (2008). Ditmaal dus niet om een classificering van soorten gebruikers op te stellen maar juist door te kijken naar terugkerend ruimtelijk gedrag in binnensteden op basis van verschillende factoren. Zo wordt dergelijk onderzoek bijvoorbeeld uitgevoerd: "*To better understand tourists' shopping preferences and route choice behavior, models of pedestrian movement may be helpful in predicting likely consumer response to managerial and planning decisions.*" (Kemperman et al., 2009, p. 208). Laatstgenoemd citaat geeft dan ook iets aan over de mate van relevantie voor toegepast onderzoek in recent opgeleverde gebieden. Door dezelfde '*managerial and planning decisions*' is in Utrecht namelijk ook een nieuw (voetgangers)gebied opgeleverd waarin onderzoek zal worden uitgevoerd naar de doorstroming en beleving van de bezoeker(s) aldaar.

Onderstaand model geeft verschillende factoren die invloed hebben op bezoekersgedrag:

Figuur 2.5: Persoonlijke factoren (rood) die invloed hebben op het gedrag van bezoekers



Bron: Kemperman et al. (2009) met eigen bewerking

Slechts enkele factoren bleken vervolgens ook significant invloed te hebben en dergelijke factoren worden vervolgens onderbouwd in relatie tot andere wetenschappelijke literatuur.

Bezoekers nemen bijvoorbeeld het liefst een route die zij "aantrekkelijk" vinden en daarmee zijn deze routes vervolgens ook populairder om te bewandelen (Kemperman et al., 2009). Bezoekers hebben allemaal hun eigen unieke smaak voor bijvoorbeeld de gebiedsinrichting en op basis daarvan bepalen zij dus deels hun looproute (Kemperman et al., 2009; Degen & Rose, 2012). Bezoekers die bijvoorbeeld dus liever "even rondkijken" en willen genieten van de omgeving zoals de '*discursive walkers*' uit Wunderlich (2008). Dit hangt dus ook weer samen met de persoonlijke belevingswereld van bezoekers waarbij met alle zintuigen de gebiedsomgeving wordt verkend, geïnterpreteerd en vervolgens beoordeeld (Degen & Rose, 2012)(zie verder de kop: "*De zintuigelijke beleving van de ruimte*"). Uit de literatuur blijkt ook dat naarmate de lengte van het bezoek toeneemt, de afstand tot

het startpunt van bezoek (bijvoorbeeld een treinstation) veelal korter is. Bezoekers lopen vanzelfsprekend eerst weg bij hun zogeheten '*entry point'* om vervolgens steeds meer tijd in de buurt van dit startpunt te spenderen (Kemperman et al., 2009). Bezoekers keren ook bijna nooit om als zij zich in een straat bevinden dicht bij het startpunt van bezoek (Kemperman et al., 2009). Waarschijnlijk komt dit doordat ze dan ook net zijn aankomen in de stad en dan meteen richting de binnenstad willen lopen of juist weer snel richting huiswaarts willen gaan op de weg terug. Tot slot nemen bezoekers vaak een route twee keer tijdens één enkel bezoek: "*Possibly, tourists walk down along one side of the shopping street and walk back along the other side.*" (Kemperman et al., 2009, p. 213). Dergelijk bezoekersgedrag kwam uit de verschillende aangehaalde artikelen naar voren.

Persoonlijke Kennis & Herinnering

Apart wordt ook nog ingegaan op de kennis en de herinnering aan een bepaald gebied vanuit de wandelende bezoeker. Hiernaar kan vervolgens ook gevraagd worden tijdens mogelijke straatinterviews en volgens Kemperman et al. (2009) heeft ook dit significant invloed op de uiteindelijke '*tourist shopping behaviour*'. Bezoekers met enige voorkennis van het (winkel)gebied leggen minder grote afstanden af tijdens hun bezoek dan diegene(n) zonder de nodige kennis van het gebied, zo blijkt uit laatstgenoemd artikel. Een dergelijke verdeling van lopers over (relatief) grote en kleine gebieden kwam ook in Grinberger et al. (2014) al naar voren. Daarnaast zijn de bezoekers met voorkennis minder lang in de stad te vinden dan de bezoekers zonder deze vermeende kennis en deze bezoekers gebruiken de alom bekende winkelstraten (Kemperman et al., 2009). Zij zijn daarmee logischerwijs ook in een kleiner (winkel)gebied actief. Bezoekers met de nodige voorkennis gebruiken ook achterliggende en minder bekende winkelstraten en bestrijken met één bezoek dus een relatief groter (winkel)gebied. Hier dus niet geredeneerd vanuit een persoonlijke motivatie (Grinberger et al, 2014) maar vanuit persoonlijke kennis en herinnering(en) aan een gebied (Kemperman et al., 2009).

Veel van de kennis van een specifiek gebied zit hem ook in de herinneringen aan datzelfde gebied uit het verleden. Door een gebied vaker te hebben bezocht wordt er ook meer kennis over deze plek vergaard als zijnde de kennis door de eigen '*trip history*' (Kemperman et al., 2009). Toch kan de persoonlijke bekendheid met een gebied niet altijd verklaren of iemand al dan wel/niet de weg kan vinden: "*The study data does not suggest any particularly simple relationship between reported wayfinding behaviour and any of the facets of familiarity tapped in the questionnaire…*" (Weisman, 1981, p. 199).

Over specifiek de kennis zelf kan gezegd worden dat deze door het individu in de gedachte opgeslagen wordt als een zogeheten '*Cognitive Map*' (Golledge, 1999). Dergelijke beelden zijn dan ook van invloed op het algehele proces van 'wayfinding' van diezelfde individuen: "*The consensus is clear: humans acquire, code, store, decode, and use cognitive information as part of their navigation and wayfinding activities.*" (Golledge, 1999, p. 1).

Achtereenvolgens is er wetenschappelijke theorie geanalyseerd over loop/wandelgedrag van groepen wandelaars en hun unieke (loop)ritmes. Daarna is er ook een fysieke context (winkelcentrum) aan verbonden, vervolgens is er gekeken naar zoiets als de theorie achter de '*economy of movement*' en zijn verschillende persoonlijke factoren geanalyseerd waaronder de persoonlijke kennis en herinnering aan een gebied. Tot slot zal er worden gekeken naar de persoonlijke zintuigelijke beleving tijdens het lopen en wat dit teweeg brengt in de gedragingen van de bezoeker(s).

Lopen & Beleven

Uit een uitgebreide analyse van de wetenschappelijke literatuur blijkt dat tot dan toe: "…*almost no attention has been given to how built environments engage their users, nor to the diverse felt experiences that such environments might elicit.*" (Degen & Rose, 2012, p. 3). Het gaat hier dus om de invloed van de omgeving op de gebruiker, op de persoonlijke beleving van de persoon in kwestie. Uiteindelijk heeft dit invloed op hoe de gebruiker daardoor de ruimte zelf zal gebruiken (gebruiker → looproutes)(Degen & Rose, 2012). Een persoonlijke factor als de beleving/'*experience*' is in het conceptueel model van Kemperman et al. (2009) bijvoorbeeld eerder niet direct genoemd.

Door de gebruiker centraal te stellen kun je vervolgens uitgaan van meerdere unieke percepties op steeds dezelfde ruimte. Iedereen heeft dus zijn eigen gevoel bij een fysieke omgeving en dit kan dan zijn in de stad, een bepaalde woonwijk, een winkelcentrum, etc. Daarnaast beschrijven bijvoorbeeld Degen & Rose (2012) dat er echt meer onderzoek gedaan moet worden naar de "*corporeal experience*" van de ruimte en dat deze "zintuigelijke beleving" ook sterk afhangt van de herinneringen van een persoon. Dit bleek ook wel uit de beschrijving van de onderzoeksresultaten: "*The walk-alongs were especially useful in revealing how important an individual's memories are to their experiencing of the town centre.*" (Degen & Rose, 2012, p. 9). In plaats van alleen het uiterlijk van een plaats zou ook de geur, het (veiligheids)gevoel, het geluid en de eigen herinnering vervolgens invloed hebben op de algehele perceptie van een plaats. Hier komt de herinnering (als '*individual memory'*) dus wel weer naar voren wat eerder ook al in Kemperman et al. (2009) bleek. Degen & Rose (2012) beschrijven dus eerder het complete pallet aan soorten van beleving (geur, gevoel, geluid, etc.) en onderschrijven dat hier meer onderzoek naar gedaan moet worden terwijl Kemperman et al. (2009) bijvoorbeeld alleen de '*familiarity*' benoemd als zijnde een persoonlijke factor.

Ten aanzien van de persoonlijke beleving van lopers/wandelaars is er uit de wetenschappelijke literatuur bijvoorbeeld ook meermaals naar voren gekomen dat zoiets als geur invloed heeft op het gedrag van bezoekers (Michon et al., 2005, p. 580), geluid (Chebat et al., 2001, p. 122), temperatuur (Schneider et al, 1980) maar bijvoorbeeld ook zoiets als het veiligheidsgevoel (Macmillan et al., 2000; Agrawal et al., 2008). Naar een dergelijk gevoel kan bijvoorbeeld gevraagd worden tijdens een bezoek aan een bepaald stadsdeel of een winkelcentrum wat ook in het donker doorkruist kan worden.

Ten aanzien van het veiligheidsgevoel zou een conclusie kunnen zijn dat de eigen perceptie van plekken ook afhangt van dit veiligheidsgevoel en dat hierdoor sommige plekken bewust of onbewust worden gemeden (Macmillan et al., 2000, pp. 318-320). Daarnaast wordt zelfs veiligheid en het 'veiligheidsgevoel' als één van de hoofdredenen genoemd waarop personen hun eigen routekeuze vervolgens ook zullen aanpassen: "*This finding suggests that building basic path infrastructures that offer direct and safe connections to popular destinations is enough to support utilitarian walk trips…*" (Agrawal, 2008, pp. 95-96).

Concluderend, wandelroutes verschillen per individu en per groep bezoekers en daarop zijn verschillende groepen te onderscheiden met elk een eigen ritme/snelheid. Daarnaast wordt het gedrag in de fysieke ruimte beïnvloed door de verschillende beschreven persoonlijke factoren zoals de beleving, de voorkennis, veiligheidsgevoel, etc. Buiten de persoonlijke factoren is er in de wetenschappelijke literatuur ook gekeken naar juist fysieke factoren (zie volgende bladzijde).

2.3.2 Fysieke factoren

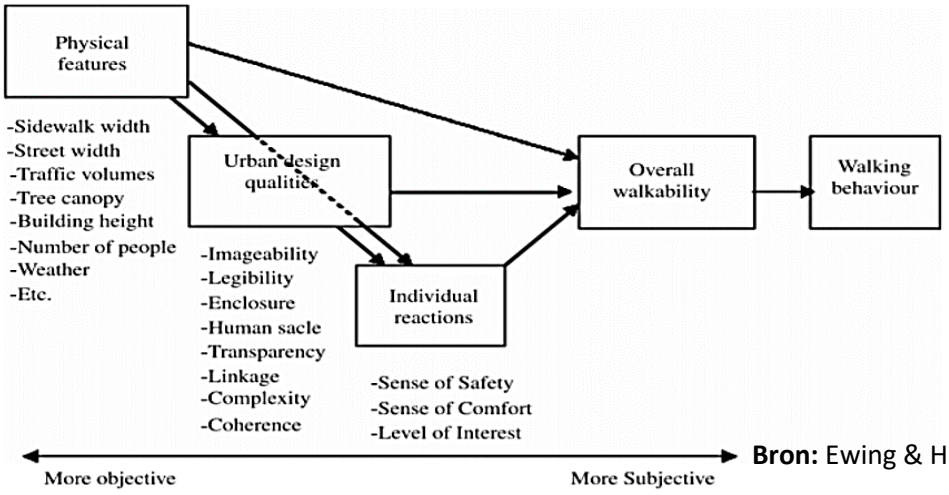
In dit deel van het theoretisch kader wordt er specifiek gekeken naar de factoren van de ruimtelijke context van de stad of het winkelcentrum. Daarbij zijn er in de wetenschappelijke literatuur factoren gevonden die duidelijk een verband aantonen met het (wandel)gedrag, de doorstroming en verschillende looproutes van bezoekers. Deze worden vervolgens geanalyseerd.

> *"The ability to actively find one's way into, through, and out of a building is clearly a prerequisite for the satisfaction of other, higher level goals. Thus the "legibility" of an environment – the extent to which it facilitates the proces of wayfinding – may have significant behavioural consequences"*
>
> *Weisman (1981)*

Fysieke Kenmerken & Wandelgedrag

De bezoeker wordt in zijn of haar gedrag ook beïnvloed door de fysieke kenmerken van een gebied (Ewing & Handy, 2009, p. 67). Dergelijke kenmerken bepalen vervolgens de algehele 'walkability' van een plek en uiteindelijk ook de looproutes van de bezoekers aldaar (zie **Figuur 2.6**):

Figuur 2.6: Fysieke kenmerken van een gebied beïnvloeden het (wandel)gedrag



Bron: Ewing & Handy (2009)

Figuur 2.6 laat dan ook zien dat alle fysieke kenmerken (benoemd als: '*physical features*') vervolgens invloed hebben op de acht verschillende (sub)categorieën van '*Urban design qualities*'. Deze hebben, na de perceptie van het individu, vervolgens weer invloed op de algehele 'walkability' en daarmee beïnvloeden de fysieke elementen het (wandel)gedrag van individuen (Ewing & Handy, 2009). Fysieke factoren zijn dus van invloed als ook de '*individual sense*' wel degelijk wordt meegenomen in de analyse (Ewing & Handy, 2009; Agrawal, 2008). Het veiligheidsgevoel, in **Figuur 2.6** aangegeven als '*Sense of Safety*', kwam ook al eerder in Macmillan et al. (2000) naar voren als persoonlijke factor. Aanname is dan ook dat daardoor bijvoorbeeld een methode van straatinterviews het meest geschikt is om naar de fysieke factoren te vragen omdat daarin dus '*Individual reactions*' worden meegewogen.

Aanbod & Gebiedsinrichting

Bezoekers houden bij hun eigen routekeuze ook rekening met het aanbod (lees: aanwezigheid) van winkels in de omgeving (Kemperman et al., 2009). Belangrijk om te vermelden is echter wel dat er in datzelfde onderzoek van Kemperman et al. (2009) een negatief verband is gevonden met lunchrooms, eetgelegenheden en cafés. Simpel gezegd, het aanbod van winkels, eetgelegenheden en andere faciliteiten bepaald dus voor een deel de (wandel)route die mensen uiteindelijk zullen nemen.

Daarnaast zijn bezoekers ook eerder aangetrokken tot gebieden die fysiek zijn aangepast op de wandelaar(s) zelf. Een voorbeeld kan zijn dat er nauwelijks hoogteverschillen zijn of bijvoorbeeld dat er nauwelijks obstakels voorkomen zoals losliggende tegels, hekwerk, etc. Dat laatste wordt ook in Ewing & Handy (2009) benadrukt als zijnde zogeheten '*enclosure*' waarmee wordt bedoeld dat de "openheid" van een gebied invloed heeft op het loopgedrag van bezoekers. Daarnaast hebben wandelende bezoekers het liefst een gebied uitsluitend bestemd voor enkel en alleen de wandelaar zelf waarbij ander verkeer niet voor enige hinder kan zorgen (Kemperman et al., 2009). Er mag dus geen (fysieke) hinder zijn van ander soortige weggebruikers zoals fietsers, auto's, etc. Ewing & Handy (2009) bespreken wel degelijk ook '*Traffic volumes*' als een (fysieke) factor.

Tot slot speelt ook de zogeheten '*visibility*' een rol bij hoe de bezoekers daadwerkelijk zullen gaan lopen. Zoiets als '*visibility*' in een gebouwde omgeving kan worden benoemd als een '*Urban Design Quality*' (Ewing & Handy, 2009). Bezoekers willen het liefst overzicht en direct kunnen zien waar zij vervolgens lopend naartoe gaan (Kemperman et al., 2009). Ze prefereren dus het overzicht in de algehele omgeving waar ze op dat moment wandelen. Zo vinden bezoekers het ook niet erg om bijvoorbeeld een geheel leeg plein over te steken: "*…and they do not mind crossing a square.*" (Kemperman et al., 2009, p. 213). Ze kunnen namelijk gewoon zien waar ze naartoe gaan.

Al met al worden bezoekers door allerlei kleine designprincipes en de algehele fysieke gebiedsinrichting direct en indirect gestuurd in hun wandelgedrag. Of het nu is door de plaatsing van veel/weinig bankjes, het creëren van extra lange wandelgangen in een winkelcentrum, een goede overzichtelijkheid/'*visibility*', het aanbod van winkels of fysieke aanpassingen speciaal voor de wandelaar. Allemaal hebben ze invloed op het wandelgedrag (Kemperman et al., 2009; Goss, 1993, pp. 29-35).

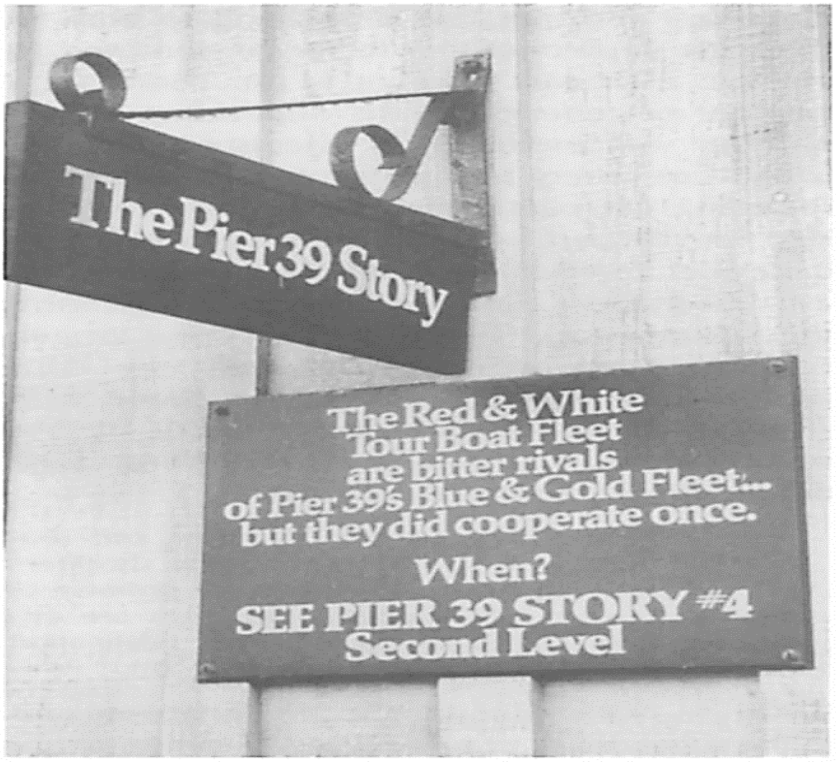
Bewegwijzering & Routeinformatie

Al eerder is in kaderdeel B benadrukt dat het winkelcentrum, als ruimtelijke context, een unieke kans biedt om het wandelgedrag van bezoekers te observeren. In winkelcentra wordt dan ook volop gebruik gemaakt van bewegwijzering om de bezoeker een bepaalde kant op te sturen (Dogu & Erkip, 2000). Er wordt bijvoorbeeld benadrukt dat: "*…physical factors such as directories, You-Are-Here maps, utility signs, exit signs, and information desks influence wayfinding performance*" (Dogu & Erkip, 2000, p. 750). Met behulp van aangeboden bewegwijzering en routeinformatie wordt uiteindelijk het (wandel)gedrag van de bezoeker ook beïnvloed omdat zij dergelijke informatie nodig zullen hebben om hun weg te kunnen vinden (Dogu & Erkip, 2000). Kwantitatief, omdat er ook genoeg borden en informatie beschikbaar moet zijn in de totale ruimte. Kwalitatief, omdat alle aangeboden (route)informatie dan vervolgens ook echt duidelijk en geschikt moet zijn voor de aanwezige bezoekers.

Over de mate van "duidelijkheid" op borden en routeinformatie en het effect daarvan op de mate van 'wayfinding' van bezoekers is eerder onderzoek gedaan (Weisman, 1981). Van over-gesimplificeerde kaarten tot sterk gedetailleerd kaartmateriaal, de uitkomsten van wetenschappelijk onderzoek tonen een sterk significant verband aan tussen de 'simplicity' (hoog abstractie niveau) van kaarten en de mate van desoriëntatie van bezoekers (Weisman, 1981, p. 201). Daarmee kan dus gezegd worden dat kaartmateriaal wat te schematisch wordt weergegeven en daarmee te over-gesimplificeerd is, bezoekers eerder laat verdwalen in een gebied (Weisman, 1981). Sommige borden en andere aangeboden (route)informatie wordt ook ingezet om bezoekers niet alleen van bruikbare informatie te voorzien maar ook om diezelfde bezoeker actief een bepaalde kant op te sturen (Goss, 1993, p. 34).

Onderstaand **Figuur 2.7** is een duidelijk voorbeeld hiervan in een Amerikaans winkelcentrum genaamd 'Pier 39' (San Francisco). Bezoekers moeten voor het volgende informatiebord een verdieping omhoog waar de daar aangeboden informatie hen weer verteld om verder te lopen naar een volgende verdieping/afdeling. Routeinformatie en borden worden daarmee actief ingezet om bezoekers in hun (wandel)gedrag te sturen (Goss, 1993).

Figuur 2.7: Informatiebord uit winkelcentrum 'Pier 39' (San Francisco)



Bron: Goss (1993)

Zo is er, ten aanzien van bewegwijzering en routeinformatie, ook onderzocht wat de ideale vorm is van de fysieke borden, wat er nu precies op moet worden aangegeven en waar deze objecten vervolgens dan ook geplaatst moeten worden (Salmre, 2009, pp. 1-26). Gezocht wordt eigenlijk naar een algeheel omvattend model waarmee toekomstige bewegwijzering zo ideaal mogelijk gemaakt kan worden: "*The various aspects of signposting and orientation technology discussed herein provide an application for users and developers with easy to use and highly accurate distance and orientation data and tools, respectively.*" (Salmre, 2009, p. 17).

Van de aanwezige routeinformatie en bewegwijzering blijkt uit de beschikbare wetenschappelijke literatuur dat deze de bezoekers actief stuurt in het uiteindelijke wandelgedrag.

2.3.3 Sociale factoren

"When I first came to New York it seemed like a nightmare. As soon as I got off the train at Grand Central I was caught up in pushing, shoving crowds on 42nd Street…"

(Milgram, 1970, p. 1461)

Andere Bezoekers & Crowding

Tot slot kan er, ten aanzien van een sociale factor, worden opgemerkt dat bezoekers hun looproutes ook zullen aanpassen op de drukte en looproutes van de andere bezoekers: "*It is reasonable to hypothesize that the extra effort of confronting oncoming crowds would discourage the crossover patterns.*" (Bitgood & Dukes, 2006, p. 403). Laatgenoemd citaat bevestigd daarmee eigenlijk de eerdere aanname dat bezoekers op sommige dagen anders zullen lopen door simpelweg de drukte veroorzaakt door de aanwezigheid van medebezoekers. Deze andere mensen en bezoekers worden vervolgens benoemd als zijnde een sociale factor ondanks dat in de wetenschappelijke literatuur hierover ook eerder is gesproken als juist een fysieke factor binnen de '*design qualities*'. Andere bezoekers worden dan bijvoorbeeld gezien als een fysiek obstakel die de doortocht van anderen zou kunnen belemmeren. Maar omdat mensen vrijwel constant bewegen is er bewust voor gekozen om deze niet te beschrijven als een fysieke maar juist als een sociale factor.

Daarnaast worden in de onderzoeken van Ewing & Handy (2009) en Agrawal et al. (2008) ook andere personen/bezoekers genoemd als (sociale) factor. Specifiek in Ewing & Handy (2009) onder de verzamelnaam '*Complexity features*' die allemaal invloed hebben op de algehele '*walkability*' en uiteindelijk ook het (wandel)gedrag van de individu in kwestie (zie onderstaand **Figuur 2.8**)(Ewing & Handy, 2009, p. 72):

Figuur 2.8: Onder de verzamelnaam '*Complexity*' zijn ook andere mensen (*people*) hier een factor

Complexity	people (#)	0.0268	0.000
	buildings (#)	0.0510	0.008
	dominant building colours (#)	0.177	0.031
	accent colours (#)	0.108	0.043
	outdoor dining (y/n)	0.367	0.045
	public art (#)	0.272	0.066

Bron: Ewing & Handy (2009) met eigen bewerking

Bezoekers in (drukke) steden zijn bijvoorbeeld gewend geraakt aan de drukte van anderen waardoor zij vervolgens bewust anders door de stad gaan lopen naarmate ze ook langer in diezelfde stad wonen en dus ook meer ervaring (lees: '*experience*') met deze drukte hebben (Milgram, 1970). De algemene drukte, in de literatuur vaak vertaald als '*crowding*', beïnvloed daarmee dus het wandelgedrag van anderen. Zo blijkt bijvoorbeeld dat, in dezelfde fysieke omgeving, de wisselende drukte op verschillende tijden ook invloed heeft op hoe er vervolgens gelopen wordt: "*The analysis of the total distance subjects walked during the shoe description task showed that, although there was no difference between the amount of distance covered by subjects in the two conditions, the distance covered was much more variable in the high density condition*" (Mackingtosh et al., 1975, pp. 166-167).

Tot slot kan 'crowdedness' worden gezien als een echte 'push-factor' waardoor bezoekers een gebied of route wellicht liever mijden (Koh & Wong, 2013, p. 205). **Figuur 2.9** laat daarnaast zien waar deze sociale factor staat ten opzichte van andere factoren die ook de looproutes van bezoekers kunnen

beïnvloeden. Aan zoiets als de drukte ('*Crowdedness*') als sociale factor wordt bijvoorbeeld meer gewicht gehangen dan aan de aanwezige routeinformatie ('*Directional signs*') als fysieke factor. Toch blijkt ook uit **Figuur 2.9** dat 'Security', waarmee de algemene veiligheid wordt bedoeld, erg belangrijk wordt geacht voor een te nemen route in een gebied. Deze wordt dan vervolgens ook beschreven als 'pull-factor'. Over het veiligheidsgevoel en wat dit voor invloed heeft op (wandel)gedrag is al eerder theorie verzameld en geanalyseerd (Macmillan et al., 2000; Agrawal et al., 2008).

Figuur 2.9: 'Crowdedness' als sociale factor tegenover andere factoren die routekeuze(s) beïnvloeden

Factors, F	Push/pull factor	Percentage distribution				Average score, S_F[a]	Tier	Point, P_F[b]
		Not important	Somewhat important	Important	Very important			
Security	Pull	18	7	25	51	3.1	1	11
Distance	–	21	11	31	38	2.9	2	–
Traffic accident risk	Push	24	8	26	42	2.9	2	10
Crowdedness	Push	19	13	31	37	2.9	2	10
Stairs/slope	Push	27	13	34	26	2.6	2	10
Weather protection	Pull	29	16	28	22	2.5	3	9
Detour	Push	25	22	29	23	2.5	3	9
Comfort	Pull	27	23	28	22	2.5	3	9
Directional signs	Pull	34	11	27	28	2.5	3	9
Number of road crossings/delay	Push	32	19	27	22	2.4	3	9
Good scenery	Pull	50	26	17	8	1.8	4	7
Shops along route	Pull	57	13	20	9	1.8	4	7
Total score (excluding 'Distance'), $\Sigma S_F = 27.5$, $\Sigma P_F = 100$								

Bron: Koh & Wong (2013) met eigen bewerking

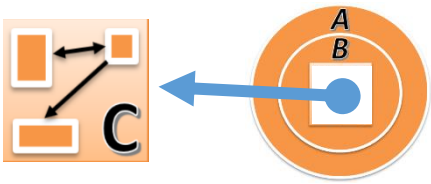
Alles bij elkaar zijn uit de beschikbare wetenschappelijke literatuur achtereenvolgens alle **Persoonlijke**, **Fysieke** en **Sociale** factoren gehaald, beschreven en vervolgens geanalyseerd. Dergelijke factoren zijn de basis voor zowel het conceptueel model, het codatieschema als ook de uiteindelijke vragenlijst voor de (regionale) bezoekers binnen de passage: *"Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht"*. **Figuur 2.10** laat schematisch zien hoe de gevonden factoren worden gebruikt voor de vraagstelling tijdens de interviews en hoe dit vervolgens ook zal terugkomen in het uiteindelijke resultatenhoofdstuk.

Figuur 2.10: Factoren uit de wetenschappelijke literatuur komen uiteindelijk terug in de resultaten

Bron: Eigen materiaal (2018)

3. Conceptueel Model

Onderstaand conceptueel model is opgemaakt uit kaderdeel C (over lopen, routekeuzes, beleving, gebiedsinrichting, drukte, enz.) waarin achtereenvolgens alle Persoonlijke, Fysieke & Sociale factoren zijn opgesomd en voorzien van een verdere uitleg. Dit model zal onder andere worden gebruikt voor de uiteindelijke invulling van de benodigde topiclijsten (Expertinterviews & Straatinterviews) en het Codatieschema (zie: Bijlage voor de volledige uitwerking).



Bezoekers wandelen door de passage:

Utrecht Centraal → Hoog Catharijne → Binnenstad Utrecht

Persoonlijke Factoren

Soorten Lopers (Wunderlich, 2008; Grinberger et al., 2014; Kemperman et al, 2009; Millonig & Gartner, 2008)
'Economy of Movement' (Bitgood & Dukes, 2006)
Eigen kennis; Aantrekkelijkheid; Herhaling route; Routeplan (Kemperman et al, 2009) & **Beleving** (+)

+

Fysieke Factoren

Fysieke kenmerken & Design (Ewing & Handy, 2009)
Aanbod winkels & Faciliteiten; Fysiek aangepast; 'Visibility' (Kemperman et al, 2009; Goss, 1993)
Bewegwijzering & Routeinformatie (Weisman, 1981; Goss, 1993; Dogu & Erkip, 2000; Salmre, 2009)

+

Sociale Factoren

Loopstromen van andere bezoekers (Bitgood & Dukes, 2006; Ewing & Handy, 2009; Agrawal et al., 2008)
Drukte & 'Crowding' (Milgram, 1970; Mackingtosh et al., 1975; Koh & Wong, 2013)

Doorstroming

Route A **Route B**

4. Methodologie

In het onderzoek naar de doorstroming worden kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt om de opgestelde onderzoeksvragen uiteindelijk te kunnen beantwoorden. Hier volgt een verdieping op de specifieke methoden zoals deze in dit onderzoek zullen worden toegepast en verwerkt in de uiteindelijke onderzoeksresultaten en conclusie.

4.1 Gebruik Kwalitatieve Onderzoeksmethoden

Voor het daadwerkelijke gebruik van kwalitatieve onderzoeksmethoden is allereerst gekeken naar de beschikbare literatuur over dergelijke onderzoeksmethoden. Dit om vervolgens het gebruik ervan in dit onderzoek beter te kunnen onderbouwen.

In de beschikbare wetenschappelijke literatuur wordt dieper ingegaan op kwalitatieve onderzoeksmethoden en de toepasbaarheid ervan binnen het wetenschappelijk onderzoek als geheel. Zo wordt er door Corbin & Strauss (2014) gesteld dat: "*The procedures enable researchers to examine topics and related behaviours from many different angles, thus developing comprehensive explanations.*"(Corbin & Strauss, 2014, p. 11). Om überhaupt iets te kunnen concluderen over de doorstroming binnen het onderzoeksgebied moet het loop/wandelgedrag ook van een dergelijke uitleg worden voorzien. Een uitleg die rekening houdt met verschillende factoren die van invloed zijn op de looproutes van bezoekers. Belangrijk ook: "*The procedures can be used to uncover the believes and meanings that underlie action, to examine rational as well as nonrational aspects of behaviour, etc.*" (Corbin & Strauss, 2014, p. 11). Dergelijk gedrag van de bezoekers, over bijvoorbeeld de gemaakte routekeuzes, wordt in dit eigen onderzoek naar gevraagd en vervolgens geanalyseerd.

Over de exacte onderzoeksmethoden die hierop vervolgens van toepassing zijn: "*The most frequently collected types are interviews and observations*" (Corbin & Strauss, 2014, p. 7). In het onderzoek naar de doorstroming wordt ook eerst een eigen observatie uitgevoerd om vervolgens verschillende soorten interviews te kunnen houden met experts en later (regionale) bezoekers. Door gebruik te maken van zogeheten '*constant comparisons*' in de uiteindelijke data-analyse worden de verzamelde gegevens onderworpen aan zogeheten 'open codes' (Corbin & Strauss, 2014). Het exacte coderingsschema, zoals gebruikt voor alle interview-transcripten, is te vinden verderop in de beschrijving van de methoden evenals in de bijlage. Deze zal door middel van een kleurenschema worden opgesteld.

Echter, een nadeel van het gebruik van interviews zou weer kunnen zijn dat hierdoor uiteindelijk maar een beperkt aantal respondenten kan meedoen aan het doorstromingsonderzoek. Dit in tegenstelling tot kwantitatief onderzoek waarbij, doormiddel van een enquête, veel meer respondenten kunnen participeren. Daarnaast moet gezegd worden dat interviews met 'experts' mogelijk ook subjectieve data zullen opleveren omdat de respondenten binnen deze groep allemaal een belang hebben ten aanzien van het onderzoeksgebied of delen daarvan.

Naar de doorstroming van wandelende bezoekers in de publieke en semi-publieke ruimte (vaak verwoord als '*flow research*') is echter wel al eerder onderzoek uitgevoerd met dergelijke kwalitatieve onderzoeksmethoden (Hänseler et al., 2014; Zacharias, 2001; Muraleetharan & Hagiwara, 2007). Door vervolgens een combinatie te gebruiken van observaties en interviews kunnen de ruimtelijke bewegingen van bezoekers eerst in kaart worden gebracht waarna diezelfde bezoeker gevraagd kan worden naar de gemaakte routekeuzes, bewegwijzering en de beleving tijdens het wandelen in het onderzoeksgebied. Op deze manier kunnen concrete aanbevelingen worden opgesteld om de doorstroming in dit gebied eventueel te verbeteren. De aanbevelingen zijn apart opgenomen in de onderzoeksconclusie.

4.2 Begrippen & Constructen

In het onderzoek naar de doorstroming komen enkele begrippen naar voren die hier verder gespecificeerd zullen worden:

Doorstroming

De doorstroming, de meest volledige uitleg/verklaring van dit begrip is gevonden in een structuurplan van de gemeente Leuven uit 2007: "*de mate waarin het verkeer of een specifiek vervoersmodus zich vlot kan verplaatsen over een infrastructuur. De doorstroming wordt onder meer bepaald door de verkeersintensiteit, de inrichting van de weg en het aantal conflicten met andere verkeersstromen.*" (Structuurvisie Gemeente Leuven, 2007).

Laatstgenoemd citaat geeft niet alleen aan dat zoiets als 'doorstroming' enkel geassocieerd moet worden met "vooruitgang", "doorkruisen" of "verplaatsen". Dit is vaak de enige uitleg die in woordenboeken aan het begrip "doorstroming" wordt verleend. Een verband wordt hier namelijk ook gelegd met de daadwerkelijke context, de fysieke infrastructuur waarbinnen de doorstroming uiteindelijk zal plaatsvinden. De doorstroming in *gebied X* wordt bijvoorbeeld bepaald door verschillende routemogelijkheden ("*de inrichting van de weg")*, drukte/mensenstromen aldaar ("*de verkeersintensiteit")* en vele andere vastgestelde factoren zoals beschreven in het theoretisch kader.

Uit het woord "*vlot*" kan worden opgemaakt dat '*het doorstromen van…*' ook betekent dat het doorkruisen van een gebied zonder al teveel hinder moet plaatsvinden. Een "goede" doorstroming in het onderzoeksgebied (**begin** Utrecht Centraal → binnenstad Utrecht **eind**)(**Figuur 4.5**) is ook wat vanuit de gemeente Utrecht wordt verlangd (persoonlijke communicatie, 2018).

Figuur 4.1: Vanaf de nieuwe Stationshal van Utrecht Centraal station naar de historische binnenstad

Bron: BouwputUtrecht (2014)

De Passage

Het algehele onderzoeksgebied (**Figuur 4.1**) wordt vaak aangeduid met: 'de Passage'. Er is voor deze benaming gekozen omdat, aangekomen op Utrecht Centraal station, de (regionale) bezoeker het gebied moet doorkruisen om vervolgens uit te komen bij de verschillende uitgangen aan het Vredenburgplein, daar waar de Utrechtse binnenstad begint. Het lopend doorkruisen komt overeen met de betekenis zoals deze in de 'Van Dale' (2018) aan *Passage* wordt ontleend als: "*doorgang, doortocht*". Daarnaast wordt ook een andere betekenis van dit begrip gegeven als: *"overdekte winkelstraat"*. Dit komt overeen met het winkelgebied te Hoog Catharijne wat een groot deel van het onderzoeksgebied betreft. Vandaar de keuze voor het gebruik van het woord '*Passage*'.

4.3 Doelgroep: De Regionale Bezoeker

Uit de opdrachtbeschrijving vanuit de gemeente Utrecht is naar voren gekomen dat de doelgroep binnen het onderzoek de Utrechtse 'regionale bezoeker' betreft. Vanuit specifiek deze groep bezoekers wil men uiteindelijk iets te weten komen over de doorstroming, (route)keuzes, beleving, etc., in het onderzoeksgebied. De exacte keuze voor deze groep bezoekers hangt samen met de persoonlijke winkelmotivaties en het geld dat zij uitgeven tijdens een bezoek aan de stad Utrecht (Persoonlijke communicatie, overleg februari 2018). Zo werd ook uit een interview met Ron Looy (28 mei, 2018) duidelijk dat juist zij degenen zijn die, aangekomen op Utrecht Centraal station, zo snel mogelijk de binnenstad willen bereiken om daar vervolgens te gaan winkelen.

Aangekomen in de binnenstad, geeft deze bezoeker daar ook relatief veel geld uit in de verschillende winkels en andere faciliteiten, zo kwam uit datzelfde expertinterview met 'Ron Looy' naar voren. Om een duidelijk beeld te krijgen van de regio Utrecht en welke (deel)gemeenten daarmee allemaal van toepassing zijn wordt de volgende kaart op 'Nuts 2' niveau gebruikt:

Figuur 4.2: De Regionale Bezoeker: (deel)gemeenten binnen de provincie Utrecht

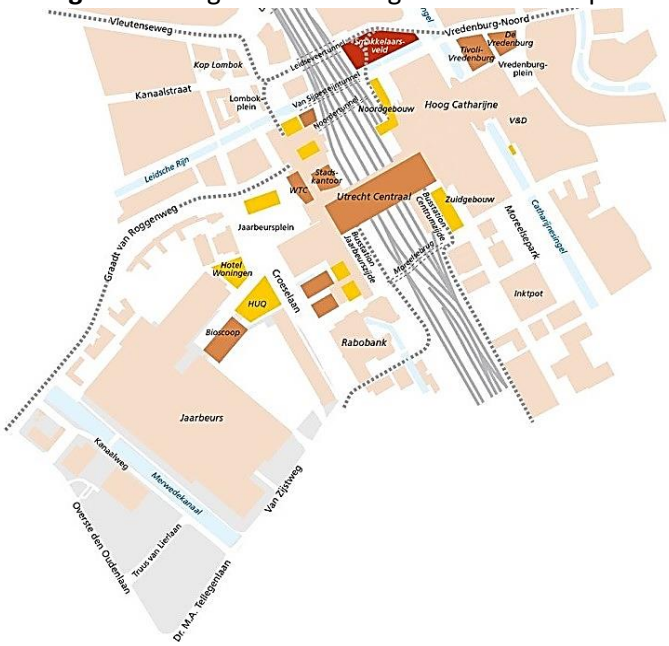
Bron: Provincie Utrecht, met eigen bewerking (2018)

Achtereenvolgens komen de respondenten uit:
"*De Ronde Venen, Stichtse Vecht, Woerden, Montfoort, Oudewater, Lopik, Utrecht, IJsselstein, Nieuwegein, Vianen, Houten, Bunnik, De Bilt, Zeist, Baarn, Eemnes, Soest, Bunschoten, Amersfoort, Blaricum, Leusden, Woudenberg, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, Veenendaal, Rhenen* en *Renswijk*"
Respondenten uit bovenstaande (deel)gemeenten kunnen vervolgens gevraagd worden om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast is de leeftijd van respondenten bijgehouden en deze bleek gemiddeld op 38,4 jaar te liggen.

4.4 Onderzoeksgebied

Het onderzoek zal plaatsvinden in en rondom de (wandel)passage: "*Utrecht Centraal station - Hoog Catharijne winkelcentrum - binnenstad Utrecht*". Aangekomen op Utrecht Centraal, beweegt de bezoeker zich over het Stationsplein richting het nieuwe winkelcentrum naar (eventueel) de Utrechtse binnenstad. In dit langgerekte gebied heeft de bezoeker meerdere loopmogelijkheden om uiteindelijk in de binnenstad uit te komen. Zowel binnenin de gebouwen als buitenom zijn er verschillende wegen die leiden naar het historische centrum van Utrecht. **Figuur 2.3** toont het gehele stationsgebied van bovenaf waarbij **Figuur 2.5** specifiek het onderzoeksgebied uitlicht aan de centrumzijde van datzelfde stationsgebied. Tot slot toont **Figuur 2.4** de hoofdstroom van bezoekers (rode pijl) die zodanig zal worden onderzocht door middel van de beschreven onderzoeksmethoden.

Figuur 4.3: Algehele stationsgebied Utrecht op kaart



Bron: HUQ-Utrecht (2018)

Figuur 4.4: Schematische bewegingen lopers

Bron: Bureau Sant & Co (2016)

Figuur 4.5: Onderzoeksgebied verder uitgelicht: de vernieuwde Centrumzijde nu van bovenaf

Bron: Eigen materiaal (2018)

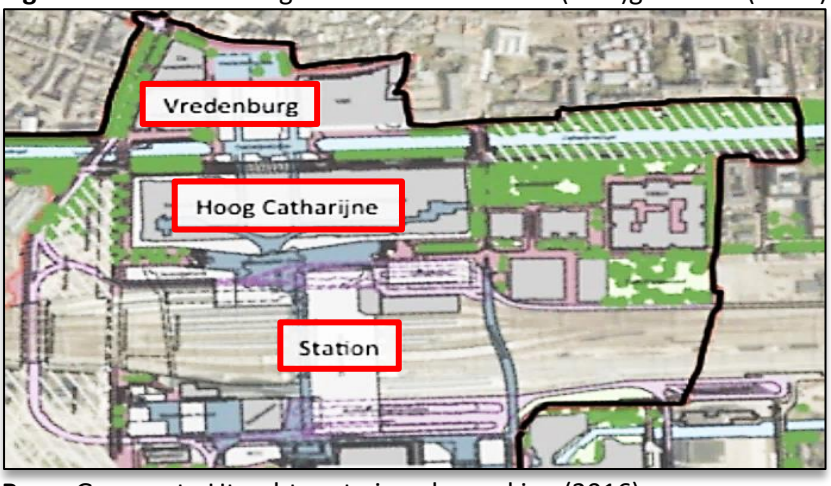
Het onderzoeksgebied, zoals eerder uitgelicht in **Figuur 4.5**, wordt tot slot onderverdeeld in drie opeenvolgende delen (**Figuren 4.6 t/m 4.9**). De kaartbeelden, zoals weergegeven in onderstaande figuren, zullen in deze vorm ook worden gebruikt voor de uiteindelijke verwerking van de onderzoeksresultaten als voor het samenstellen van de topiclijsten tijdens de interviews.

(1): *'Utrecht Centraal station', 'Stationspassage' & 'Moreelsebrug'*

(2): *'Stationsplein', 'Smakkelaarsveld' & 'Hoog Catharijne winkelcentrum'*

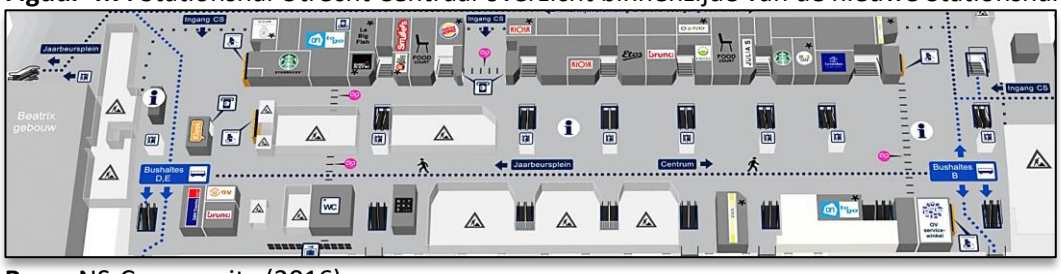
(3): *'Uitgangen Vredenburgplein' (begin Utrechtse binnenstad(!))*

Figuur 4.6: Onderzoeksgebied verdeeld in drie (deel)gebieden (**Rood**)



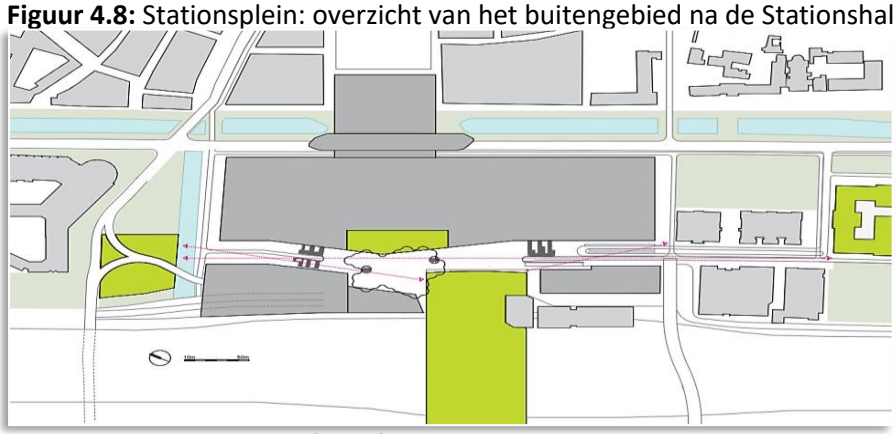
Bron: Gemeente Utrecht met eigen bewerking (2016)

Figuur 4.7: Stationshal Utrecht Centraal overzicht binnenzijde van de nieuwe Stationshal



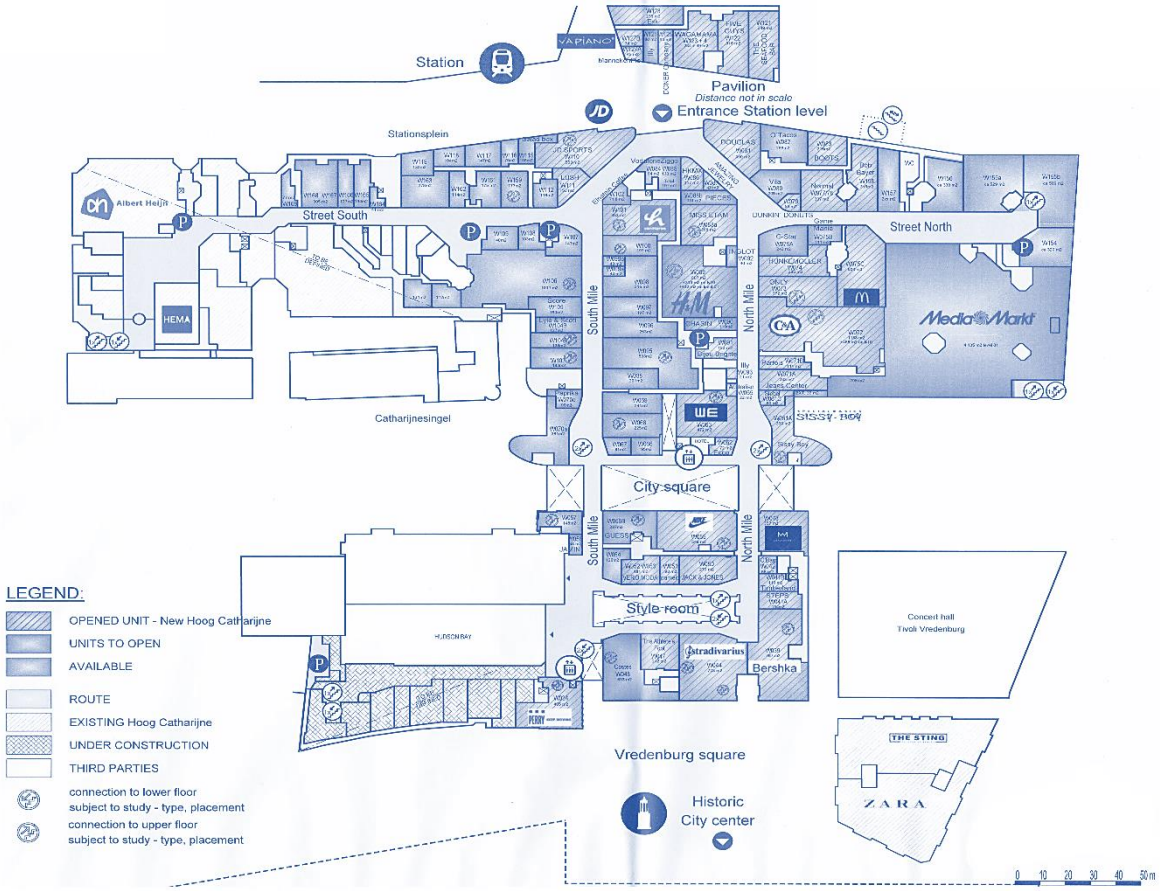
Bron: NS-Community (2016)

Figuur 4.8: Stationsplein: overzicht van het buitengebied na de Stationshal



Bron: Gemeente Utrecht (2018)

Figuur 4.9: Het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum overzicht van de gehele binnenzijde



Bron: Klepierre met eigen bewerking (2018)

Eenzelfde driedeling van het onderzoeksgebied wordt gebruikt in de vraagstelling tijdens de straatinterviews met (regionale) bezoekers.

4.5 Observatie

Als aansluiting op een eerste rondleiding in het onderzoeksgebied door stagebegeleider Emiel Fonville (Gemeente Utrecht, 21 februari 2018), wordt een eigen meerdaagse observatie uitgevoerd. Een compleet observatieschema is toegevoegd aan de bijlage. Een dergelijke (verkennende) observatie is nodig om, in een later stadium van het onderzoek, informatie over de fysieke omgeving waaronder mogelijke looproutes, loopstromen van bezoekers en fotomateriaal van de bewegwijzering vervolgens ook zelf te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld in de verwerking van de onderzoeksresultaten. De verzamelde informatie wordt bijvoorbeeld ook gebruikt voor de topiclijsten tijdens de expertinterviews en straatinterviews. Daarbij zal dan ook steeds worden gewerkt met enkel eigen fotomateriaal van het onderzoeksgebied. Op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de gestelde vragen echt alleen zullen gaan over het onderzoeksgebied in zijn huidige staat.

Doelen van de eigen observatie zijn als volgt:

(1) Verzamelen van fotomateriaal

Allereerst wordt in het onderzoeksgebied zelf fotomateriaal verzameld. Foto's kunnen worden gebruikt voor het samenstellen van vragen tijdens de interviews en voor de uiteindelijke opmaak van het resultatenhoofdstuk. Daarnaast worden eigen foto's gebruikt voor de verwerking van alle doorstromingskaarten. Kortom, er wordt uitsluitend eigen fotomateriaal gebruikt in de verwerking van de resultaten om te voorkomen dat verouderd beeldmateriaal (vanuit internetbronnen) ook verkeerde

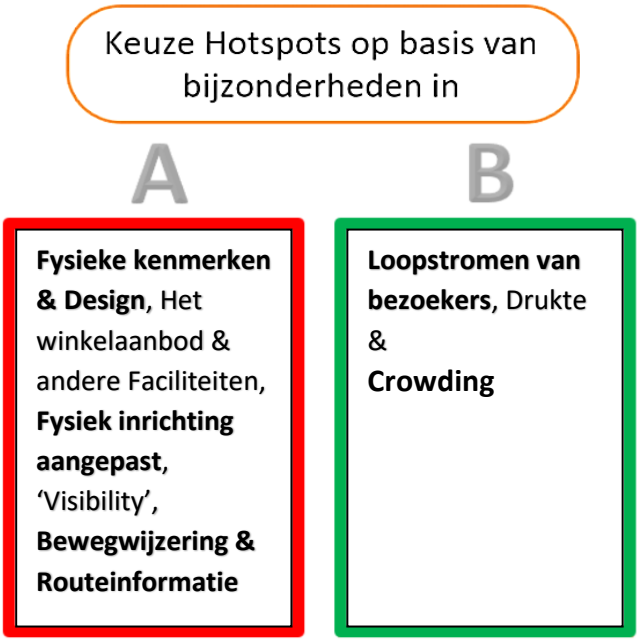
onderzoeksresultaten zal opleveren. Een exacte beschrijving van de verzameling van fotomateriaal is toegevoegd aan de bijlage in het observatieschema.

(2) Selecteren van de juiste 'Hotspots'

Vanwege de grootte van het onderzoeksgebied (zie **Figuur 4.3**) is ervoor gekozen om tijdens de eerste observatiedag ook enkele zogeheten 'hotspots' te selecteren. In het onderzoek van Murgante et al. (2009) zijn soortgelijke 'hotspots' ook gebruikt om onderzoek uit te kunnen voeren naar ruimtelijk gedrag in een stedelijke leefomgeving (Murgante et al., 2009, p. 10). Dergelijke plekken worden uitgelicht ten opzichte van het algehele onderzoeksgebied en hierop wordt later, bijvoorbeeld tijdens de straatinterviews, vervolgens weer de nadruk gelegd. De 'hotspots' worden geselecteerd op de verschillende criteria zoals aangegeven in onderstaand **figuur 4.10**. Dit figuur is direct overgenomen uit het conceptueel model. Op bijzonderheden (grootte van het gebied, hoge bezoekersdrukte, meerdere routemogelijkheden, weinig/veel aangeboden bewegwijzering, etc.) worden de uiteindelijke 'hotspots' geselecteerd over **A** (fysieke factoren) en **B** (sociale factoren).

Opmerking hierbij is dat de uiteindelijke selectie daarmee dus een subjectieve afbakening is van het onderzoeksgebied.

Figuur 4.10: De selectiecriteria van alle 'Hotspots'



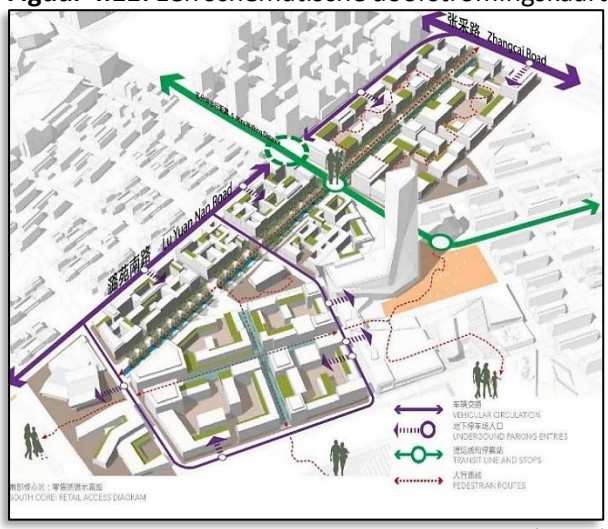
Bron: Eigen materiaal (2018)

(3) Samenstellen van Doorstromingskaarten

Op basis van de geselecteerde 'hotspots' wordt het ruimtelijk gedrag van de lopende bezoekers in het onderzoeksgebied bekeken en hierover worden vervolgens aantekeningen gemaakt, deze worden toegevoegd aan de (digitale) bijlage. Op basis van deze gemaakte aantekeningen worden de uiteindelijke doorstromingskaarten gemaakt. Deze kaarten worden vervolgens driedimensionaal in het resultatenhoofdstuk weergegeven. Nogmaals, hiervoor wordt uitsluitend eigen fotomateriaal gebruikt. De pijlen in de doorstromingskaarten worden allemaal voorzien van een eigen kleur zodat er in de beschrijving van de resultaten ook naar verwezen kan worden. **Figuur 4.12** is een voorbeeldweergave van een zelfontworpen doorstromingskaart.

Het gebruik van dergelijke kaartbeelden kan bijvoorbeeld ook worden ingezet in ander (geografisch) onderzoek naar mensenstromen, verkeersbewegingen, looproutes, etc. (Hill, 1984; Williams et al., 1998)(zie als voorbeeld: **Figuur 4.11**). Op deze manier kunnen logischerwijs de bewegingen van mensen en voertuigen in kaart worden gebracht en zo nodig verder worden geanalyseerd.

Figuur 4.11: Een schematische doorstromingskaart



Bron: *Creative cluster*, Sasaki Associates Inc (2012)

Figuur 4.12: Voorbeeld eigen doorstromingskaart

Bron: Eigen materiaal (2018)

4.6 Interviews

(1) Expertinterviews

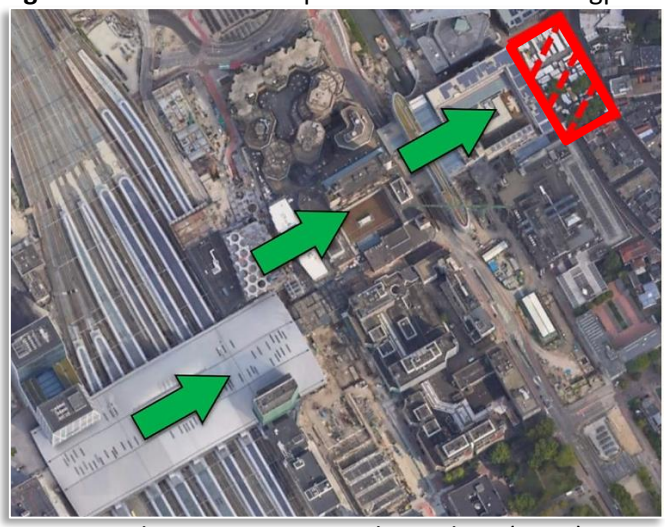
Voor alle benodigde achtergrondinformatie ten aanzien van het onderzoeksgebied worden zogeheten 'expertinterviews' ingezet. Dergelijke diepte-interviews met onder andere beleidsmakers, architecten en andere belanghebbenden geven een "kijkje in de keuken" achter de ruimtelijke en bestuurlijke context van het onderzoeksgebied. Informatie uit de uitgevoerde 'expertinterviews' zal ook worden gebruikt voor het samenstellen van vragen voor de (regionale) bezoeker. Daarnaast worden dergelijke interviews ingezet voor de nodige contextualisering van het onderzoeksgebied in het resultatenhoofdstuk. In Deel I van het resultatenhoofdstuk worden de 'expertinterviews' daarom gebruikt. Dergelijke interviews zullen dan ook eerst worden afgenomen voordat bezoekers op het Vredenburgplein zullen worden bevraagd. De straatinterviews worden vervolgens gebruikt in Deel II van het resultatenhoofdstuk. Tijdens de 'expertinterviews' worden relevante kaartbeelden (plattegronden) meegenomen waarop tijdens of na de interviews aantekeningen gemaakt kunnen worden. Op deze manier kunnen namen van passages/routes, specifieke projecten in het onderzoeksgebied en andere informatie beter worden geduid door de respondent. Alle interviews worden opgenomen, volledig uitgeschreven, gecodeerd en toegevoegd aan de (digitale) bijlage.

Een nadeel van de 'expertinterviews' betreft het feit dat hier wel enige vorm van subjectiviteit mee gemoeid is omdat respondenten allemaal een eigen belang hebben in het onderzoeksgebied.

(2) Straatinterviews

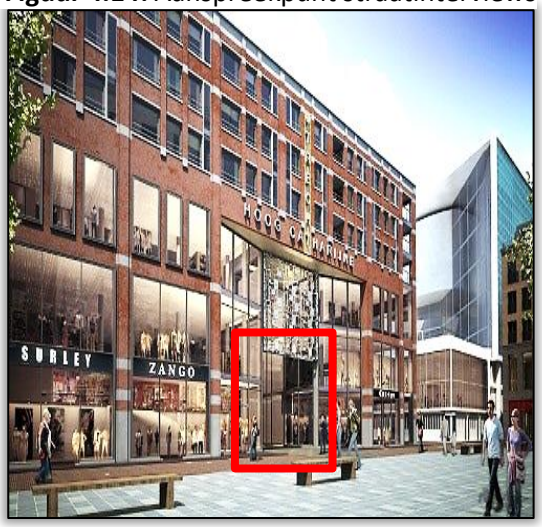
De benodigde informatie over de doorstroming van specifiek de regionale bezoekers kan natuurlijk maar op één manier zodanig worden verkregen: vanuit de (regionale) bezoeker zelf. Door meerdere straatinterviews af te nemen met bezoekers op het Vredenburgplein (zie **Figuur 4.13**) wordt ervoor gezorgd dat de doelgroep, direct na een bezoek aan het onderzoeksgebied, ook gelijk kan worden gevraagd naar de zojuist gelopen route(s), keuzemomenten, motivaties en belevingen in datzelfde onderzoeksgebied. Bij de uitgang het winkelcentrum Hoog Catharijne aan het Vredenburgplein zullen de bezoekers worden aangesproken (zie **Figuur 4.14**). Op deze manier kan uiteindelijk iets worden gezegd over de huidige doorstroming en eventuele verbeteringen op de doorstroming in de (nabije) toekomst. De straatinterviews met regionale bezoekers zijn daarom een essentieel onderdeel voor het onderzoek naar de doorstroming.

Figuur 4.13: Bezoekers lopen naar het Vredenburgplein



Bron: Google Maps, met eigen bewerking (2018)

Figuur 4.14: Aanspreekpunt straatinterviews



Bron: DUIC, met eigen bewerking (2016)

De interviews worden samengesteld volgens de wetenschappelijke theorie achter het 'gestructureerde-interview'. Dergelijke interviews zijn opgezet volgens een vrijwel vaste volgorde aan vragen die dan ook steeds op dezelfde manier aan de respondent zullen worden gesteld (Weller, 1998).

Daarnaast zijn dit soort interviews voor het onderzoek naar de doorstroming uitermate geschikt omdat: "*Use of a structured format with the same set of questions and responses for all respondents produces comparable information across people and facilitates detailed comparisons across individuals and groups*" (Weller, 1998, p. 344). Ten tweede is er juist voor deze manier gekozen omdat, rekening houdend met de nodige tijdsdruk, een groter aantal respondenten mee zal kunnen doen aan het onderzoek. Dit kan ervoor zorgen dat de uitkomsten, zoals gepresenteerd in het resultatenhoofdstuk, eerder een objectief beeld van de doorstroming zullen geven. Al met al kunnen op deze manier enkele conclusies worden getrokken over de doorstroming in het onderzoeksgebied vanuit specifiek de regionale bezoeker.

Respondenten wordt gevraagd naar hun gelopen routes en deze informatie wordt zelf ingetekend op een geschikt kaartbeeld. Hiervoor wordt dan ook gewerkt met een gedetailleerde weergave van het onderzoeksgebied waarop deze (route)informatie ook duidelijk kan worden ingetekend (zie **Figuur 4.15**). Een deel van de kaartbeelden is verkregen door contact te zoeken met 'Klepierre' (Hoog Catharijne). Door respondenten uitgebreid te bevragen naar hun looproute(s) kan het zijn dat zij daarbij actief herinneringen oproepen aan de zojuist bezochte plek/plekken wat ten goede komt aan de door hen gegeven informatie (Kitchin, 1994). Dit draagt dus ook bij aan de kwaliteit van de antwoorden die zij vervolgens over deze ruimte zullen geven. Extra informatie uit de geluidsopnamen wordt ook ingetekend op de kaartbeelden waardoor de ingetekende looproutes zijn aangevuld met korte 'quotes' en opmerkingen vanuit de regionale bezoeker.

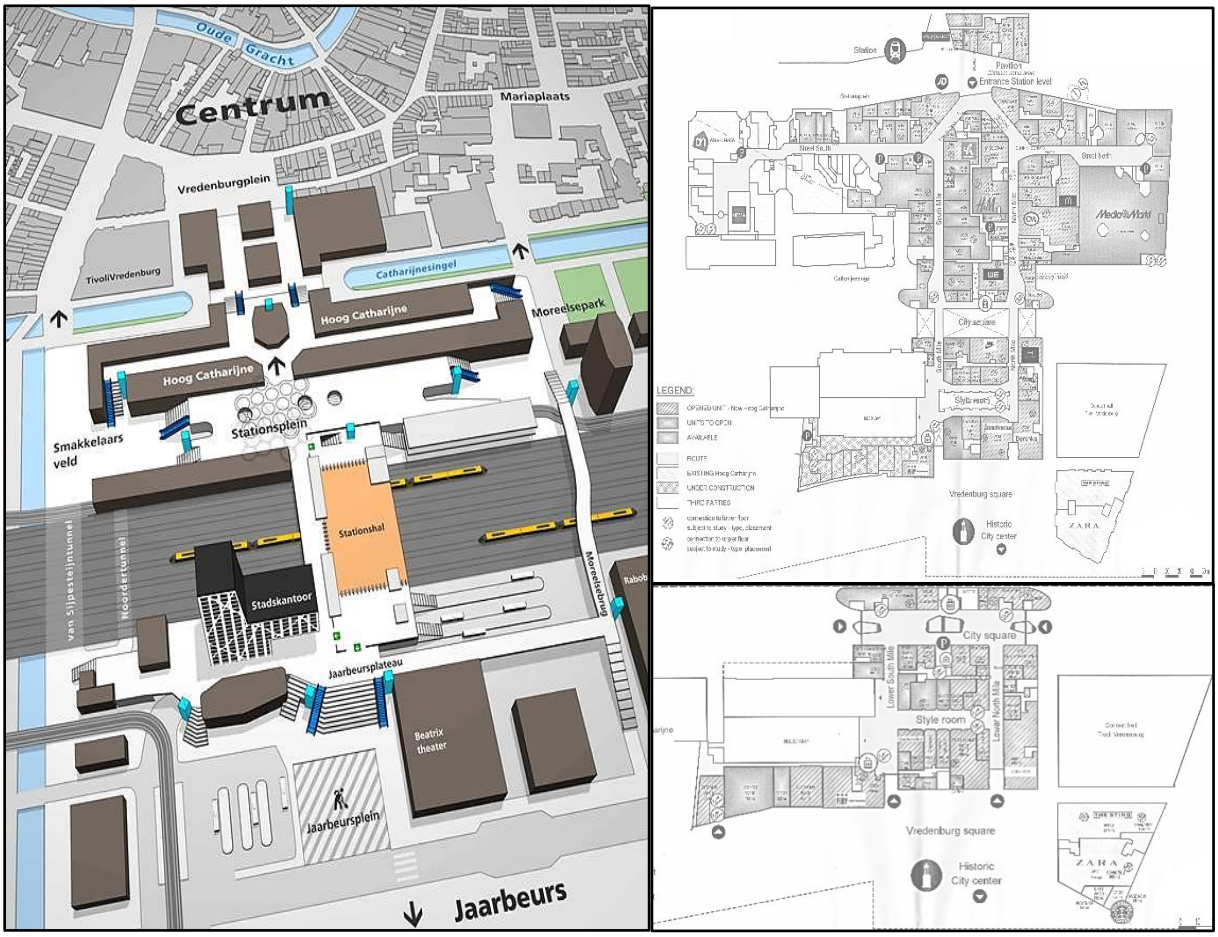
De definitieve topiclijst voor de straatinterviews is samengesteld op de volgende drie onderdelen:

(1): Onderzoeksopdracht vanuit de gemeente *(Wat willen zij van bezoekers weten?)*

(2): Wetenschappelijke literatuur *(Als basis voor alle opgestelde vragen)*

(3): Eigen Observatie *(Wat is er zelf waargenomen in het onderzoeksgebied?)*

Figuur 4.15: Kaartbeelden (kleine weergave) zoals deze ook voor de straatinterviews worden gebruikt

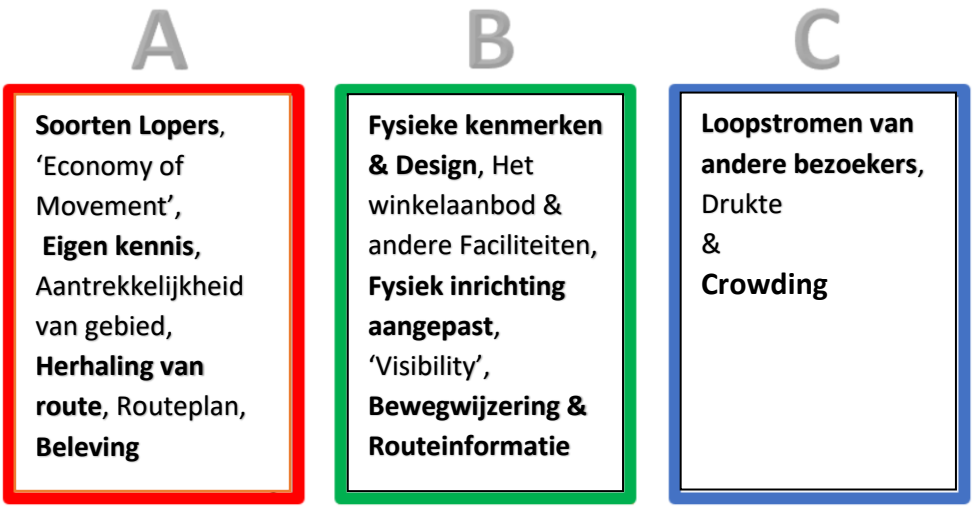


Bron: Flowresulting Consultancy & Klepierre met eigen bewerkingen (2018)

4.7 Coderen

Nadat de afgenomen interviews volledig zijn uitgeschreven en toegevoegd aan de bijlage worden verschillende codes toegepast op de transcripten voordat kan worden begonnen aan de uiteindelijke resultatenverwerking. De categorisering van de uiteindelijke codes gebeurd allereerst op basis van de wetenschappelijke literatuur zoals eerder weergegeven in het conceptueel model. In onderstaand **Figuur 4.16** zijn dezelfde drie categorieën weergegeven waarop vervolgens zal worden gecodeerd. In de bijlage is tevens het gehele codatieschema toegevoegd en voorzien van verdere uitleg.

Figuur 4.16: Drie (hoofd)categorieën van codes voor bij de interviewtranscripten



Bron: Eigen materiaal (2018)

4.8 Opbouw Resultatenhoofdstuk

Deel I: Doorstroming en Ontwikkeling aan de Centrumzijde

Het onderzoeksgebied zelf moet allereerst aan een ruimtelijke analyse worden onderworpen. Dit deel van de onderzoeksresultaten geeft daarmee een goed inzicht in de algehele ruimtelijke context. De ontwikkeling, nieuwe mogelijke looproutes, bezoekers en loopstromen, drukte en mensenmassa's, huidige bewegwijzering, etc., komen in dit deel allemaal aan bod. Dergelijke informatie is dan ook nodig om de bezoekers later de juiste vragen te kunnen stellen met betrekking tot hun eigen (loop)routes, motivaties, etc.

Uit **Deel II** kunnen vervolgens conclusies worden getrokken voor specifiek de regionale bezoekers in het onderzoeksgebied (zie volgende kop).

Deel II: De Regionale Bezoeker in Beweging

In dit deel van de onderzoeksresultaten komt de regionale bezoeker aan het woord en vanuit de verklaarde looproutes wordt vervolgens de (route)informatie gepresenteerd in het resultatenhoofdstuk. Nadat de straatinterviews met regionale bezoekers zijn afgenomen, getranscribeerd en gecodeerd kan worden begonnen aan de presentatie van alle verkregen data. Zowel ingetekende kaartbeelden als quotes vanuit de transcripten worden in dit deel van het resultatenhoofdstuk gebruikt.

Vanuit achtereenvolgens **Deel I** en **Deel II** wordt de onderzoeksconclusie gepresenteerd over de doorstroming van bezoekers in de passage: "*Utrecht Centraal station - Hoog Catharijne - binnenstad Utrecht*". Hierop worden vervolgens aanbevelingen opgesteld om de doorstroming eventueel te kunnen verbeteren.

5. Onderzoeksresultaten

5.1 Deel I: Doorstroming en ontwikkeling aan de Centrumzijde

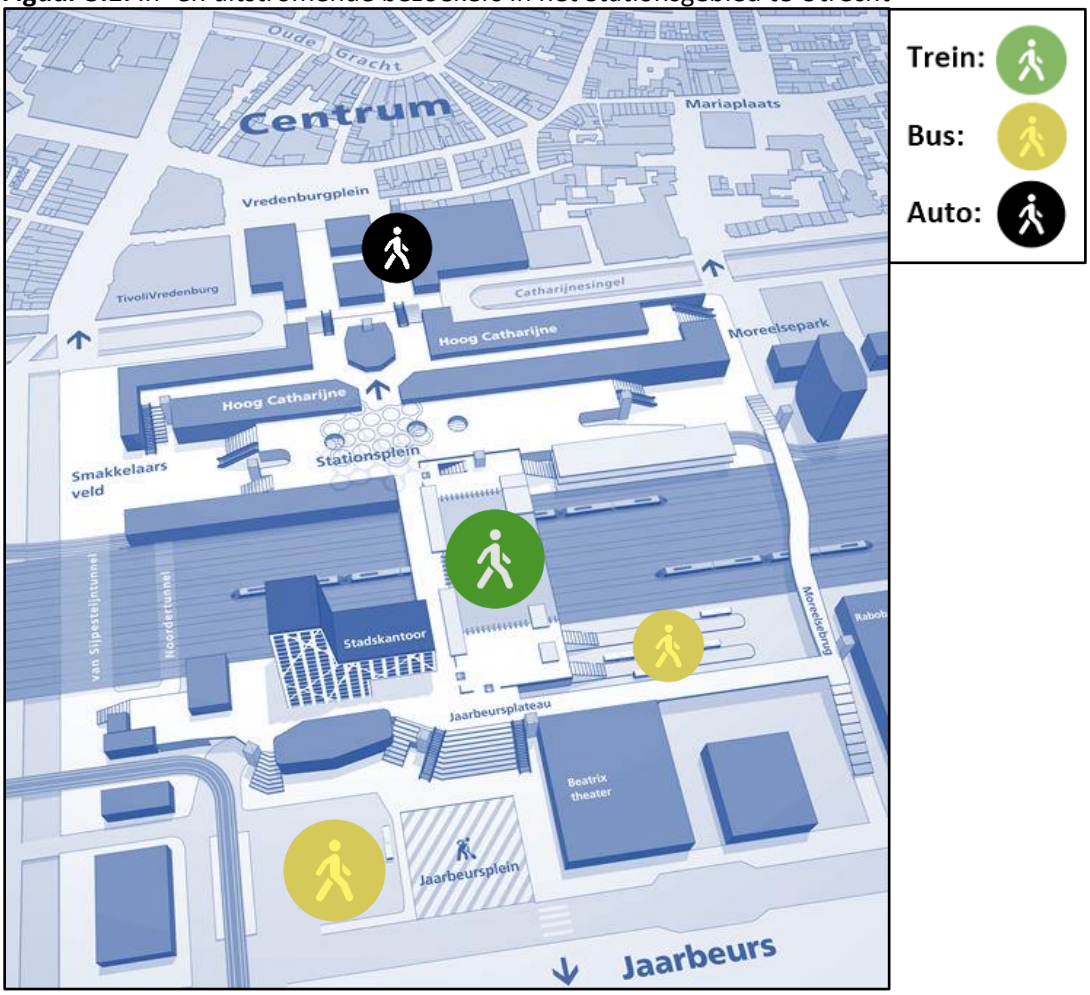
Aan de Centrumzijde van het stationsgebied te Utrecht wordt gebouwd aan de toekomstige vorm van de stad. Er wordt gewerkt aan:

> "Een ontmoetingsplek voor iedereen die wil reizen, winkelen, wonen, werken en ontspannen in de dynamiek van het hart van Nederland."
>
> Gemeente Utrecht (2018)

In dit 'hart van Nederland' gebruiken dagelijks zo'n tweehonderdduizend bezoekers de stationshal van Utrecht Centraal, komen andere bezoekers aan op één van de busstations vanbinnen het Stationsgebied of parkeren zij de auto in de parkeergarage onder het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum (Gemeente Utrecht, 2016; ProRail, 2018; NRC handelsblad, 2018).

Onderstaand **Figuur 5.1** laat voor het onderzoeksgebied zien waar bezoekers in- en uitstromen verdeeld over de verschillende vervoersmogelijkheden zoals aangegeven in de legenda (rechts).

Figuur 5.1: In- en uitstromende bezoekers in het Stationsgebied te Utrecht

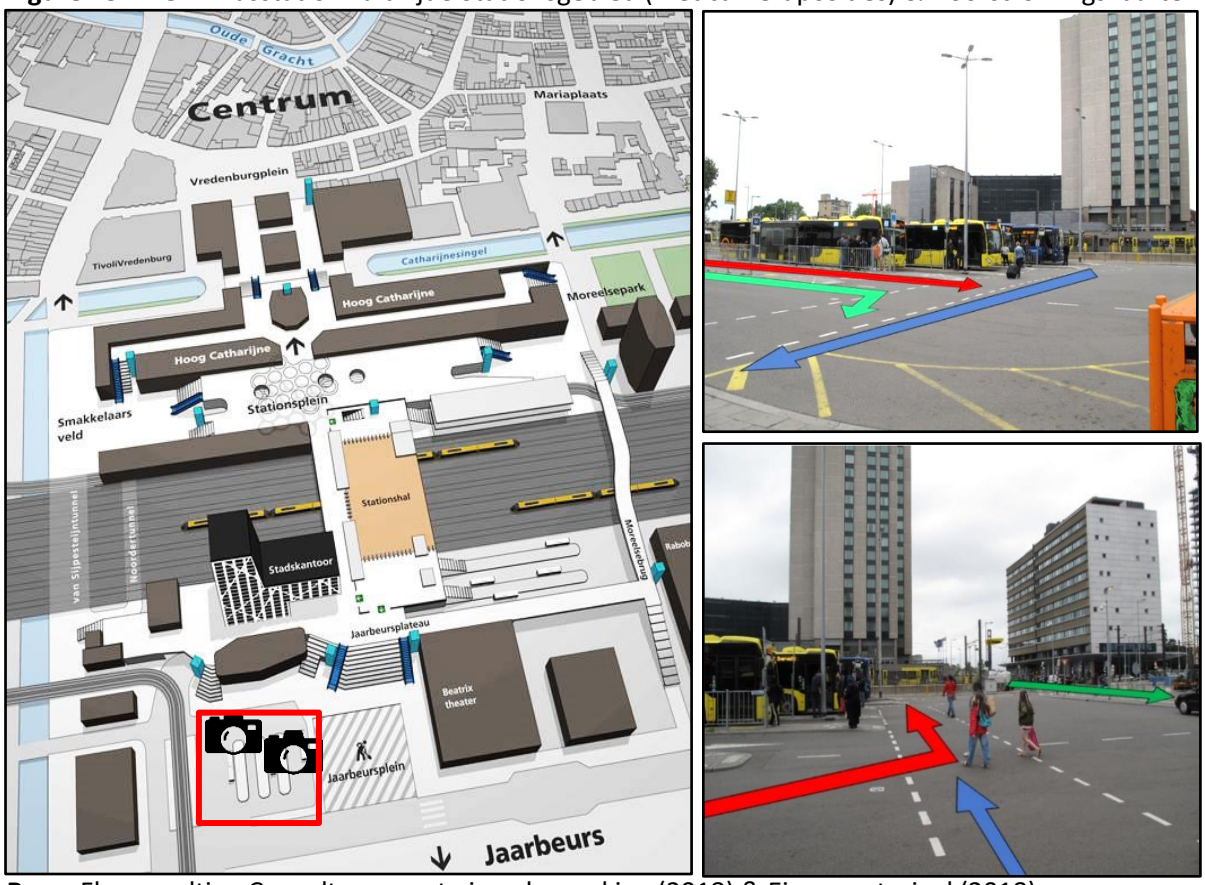


Bron: Flowresulting Consultancy met eigen bewerking (2018)

Aangekomen op het busstation aan de zuidkant van het Stationsgebied (**Figuur 5.1**) valt op dat bezoekers vrijwel allemaal vanuit de bus direct en gedecideerd richting de stationshal van Utrecht Centraal lopen. Daarbij niet opkijkend naar bewegwijzering of andere routeinformatie die daar wel volop aanwezig is. Dit komt overeen met wat Mirjam Schokker (NS) later vertelde: "*Ik weet ook niet of veel mensen en bezoekers daar nu eigenlijk wel op kijken*" (op de aanwezige borden). Ondanks dat, werd de "wildgroei" en verscheidenheid aan borden en routeinformatie daar in een later interview wel benadrukt: "*Als je daar loopt, dan loop je naar beneden, wat je daar voor woud aan borden tegenkomt… Ik heb daar met de projectleider van 'vindbaarheid' gestaan. Ze beginnen dan meteen waar mensen met de bus aankomen. En dan zie je "tak, tak, tak, tak, tak, tak, tak, tak, overal bordjes!*" (Respondent, Klepierre). Bezoekers weten dan ook vaak al eerder bij welke bushalte ze precies moeten zijn of deels naar welk bus-perron (A, B, C, enz.) ze moeten lopen (Lonneke Ceelie, 8 juni 2018).

Over het algemeen lopen bezoekers over de stoep en aangegeven zebrapaden en een enkeling trekt daarbij zijn eigen plan (Voorbeeld: snel "een sprintje trekken" om voor een zojuist vertrekkende bus langs te lopen richting het station). In de basis volgen de bezoekers dus de wegen en looprichting(en) zoals deze ook zijn ontworpen, dus beperkte routemogelijkheden door fysiek design (Ewing & Handy, 2009). De pijlen in **Figuren 5.3** - **5.4** laten vanuit de eigen observatie alle bewegingen zien. Dit alles zorgt er ook voor dat er tijdens de observatie niet of nauwelijks opstoppingen of "knelpunten" zichtbaar waren in de doorstroming. Enkel bij de uitgang van de tramhalte (op vertrek/aankomsttijden)(**Figuur 5.4** achterin) moesten sommige aankomende bezoekers (Utrecht Centraal → Tramhalte) zich echt een weg banen door de zojuist gearriveerde bezoekers. Hierbij waren wel wat irritaties zichtbaar. Dit kan op zichzelf door een ander ruimtelijk design echter niet (volledig) worden opgelost omdat bezoekers elkaar altijd zullen moeten kruisen bij het in- en uitstappen van trams of bussen. De sociale factor van de aanwezigheid van medebezoekers is daarbij onoverkomelijk.

Figuren 5.2 - 5.4: Busstation zuidzijde Stationsgebied (met cameraposities) & Doorstromingskaarten

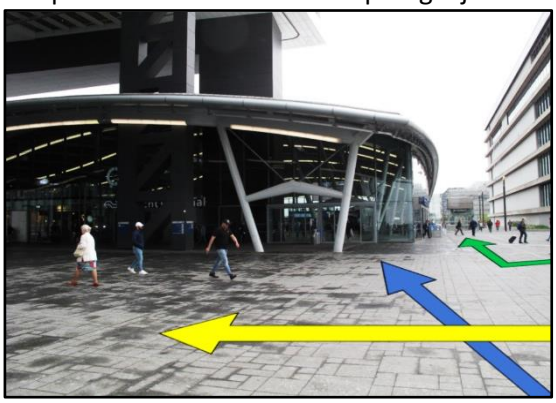


Bron: Flowresulting Consultancy met eigen bewerking (2018) & Eigen materiaal (2018)

Vanaf de bus- en tramhaltes heeft de lopende bezoeker daarna de keuze om via de trappen of via de roltrappen omhoog te gaan richting de stationshal van Utrecht Centraal (midden), Stationspassage (links) of de Moreelsebrug (rechts)(verdeling routemogelijkheden te zien in **Figuur 5.5** & **Figuur 5.6**). De meeste bezoekers kiezen voor de roltrappen in het midden en een enkeling loopt de trap op richting 'Stadsplateau 1' (Stadskantoor Gemeente Utrecht)(**Figuur 5.6**) waar diezelfde bezoeker vervolgens een keuze moet maken tussen de drie aangegeven looproutes naar de binnenstad.

De nieuwe routemogelijkheid tussen de stationshal of de naastgelegen passage heeft, volgens Mirjam Schokker, de algehele doorstroming in het gebied zeker verbeterd "*doordat ze dan niet meer door de poortjes hoeven. Zeker als je rekent dat er honderdduizend mensen niet persé door het station hoeven maar bijvoorbeeld bij de bushaltes moeten zijn. Dat heeft ook zeker geholpen!*". Bezoekers kunnen daarom ook zonder OV-chipkaart (met saldo) de andere kant van het station bereiken. De stroom bezoekers die kiest voor de stationshal of voor de naastgelegen passage is vrijwel gelijk, ook lijkt de keuze tussen deze twee routes snel gemaakt en lijkt niemand er last van te hebben dat de wandelpassage zelf (als 'Stationspassage') niet zodanig 'groots' wordt aangegeven. Dit kan te maken hebben met de lange open doorkijk van de passagegang richting de ingang van Hoog Catharijne waardoor bezoekers hun volgende bestemming, het Stationsplein, al kunnen zien (**Figuur 5.7**). Dan speelt de 'visibility' in het gebied daarbij dus een rol (Kemperman et al., 2009). De Moreelsebrug (vanaf het Stadsplateau naar rechts) lijkt voor de meeste bezoekers qua gebruik eerder een uitzondering op de regel en deze werd tijdens de observatiedagen dan ook maar weinig gebruikt. Bekend is echter wel dat op kantoortijden (Rabobank grenst aan de Moreelsebrug) de brug wel vaker wordt gebruikt om ook zo de binnenstad te kunnen bereiken.

Figuren 5.5 & **5.6:** Doorstromingskaarten van het Stadsplateau met meerdere loopmogelijkheden



Bron: Eigen materiaal (2018)

Figuur 5.7: Doorkijk langs de Stationspassage naar de voorzijde van Hoog Catharijne

Bron: Eigen materiaal (2018)

De Moreelsebrug zelf is in december 2016 opgeleverd en vormt, naast een nieuwe routemogelijkheid naar de binnenstad, de fysieke overgang tussen de Jaarbeurszijde en Centrumzijde van het Stationsgebied over de spoorwegen die samenkomen op Utrecht Centraal station (Gemeente Utrecht, 2016)(zie onderstaand **Figuur 5.8**).

Over het exacte gebruik van de brug zegt Mirjam Schokker het volgende: "*Ik denk nog wel dat de meeste bezoekers de route via Hoog Catharijne kiezen om in de binnenstad te komen maar het is wel zo dat steeds meer mensen ook deze alternatieve route kiezen. Het helpt dus wel mee dat je nu een inter-wijk verbinding hebt en dus ook de route via de 'Moreelsebrug'.*" De brug lijkt daarmee eerder een alternatief voor diegene die aan de drukte van de Stationshal en het winkelcentrum wil ontsnappen op, bijvoorbeeld, een zaterdagochtend/middag. Dergelijk ontwijkgedrag op drukke plekken wordt door Milgram (1970) ook beschreven. Daarnaast biedt de brug een mogelijkheid om via de Mariaplaats zo richting de Dom(toren) te lopen (**Figuur 5.9**). Ondanks de voorspelling dat de Moreelsebrug vaker gebruikt gaat worden wordt deze route niet gezien als onderdeel van de hoofdstroom van bezoekers naar de binnenstad: "*In de nieuwe situatie heb je echt de keuze van of je erdoorheen wil lopen (door het winkelcentrum) of eromheen wil lopen. Daarnaast is er nog een "bypass" en dat is dan de Moreelsebrug maar dat is dan niet de hoofdstroomroute.*" (Mirjam schokker). Dit kan, met een eventuele toekomstige aansluitingen van perrons op de Moreelsebrug, nog wel sterk veranderen.

Over de exacte doorstroming op de brug kwam wat meer informatie naar voren uit het interview met Ed Ram ('Flowresulting Consultancy') of eerder gezegd, een 'hick-up' in de doorstroming van bezoekers die op zoek zijn naar de bushaltes bij Utrecht Centraal. Veelal denken bezoekers dat ze via de trappen, zoals aangegeven in **Figuur 5.10** (zie volgende pagina), bij de bussen kunnen uitkomen aan de zuidzijde van de stationshal. Eénmaal beneden aangekomen blijkt dan dat je uitkomt bij een hek waardoor je weer terug via de Moreelsebrug moet lopen, door een deel van de stationshal en daar de trap naar beneden moet nemen naar de desbetreffende haltes (zie **Figuur 5.11**). Dit komt omdat bezoekers over de balustrade van de trap de bussen wel zien wegrijden maar vervolgens niet is aangegeven dat daar geen toegang is tot deze haltes. Ondanks dat waren er verder geen 'knelpunten', opstoppingen en/of problemen in de doorstroming waarneembaar op de Moreelsebrug tijdens de observatiedagen.

Figuren 5.8 & **5.9:** De Moreelsebrug, over de sporen (links) over de Mariaplaats naar de stad (rechts)

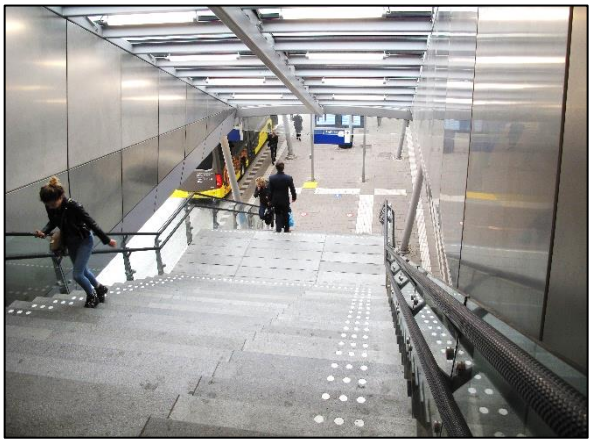
Bron: Eigen materiaal (2018)

Over de algehele doorstroming via de Moreelsebrug en de toekomst daarvan lijkt duidelijk dat uit de prognoses van bezoekersaantallen wel degelijk blijkt dat er goed gekeken moet worden naar de mogelijkheid om de Moreelsebrug fysiek aan te sluiten op de perrons van Utrecht Centraal. Vanuit de NS werd hierover het volgende gezegd: "*Dat ik wel een wens en zou zeker kunnen. Dat hangt natuurlijk*

ook af van het winkelcentrum en de bezoekers uiteraard. De reizigersaantallen en de bezoekersaantallen nemen toe. Dat is ook wel de reden dat de verbindingen daar al zijn gemaakt."

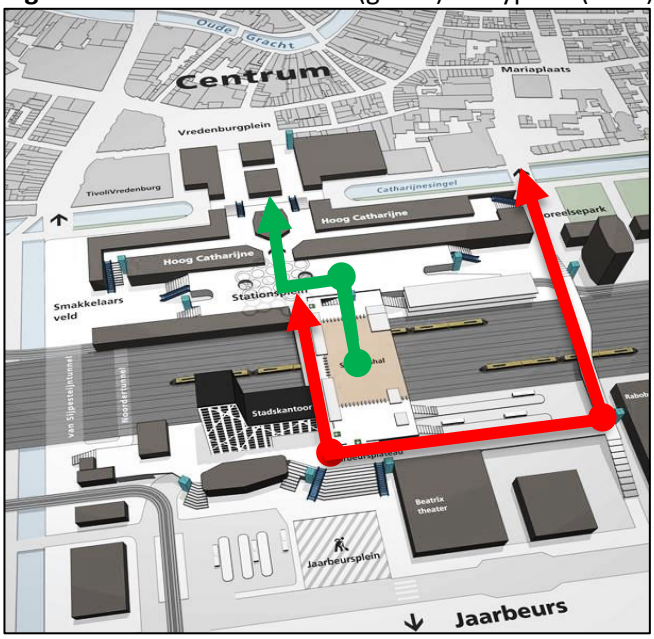
De loopmogelijkheden van bezoekers worden dan verveelvoudigd als via elk perron de Moreelsebrug bereikt kan worden en daarmee ook zodanig de binnenstad (via de Mariaplaats). Daarnaast kan daarmee ook de stationshal van Utrecht Centraal eventueel minder gebruikt gaan worden door de toekomstige bezoeker(s). Echter, lijkt dit ook een zaak van logica tegenover een zaak van economisch belang voor onder meer het Hoog Catharijne winkelcentrum dat wellicht geen grote aantallen bezoekers wil verliezen door deze fysieke maatregelen in het onderzoeksgebied. Bezoekers waarderen een tocht via de brug (zie **Deel II**) eerder als omweg waardoor, zoals ook eerder aangegeven hierboven, de brug nu nog geen deel uitmaakt van de hoofdstroom van lopende bezoekers. Ondanks dat het op de Moreelsebrug tijdens de observatiedagen altijd "erg rustig" was wordt de brug wel steeds vaker gebruikt door de bezoeker van het gebied: "*Ik denk nog wel dat de meeste bezoekers de route via Hoog Catharijne kiezen om in de binnenstad te komen maar het is wel zo dat steeds meer mensen ook de alternatieve route (die via de 'Moreelsebrug') kiezen. Het helpt dus wel mee dat je nu een inter-wijk verbinding hebt en dus ook de route via de Moreelsebrug*" (Mirjam Schokker). Vanaf het Stadsplateau (gemeentekantoor) zijn daarmee de twee 'alternatieve routes' ten opzichte van de hoofdstroom (zie **Figuur 5.12**), de Stationspassage en de Moreelsebrug, verder toegelicht.

Figuren 5.10 & **5.11**: Via de Moreelsebrug de trap (links) of juist via Utrecht Centraal de trap (rechts)



Bron: Eigen materiaal (2018)

Figuur 5.12: De hoofdstroom (groen) & 'bypass' (rood)



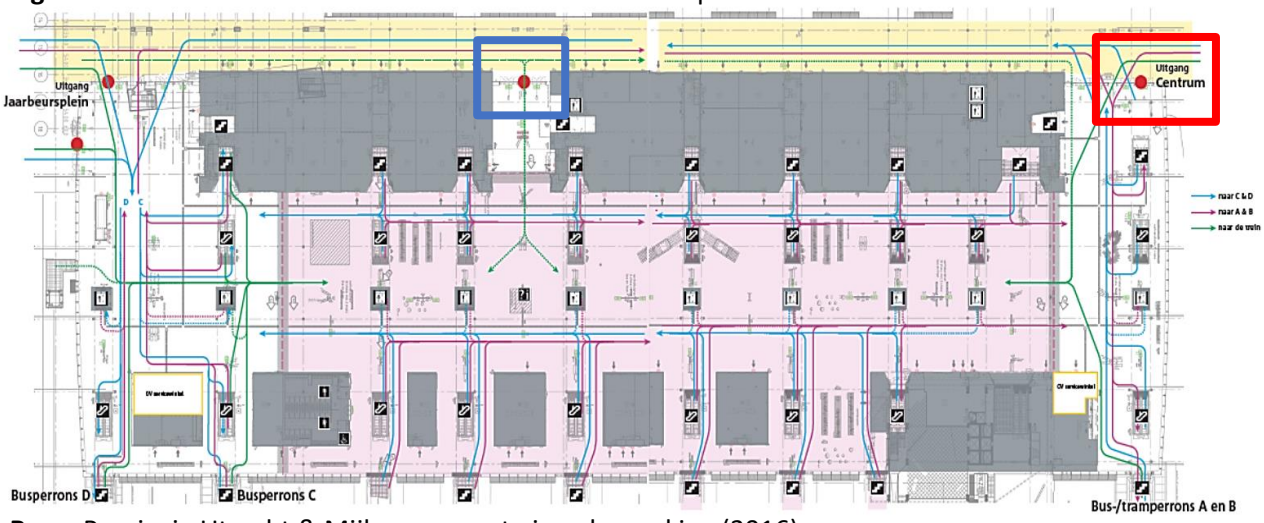
Bron: Flowresulting met bewerking (2018)

In de nieuwe stationshal van Utrecht Centraal komen bezoekers aan via de bushaltes aan weerszijden van het station of via één van de zestien verschillende perronsporen die door reizigers kunnen worden gebruikt. Over de verschillende loopstromen in deze stationshal is, in opdracht van de Provincie Utrecht (2016) in samenwerking met onderzoeksbureau 'Mijksenaar', eveneens onderzoek gedaan (zie **Figuur 5.13**). Dit specifieke rapport is in de loop van het eigen onderzoek verkregen via het expertinterview met Ed Ram. In onderstaand **Figuur 5.13** worden de loopstromen van bezoekers onderverdeeld in die van treinreizigers (Groene pijlen) en reizigers die gebruik willen maken van bussen en trams (Paarse & Blauwe pijlen). De Stationspassage (wordt ook wel aan gerefereerd als "inter-wijk verbinding") is te zien bovenaan als de gele strook die loopt van '*Uitgang Jaarbeursplein*' tot '*Uitgang Centrum*'. Verwacht wordt dat bezoekers die willen reizen met de trein ofwel aan de Jaarbeurszijde het station inlopen via de OV-poortjes, ofwel via de Centrumzijde waar nu het nieuwe Stationsplein ook te vinden is. Daarnaast maken deze bezoekers ook gebruik van de zij-ingang aan de Stationspassage om alle treinperrons te bereiken (Provincie Utrecht, 2016). Bezoekers die gebruik willen maken van tram- of busdiensten lopen via de trappen vanaf de treinperrons omhoog om bij één van de bus- en tramhaltes weer af te dalen of lopen via de Jaarbeurszijde gelijk naar de haltes aldaar (Provincie Utrecht, 2016)(zie nogmaals de doorstromingskaarten in **Figuur 5.5** & **5.6**).

Over de doorstroming van bezoekers in de stationshal van Utrecht Centraal kwam uit de expertinterviews ook veel bruikbare informatie naar voren. Zo is door de aanleg van de naastgelegen Stationspassage de doorstroming in de stationshal zelf aanzienlijk verbeterd: "*Er is natuurlijk veel veranderd en als je kijkt komen er toch zo'n tweehonderdduizend en soms zelfs driehonderdduizend bezoekers als je ook meerekent dat er ook nog mensen zijn die van de ene kant van het stationsgebied naar de andere kant willen. Dan is het door de Stationspassage, de inter-wijk verbinding zeg maar, zeker verbeterd…*" (Mirjam Schokker). De naastgelegen route naar het Stationsplein zorgt daarbij voor relatief minder drukte in de stationshal zelf, dit zal vooral te merken zijn tijdens de spitsuren op Utrecht Centraal. Op juist die tijden moeten veel reizende bezoekers, maar ook de enkel kruisende bezoekers (deze willen alleen van de Jaarbeurszijde richting de Centrumzijde), gebruik maken van het station.

Knelpunt in de doorstroming van bezoekers bleek te zitten bij de in/uitgang aan de zijde van Hoog Catharijne zo vertelde Mirjam Schokker (rood vierkant in **Figuur 5.13**). Precies op die plek moet ingaand en uitgaand publiek elkaar kruisen: "*Wat nog wel een knelpunt is betreft het stuk als je naar Hoog Catharijne wilt lopen. En het is gewoon hier dat mensen én Hoog Catharijne willen binnenlopen én terug willen lopen naar het station. Daar zijn dan ook nog niet alle deuren open om bijvoorbeeld in de toekomst naar de bussen en de trams te gaan.*"

Figuur 5.13: Overzicht Utrecht Centraal met daarin de loopstromen van de verschillende bezoekers



Bron: Provincie Utrecht & Mijksenaar met eigen bewerking (2016)

Op de zojuist aangegeven plek (rood vierkant) kruisen ingaande en uitgaande bezoekers, moet een vervoersbewijs ingecheckt worden (OV-poortjes) en zit een brede trap naar de verblijfshoreca op de tweede verdieping. Al met al, meerdere fysieke en sociale factoren die de doorstroming beïnvloeden.

Door opstoppingen en drukte in dit specifieke stuk van het onderzoeksgebied wordt van deze trap, zoals getoond in **Figuur 5.14**, maar weinig gebruik gemaakt zo verteld Mirjam Schokker: "*Je merkt dat de zaakjes daarboven zoals de 'Pret-a-Manger' daar wel last van hebben. Die zaken hebben normaal gesproken een aanloop van enkel de mensen daar. Mensen zijn op die plek echt eerder bezig met "waar moet ik heen?" en "welke kant op?...*". Bezoekers zijn dus de ene keer met hele andere zaken bezig ("waar moet ik heen?" of "welke kant moet ik op?") om de andere keer deze trap over het hoofd te zien vanwege de drukte tijdens de spitsuren. Een 'knelpunt' in de huidige doorstroming van bezoekers door, onder andere, de loopstromen van medebezoekers (Bitgood & Dukes, 2006; Ewing & Handy, 2009).

Figuur 5.14: De trap (links) naar de verblijfshoreca bij de uitgang van Utrecht Centraal

Bron: Eigen materiaal (2018)

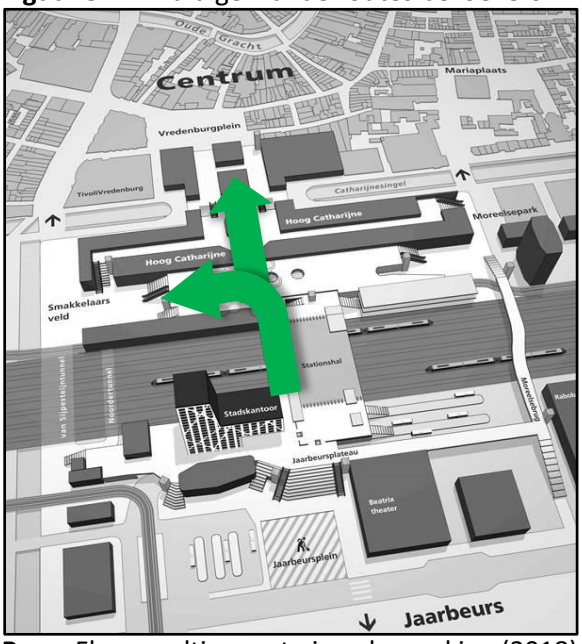
Over de doorstroming van wandelende bezoekers is tijdens de eigen observatiedagen ook interessante informatie naar voren gekomen. Zo blijkt dat in de stationshal de meeste bezoekers zich aan weerszijden van de hal houden aan de ongeschreven regel om "aan de rechterkant" te lopen. Daardoor waren er aan beide kanten eigenlijk weinig knelpunten zichtbaar. Alle opstoppingen, buiten het hierboven beschreven gedeelte bij de uitgang naar het Stationsplein (Hoog Catharijne), vonden eigenlijk allemaal plaats door bezoekers die ervoor kozen om vanuit het midden van de stationshal zichzelf in te voegen in de stroom van mensen langs de buitenzijde (in **Figuur 5.15** aangegeven met de oranje en groene pijl)(zie volgende pagina). Daarnaast gebeurde dit ook andersom waarbij reizigers vanaf de perrons, door de stroom, naar het midden van de stationshal willen lopen. Een duidelijk voorbeeld van hoe 'loopritmes' elkaar kunnen kruisen (Edensor, 2010). Door de ruime opzet van Utrecht Centraal (gebouwd op de bezoekersprognoses) lijken dus eerder menselijke handelingen aan de basis te staan van enige "verstoringen" in de doorstroming met uitzondering dus van de uitgang naar het Stationsplein aan de Centrumzijde (**Figuur 5.14**). Opvallend, de kleine uitgang vanuit de stationshal naar de naastgelegen passage (blauw vierkant in **Figuur 5.13**) wordt maar zeer weinig gebruikt. Tijdens de observatie zijn er, in ongeveer twintig minuten, slechts enkelen door deze uitgang heen gelopen dan wel richting het Stadsplateau (Jaarbeurszijde) dan wel richting het Stationsplein (Centrumzijde). Ook deze relatief kleine stroom van bezoekers kan zich hier, in tegenstelling tot die in de stationshal, wel zonder enige problemen in de hoofdstroom mengen (zie **figuur 5.16**).

Figuren 5.15 & **5.16:** Eigen doorstromingskaarten Utrecht Centraal en uitgang zijde Stationspassage

Bron: Eigen materiaal (2018)

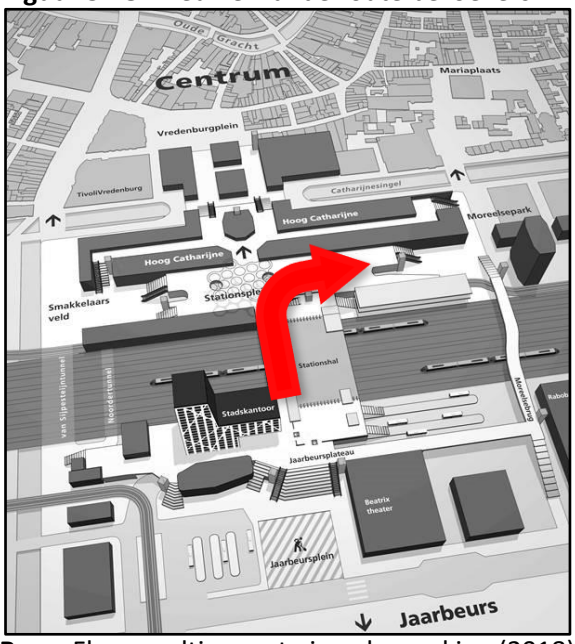
Vanaf de stationshal van Utrecht Centraal en de naastgelegen Stationspassage komt de bezoeker aan op het Stationsplein. Dit open plein, opgeleverd in februari van dit jaar, vormt de nieuwe overgang tussen de stationshal en het winkelcentrum Hoog Catharijne. Bezoekers hebben daar nu de keuze om via het winkelcentrum de binnenstad te bereiken of via de linkerzijde om te lopen naar het Smakkelaarsveld (richting Tivoli-Vredenburg)(zie **Figuur 5.17**): "*Daar zit ook eigenlijk het keuzemoment op het Stationsplein. In de vroegere situatie kon je ook echt alleen maar door Hoog Catharijne. Dat was dan ook niet zo mooi als je daar uitkomt. In de nieuwe situatie heb je echt de keuze van of je erdoorheen wil lopen (door het winkelcentrum) of eromheen wil lopen*" (Ron Looy, Gemeente Utrecht). Let wel, de loopmogelijkheden van bezoekers worden in de toekomst verder uitgebreid als aan de rechterzijde van dit Stationsplein ook de (buiten)route naar het Moreelsepark open zal gaan (zie **Figuur 5.18**).

Figuur 5.17: Huidige wandelroutes bezoekers



Bron: Flowresulting met eigen bewerking (2018)

Figuur 5.18: Nieuwe wandelroute bezoekers



Bron: Flowresulting met eigen bewerking (2018)

Over het exacte gebruik en de doorstroming van en naar het plein (ook in connectie met de stationshal) werd opgemerkt: "*Het Stationsplein zelf is groot genoeg maar die kleine ingang die ze gecreëerd hebben is heel raar. Dat je zo'n kleine ingang hebt aan de zijkant van de terminal, vroeger liep je gewoon rechtdoor. Aan de zijkant van de terminal hebben ze iets gecreëerd, daar moet je alle stromen die elkaar niet hoeven te kruisen weglaten.*" (Ed Ram). Het blijkt dus steeds dat de lopende bezoekers in de voorzijde van het onderzoeksgebied (nog voor het winkelcentrum) steeds te maken hebben met

een “knelpunt” in de doorstroming wat zich bevindt tussen de Stationshal en het Stationsplein (zie wederom **Figuur 5.14**). Dit werd dus zowel door Mirjam Schokker als door Ed Ram meerdere keren aangekaart tijdens de afgenomen expertinterviews.

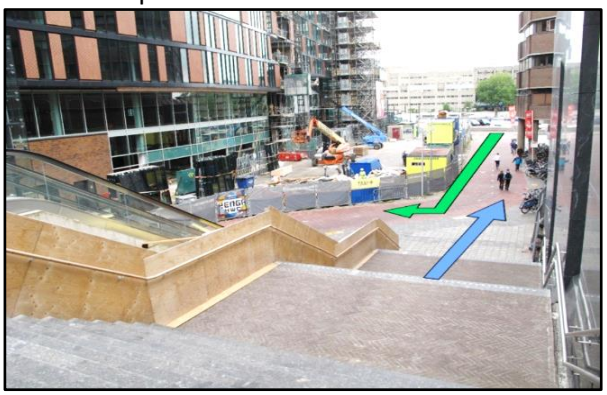
Door naar het exacte gebruik en de doorstroming op het Stationsplein zelf. Over de algehele omvang van het plein om de lopende bezoeker ook genoeg (loop)ruimte te geven: “*Kijk, je zal vast heel goed naar het plein hebben gekeken (Stationsplein). Volgens mij is jou wel één ding opgevallen: “je kan het niet groter maken dan dat het is”! Kijk, “het plein blijft het plein”. Je kan het misschien verder inkapselen maar “het plein blijft het plein”*… (Ron Looy). Vanuit de eigen observatie kwam dan ook niet veel bijzonders naar voren aangaande de doorstroming op dit open plein. Bezoekers lijken door de omvang van het Stationsplein allemaal genoeg ruimte te hebben waardoor er verder geen onnodige opstoppingen zichtbaar zijn, eerder kwam uit de literatuur naar voren dat bezoekers het ook niet hinderlijk vinden een groot “open” plein lopend te kruisen (Kemperman et al., 2009, p. 213). Daarnaast heeft de ingang van het aangrenzende winkelcentrum over de breedte meerdere in- en uitgangen waardoor de druk van de loopstromen niet op één punt wordt geconcentreerd (onderstaand **Figuur 5.19**).

Figuur 5.19: Meerdere Ingangen winkelcentrum Hoog Catharijne

Bron: Eigen materiaal (2018)

Toch lijken bezoekers net buiten de stationshal vaak op zoek te zijn naar beschikbare bewegwijzering die hen naar de binnenstad kan helpen. Ze staan kort stil en kijken daarna even rond onder het overstekende afdak van de stationshal waarna ze het plein zelf oplopen (**Figuur 5.20**). Aangenomen wordt dat bezoekers vanuit de stationshal al wel kennis hebben genomen van waar de ‘Centrumzijde’ zich precies bevind vanwege de beschikbare bewegwijzering in de stationshal. De bezoeker moet vervolgens vanaf de uitgang van Utrecht Centraal het doen met de bewegwijzering die pas weer in het winkelcentrum wordt aangeboden. In de tussentijd zijn de historische kenmerken, waar de binnenstad van Utrecht om bekend staat bij de meeste bezoekers, niet zichtbaar in dit nieuw ontwikkelde gebied. Kijkend naar de route via het Smakkelaarsveld, waar aan de linkerzijde van het Stationsplein ook de nieuwe grote fietsenstalling is gevestigd, viel bijvoorbeeld op dat deze vaker gebruikt wordt door bezoekers die naar het plein zelf toelopen dan door bezoekers die zo in westelijke richting naar de binnenstad lopen. **Figuur 5.21** laat ook wel zien dat het uitzicht van deze route op de autoweg verderop wellicht de reden is dat mensen eerder geneigd zijn om dan maar de “standaard” route te kiezen via het winkelcentrum om dan zo in de binnenstad uit te komen. Daarnaast loopt de hoofdstroom, zoals ook al eerder werd aangegeven, via het winkelcentrum en bezoekers lopen dan vaak mee in de grote stroom van andere bezoekers om uiteindelijk op de plaats van bestemming uit te komen. Loopstromen van andere bezoekers beïnvloeden daarmee dus ook individuele routekeuzes (Bitgood & Dukes, 2006; Agrawal et al., 2008; Ewing & Handy, 2009).

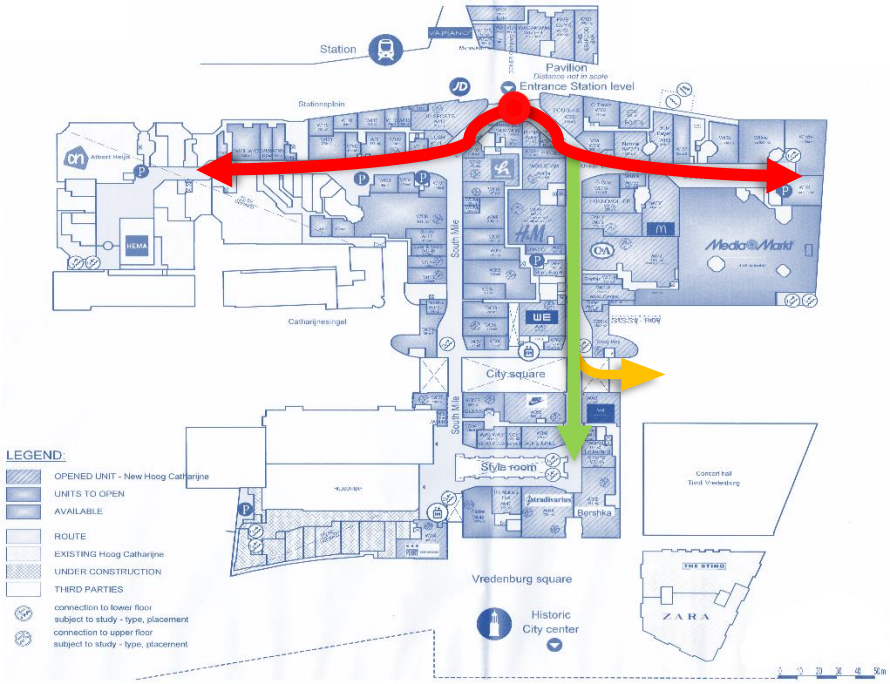
Figuren 5.20 & **5.21**: De doorstromingskaarten van het Stationsplein en daarnaast het Smakkelaarsveld



Bron: Eigen materiaal (2018)

Het nieuwe winkelcentrum Hoog Catharijne, waarvan de geplande bouwfase nog doorloopt tot aan 2019, geeft de wandelende bezoeker meerdere mogelijkheden om in de Utrechtse binnenstad uit te komen (zie **Figuur 5.22**). Over de huidige indeling van het winkelcentrum en de toekomstvisie wordt gezegd: "*Het is nu een stuk duidelijker, nog steeds wel een beetje onoverzichtelijk want je ziet dat er nog wel allemaal zoekrichtingen zijn. Uiteindelijk komen er twee passages waardoor we de stromen aan mensen beter kunnen verdelen. Uiteindelijk zijn er de twee passages en één van de passages is even breed als die van vroeger. Je verdubbelt dan de capaciteit*" (Klepierre). Maar voordat de capaciteit wordt opgehoogd met de tweede passage (naast de 'Noordpassage') lopen alle bezoekers nu volgens de routes zoals deze zijn aangegeven in onderstaand figuur. In **Figuur 5.22** geven de rode pijlen de looproutes aan die uitkomen bij, achtereenvolgens, het Moreelsepark (links) en het Smakkelaarsveld (rechts). De groene pijl geeft de hoofdstroom van bezoekers aan die loopt over de algehele Noordpassage richting de uitgangen aan het Vredenburgplein (verdieping 0) en de gele pijl is de looproute door de '24-uurs ingang/uitgang' onderaan bij het 'foodcourt'. Dit zijn in de huidige situatie alle mogelijke looproutes voor bezoekers om in de Utrechtse binnenstad te geraken. De nieuwe inrichting biedt nieuwe loopmogelijkheden maar dus ook nieuwe beperkingen (Ewing & Handy, 2009).

Figuur 5.22: Het nieuwe Hoog Catharijne, de verschillende looproutes



Bron: Aangeleverd kaartmateriaal Klepierre met eigen bewerking (2018)

Ten aanzien van het oude Hoog Catharijne (van voor de meest recente verbouwing) is het voor lopende bezoekers een stuk duidelijker en overzichtelijker gemaakt: "*Het was heel erg 'zoekerig' en heel veel mensen hadden het gevoel dat er heel veel manieren waren om naar die binnenstad te komen. Dat viel uiteindelijk wel mee…*" (Klepierre). Voor bezoekers is het nu dus een stuk gemakkelijker gemaakt om door te stromen naar de binnenstad vanwege de overzichtelijkheid en niet zozeer vanwege een absolute afname van alle routemogelijkheden. Daarnaast is geprobeerd om met een nieuw fysiek design ook de drukte van bezoekers beter te verdelen: "*Uiteindelijk zijn er de twee passages en één van de passages is even breed als die van vroeger. Je verdubbelt dan de capaciteit en hierdoor wordt de verblijfsomgeving verbeterd voor de bezoeker want als het zo druk is dan hebben ze helemaal geen behoefte om te lopen. Door de dubbele capaciteit te geven wordt dat dus verbeterd.*" (Klepierre). Tot slot valt op dat er in het nieuwe Hoog Catharijne volop bewegwijzering en routeinformatie wordt aangeboden (**Figuren 5.23** – **5.25**) en daarbij is door het nieuwe design ook meer gewerkt met lichtinval waardoor het winkelcentrum nu meer "open" aanvoelt waarbij, volgens de gemeente Utrecht, ook met "*hoogwaardige materialen*" is gewerkt. Over het algehele ontwerp wordt verder opgemerkt: "*Het leuke om te zien is dat het echt "licht" wordt en "open" wordt. Met hoge kwaliteit en materialisatie merk je dat men trots wordt. Nu nog steeds, de Noordpassage is vorig jaar april open gegaan, hoor je dat als je achter mensen loopt dat ze zeggen "ow, wat mooi!"* (Klepierre).

Figuren 5.23 – **5.25:** Volop routeinformatie en bewegwijzering binnen het nieuwe winkelcentrum

Bron: Eigen materiaal (2018)

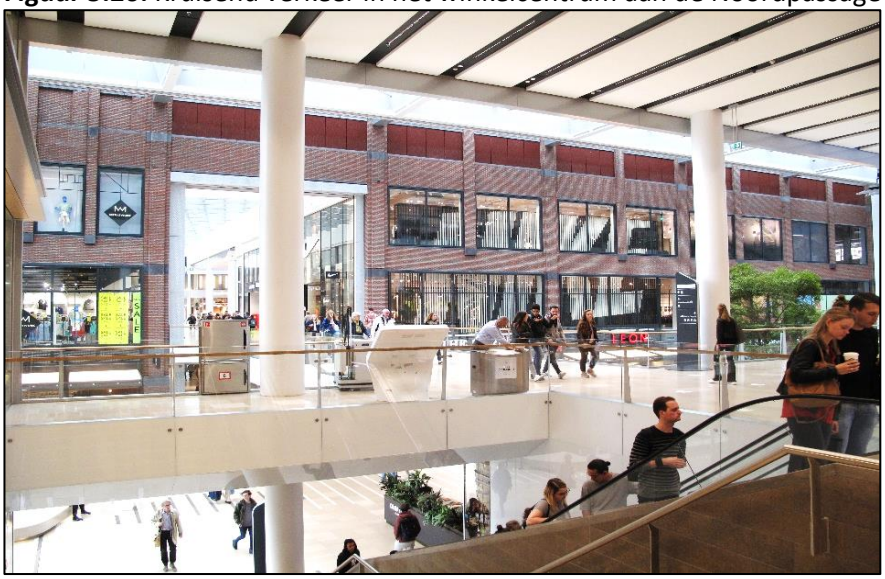
Over ingrepen in het 'design' en de doorstroming van bezoekers wordt vanuit Klepierre gezegd: "*Het leuke om te zien is dat het echt "licht" wordt en "open" wordt*"; "*Door een plezierige omgeving in te richten hopen we toch dat bezoekers door ons gebouw heen blijven lopen...*"; "*In de oude situatie hadden we 2, 5, 7, 9, 10 roltrappen. In de nieuwe situatie hebben we er 24 en daarmee verwachten we ook dat dit probleem (in de doorstroming) een stuk minder gaat worden. Doordat het dadelijk allemaal gelijkmatiger door het gebouw gaat*". Allemaal veranderingen die de bezoeker ten goede komen.

Via de Noordpassage (groene pijl in **Figuur 5.22**) lopen bezoekers over het nieuwe 'foodcourt' waar zich ook de zogeheten '24-uurs ingang/uitgang' bevindt: "*Het kan natuurlijk ook van de OV-terminal naar de Jaarbeurs zijn of vanaf de Jaarbeurs naar Hoog Catharijne en dan naar het Vredenburg of de noordelijke Plaatbrug. Dat zijn de routes. De één is de 24-uurs route en die gaat naar de Plaatbrug toe*" (Ron Looy). Daarmee is dit uiteindelijk ook een mogelijke route die bezoekers kan leiden naar de binnenstad (gele pijl in **Figuur 5.22**). Samengevat, bezoekers lopen in het nieuwe Hoog Catharijne ofwel langs de oude gedeeltes naar links (uitgang Smakkelaarsveld) of naar rechts (uitgang Moreelsepark)(eerder aangegeven door de rode pijlen in **Figuur 5.22**) en in het nieuwe gedeelte naar de uitgang(en) bij het Vredenburgplein (groene pijl) ofwel via de 24-uurs uitgang die uitkomt op de Plaatbrug (gele pijl). Een opmerking hierbij, aan de zijde van het Smakkelaarsveld worden nog onderdelen bijgebouwd die invloed kunnen hebben op de doorstroming vertelde Ed Ram: "*Toch zijn daar veel ontwikkelingen, er komen daar bruggen over het water want het water zal in eerste instantie de barrière zijn. Dan komen er loopbruggen overheen. Er wordt straks nog van alles ontwikkeld en dan komen daar dadelijk twee loopbruggen. Misschien dat het in de toekomst daar wel zwaarder wordt.*"

Al met al ook genoeg verschillende (loop)mogelijkheden in de huidige situatie voor een analyse van de algehele doorstroming in het winkelcentrum langs al deze verschillende routes.

Naar de vraag of er dan ook specifiek ergens knelpunten in deze doorstroming waarneembaar zijn zegt een respondent het volgende: "*Daar merk je wel dat er een knelpunt is want daar heb je kruisend verkeer (bij de 24-uurs ingang/uitgang). "Is het storend? Nee… en "levert het knelpunten op? Nee… maar het is niet altijd fijn"*. In **Figuur 5.26** is dit punt te zien waarbij de ene stroom bezoekers, die gebruik maakt van de roltrappen, de stroom door het midden in de (Noord)passage moet doorkruisen.

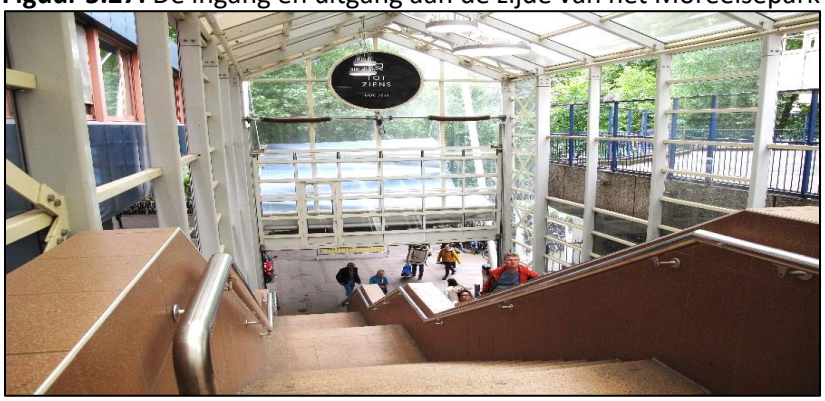
Figuur 5.26: Kruisend verkeer in het winkelcentrum aan de Noordpassage



Bron: Eigen materiaal (2018)

Een ander mogelijk knelpunt wat meer te maken heeft met 'piekmomenten' (lees: topdrukte) kwam naar voren in het expertinterview met Ron Looy: "*…dat mensen door Hoog Catharijne naar het Moreelsepark lopen door één ingang en één uitgang; daar zie je wel dat het erg druk wordt. Dat is nu wel de enige manier om daar aan de kant van het Moreelsepark te komen. Je hebt uiteindelijk met de passage te maken waar ongeveer 4000 personen van de ene naar de andere kant gaan zeg maar. Het gebouw van justitie zit daar bijvoorbeeld…*". Ondanks dat er ook gebruik gemaakt kan worden van de Moreelsebrug om bij het Moreelsepark uit te komen geeft bovenstaand citaat wel aan wat voor druk er kan ontstaan in de doorstroming bij deze relatief "kleine" doorgang vanuit het winkelcentrum op bepaalde 'piekmomenten' van de dag (**Figuur 5.27**). In dit geval de bezoekersdrukte als sociale factor.

Figuur 5.27: De ingang én uitgang aan de zijde van het Moreelsepark



Bron: Eigen materiaal (2018)

Over precies ditzelfde stuk vanbinnen het onderzoeksgebied werd vanuit Klepierre ook het volgende opgemerkt: "…*dat we gewoon de deuren open zetten om het op te lossen. Enig probleem wat ik dan wel heb is dat er bijvoorbeeld een terras is (gaat over het terras vlak voor de ingang en uitgang van Hoog Catharijne aan de zijde van het Moreelsepark). Ja, dat is 'Hagenouw' en die heeft een terras en als het buiten warm of koud is dan is dat niet fijn voor zijn bezoekers. Dan zal je toch moeten gaan werken met 'deurdrangers' en dat zijn allemaal hele kleine ingrepen waarmee je het kan verbeteren.*" In dit voorbeeld gaat het dus over de bezoekers van een terras vlakbij de deuren bij de doorgang naar het Moreelsepark (**Figuur 5.28**). Een combinatie van de eerder benoemde drukte van loopstromen op piekmomenten bij specifiek deze doorgang en dan ook nog de aanwezigheid van een omvangrijk terras zou ervoor kunnen zorgen dat er hier in de toekomst een 'knelpunt' in de doorstroming kan ontstaan. Lopers hebben dan ook altijd liever een gebied wat volledig is aangepast op enkel de motivatie om er te lopen en waarbij verder geen "hindernissen" aanwezig zijn (Ewing & Handy, 2009).

Figuur 5.28: Het specifieke terras bij de doorgangen naar het Moreelsepark

Bron: Eet.Nu (2018)

Uit de eigen observatie kwam ook wel wat interessante informatie naar voren. Zo bleken bezoekers, ondanks de zeer brede gangen en winkelpanden, zich in het winkelcentrum toch te houden aan de ongeschreven regel om steeds aan de rechterkant te gaan lopen (zie **Figuren 5.29** & **5.30**). Bezoekers met een winkelmotief konden door de brede gangpaden gemakkelijk de winkels uitlopen en zich mengen met de hoofdstroom van wandelende bezoekers over de Noordpassage. Hierin zijn dus verder geen 'knelpunten' of 'problemen' zichtbaar. Bij de roltrappen boven het 'foodcourt' (zoals eerder getoond in **Figuur 5.26**) ontstaan weleens kleine "botsinkjes" tussen de bezoekers die naar boven komen en de bezoekers die lopen op de passage. Daarbij moet wel een opmerking worden geplaatst dat dit eerder wordt veroorzaakt door onoplettendheid van bezoekers zelf dan door 'ontwerp/design-fouten'. Dit komt overeen met wat Klepierre zegt over concreet dit punt binnen het winkelcentrum: "*Dat is dan meer omdat iedereen "in zijn eigen bubbeltje leeft" en iets teveel op zijn tablet of telefoon kijkt. Dat mensen teveel met zichzelf bezig zijn dus ik denk dat het meer over de mensen zelf zegt dan over de situatie. Maar het blijft wel een kruispunt.*" Waar mensen kruisen moeten ze ook blijven opletten op de medezoekers is daarbij dus de uitleg. Op deze manier kan er ook eerder sprake zijn van een vloeiende doorstroming in een druk gebied, ook voor de regionale bezoeker (zie **Deel II**).

Figuren 5.29 & **5.30:** De doorstromingskaarten binnen het nieuwe winkelcentrum Hoog Catharijne

Bron: Eigen materiaal (2018)

5.2 Deel II: De Regionale Bezoeker in Beweging

Nu dat in het onderzoeksgebied de doorstroming in kaart is gebracht, 'knelpunten' zijn besproken, alle looproutes naar de binnenstad zijn gepresenteerd en de 'experts' aan het woord zijn gekomen is het tijd om specifiek te kijken naar de doorstroming van regionale bezoekers in het onderzoeksgebied. Deze regionale bezoeker komt met de trein, bus of auto aan in het Stationsgebied en vindt zo zijn of haar weg naar de Utrechtse binnenstad:

De 28 individuele respondenten (en groepen) die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben ten eerste allemaal verteld hoe ze tijdens het stadsbezoek die dag naar de binnenstad zijn gelopen en hebben daarbij ook allerlei specifieke routeinformatie gedeeld. Daarnaast hebben ze algemene informatie over het onderzoeksgebied met alle verschillende loopmogelijkheden gegeven. Zo is er onder andere gevraagd naar de eigen perceptie op het uiterlijk en de sfeer in delen van het onderzoeksgebied (**persoonlijke factoren**), het activiteitenaanbod en het ontwerp/design binnen het onderzoeksgebied (**fysieke factoren**) en tot slot is er gevraagd naar de invloed van andere bezoekers en de drukte in het onderzoeksgebied (**sociale factoren**). De combinatie van deze drie factoren verteld iets over hetgeen wat bezoekers beïnvloed in hun keuze om via een bepaalde route te lopen, zo bleek ook eerder uit het theoretisch kader.

De Regionale Bezoeker vindt zijn weg

Voordat per gebiedsdeel wordt ingegaan op de gemaakte routekeuzes vanuit de respondenten is allereerst gevraagd hoe zij, over het algemeen, hun weg vinden in het onderzoeksgebied. Maken zij bijvoorbeeld gebruik van aangeboden bewegwijzering? Een fysieke factor die (wandel)gedrag van bezoekers kan beïnvloeden (Weisman, 1981; Goss, 1993; Dogu & Erkip, 2000; Salmre, 2009). Deze vraag is vervolgens beantwoord door de bezoekers tijdens de straatinterviews.

De regionale bezoekers maken over het algemeen <u>geen</u> gebruik van de bewegwijzering in het onderzoeksgebied om hun weg naar de binnenstad te vinden. De bezoekers die dit dan wel doen zijn hierover dan wel positief: "*De bewegwijzering vind ik bijvoorbeeld op het station zelf echt perfect, je kan alles vinden zoals alle trappen en alle perrons. Dat was op het oude station eigenlijk niet zo volgens mij.*" Ook wordt er gezegd over de aangeboden routeinformatie: "*Ja dat was wel duidelijk ja, dat vond ik wel ja.*" Uit een analyse van de interviewtranscripten komt nu de volgende indeling naar voren van bezoekers die dus **<u>geen</u>**(!) gebruik maken van bewegwijzering en routeinformatie in het gebied:

- Deze eerste groep bezoekers maakt geen gebruik van de bewegwijzering vanwege hun al aanwezige kennis over de routes en faciliteiten in het onderzoeksgebied. Voorbeelden van antwoorden: "*Nee, nee want ik ken hier goed de weg!*" en op dezelfde vraag of er weleens gebruik gemaakt wordt van de bewegwijzering zegt een ander simpelweg: "*Nee, want ik weet de weg hier...*". En ook: "*Nee, we weten alles haha… Denken we!*". Tot slot merkt een respondent zelfs op: "*Nou kijk, heel Nederland is bekend voor me…*". Bezoekers hebben dus soms al de nodige kennis door dan ook het desbetreffende gebied vaker te hebben bezocht en geven daardoor aan geen gebruik te hoeven maken van de aanwezige bewegwijzering en routeinformatie. Deze fysieke factor speelt dan geen rol in de gemaakte routekeuzes.

- De tweede groep bezoekers heeft geen gebruik gemaakt van de bewegwijzering niet omdat ze het niet willen maar omdat ze zelf de geschikte routeinformatie om verder te lopen eigenlijk niet konden vinden: "*Bewegwijzering 'naar het centrum' is er niet… (kort persoonlijk gesprek) Maar het is dus wel een beetje onduidelijk…; Wij komen ook niet voor het winkelcentrum (Hoog*

Catharijne) en dan is het…ja…". Daarnaast wordt er door een ander ook iets opgemerkt over de onduidelijkheid: "*Nee, ik vind het net een buitengebied en dan zie ik weer van "oh, het is weer veranderd…", het is gewoon heel erg veranderd en dan wordt het ook niet duidelijk aangegeven (bewegwijzering).*" Tot slot is er opgemerkt: "*Ik zou een paar bordjes met richtingen van "welke kant op" helemaal niet zo gek vinden…*" Regionale bezoekers krijgen dus soms niet de routeinformatie aangeboden waar zij op dat moment behoefte aan hebben.

- Een derde groep van bezoekers maakt geen gebruik van de bewegwijzering omdat ze voor hun eigen 'wayfinding' andere hulpmiddelen gebruiken. Bijvoorbeeld als de persoon in kwestie al zelf mobiele apparatuur heeft meegenomen waarop geschikte routeinformatie kan worden gevonden: "*Ja. Ja, precies zo doen we het eigenlijk. Of met GPS…*". Bezoekers kijken simpelweg ook op hun mobiele telefoon over welke richting ze op moeten lopen en maken daarom geen gebruik van bewegwijzering. Dit kwam ook al naar voren in het interview met Mirjam Schokker: "*Kijk je naar leeftijdsgroepen dan merk je dat mensen en bezoekers tussen de 20 en de 40, dat zijn de meeste mensen die hier zijn, ook gewoon heel handig zijn met "apps" om de weg te vinden.*" Interessant, bezoekers maken ook gebruik van hun medebezoekers als "hulpmiddel" om de weg te vinden in het onderzoeksgebied: "*En anders heb ik een 'Hollandse mond' en dan vraag ik het wel.*" En ook de bezoekers die verdwaald waren geraakt aan de zijde van het Smakkelaarsveld (zie **Figuur 5.44**) hebben de weg aan iemand gevraagd om weer uit te komen op de Noordpassage in het winkelcentrum. Er is ook gezegd: "*Nee, ik weet waar ik naartoe wil en dan ga je met de stroom mee.*" Deze respondent volgt dus de mensenmassa om zo de route te kunnen vinden. Over het 'vragen van de weg' wordt door een echtpaar nog opgemerkt: "*Nou, het enige wat we doen dat is mensen verwijzen want die vragen dan heel vaak de weg. Vooral ouderen die dan niet op hun telefoon kijken en dan zeggen we vaak "het staat eigenlijk overal wel goed aangegeven*". Daarnaast kwam dit ook al naar voren in het interview met Mirjam Schokker: "*Ik kan me wel voorstellen dat er vaak om "de weg" wordt gevraagd. Als ikzelf buiten sta wordt ik ook regelmatig aangesproken bijvoorbeeld.*"

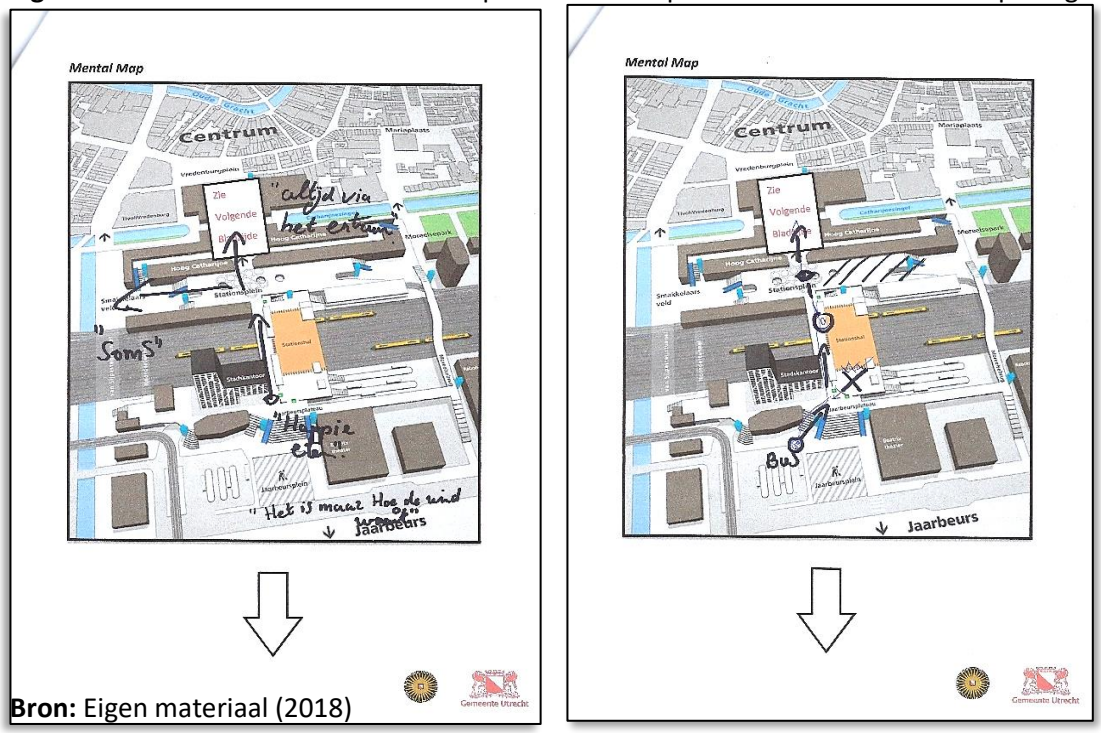
Tot slot valt op dat bezoekers vaak juist andere fysieke onderdelen binnen het onderzoeksgebied gebruiken om de weg te kunnen vinden. Een bepaalde winkel, een kunstwerk, led-bord, enz. Bezoekers gebruiken dergelijke onderdelen voor hun eigen 'wayfinding' in plaats van de bewegwijzering. Zo is er bijvoorbeeld gezegd: "*Nee, gewoon kijken waar we zijn en dan zie je wel weer wat herkenbaars.*" Daarbij werd eerder ook al opgemerkt: "*dan ging je daar bij de 'Blokker' naar buiten en dat was de hoofdroute.*" Tijdens alle 28 routebeschrijvingen van respondenten viel duidelijk op dat er vaker iets wordt gezegd als "*bij winkel x gingen we naar links…*" of "*bij winkel y zijn we nog even gestopt*". Dit spreekt bij de regionale bezoeker klaarblijkelijk meer tot de verbeelding dan namen als 'Stadsplateau', 'Noordpassage' of 'Stadskamer' die juist op de bewegwijzering en routeinformatie wordt vermeld.

De Regionale Bezoeker loopt door het onderzoeksgebied

Aangekomen met de bus aan de Jaarbeurszijde, arriveren bezoekers die naar de binnenstad willen lopen allereerst op het Stadsplateau (voorplein gemeentekantoor). Op deze plek kunnen ze vervolgens zelf kiezen voor het doorkruisen van de Stationshal of de naastgelegen Stationspassage. Daarnaast is er de mogelijkheid om de weg voort te zetten over de Moreelsebrug (zie ook **Deel I**). De bezoekers geven tijdens de interviews zelf meerdere keren aan dat ze steeds vaker gebruik maken van de Stationspassage om dan specifiek langs de Stationshal van Utrecht Centraal heen te kunnen lopen en zo verder richting het winkelcentrum te gaan. Zoals bijvoorbeeld aangegeven door deze respondent: "*Ja, ja! Daar ga ik weleens een 'happie eten'. Maar niet echt daar om te winkelen, alleen van die "snelle*

dingen"" (zie ook onderstaande figuren). Bezoekers geven voor deze route dus bijvoorbeeld aan "snel wat te eten en te winkelen". De faciliteiten bepalen hier dus de routekeuze (Kemperman et al., 2009).

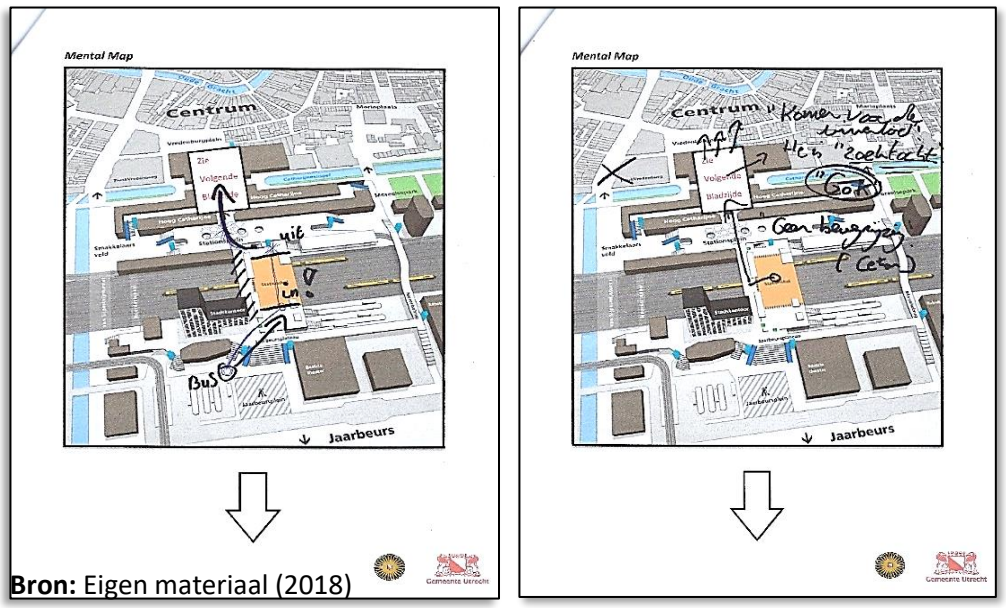
Figuren 5.31 & **5.32:** Kaartmateriaal looproutes van respondenten over de Stationspassage



Bron: Eigen materiaal (2018)

Uit de analyse van al het beschikbare kaartmateriaal blijkt dat bezoekers gewoonweg steeds vaker kiezen om ook langs deze nieuwe route te lopen. De route over de Stationspassage heeft langs weerszijde verschillende winkels en biedt daarnaast ook meerdere zitplaatsen voor de bezoekers aldaar. Daarnaast biedt deze route een alternatief voor de drukkere stationshal. Bijvoorbeeld tijdens de spits(tijden) op Utrecht Centraal. Toch maken sommige bezoekers nog wel degelijk de keuze om vanaf het Stadsplateau alsnog door de Stationshal van Utrecht Centraal te lopen en daarbij dus twee keer de OV-poortjes te doorkruisen in plaats van de passage af te lopen (zie **Figuur 5.33**). De bekendheid met een gebied bepaald daarmee dus ook de gelopen route (Kemperman et al., 2009).

Figuren 5.33 & **5.34:** Via de Stationshal & Via de zij-ingang naar de Stationspassage



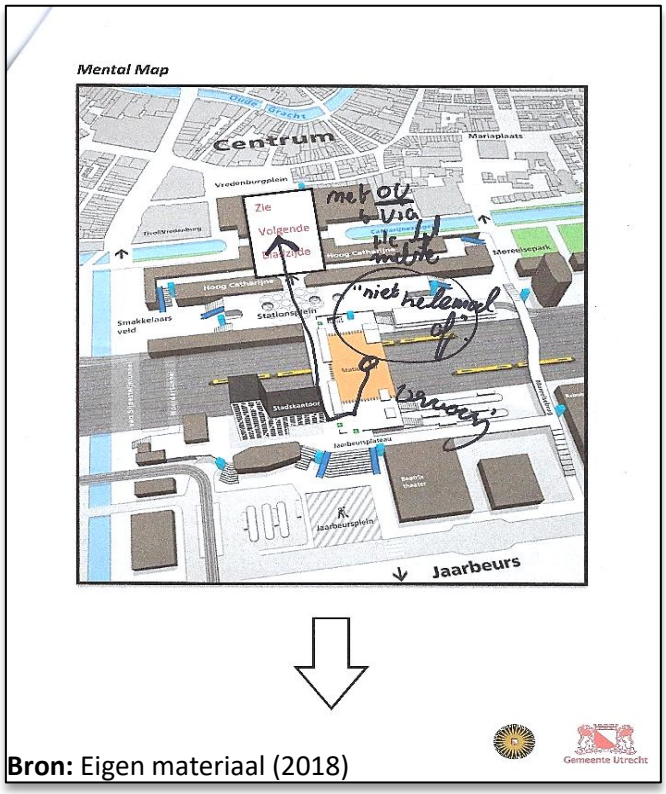
Bron: Eigen materiaal (2018)

De Stationspassage kan ook bereikt worden via een zij-ingang/uitgang vanuit de Stationshal zelf (**Figuur 5.16**). Uit voorgaand **Deel I** bleek al dat deze doorgang maar weinig wordt gebruikt en ook door de regionale bezoeker lijkt deze doorgang maar weinig gebruikt te worden. Maar enkele respondenten die eerder waren aangekomen met de trein hebben op deze manier gelopen en zo hun weg voortgezet naar de binnenstad (Voorbeeld is **Figuur 5.34**). Bezoekers lopen over het algemeen eerder richting de uitgang aan de Centrumzijde waar ze vervolgens de OV-poortjes doorkruisen en dan aankomen op het Stationsplein. Daarbij komen dus ook de meeste regionale bezoekers uit op het 'knelpunt' wat eerder in **Deel I** al vaker naar voren is gekomen (de relatief "kleine" uitgang aan het Stationsplein waar ingaande en uitgaande bezoekers elkaar moeten kruisen)(**Figuur 5.14**).

Aangekomen op Utrecht Centraal is het niet voor alle respondenten meteen duidelijk welke kant ze op moeten om in de binnenstad uit te komen waarbij soms ook wel enigszins verwarring kan ontstaan bij regionale bezoekers: "*Weet je dat ik het zelfs een keer heb gehad…?! Ik stapte toen uit op 'spoor 20-21' en ik ging automatisch uitchecken en ik dacht "waar ben ik in godsnaam…!" Wist ik veel…!*". En nadat de respondent uiteindelijk een kant (Jaarbeurszijde of Centrumzijde) dan maar had gekozen: "*Dat was gewoon echt de verkeerde kant zonder gewoon op te letten hè… Dus ik ben vast niet de enige… (grinniken) Dat je ongemerkt dat doet!*". Het eerder onbewust lopen van steeds dezelfde trip/route in een gebied is iets wat ook vaker gebeurt (Seamon, 1980, p. 152).

Het blijkt vaker dat bezoekers twijfelen over welke kant ze vanuit de stationshal nu precies moeten kiezen. Immers, dit was in de analyse over de algemene doorstroming ook al te zien tijdens de eigen observatiedagen en werd later, tijdens de afgenomen straatinterviews, ook aangegeven door de regionale bezoeker. Bijvoorbeeld in laatstgenoemde citaten. Eén regionale bezoeker koos, om de binnenstad te bereiken, zelfs eerst de Jaarbeurszijde vanuit de Stationshal om vervolgens via de Passage weer helemaal terug te lopen richting het Stationsplein aan de Centrumzijde (zie hieronder **Figuur 5.35**). Ook hier speelt de bekendheid met het gebied weer in rol in de gemaakte routekeuze(s) van de respondent (Kemperman et al., 2009).

Figuur 5.35: Bezoeker loopt via de Jaarbeurszijde terug



Bron: Eigen materiaal (2018)

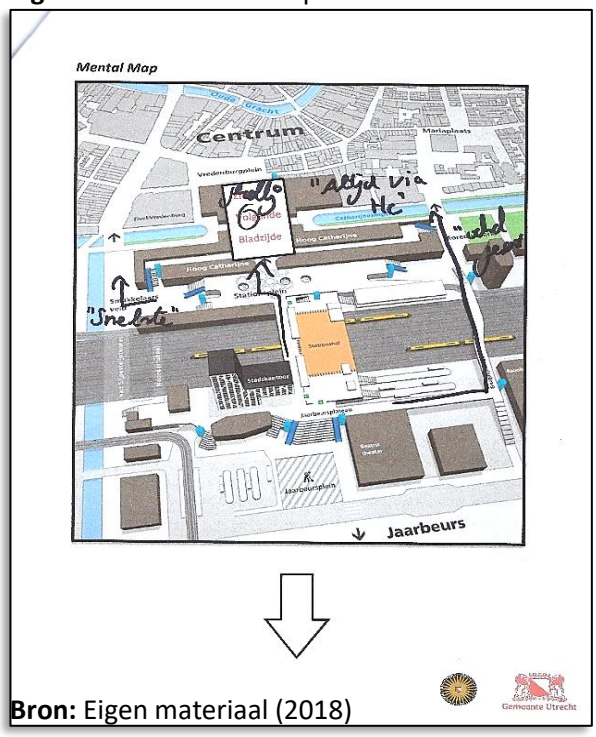
Kortom, aangekomen in de Stationshal blijkt dat bezoekers soms gedesoriënteerd zijn als ze zelf niet helemaal bekend zijn met dit gebied. Dit zal, naar verwachting, zichzelf oplossen wordt het gebied dan ook vaker bezocht. Toch lijkt het soms lastig voor de regionale bezoeker om gelijk te kunnen zien welke kant ze op moeten lopen. Laatstgenoemde citaten en kaartmateriaal hebben dit laten zien. Dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door veranderingen in aankomstsporen waardoor de bezoeker uiteindelijk ook via een andere perrontrap en dus in een ander gedeelte naar boven komt in de Stationshal. Al met al lopen de meeste bezoekers dus richting de Centrumzijde om daar naar buiten te gaan, anderen lopen weer via de zij-ingang de Stationspassage op en gaan vanaf daar verder en een enkeling loopt via de Jaarbeurszijde helemaal terug naar het Stationsplein (**Figuur 5.35**).

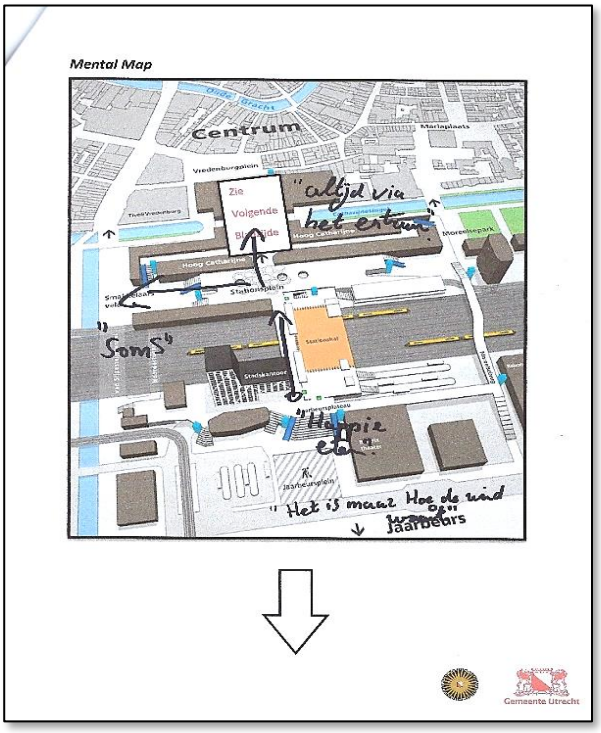
Over de beleving tijdens het doorkruisen van de Stationshal van Utrecht Centraal zeggen de bezoekers bijvoorbeeld: "*Ja en wat je dan hier hebt als je aankomt in de stationshal is het allemaal heel erg groot… Ja, maar dat is dan wel weer overzichtelijk vind ik.*" en "*Ja, ik vind dit nu gewoon ja… Het is wel mooi gewoon natuurlijk hoor…*" en "*Maar de ruimte tussen de winkelpanden is allemaal wel wat breder geworden dan in de oude stationshal…*" en ook "*Dat denk ik wel want het is gewoon allemaal ruimer van opzet dus ja, dat denk ik wel. Je botst nu niet meer tegen elkaar op nee…*". Samengevat, de regionale bezoeker vindt de ruime opzet van de stationshal erg fijn waardoor ze ook goed kunnen zien waar ze uiteindelijk moeten zijn. Opnieuw speelt de 'visibility' hier een rol (Kemperman et al., 2009). Dit voorbeeld gaat dan wel over de nummering van perronsporen die steeds hoog en duidelijk staan aangegeven op blauwe borden boven de perrontrappen. Al eerder werd gezegd dat over de 'Centrumzijde' of 'Jaarbeurszijde' wel verwarring kan ontstaan bij de bezoeker.

Echter, er zijn ook enkele regionale bezoekers wat kritischer over de nieuwe stationshal: "*Ik vind de oude binnenstad leuker dan daar in de stationshal (Utrecht Centraal), ik vind het eigenlijk gewoon een rommeltje eerlijk gezegd. Het is allemaal uit de jaren '80 volgens mij en we zitten nu bijna in 2020 dus dat is allemaal ook weer 20 jaar verder…*" en daarnaast: "*Het is er ook zo groot, welk station je ook komt, het is allemaal zo veranderd…*". Dit laatste argument is wat tijdens de interviews vaker naar voren komt, bezoekers lijken soms terug te verlangen naar de oude situatie en in dit geval, het oude Utrecht Centraal van voor de meest recente verbouwingen. Zelf het 'grote klapperbord' (met alle reisinformatie) kwam al naar voren tijdens de eerdere expertinterviews: "*In ieder geval komt het grote "klapperbord" weer terug. Mensen vonden dat wel fijn dat ze daarop alles konden zien.*" (Mirjam Schokker, NS). Dit werd later dan ook door een respondent weer teruggespeeld: "*Nou dat grote bord vond ik wel echt helemaal "tof"!*". De persoonlijke herinnering is hier dus een factor (Degen & Rose, 2012). Kortom, voornamelijk positieve geluiden over de ruime opzet en de overzichtelijkheid van het nieuwe Utrecht Centraal met hier en daar een 'kritische noot' vanuit het verleden over hoe dit gebied vroeger wellicht "beter" was. Over de drukte van andere bezoekers/reizigers wordt verder niets opgemerkt door de regionale bezoeker dus enkel persoonlijke en fysieke factoren spelen hier een rol.

Vanuit de Stationspassage en de Stationshal komt de bezoeker aan op het recent geopende Stationsplein. Dit nieuwe plein geeft de (regionale) bezoeker, zo bleek al eerder uit **Deel I** van het resultatenhoofdstuk, de mogelijkheid om via het winkelcentrum (binnendoor) of via het Smakkelaarsveld (buitenom) naar de binnenstad te lopen. Uit een analyse van het beschikbare kaartmateriaal blijkt dat bijna alle regionale bezoekers ervoor kiezen om eerst het winkelcentrum binnen te lopen en dat maar een klein deel ook weleens de route via het Smakkelaarsveld kiest, naar de linkerzijde, om dan uiteindelijk zo in het stadscentrum uit te komen (zie **Figuren 5.36** & **5.37**).

Figuren 5.36 & **5.37**: Respondenten kiezen voor het Smakkelaarsveld om in de binnenstad te komen





Bron: Eigen materiaal (2018)

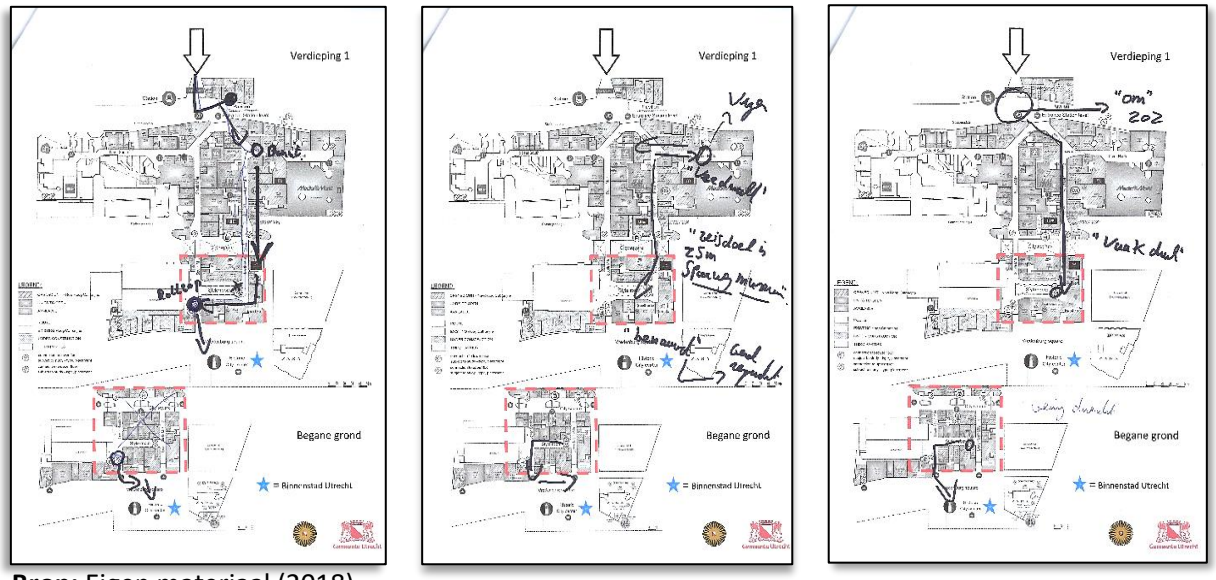
Voor de respondent in **Figuur 5.36** was het dus zelfs de "snelste" route om in de binnenstad uit te komen in tegenstelling tot de route door het winkelcentrum. Daar kan het namelijk ook weleens erg druk zijn: "*via Tivoli-Vredenburg ja… meer dan door 'de roedel' lopen ja…*" merkt een respondent op. Een andere respondent geeft aan normaal gesproken door het winkelcentrum te lopen maar heeft deze route via het Smakkelaarsveld als alternatief mits het weer het dan wel toelaat: "*Als het dit weer is dan is het geen probleem maar als het stormt en regent dan is het wel anders.*" Dit type argument komt later weer terug tijdens een ander interview: "*Ja kijk, als je wat meer van de buitenlucht of wat meer van de stad wilt zien dan moet je maar die route nemen. Daar moet je dan "het type" voor zijn. Dit is alleen maar overdekt als je hier loopt.*" Door andere regionale bezoekers wordt de route beschreven als eerder een "omweg" naar de binnenstad: "*Ja kijk, zo kun je ook lopen maar dan loop je gewoon om; Dat is gewoon geen rechte lijn en dat is gewoon dichterbij.*" Bezoekers leggen zelf het liefst zo min mogelijk afstand af (Bitgood & Dukes, 2006). Kortom, steeds geven regionale bezoekers aan de route buitenom via het Smakkelaarsveld als een duidelijke 'omweg' te zien, slechts een alternatief voor goed weer of "weer eens wat anders" dan de standaardroute door het winkelcentrum. De route blijkt voor de regionale bezoeker geen onderdeel van de hoofdstroom en dat komt weer overeen met de informatie uit de eerdere expertinterviews: "*…Ik denk nog wel dat de meeste bezoekers de route via Hoog Catharijne kiezen om in de binnenstad te komen maar het is wel zo dat steeds meer mensen ook de alternatieve route kiezen.*" (Mirjam Schokker, NS)

Over de algehele doorstroming op het nieuwe Stationsplein werden eerder geen 'knelpunten' opgemerkt vanuit de observaties of vanuit de expertinterviews. In **Deel I** kwam al naar voren dat het plein groot genoeg was om alle kruisende bezoekers van Hoog Catharijne en de Stationshal geleidelijk door te laten stromen en ook vanuit de regionale bezoeker is verder niets gezegd over enige problemen in de doorstroming aldaar. Een enkeling had even geen flauw idee waar hij zich bevond toen hij aankwam op het plein en is toen wel teruggelopen naar het Stadsplateau: "*Haha, ja ik ben weleens helemaal teruggegaan naar het gemeentehuis, het stadskantoor ja…*". Verder geven respondenten aan dat ze het plein (vaak aan gerefereerd als "*dat stuk met het bollendak*") goed

overzichtelijk vinden en een hele verbetering ten opzichte van de oude situatie. Voorbeeld: "*Als je de stationshal uitloopt waar ze ook dat pleintje hebben (Stationsplein), dat vind ik wel heel mooi. Ja, dat vind ik wel heel mooi gevonden.*" En ook: "*Ik vind het er heel mooi uitzien, echt heel mooi en een hele verbetering. Zeker ook die overkapping op dat tussenstuk (gerefereerd wordt aan het 'bollendak' van het Stationsplein) Ja, ik vind het echt heel mooi!*". Het Stationsplein geeft de regionale bezoeker het overzicht om zelf een duidelijke route richting de binnenstad te kiezen. In de toekomst wordt de rechterzijde naar het Moreelsepark geopend en dit zal waarschijnlijk de grootste invloed hebben op de loopstromen van bezoekers in dit deel van het onderzoeksgebied. Hier is dus ook nog extra naar gevraagd tijdens de straatinterviews en regionale bezoekers geven vaker aan dat ze, als deze route zal openen, hiervan gebruik zullen maken. Op de vraag of de bezoeker er in de toekomst gebruik van zal maken werd bijvoorbeeld geantwoord: "*Ja reken maar! Nu moet je ook "om" hè… In de avond laat met name…*". Hierin komt dus de theorie van de 'economy of movement' in terug (Bitgood & Dukes, 2006).

Vanaf het zojuist besproken Stationsplein kan de (regionale) bezoeker ook het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum inlopen om de route naar het stadscentrum binnendoor voort te zetten. Door één van de deuren van het winkelcentrum kan de bezoeker voor drie verschillende looproutes naar de binnenstad kiezen (**Deel I**). De route naar de linkerzijde via het Smakkelaarsveld, naar de rechterzijde via het Moreelsepark en de route door het midden over de Noordpassage richting de uitgang(en) aan het Vredenburgplein. Uit een analyse van het ingetekende kaartmateriaal blijkt dat over het algemeen de route over de Noordpassage het vaakst wordt gekozen door de regionale bezoeker als zij vanaf het Stationsplein het winkelcentrum zijn ingelopen (zie **Figuren 5.38** – **5.40**). De nieuwe inrichting beperkt de bezoeker dus in zijn/haar (loop)mogelijkheden.

Figuren 5.38 – **5.40:** Bezoekers lopen in een rechte lijn over de passage richting het Vredenburgplein



Bron: Eigen materiaal (2018)

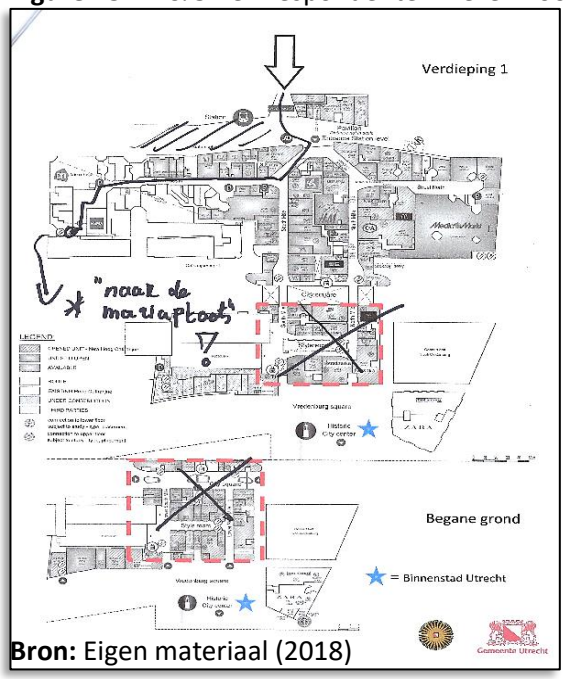
Opvallend, bijna alle respondenten met de motivatie om in de binnenstad uit te komen kiezen ervoor om aan het eind van de passage meteen de roltrap naar beneden te nemen om zo richting het Vredenburgplein te lopen (blauwe pijl in **Figuur 5.41**). De route bovenlangs wordt dan eigenlijk bijna nooit gebruikt (gele pijl in **Figuur 5.41**). Daarnaast is de uitgang aan de linkerzijde (directe aansluiting op het midden van het Vredenburgplein) van het winkelcentrum beduidend drukker dan de rechter uitgang, daardoor zijn op die plek ook de meeste interviews met (regionale) bezoekers afgenomen.

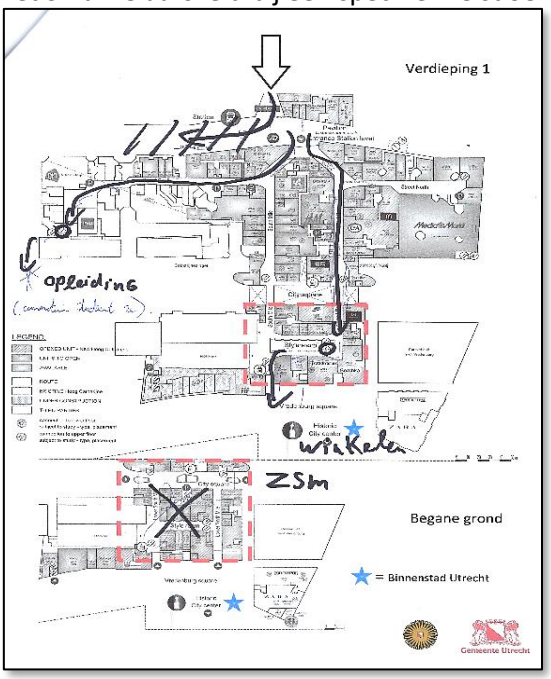
Figuur 5.41: Doorstroming bovenlangs & onderlangs in Hoog Catharijne

Bron: Eigen materiaal (2018)

Buiten de hoofdstroom van wandelend publiek over de Noordpassage kiezen sommige regionale bezoekers ervoor om via de rechterzijde door het winkelcentrum te lopen richting het Moreelsepark (zie figuren onderaan)(op het aangereikte kaartmateriaal de linkerzijde). Opvallend, enkel respondenten met een specifieke reisbestemming in de binnenstad kiezen voor deze route. Voorbeelden, de respondent in **Figuur 5.42** kiest voor deze route vanwege het feit dat ze specifiek op de Mariaplaats moet zijn en de respondent in **Figuur 5.43** moet juist voor haar opleiding aan die kant van de binnenstad zijn (voor "*winkelen*" kiest zij wel de Noordpassage). Dit kwam verrassenderwijs ook al naar voren in **Deel I** waarbij eerder werd gezegd dat de route (via het winkelcentrum) naar het Moreelsepark gebruikt wordt door voornamelijk bezoekers die juist daar naar hun werk afreizen: "*…waar ongeveer 4000 personen van de ene naar de andere kant gaan zeg maar. Het gebouw van justitie zit daar bijvoorbeeld…*" (Ron Looy). De route wordt dus voor een gerichte reismotivatie gebruikt door de regionale bezoeker en niet zozeer als de route voor 'een dagje Utrecht' in de historische binnenstad. Een routemotivatie vanuit de eerder 'purposive walkers', zo beschrijft Wunderlich (2008).

Figuren 5.42 & **5.43:** Respondenten kiezen voor het Smakkelaarsveld bij een specifiek reisdoel

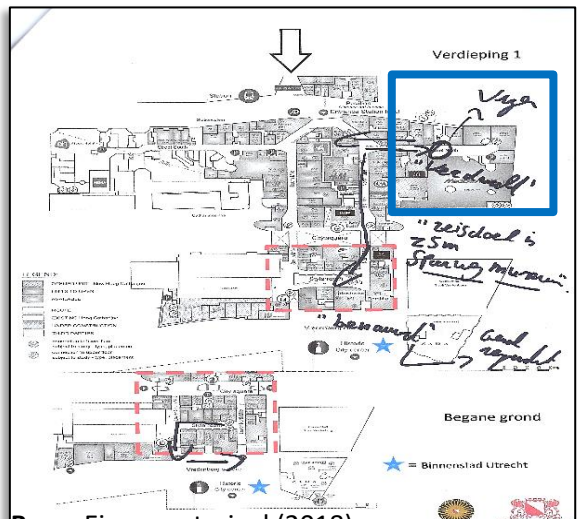




Bron: Eigen materiaal (2018)

Een laatste routemogelijkheid betreft die richting het Smakkelaarsveld. Dit keer niet buitenom, zoals eerder besproken, maar binnendoor via het winkelcentrum. Wordt er door respondenten gesproken over 'de weg via het Smakkelaarsveld' dan gaat dit eigenlijk altijd over de route die vanaf het Stationsplein buitenom wordt genomen. Dit is op het kaartmateriaal terug te zien doordat steeds de looplijnen buitenom worden getekend richting dit deel van het onderzoeksgebied. Eén respondent liep deze route door Hoog Catharijne maar gaf daarbij aan dat: "*Geen idee of we die genomen hebben want het is gewoon een gok geweest… We zijn ook nog verkeerd gelopen, we zijn dan op een gegeven moment naar links gegaan waar we dan doodliepen of dachten dood te lopen daar bij de 'Mediamarkt'…*". De respondent had dus de gedachte "dood te lopen" bij de uitgang van het Smakkelaarsveld en is dus teruggegaan in het winkelcentrum om via de Noordpassage richting de uitgangen aan het Vredenburgplein te lopen. Dit om uiteindelijk uit te komen bij het Centraal Museum want, zo werd aangegeven: "*Ja daar willen we naartoe, dat is het reisdoel!*" (zie blauw vierkant in onderstaand **Figuur 5.44** waarin ook "*Verdwaald*" staat aangegeven).

Figuur 5.44: Bezoeker verdwaald en loopt terug



Bron: Eigen materiaal (2018)

Over de beleving en de sfeer in het nieuwe Hoog Catharijne zijn de bezoekers vrijwel allemaal (zeer) positief. Voorbeelden: "*ik vind het echt heel mooi geworden en echt van deze tijd. Heel ruim. Ik vind het ook heel veel uitstraling en aantrekkingskracht hebben. Volgens mij is het ook zo dat de plafond hoogte gewoon hoger is; En als je daar dan met zoveel mensen loopt met een lager plafond dan voelt dat zo beknellend…*". Een andere regionale bezoeker geeft aan "*Ik vind het allemaal wel mooi geworden hoor maar ik vond van vroeger… het oude Hoog Catharijne vond ik niet echt mooi dus dit is wel veel mooier geworden.*" Daarnaast wordt gezegd "*Vroeger was je echt… daar stond toen ook gewoon heel veel leeg en dan was je soms gewoon in "niemandsland". Nee dit is wel echt beter ja.*" En tot slot spreken bezoekers over de mate van overzichtelijkheid als fysieke factor: "*Kijk, ik vind het helemaal niet onoverzichtelijk want ik vind het zelfs heel overzichtelijk…*" en een ander verklaart zelfs dat "*Ja, ik vind het nu wel duidelijker. Ik dacht eerst "ik vind hier nooit de weg dadelijk in Hoog Catharijne" maar het is zo simpel als wat!*".

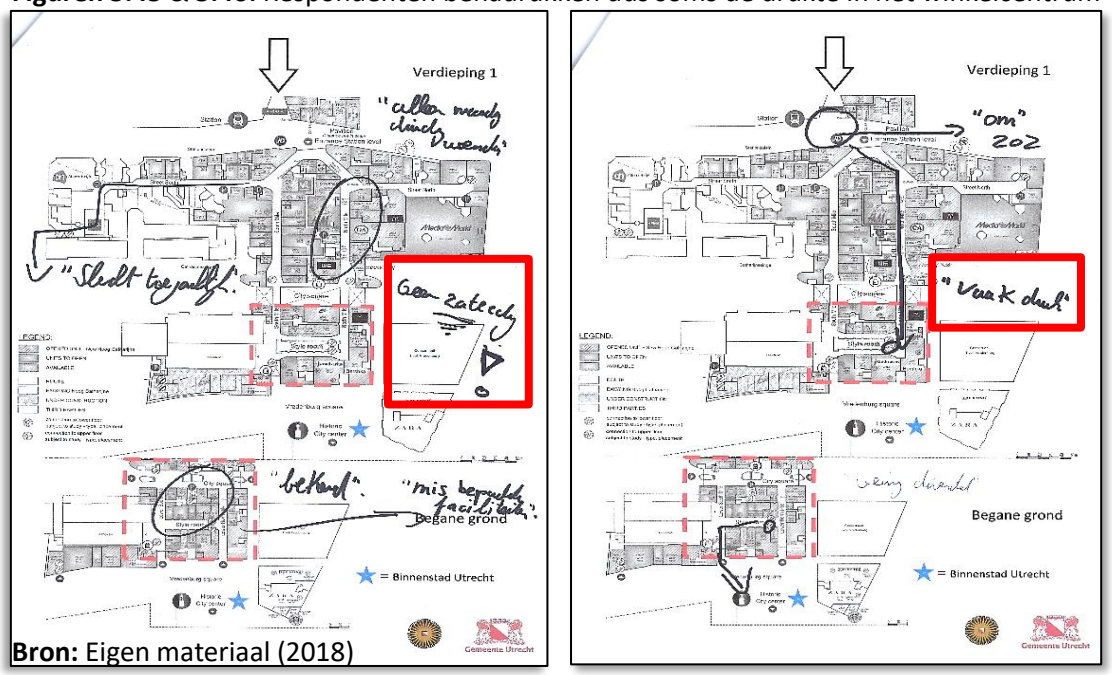
Toch is er hier en daar ook plaats voor een kritische noot vanuit de regionale bezoeker ten aanzien van de overzichtelijkheid in het winkelcentrum: "*Nou, ik vind de uitstraling echt fantastisch! Ik vind het echt 'chiquer' en 'mooier' maar ik heb gewoon geen idee waar ik ben…!*" Een ander zegt weer: "*Ja dat heb ik dus nu hè… Dat ik hier nu ben en dan denk ik "jongens waar moet ik nou weer heen…!*". Daarnaast vinden een aantal respondenten de meer moderne uitstraling wel wat minder: "*Het is ook echt "te modern" vind ik… Misschien voor het jongere publiek niet en vinden die het prachtig binnen…*" En weer een andere respondent benoemd deze plek eerder als zijnde "kil" (respondent nummer 17).

De eigen beleving van de ruimte (persoonlijke factor) als ook de overzichtelijkheid (fysieke factor) worden genoemd als er gevraagd wordt naar de beoordeling van dit nieuwe winkelcentrum.

Al met al reageren bezoekers dus voornamelijk positief op het nieuwe uiterlijk van het winkelcentrum en lijkt de oude visie in dit gebied van 'Sluip door, Kruip door', uit een expertinterview bij de gemeente Utrecht, plaatsgemaakt te hebben voor een plek die eerder wordt beoordeeld als "open", "overzichtelijk" en ook "duidelijk" voor de wandelende regionale bezoeker. Dergelijke kernwoorden zijn dan ook steeds terug te zien op de bijgehouden interviewformulieren. Hier en daar komt een punt van kritiek naar voren maar ook dan lijkt het erop dat dit veelal gebaseerd is op de moeite die respondenten ervaren bij (fysieke) veranderingen in het algemeen. De 'nieuwe situatie' zorgt bij bezoekers soms dus voor enige verwarring bij het vinden van de weg omdat zij zelf nog niet een duidelijk beeld hebben bij het nieuwe gebied (Golledge, 1999; Kemperman et al., 2009).

Over de beoordeling van de drukte door andere bezoekers als een sociale factor verklaren respondenten: "*Ja, vanwege de drukte op zaterdag! Zoveel mogelijk mijden dan…; Ja dat is een drama, echt amateuristisch…*" en nog een voorbeeld van een respondent op de vraag of ze weleens de drukte bewust proberen te vermijden: "*Ja dat doen we want dan wandelen we achterlangs het stationsgebied en dan gaan we over de brug; Dan hoef je hier allemaal niet doorheen dus dan is dat wel goed te doen ja.*" Dat bezoekers beïnvloed worden door de drukte in Hoog Catharijne blijkt ook wel uit een analyse van het kaartmateriaal waarin soms ook staat aangegeven: "*Niet op zaterdag!*" en "*Vaak druk*" (zie **Figuren 5.45** & **5.46**). Dit is steeds te zien bij specifiek het Hoog Catharijne winkelcentrum. Een andere bezoeker zegt zelfs: "*Nou, we hebben hier weleens gelopen op een zaterdag en toen dachten we van "JEMIG…" dat het gewoon helemaal op je afkwam…*". Een echte negatieve ervaring voor deze respondent. Al met al geven regionale bezoekers ook aan last te hebben van de drukte in het algehele onderzoeksgebied. Vooral de zaterdag wordt daarbij veelal genoemd als zijnde de drukste dag van de week. Ondanks dat bezoekers wel degelijk meerdere routemogelijkheden hebben om ook deze drukte te vermijden, zo bleek eerder uit **Deel I**, is er toch een risico dat de stad Utrecht in zijn geheel wordt gemeden vanwege de drukte in juist een aantal specifieke delen binnen het Stationsgebied. De bezoeker blijft daardoor misschien wel weg en ziet de drukte daarbij echt als een 'push-factor' (Koh & Wong, 2013).

Figuren 5.45 & **5.46:** Respondenten benadrukken dus soms de drukte in het winkelcentrum



Bron: Eigen materiaal (2018)

De druk van andere bezoekers wordt door de regionale respondent in dit onderzoek dus vooral gevoeld in het winkelcentrum. Met de opening van een nieuwe passage kan dit in de toekomst zeker veranderen: "*Uiteindelijk komen er twee passages waardoor we de stromen aan mensen beter kunnen verdelen. Uiteindelijk zijn er de twee passages en één van de passages is even breed als die van vroeger. Je verdubbelt dan de capaciteit…*" (Respondent Klepierre). Uiteindelijk zal met de nog te openen route via het Moreelsepark (rechterzijde Stationsplein) ook meer ruimte aan alle bezoekers worden geboden. Het onderzoeksgebied lijkt daarmee zeker klaar te zijn voor de toekomst waarin de bezoekersaantallen nog verder zullen stijgen.

6. Conclusie

Naar aanleiding van het resultatenhoofdstuk kunnen enkele conclusies worden getrokken over de algemene doorstroming in het onderzoeksgebied en specifiek die vanuit de regionale bezoeker. Apart zullen vervolgens ook enkele concrete aanbevelingen worden gepresenteerd om de doorstroming van bezoekers per gebiedsdeel te kunnen verbeteren.

Bushalte zuidzijde

Op de doorstroming in dit deel van het onderzoeksgebied is niets aan te merken, er komen uit de eigen observatie en de latere interviews geen knelpunten of opstoppingen naar voren. Alleen bij het in- en uitstappen van het openbaar vervoer door bezoekers zijn soms irritaties zichtbaar, zo bleek ook uit de eigen observatie. Dit lijkt onoverkomelijk maar buiten deze sociale factor is er een fysieke factor waarop vervolgens wel een aanbeveling gedaan kan worden.

Over het algemeen kijken bezoekers nauwelijks op de aanwezige bewegwijzering terwijl deze wel in grote getalen aanwezig is in een combinatie van tijdelijke en vaste bewegwijzering. Zo blijkt duidelijk uit een expertinterview bij Klepierre (Hoog Catharijne) en het eigen verzamelde fotomateriaal. Er kan dus een verbeterslag gemaakt worden in de éénduidigheid van de bewegwijzering in dit deel van het onderzoeksgebied evenals de hoeveelheid van het aantal borden.

Stadsplateau

Uit de eigen observatie komt naar voren dat de fysieke inrichting van het Stadsplateau de bezoeker drie verschillende routemogelijkheden geeft om via dit gebiedsdeel in de binnenstad uit te komen. Uit de doorstromingskaarten blijkt dat slechts een enkeling zijn of haar weg vervolgt via de aangrenzende Moreelsebrug. Uit, onder andere, het expertinterview met Mirjam Schokker (NS stations) blijkt dat wel steeds meer bezoekers de route via de Moreelsebrug in de toekomst zullen gaan gebruiken. Dit heeft te maken met de bekendheid/'familiarity' van het gebied als eerder persoonlijke factor. Op het Stadsplateau is uit de eigen observatie en uit de latere interviews niets gebleken van enige 'knelpunten' of bijzonderheden in de doorstroming van bezoekers. Een enkele aanbeveling wordt dan ook gedaan op de attentiewaarde van de aangrenzende Stationspassage.

Aan de voorzijde van de Stationspassage mag er in de toekomst duidelijker worden aangegeven dat de bezoeker ook zo naar het Stationsplein kan lopen, dit blijkt uit een analyse van het eigen fotomateriaal en heeft te maken met een fysieke factor als 'visibility'. Nu staat de 'passage' slechts klein aangegeven aan de zijkanten van de stationshal. Bezoekers maken in één oogopslag een beslissing over hun looproute omdat zij al dan niet onbewust door de ruimte lopen (Seamon, 1980). De bewegwijzering mag daarmee groter worden geplaats aan de voorzijde van de passage zodat bezoekers vaker voor deze route zullen kiezen.

Moreelsebrug

Over de Moreelsebrug is uit de eigen observatie gebleken dat deze over het algemeen maar weinig wordt gebruikt door bezoekers die eerder daarvoor zijn aangekomen op het Stadsplateau. Er valt dan verder ook niets op te merken aangaande de doorstroming op de brug vanwege dit beperkte gebruik. De route is rustig want deze valt buiten de hoofdstroom van lopende bezoekers en wordt daarom tijdens de expertinterviews meerdere keren aangehaald als 'by-pass' (lees: omweg). Vanuit de regionale bezoeker is gebleken dat de brug bijvoorbeeld alleen wordt gebruikt om de drukte van

andere delen binnen het onderzoeksgebied te vermijden. Slecht enkelen van de 28 respondenten geven aan dat de brug een optie betreft om ook zo in de binnenstad uit te komen. Ook voor de regionale bezoeker valt deze route dus duidelijk buiten de hoofdstroom richting de binnenstad. Toch wordt de brug wel steeds vaker gebruikt zo laat onder andere Mirjam Schokker (NS stations) weten. Uit datzelfde interview blijkt dat de brug in de toekomst kan worden aangesloten op de treinperrons van Utrecht Centraal waardoor de doorstroming daar in de toekomst weer zal veranderen. Concluderend, in de huidige situatie is van enige knelpunten in de doorstroming geen sprake maar wel kan er verwarring ontstaan bij bezoekers die denken dat ze via de trappen aan de Moreelsebrug de busdiensten van Utrecht Centraal kunnen bereiken. Dit blijkt uit het expertinterview met Ed Ram over fysieke factoren in het onderzoeksgebied.

Een aanbeveling is dan ook om specifiek daar in de toekomst bewegwijzering voor te plaatsen. Doormiddel van een enkel bord weten bezoekers direct dat ze voor het gebruik van het openbaar vervoer eerst moeten doorlopen naar Utrecht Centraal.

Stationshal Utrecht Centraal

Uit de eigen observatie blijkt dat de algemene doorstroming van bezoekers in de Stationshal voornamelijk plaatsvindt langs de zijkanten waar ook alle winkels en andere faciliteiten zich bevinden. In het midden van de Stationshal kijken bezoekers op de routeinformatie en bewegwijzering of nemen bezoekers plaats op de aanwezige bankjes. Uit de eigen doorstromingskaarten blijkt dat de bezoekers die vanaf de perrontrappen de hoofdstroom langs de zijkanten moeten doorkruisen daarbij kunnen zorgen voor kleine opstoppingen. Tevens tonen de kaarten aan dat dit ook andersom gebeurt, hierbij gaan bezoekers juist weer richting de perrontrappen. De verschillende ritmes van de lopende bezoekers, als sociale factor, spelen daarbij een rol evenals de inrichting van het gebied als fysieke factor. Van een echt “knelpunt” in de doorstroming is hier echter geen sprake. Waar wel sprake is van een knelpunt in de doorstroming is bij de relatief kleine doorgang aan de zijde van het Stationsplein waar inkomende en uitgaande bezoekers elkaar moeten kruisen, zo blijkt uit de afgenomen expertinterviews. Daaruit blijkt bijvoorbeeld dat vooral tijdens piekmomenten (lees: spitstijden) dit een probleem kan vormen voor bijvoorbeeld de horeca op de tweede verdieping van de Stationshal. Eigen fotomateriaal toont de positie van deze trappen vlakbij deze uitgang naar het Stationsplein. Vervolgens is uit het kaartmateriaal van de regionale bezoekers gebleken dat er soms verwarring ontstaat over waar zich precies de ‘Centrumzijde’ dan wel de ‘Jaarbeurszijde’ bevindt.

Aanbevelingen zijn dan ook om allereerst de doorgang aan de zijde van het Stationsplein te verbreden waardoor alle kruisende bezoekers gewoonweg meer loopruimte krijgen. Daarbij wordt aangenomen dat door de afname van de bezoekersdrukte op deze plek de trappen naar de tweede verdieping ook vaker gebruikt zullen worden. Andere optie is om bezoekers meer gebruik te laten maken van de naastgelegen Stationspassage. Uit de eigen observatie is dan ook gebleken dat de uitgang naar de naastgelegen Stationspassage eigenlijk maar zeer weinig wordt gebruikt, stimuleer het gebruik van juist deze uitgang met bijvoorbeeld extra bewegwijzering voor een betere spreiding van bezoekers. Een laatste aanbeveling is om op een centrale positie in de stationshal de namen ‘Centrumzijde’ en ‘Jaarbeurszijde’ aan te geven waardoor bij bezoekers geen verwarring meer ontstaat over welke kant zij moeten kiezen.

Stationspassage

De Stationspassage wordt door bezoekers voornamelijk gebruikt vanuit de richting van het Stadsplateau of vanuit de tegengestelde richting van het Stationsplein zo blijkt uit de eigen observatie. Zoals al eerder vermeld komen maar weinig bezoekers aan op de passage via de zij-ingang van de Stationshal. Uit het eigen fotomateriaal blijkt dat bezoekers op de passage kunnen plaatsnemen op meerdere bankjes en er zijn ook verschillende faciliteiten te vinden. Over het algemeen zijn er geen knelpunten of opstoppingen in de doorstroming opgemerkt tijdens de eigen observatie of uit de latere expert- of straatinterviews. Vanuit de straatinterviews blijkt dan weer wel dat de passage steeds vaker wordt gebruikt als nieuwe looproute langs de stationshal. Bezoekers geven dat aan omdat er bijvoorbeeld ook iets gegeten kan worden, de respondent haalt er snel iets "voor onderweg" en daardoor lijkt deze nieuwe verbinding ook een goed alternatief voor de faciliteiten binnenin de stationshal zelf. Het aanbod van de faciliteiten aldaar laat bezoekers dus wel degelijk anders lopen (Kemperman et al., 2009).

Over de verbetering van de doorstroming worden er voor de Stationspassage dus verder geen aanbevelingen gedaan.

Stationsplein

In de toekomst zal aan de rechterzijde van het Stationsplein de route naar het Moreelsepark geopend worden. Vanuit de afgenomen interviews kan worden opgemaakt dat juist specifiek deze toekomstige route de meeste invloed zal hebben op de uiteindelijke bezoekersstromen in dit deel van het onderzoeksgebied. Respondenten geven tijdens de interviews bijvoorbeeld massaal aan van deze nieuwe route gebruik te zullen maken. Met betrekking tot de doorstroming op het Stationsplein kan worden geconcludeerd dat bezoekers van elkaar genoeg de ruimte krijgen en daardoor zijn er geen 'knelpunten' in de doorstroming zichtbaar tijdens de observatiedagen. Daarnaast zijn er tijdens de afgenomen expertinterviews of straatinterviews verder ook geen opmerkingen gemaakt over knelpunten in de doorstroming en werd juist de grootte van dit plein door Ron Looy (Gemeente Utrecht) meermaals benadrukt. Vanuit de straatinterviews met de regionale bezoeker is echter wel gebleken dat de looproute vanaf dit plein naar het Smakkelaarsveld bijna nooit gebruikt wordt. De looproute via Tivoli-Vredenburg wordt door de respondenten eerder gezien als een alternatief bij "mooi weer" of voor "een drukke zaterdag" in het winkelcentrum. Kortom, de route wordt door bezoekers beoordeeld als een "omweg" van de hoofdstroom. Uit het verzamelde fotomateriaal en de eigen observatie blijkt tevens dat er op deze route naar het Smakkelaarsveld eigenlijk geen vaste bewegwijzering aanwezig is die de bezoekers verteld dat ze ook zo naar de binnenstad kunnen lopen. Enkel aan de zijkanten is nu tijdelijke bewegwijzering geplaatst verwijzend naar het '*Centrum*' of het '*Smakkelaarsveld*'.

Aanbeveling is dan ook om met extra (vaste) bewegwijzering de regionale bezoeker in de toekomst juist ook die kant op te sturen. Dit kan dan bijvoorbeeld met een indicatie van de tijdsduur bij het nemen van de route via het Smakkelaarsveld. Deze weg wordt dan wellicht niet meer zozeer als enkel een "alternatief" gezien ten opzichte van de route door het winkelcentrum.

Hoog Catharijne winkelcentrum

Uit het verkregen kaartmateriaal blijkt dat, over het algemeen, de meeste bezoekers rechtdoor over de Noordpassage richting het stadscentrum lopen en zo eerst op het Vredenburgplein uitkomen. De route naar het Moreelsepark werd alleen gelopen als de regionale bezoeker in kwestie ook specifiek aan die kant van de binnenstad moest zijn voor bijvoorbeeld museumbezoek, opleiding, enz. Uit de doorstromingskaarten blijkt vervolgens ook dat de bezoekers zich vrijwel allemaal aan de ongeschreven regel houden om 'aan de rechterkant' langs de winkels te lopen. Door het nieuwe fysieke design (fysieke factor), waaronder de verbrede gangen van het winkelcentrum, zijn er verder geen knelpunten in de doorstroming waargenomen tijdens de observatiedagen. Uit een sociale factor, namelijk die van de bezoekersdrukte, kwam wel veel informatie naar voren uit de afgenomen straatinterviews. Daaruit blijkt namelijk dat bezoekers veelal aanmerkingen hebben op de drukte in dit deel van het onderzoeksgebied en daarom het winkelcentrum soms zelfs liever mijden. Regionale bezoekers hebben dus zeker aanmerkingen op de drukte in het winkelcentrum en vandaar dat de route buitenom via het Smakkelaarsveld steeds als "alternatieve route" door hen wordt opgemerkt. Over de sfeer en het uiterlijk van het nieuwe winkelcentrum, als persoonlijke factor, zijn de meeste bezoekers dan wel weer zeer positief. Ze beoordelen het nieuwe Hoog Catharijne nu als "licht", "open" en vooral "overzichtelijk". Een groot verschil met het oude Hoog Catharijne wat door bezoekers eerder werd benadrukt als zijnde een soort "doolhof" met tal van routemogelijkheden. Uit de expertinterviews kwam over de doorstroming vervolgens naar voren dat er soms wat kleine opstoppingen zijn aan de zijde van de '24-uurs in/uitgang' waarbij bezoekers vanaf de roltrappen moeten kruisen met de bezoekersstroom over de Noordpassage. Zo kwam dit naar voren tijdens een interview bij Klepierre (Hoog Catharijne) over specifiek de fysieke factoren. Daarnaast blijkt uit een ander expertinterview dat het aan de rechterzijde bij de doorgang naar het Moreelsepark erg druk kan worden op het moment dat bezoekers via deze doorgang ook naar hun werk willen afreizen. Kortom, op enkele specifieke delen binnen het winkelcentrum kunnen er zich problemen voordoen met de doorstroming van bezoekers maar van een echt "knelpunt" is er in de huidige situatie echter geen sprake.

Over de verbetering van de doorstroming worden er dus verder geen concrete aanbevelingen gedaan omdat zeer recent ook de Zuidpassage in het winkelcentrum geopend zal worden. Naar verwachting zal de bezoekersdruk daardoor al aanzienlijk afnemen. Daarnaast gaat in de nabije toekomst ook de gehele route buitenom naar het Moreelsepark open. Bezoekers hebben dan tal van nieuwe routemogelijkheden om door dit gebied te lopen.

7. Discussie

Uit de onderzoeksresultaten is allereerst gebleken dat er in het onderzoeksgebied enkele 'knelpunten' zijn aan te wijzen ten aanzien van de algehele doorstroming van wandelend publiek. In de expertinterviews werd gesproken over de relatief smalle doorgang richting het Stationsplein en later over de kruisende bezoekers op de Noordpassage. Verder werd bekend dat er op de Moreelsebrug verwarring ontstaat bij bezoekers over het bereiken van het openbaar vervoer. De smalle doorgang naar het Stationsplein, als fysieke factor, kan in de toekomst wellicht worden verbreed waardoor bezoekers er makkelijker kunnen doorstromen op drukke tijden. Over de kruisende bezoekers op de Noordpassage werd verteld dat zij al dan niet teveel "in hun eigen bubbeltje" zitten waardoor er daar soms opstoppingen ontstaan. Verschillende loopritmes (persoonlijke factor) als ook de kruisende loopstromen van bezoekers (sociale factor) bleken daarbij een rol te spelen. De situatie op de Moreelsebrug had tot slot weer te maken met het ontbreken van enige bewegwijzering (fysieke factor).

Daarnaast hebben de regionale bezoekers tijdens de straatinterviews verteld dat er voor hen soms verwarring kan ontstaan over welke looproute genomen moet worden vanuit Utrecht Centraal station. De drukte in de stationshal (sociale factor) evenals het ontbreken van duidelijke bewegwijzering bleken daarop van toepassing (fysieke factor). Daarnaast kwam uit de straatinterviews ook naar voren dat het winkelcentrum soms erg druk wordt bevonden (sociale factor) maar dat het nieuwe moderne 'design'/uiterlijk van dit vernieuwde winkelgebied deze bezoeker wel erg aanspreekt (persoonlijke factor). Uit het kaartmateriaal bleek vervolgens ook wel dat bezoekers massaal over de Noordpassage hun weg richting de binnenstad vervolgen. Al met al een uitgebreide kwalitatieve analyse van een relatief groot onderzoeksgebied wat ook anno 2019 nog in ontwikkeling zal zijn.

De vervolgvraag is dan ook wat nu eigenlijk de betekenis is van al deze verschillende resultaten verspreid over het onderzoeksgebied. De resultaten, zoals gepresenteerd in dit onderzoek naar de doorstroming, geven beleidsmakers allereerst een globaal overzicht in hoe bezoekers het gebied nu precies doorkruisen. Zo ontstaat er een beeld over de populariteit van bepaalde routes/drukte waarop later ruimtelijk beleid kan worden toegepast. Zo kan een route aantrekkelijker worden gemaakt door er bijvoorbeeld extra faciliteiten te plaatsen. Meermaals is benadrukt dat het gebied in de toekomst alleen maar drukker zal worden waardoor met dergelijke onderzoeksresultaten uiteindelijk voor een betere spreiding van bezoekers kan worden gezorgd. Doormiddel van een eigen observatie en de doorstromingskaarten is dit overzichtelijk in Deel I van het resultatenhoofdstuk gepresenteerd. Verder zijn door het gehele onderzoeksgebied "knelpunten" in de doorstroming naar voren gekomen. Voor toekomstig ruimtelijk beleid is informatie over dergelijke plekken erg belangrijk omdat daar in de huidige situatie dan ook al sprake is van opstoppingen in de bezoekersstromen. Tot slot is informatie over de loop/wandelroutes van regionale bezoekers voor de gemeente Utrecht van belang omdat zij deze groep bezoekers zo snel en effectief mogelijk richting de binnenstad willen krijgen. Dit was dan ook onderdeel van de opdrachtbeschrijving vanuit de gemeente.

Al met al geven de gepresenteerde onderzoeksresultaten beleidsmakers enig idee over hoe het gebied toekomstbestendig kan worden gemaakt met de steeds groter wordende bezoekersdruk in het achterhoofd. Knelpunten kunnen worden opgelost vanuit de gepresenteerde aanbevelingen en regionale bezoekers kunnen vervolgens zo snel mogelijk richting de binnenstad van Utrecht worden gestuurd.

Toch kunnen er ook enkele aanmerkingen worden gemaakt op het uitgevoerde onderzoek. Zo is er bewust voor gekozen om zowel te kijken naar de algemene doorstroming in het onderzoeksgebied als de doorstroming van specifiek de regionale bezoeker. Het onderzoek is daarmee wel minder gedetailleerd over de motivaties achter routekeuzes van regionale bezoekers dan wanneer enkel een methode van 'walk-alongs' was gehanteerd. Dit bleek in een voorstadium van het onderzoek al geen mogelijkheid meer vanwege een belanghebbende partij die hieraan niet wilde meewerken. Daarnaast is het onderzoek uitgevoerd in een periode waarin het onderzoeksgebied eigenlijk nog volop in ontwikkeling is. Bij het Smakkelaarsveld wordt nog dagelijks aan de weg gewerkt, Hoog Catharijne zelf is bijna klaar om ook de Zuidpassage te openen en des te belangrijker, de nieuwe route vanaf het Stationsplein naar het Moreelsepark zal later dit jaar opengaan. Uit de afgenomen expertinterviews kwam dan ook vaker naar voren dat er verwacht wordt dat juist deze laatste route veel invloed gaat hebben op de algehele doorstroming in het gebied. Daarnaast gaven bezoekers tijdens de straatinterviews ook massaal aan deze toekomstige route te zullen gebruiken. Wellicht is dan de onderzoeksconclusie dat bezoekers ervoor kiezen om door het winkelcentrum naar de binnenstad te lopen niet meer relevant binnen afzienbare tijd.

Vervolgonderzoek kan deze onzekerheid wegnemen door later dit jaar ook te kijken naar de doorstroming als de nieuwe route naar het Moreelsepark is geopend. Uit de verkregen informatie van opnieuw de regionale bezoeker zal een vervolgonderzoek vanaf het Stationsplein moeten worden opgezet. Daarin zal vervolgens deze nieuwe looproute worden meegenomen in de onderzoeksmethoden en vraagstelling voor de bezoeker(s). Hierdoor kunnen er conclusies worden getrokken over hoe dit gebied, in juist het eindstadium, ook bestand is tegen de toenemende bezoekersaantallen. Verder is er een mogelijkheid om onderzoek uit te voeren naar alle aanpassingen die zijn gerealiseerd uit dit doorstromingsonderzoek. Daarbij zal er gekeken moeten worden of de gedane aanpassingen in het Stationsgebied afdoende zijn om de knelpunten op te lossen zoals deze zijn beschreven in het resultatenhoofdstuk en de onderzoeksconclusie.

Het doorstromingsonderzoek geeft daarmee de aanzet tot toekomstig onderzoek waarbij, verspreid over de tijd, steeds een duidelijk beeld kan worden geschetst van de doorstroming van (regionale) bezoekers, van 2018 tot het jaar dat het onderzoeksgebied reeds voltooid is.

8. Nawoord

In het begin van dit jaar (2018) ben ik, in samenwerking met de gemeente Utrecht, begonnen met het onderzoek naar de doorstroming in de passage: "*Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht*". In de zeven maanden die volgden is er doorgewerkt aan een onderzoek waarbij ik over het algemeen kan zeggen dat ik met trots dit werk aanlever als mijn eindscriptie voor de masteropleiding 'Human Geography'.

In het algehele onderzoeksproces is er veel goed gegaan maar er zijn vanzelfsprekend ook zaken die ik liever anders had aangepakt. Zo is er bijvoorbeeld te lang gezocht naar wetenschappelijke theorie die slechts deels aansluiting vond met het eigenlijke onderwerp: "de doorstroming". Een korte schets van de maatschappelijke context werd daarbij een complete kadertekst en de losse kaderdelen (A, B & C) waren daardoor qua lengte ook niet meer in verhouding. Daarnaast zijn er teveel expertinterviews afgenomen waardoor het uittypen van de interview-transcripten is vertraagd en waardoor slechts een paar van deze interviews ook echt gebruikt konden worden. Het interview over de geschiedenis en ontwikkeling van Hoog Catharijne viel daarbij enigszins buiten de boot. Daarbij is het dus belangrijk dat er iets meer 'to the point' gewerkt moet worden waardoor er in de toekomst concreter en gerichter onderzoek wordt uitgevoerd.

Naast enkele verbeterpunten is er ook veel goed gegaan in de afgelopen maanden. Het contact met de verschillende respondenten bij zowel de expertinterviews als de straatinterviews op het Vredenburgplein is bijvoorbeeld erg goed verlopen. De respons was hoog en respondenten leken allemaal vrijuit te willen praten over hun looproutes, ervaringen en kennis aangaande het onderzoeksgebied. Daarnaast is de samenwerking met zowel de universiteit Utrecht als met de gemeente Utrecht erg goed verlopen. Met steeds duidelijke feedback vanuit de universiteit en veel hulp vanaf de gemeente is de eerste echte kennismaking met onderzoek doen in het werkveld mij erg goed bevallen. Daarvoor wil ik bij deze Bas Spierings en Emiel Fonville nogmaals bedanken voor alle feedback en gedane moeite.

Tot slot, het doen van onderzoek waarbij meerdere partijen betrokken zijn heeft mij veel geleerd over de rol van een geograaf als wetenschapper in het werkveld. Het duidelijk en concreet kunnen uitschrijven van enkel je eigen onderzoeksresultaten is daarbij niet genoeg. Zo heb ik geleerd dat eigenlijk het 'communiceren' met alle betrokkenen en belanghebbenden wellicht even belangrijk is. Zowel het adequaat bijhouden van persoonlijke contacten voor interviewafspraken als het presenteren van je onderzoeksvragen/resultaten aan 'niet-wetenschappers'. Het zijn allemaal onderdelen van het werken als (stads)geograaf waar ik voor het eerst mee te maken heb gekregen. Voor mij een fijne en vooral leerzame ervaring.

9. Literatuurlijst

Aarts, S. (2009). *The Dutch shopping "place 2 be", clever city branding or just good luck?*. TU Delft, Masterthesis 2009, pp. 1-92.

Ahmed, Z. U., Ghingold, M., & Dahari, Z. (2007). *Malaysian shopping mall behavior: an exploratory study*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 19(4), pp. 331-348.

Antonini, G., Bierlaire, M., & Weber, M. (2006). *Discrete choice models of pedestrian walking behavior*. Transportation Research Part B: Methodological, 40(8), pp. 667-687.

Bitgood, S., & Dukes, S. (2006). *Not another step! Economy of movement and pedestrian choice point behavior in shopping malls*. Environment and behavior, 38(3), pp. 394-405.

Borgers, A., & Timmermans, H. J. P. (1986). *City centre entry points, store location patterns and pedestrian route choice behaviour: A microlevel simulation model*. Socio-economic planning sciences, 20(1), pp. 25-31.

Burns, D. J., & Warren, H. B. (1995). *Need for uniqueness: shopping mall preference and choice activity*. International Journal of Retail & Distribution Management, 23(12), pp. 4-12.

Butler, C. (2012). *Henri Lefebvre: Spatial politics, everyday life and the right to the city*. Routledge.

Button, M. (2003). *Private security and the policing of quasi-public space*. International journal of the sociology of law, 31(3), pp. 227-237.

Campbell, C. (1987). *The romantic ethic and the spirit of modern consumerism*. Alcuin Academics (third edition), pp. 1-305.

Campbell, C. (2005). *The craft consumer: Culture, craft and consumption in a postmodern society*. Journal of consumer culture, 5(1), pp. 23-42.

Chebat, J. C., Chebat, C. G., & Vaillant, D. (2001). *Environmental background music and in-store selling*. Journal of Business Research, 54(2), pp. 115-123.

Cho, G. H., Rodríguez, D. A., & Evenson, K. R. (2011). *Identifying walking trips using GPS data*. Medicine & Science in Sports & Exercise, 43(2), pp. 365-372.

Chung, C. D. & Palop-Casado, J. (2001). *Resistance: Europe vs. Shopping*. In Harvard Design 'School Guide to Shopping', Taschen, Köln, pp. 632-659.

Clarke, D. B. (2003). *Consumer society and the post-modern city*. Routledge, pp. 7-257.

Corbin, J. & Strauss, A. L. (2014). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publisher, California. pp. 1-431.

Corbusier, L. (1967). *The radiant city: Elements of a doctrine of urbanism to be used as the basis of our machine-age civilization*. Orion Press. pp. 1-140.

Crawford, M. (2004). *The world in a shopping mall*. The City Cultures Reader: Routledge (volume 2)., pp. 1-14 & pp. 125-140.

Crewe, L., & Beaverstock, J. (1998). *Fashioning the city: cultures of consumption in contemporary urban spaces*. Geoforum, 29(3), pp. 287-308.

Degen, M. M., & Rose, G. (2012). *The sensory experiencing of urban design: the role of walking and perceptual memory*. Urban Studies, 49(15), pp. 3271-3287.

Dogu, U., & Erkip, F. (2000). *Spatial factors affecting wayfinding and orientation: A case study in a shopping mall*. Environment and behavior, 32(6), pp. 731-755.

Edensor, T. (2010). *Walking in rhythms: place, regulation, style and the flow of experience*. Visual Studies, 25(1), pp. 69-79.

Evans, J., & Jones, P. (2011). *The walking interview: Methodology, mobility and place*. Applied Geography, 31(2), pp. 849-858.

Ewing, R., & Handy, S. (2009). *Measuring the unmeasurable: Urban design qualities related to walkability*. Journal of Urban design, 14(1), pp. 65-84.

Foxlin, E. (2005). *Pedestrian tracking with shoe-mounted inertial sensors*. IEEE Computer graphics and applications, 25(6), pp. 38-46.

Golledge, R. G. (1999). *Wayfinding behavior: Cognitive mapping and other spatial processes*. JHU press. pp. 1-419.

Goss, J. (1993). *The "magic of the mall": an analysis of form, function, and meaning in the contemporary retail built environment*. Annals of the Association of American Geographers, 83(1), pp. 18-47.

Govindasamy, R., Zurbriggen, M., Italia, J., Adelaja, A., Nitzsche, P., & Van Vranken, R. (1998). *Farmers markets: Consumer trends, preferences, and characteristics*. Parking, 52(28.3), pp. 1-16.

Grinberger, A. Y., Shoval, N., & McKercher, B. (2014). *Typologies of tourists' time–space consumption: a new approach using GPS data and GIS tools*. Tourism Geographies, 16(1), pp. 105-123.

Guo, D. (2009). *Flow mapping and multivariate visualization of large spatial interaction data*.Transactions on Visualization and Computer Graphics, 15(6).

Hänseler, F. S., Bierlaire, M., Farooq, B., & Mühlematter, T. (2014). *A macroscopic loading model for time-varying pedestrian flows in public walking areas*. Transportation Research Part B: Methodological, 69, pp. 60-80.

Hill, M. R. (1984). *Stalking the urban pedestrian: a comparison of questionnaire and tracking methodologies for behavioral mapping in large-scale environments*. Environment and Behavior, 16(5), pp. 539-550.

Howell, R. D., & Rogers, J. D. (1981). *Research into shopping mall choice behavior*. ACR North American Advances. pp. 671-676.

Ishikawa, T., Fujiwara, H., Imai, O., & Okabe, A. (2008). *Wayfinding with a GPS-based mobile navigation system: A comparison with maps and direct experience*. Journal of Environmental Psychology, 28(1), pp. 74-82.

Jacobs, J. (1961). *The death and life of great American cities*. New-York, NY: Vintage., pp. 1-98.

Jayne, M. (2006). *Cities and consumption*. Routledge. pp. 1-240.

Kasriel-Alexander, D. (2016). *Top 10 global consumer trends for 2016*. Euromonitor International, pp. 1-51.

Kemperman, A. D., Borgers, A. W., & Timmermans, H. J. (2009). *Tourist shopping behavior in a historic downtown area*. Tourism management, 30(2), pp. 208-218.

Kitchin, R. M. (1994). *Cognitive maps: What are they and why study them?*. Journal of environmental psychology, 14(1), pp. 1-19.

Koh, P. P., & Wong, Y. D. (2013). *Influence of infrastructural compatibility factors on walking and cycling route choices*. Journal of Environmental Psychology (36), pp. 202-213.

Lefebvre, H. (2004). *Rhythmanalysis: Space, time and everyday life*. A&C Black. pp. 1-85.

Lefebvre, H., & Nicholson-Smith, D. (1991). *The production of space* (Vol. 142). Blackwell: Oxford. pp. 289-293.

Liu, S. B., & Lo, S. M. (2017). *Collection of passenger flow data and development of passenger flow maps in metro stations*. Transportation Information and Safety (ICTIS), 4th International Conference. pp. 152-157.

Lloyd, R., & Nichols Clark, T. (2001). *The city as an entertainment machine*. In: Critical perspectives on urban redevelopment, Emerald Group Publishing Limited. pp. 357-378.

Mackingtosh, E., West, S., & Saegert, S. (1975). *Two studies of crowding in urban public spaces*. Environment and Behavior, 7(2), pp. 159-184.

Macmillan, R., Nierobisz, A., & Welsh, S. (2000). *Experiencing the streets: Harassment and perceptions of safety among women*. Journal of Research in Crime and Delinquency, 37(3), pp. 306-322.

Matos Wunderlich, Filipa (2008). *Walking and rhythmicity: Sensing urban space*. Journal of Urban Design, 13(1), pp. 125-139.

Matsuyama, K. (2002). *The rise of mass consumption societies*. Journal of political Economy, 110(5), pp. 1035-1070.

Matthews, H., Taylor, M., Percy-Smith, B., & Limb, M. (2000). *The unacceptable flaneur: The shopping mall as a teenage hangout*. Childhood, 7(3), pp. 279-294.

Matusitz, J., & Palermo, L. (2014). *The Disneyfication of the world: a grobalisation perspective*. Journal of Organisational Transformation & Social Change, 11(2), pp. 91-107.

Michon, R., Chebat, J. C., & Turley, L. W. (2005). *Mall atmospherics: the interaction effects of the mall environment on shopping behavior*. Journal of Business Research, 58(5), pp. 576-583.

Milgram, S. (1970). *The experience of living in cities*. Science Edition *167*(3924), pp. 1461-1468.

Millonig, A., & Gartner, G. (2008). *Shadowing-Tracking-Interviewing: How to Explore Human Spatio-Temporal Behaviour Patterns*. In BMI, pp. 1-14.

Muraleetharan, T., & Hagiwara, T. (2007). *Overall level of service of urban walking environment and its influence on pedestrian route choice behavior: analysis of pedestrian travel in Sapporo, Japan.* Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board, (2002), pp. 7-17.

Murgante, B., Borruso, G., & Lapucci, A. (2009). *Geocomputation and urban planning*. In: Geocomputation and urban planning. Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 1-17.

Phan, D., Xiao, L., Yeh, R., & Hanrahan, P. (2005). *Flow map layout*. Information Visualization. INFOVIS 2005. IEEE Symposium. pp. 219-224.

Salmre, W. (2009). *Location signposting and orientation*. U.S. Patent (No. 7). pp. 1-26.

Schneider, F. W., Lesko, W. A., & Garrett, W. A. (1980). *Helping behavior in hot, comfortable, and cold temperatures: A field study*. Environment and Behavior, 12(2), pp. 231-240.

Schor, J. B. (2014). *Born to buy: The commercialized child and the new consumer cult*. Simon and Schuster.

Seamon, D. (1980). *Body-subject, time-space routines and place-ballets*. The human experience of space and place, pp. 148-165.

Southworth, M. (2005). *Designing the walkable city*. Journal of urban planning and development, 131(4), pp. 246-257.

Sukopp, H. (1998). *Urban ecology, scientific and practical aspects*. In Urban ecology. Springer, Berlin & Heidelberg. pp. 3-16.

Valkenburg, P. M., & Cantor, J. (2001). *The development of a child into a consumer*. Journal of Applied Developmental Psychology, 22(1), pp. 61-72.

VanDale (2018). *Betekenis 'Passage' in de Nederlandse taal*. Gevonden op 03-05-2018. Via: https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/passage#.Ww_7EO6FO70.

Vergunst, J. (2010). *Rhythms of walking: History and presence in a city street*. Space and Culture, 13(4), pp. 376-388.

Weinstein Agrawal, A., Schlossberg, M., & Irvin, K. (2008). *How far, by which route and why? A spatial analysis of pedestrian preference*. Journal of urban design, 13(1), pp. 81-98.

Weisman, J. (1981). *Evaluating architectural legibility: Way-finding in the built environment*. Environment and behavior, 13(2), pp. 189-204.

Weller, S. C. (1998). *Structured interviewing and questionnaire construction*. Handbook of methods in cultural anthropology, pp. 365-409.

Williams, B., Durvasula, P., & Brown, D. (1998). *Urban freeway traffic flow prediction: application of seasonal autoregressive integrated moving average and exponential smoothing models*. Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board, (1644), pp. 132-141.

Wynne, D., O'Connor, J., & Phillips, D. (1998). *Consumption and the postmodern city*. Urban Studies, 35(5-6), pp. 841-864.

Zacharias, J. (2001). *Pedestrian behavior pedestrian behavior and perception in urban walking environments*. Journal of Planning Literature, 16(1), pp. 3-18.

Zheng, Y., Li, Q., Chen, Y., Xie, X., & Ma, W. Y. (2008). *Understanding mobility based on GPS data*. Proceedings of the 10th international conference on Ubiquitous computing. ACM, pp. 312-321.

Zhou, L., Dai, L., & Zhang, D. (2007). *Online shopping acceptance model-A critical survey of consumer factors in online shopping*. Journal of Electronic commerce research, 8(1), p. 41.

Zukin, S. (1995). *Whose culture? Whose city?*. The Urban Sociology reader, pp. 281-289.

10. Bijlagen

10.1 Topiclijsten: Expertinterviews & Straatinterviews

Mirjam Schokker (Directrice bij NS-stations), 28 mei 2018 (Start 9:00 uur), Katreinetoren Utrecht (etage 11)

(Eén) Kaartbeeld(en) worden tijdens het interview voorgelegd (zie: Methodologie)

(Introductie) Voorstellen (opname), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Basisinformatie Utrecht centraal station herhalen (prognose drukte) & Verdere overgang naar vragen

Is de doorstroming van bezoekers veranderd door de nieuwe stationshal? (Andere) routes naar de binnenstad ontstaan? loopstromen op dit moment (kaartbeeld)?

+ Invloed 'Moreelse brug' (alternatief voor looproute door Hoog Catharijne winkelcentrum?)

Is Utrecht Centraal nu eerder een bestemming op zichzelf geworden? (wijzen op allerlei nieuwe faciliteiten op kaartbeeld)

+ blijven bezoekers daardoor langer rondhangen? Bij deze nieuwe faciliteiten? Bijvoorbeeld bij de bankjes (midden en raamkant) / etablissementen op de tweede verdieping (kaartbeeld)? Invloed op de doorstroming?

Aangekomen op Utrecht centraal, hoe wordt de bezoeker eigenlijk naar de binnenstad geholpen? Via bewegwijzering? Helpdesk (Centrumzijde bij Ov-poortjes)?

+ Open design / glaswerk als hulp? (Hier de Dom(toren) als 'eyecatcher' benoemen).

(Vanuit CU2030: "Open & Fris design"): Denkt u dat het design van dit specifieke gebied invloed heeft op hoe mensen hier rondlopen? Beleving bezoekers?

Toekomstige projecten om de doorstroming in de toekomst te beïnvloeden/verbeteren? (verwijzen naar cijfers bezoekersaantallen(!))

+ Problemen/knelpunten in de huidige doorstroming? (hier ook refereren naar toekomstige drukte)

+ In vergelijking met de doorstroming "vroeger"?

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, bedanken met presentje.

Ron Looy (Projectleider Gemeente Utrecht, Stationsgebied), 28 mei 2018 (start 11:00 uur), Gemeentekantoor Utrecht (verdieping 6):

(Drie) kaartbeeld(en) worden tijdens het interview voorgelegd (zie: Methodologie)

(Introductie) Voorstellen (opname), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Basisinformatie Stationsgebied Utrecht herhalen (fasering bouw) & Verdere overgang naar vragen

Aangekomen op het stationsplein, is het voor de bezoeker meteen duidelijk hoe ze het snelst in de binnenstad komen/geraken? 'Shortcuts'?

+ Afdoende bewegwijzering of routeinformatie (direct) aanwezig in de huidige staat van het stationsplein?

+ Toekomstige projecten die hierop van toepassing zijn? Wat gaan de bezoekers van dit gebied hiervan merken in de nabije toekomst?

+ Doorstroming enkel richting de binnenstad? Spreiding? (Wijzen op nog te realiseren winkelfaciliteiten aan weerszijden)

Aangekomen in het nieuwe Hoog Catharijne, hoe lopen bezoekers eigenlijk het snelst naar de uitgang (op het Vredenburgplein)?

+ Is hiervoor afdoende routeinformatie en bewegwijzering aanwezig?

+ Kunnen de verwachte bezoekersaantallen (stijging) ook gemakkelijk naar de binnenstad (door)stromen? Sneller? Verbetering?

+ Projecten aangaande bewegwijzering/routering? (ook de (tijdelijke) informatiebalie bespreken(!)) In samenwerking met 'Klepierre'?

+ Hoog Catharijne winkelcentrum recht tegenover de gemeente Utrecht ten aanzien van de doorstroming? (benadrukken van verschillende belangen ten aanzien van de doorstroming)

Is het algehele stationsgebied voor bezoekers een "goed alternatief" voor de Utrechtse binnenstad? Stationsgebied als enkel 'doorvoerhaven' van bezoekers naar deze binnenstad?

+ Zo ja, verblijven bezoekers daardoor langer in dit desbetreffende gebied? Beleving in dit gebied? Invloed op de doorstroming?

+ Knelpunten in het stationsgebied met betrekking tot de doorstroming van bezoekers? (Verwachte bezoekersaantallen wederom opmerken(!))

+ Projecten in dit gebied om de doorstroming naar de binnenstad te verbeteren?

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, bedanken met presentje.

Documentalist Gemeente Utrecht, 29 mei 2018 (Start 11:00 uur), Stadskantoor Utrecht (verdieping 6)

(Drie) kaartbeeld(en) worden tijdens het interview voorgelegd (zie: Methodologie)

(Introductie) Voorstellen (opname), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Basisinformatie Hoog Catharijne herhalen (geschiedenis) & Verdere overgang naar vragen

(Algemeen) Hoe heeft dit gebied (eerst wijzen op kaartbeeld 'BouwputUtrecht' en dan wijzen op kaartbeeld vanuit 'CU2030'(oud-nieuw)) zich door de jaren heen ontwikkeld?

+ Relatie tussen Hoog Catharijne en de stad Utrecht? Typering?

+ Beleving van Hoog Catharijne (sterk) veranderd voor de bezoeker anno 2018 (refereren aan documentaire)?

Is Hoog Catharijne, vanuit het oorspronkelijke idee/plan (zie kaartbeeld), gemaakt voor het gemak van de wandelaar/loper? Als vlotte en snelle overgang naar de Utrechtse binnenstad ("looptunnel idee")?

+ Hebben verdere ontwikkeling van Hoog Catharijne dit gemak ("gemak" als referentie aan de doorstroming naar de binnenstad(!)) nu vergroot of juist verkleint?

+ Is het huidige design meer open of meer gesloten dan voorheen?

+ Valt dit dan nog samen met het oorspronkelijke idee achter Hoog Catharijne (zie boven)?

+ Verschillende partijen, verschillende belangen? Invloed op de bezoekers(stromen) van het gebied?

Zou je kunnen stellen dat Hoog Catharijne is veranderd van meer een destinatie op zichzelf naar eerder een overgangsgebied (uitleg geven bij dergelijke begrippen(!))

+ Wandel/looproutes door de jaren heen sterk veranderd (binnen & buiten)?

+ Mogelijke wandel/looproutes naar de Utrechtse binnenstad in vergelijking met vroeger (meer/minder mogelijkheden, sneller/langzamer in de binnenstad, invloed op de doorstroming)?

Hebben (stads)bezoekers uit de regio Utrecht van oudsher eerder behoefte aan een snelle doorstroming richting de historische binnenstad of zijn deze bezoekers geneigd om juist veel tijd te spenderen in het winkelgebied van Hoog Catharijne zelf?

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, bedanken met presentje.

Lonneke Ceelie (Projectleider (routeinformatie stationsgebied) Gemeente Utrecht), 8 juni 2018 (Start 9:00 uur), Stadskantoor Utrecht (verdieping 6)

(Drie) kaartbeeld(en) worden tijdens het interview voorgelegd (zie: Methodologie)

(Introductie) Voorstellen (opname), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Informatie over routes in het onderzoeksgebied herhalen & Verdere overgang naar de interviewvragen

Eenmaal aangekomen op Utrecht Centraal station (wijzen op kaartbeeld), hoe wordt de (regionale) bezoeker aldaar geïnformeerd over de routes/weg naar de Utrechtse binnenstad?

+ Welke (route)informatie wordt er dan precies aan bezoekers gegeven (specifieke borden/bewegwijzering, woorden die zijn gebruikt op deze borden/bewegwijzering, etc.)?

+ Is de huidige (route)informatie, zoals deze is aangegeven in de stationshal, afdoende om de bezoekers dan ook "goed" te informeren over deze mogelijke routes? (benadrukken dat het gaat om een verbetering van de doorstroming (!))

+ Welke specifieke projecten zijn er hier (stationshal) opgezet om bezoekers meer/minder en/of andere (route)informatie aan te bieden dan in de huidige situatie?

Eenmaal doorgelopen naar het Stationsplein (wijzen op kaartbeeld), hoe wordt de (regionale) bezoeker aldaar geïnformeerd over de routes/weg naar de Utrechtse binnenstad?

+ Welke (route)informatie wordt er dan precies aan bezoekers gegeven (specifieke borden/bewegwijzering, woorden die zijn gebruikt op deze borden/bewegwijzering, etc.)?

+ Is de huidige (route)informatie, zoals deze wordt aangegeven op het stationsplein, afdoende om de bezoekers dan ook "goed" te informeren over deze mogelijke routes? (nogmaals benadrukken dat het gaat om een verbetering van de doorstroming (!))

+ Welke specifieke projecten zijn er hier (op het Stationsplein) opgezet om bezoekers meer/minder en/of andere (route)informatie aan te bieden dan in de huidige situatie?

In het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum, hoe wordt de (regionale) bezoeker aldaar geïnformeerd over de routes/weg naar de Utrechtse binnenstad?

+ Welke (route)informatie wordt er dan precies aan bezoekers gegeven (specifieke borden/bewegwijzering, woorden die zijn gebruikt op deze borden/bewegwijzering, etc.)?

+ Is de huidige (route)informatie, zoals deze wordt aangegeven in het winkelcentrum, afdoende om de bezoekers dan ook "goed" te informeren over deze mogelijke routes?

+ Welke specifieke projecten zijn er hier eigenlijk opgezet om bezoekers meer/minder en/of andere (route)informatie aan te bieden dan in de huidige situatie?

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, bedanken met presentje.

Ed Ram (Partner 'Flowresulting' adviesbureau (Project: doorstroming in stationsgebied Utrecht)), 15 juni 2018 (Start 12:00 uur), Maliebaan 5 (Hoofdkantoor, Utrecht)

(Drie) kaartbeeld(en) + Conceptueel Model worden tijdens het interview voorgelegd (zie: Methodologie)

(Introductie) Voorstellen (opname), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Informatie over routes/doorstroming in het onderzoeksgebied herhalen & Verdere overgang naar de interviewvragen

Hoe verloopt de huidige doorstroming van wandelend publiek in het onderzoeksgebied (wijzen op kaartbeeld(en))?

+ Welke factoren hebben eigenlijk allemaal invloed op deze doorstroming van bezoekers?

+ Knelpunten in de doorstroming van bezoekers? (vragen naar specifieke locaties(!))

+ Welke specifieke projecten/plannen/onderzoeken zijn er om de doorstroming eventueel te verbeteren?

*In hoeverre draagt de bewegwijzering in het onderzoeksgebied (wijzen op kaartbeeld(en)) bij aan een "goede" doorstroming van bezoekers? (deze vraag is gesteld naar aanleiding van het expert-interview met 'Lonneke Ceelie' (**zie de vierde topiclijst**) waarin uitvoerig bewegwijzering aan bod kwam)*

+ Plaats van (nieuwe) borden/routeringsinformatie? (wijzen op kaartbeeld(en))

+ Vorm van (nieuwe) borden/routeringsinformatie? (voorbeelden geven! Bijvoorbeeld thematische kaarten of enkel grote naamborden)

+ Namen op de (nieuwe) borden/routeringsinformatie? (bijvoorbeeld: 'Centrumzijde' of 'Hoog Catharijne zijde'?)

*Welke informatie vanuit de (regionale) bezoeker(s) is er nodig om eventueel bij te dragen aan het al lopende onderzoek naar de doorstroming? (Onderzoek door o.a. 'Lonneke Ceelie' en 'Flowresulting'(!)) (zie: **Transcripten, interview 'Lonneke Ceelie'**)*

+ Op welke manier aan de bezoeker voorleggen? Open vragen? Eigen fotomateriaal? Aangeleverd (foto/kaart)materiaal?

+ Is er een mogelijkheid om kaartbeelden door te sturen vanuit het lopende onderzoek naar de doorstroming? Kaartbeelden 'hotspots' / keuzemomenten? Kaartbeelden van bewegingen van bezoekers? (zeer belangrijk voor het eigen onderzoek naar de doorstroming (!))

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, bedanken met presentje.

Klepierre (Hoog Catharijne winkelcentrum (Utrecht)), 20 juni 2018 (Start 10:00), (Hoofdkantoor 'HC', Utrecht)

Eén kaartbeeld wordt tijdens het interview voorgelegd (zie: Methodologie)

(Introductie) Voorstellen (opname), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Informatie over routes/doorstroming in het onderzoeksgebied herhalen & Verdere overgang naar de interviewvragen

Hoe verloopt de doorstroming van bezoekers door het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum?

+ Welke mogelijke (loop)routes voor bezoekers zijn er in het nieuwe winkelcentrum allemaal ontstaan?

+ Verbetering ten opzichte van de oude situatie? (Voor de verbouwing (!))

+ Knelpunten in de doorstroming? (enkel op bepaalde dagen?) (Wijzen op kaartbeeld(!))

Weten bezoekers in het winkelcentrum "gemakkelijk" hun weg te vinden?

+ Op welke manier(en) kunnen bezoekers allemaal routeinformatie tot zich krijgen? Waar?

+ Zijn er, volgens u, aantoonbaar plekken (wijzen op kaartbeeld(!)) waar bezoekers deze routeinformatie nodig hebben (keuzemomenten)?

+ Projecten ten aanzien van routeinformatie?

In hoeverre speelt de soms (grote) drukte een rol bij de doorstroming van de bezoekers in het winkelcentrum?

+ Zijn er dan ook bepaalde dagen/tijden waarop, door deze drukte, problemen worden ondervonden ten aanzien van de doorstroming?

+ Zijn er opstoppingen van bezoekers door het aanbod van bepaalde faciliteiten in het winkelcentrum? Spreiding van deze faciliteiten? Locaties?

In hoeverre staat de beleving van de bezoeker centraal tijdens een bezoek aan het nieuwe Hoog Catharijne winkelcentrum?

*+ Is het gevoel dat bezoekers hebben tijdens een bezoek aan het nieuwe winkelcentrum veranderd ten opzichte van het oude winkelcentrum? (**Voor** → **Na**)*

+ Denkt u dat de beleving invloed heeft op de doorstroming van bezoekers in het winkelcentrum?

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, bedanken met presentje.

Straatinterviews

<u>Bezoekers</u> (Regionale bezoekers omgeving Utrecht), juni/juli 2018 (Start telkens in de ochtend), (Vredenburgplein, Utrecht)

Mental map(s), kaartbeeld(en) en eventueel fotomateriaal wordt tijdens de interviews voorgelegd aan de respondent (zie: Methodologie)

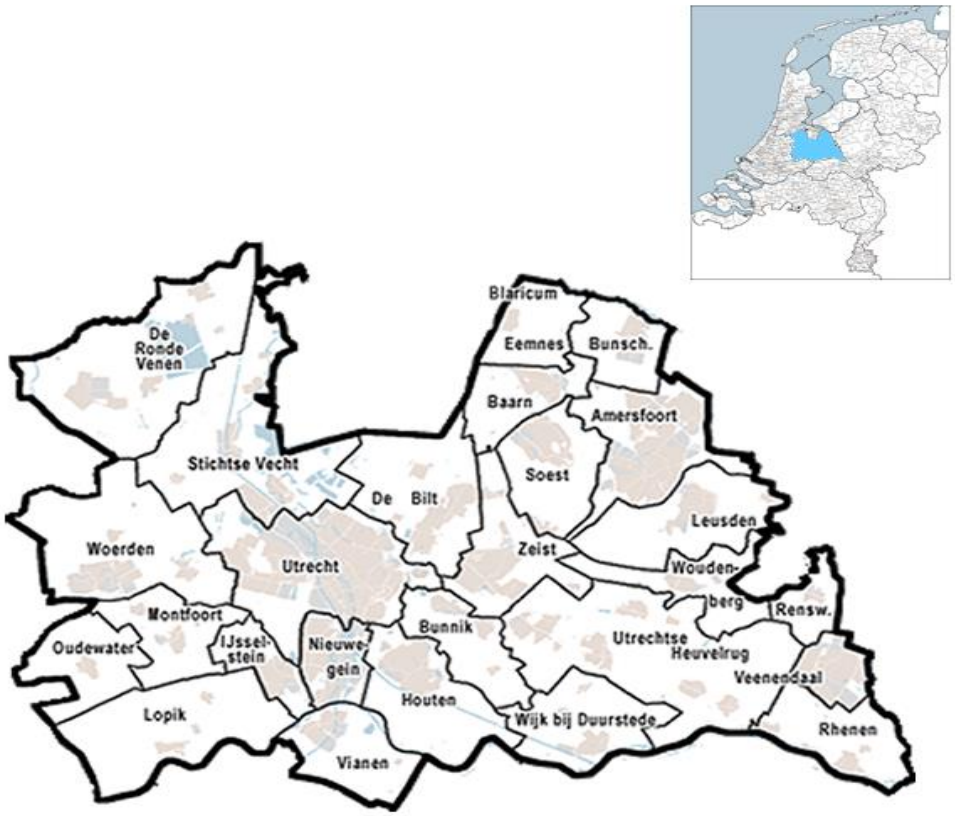
(Introductie) Voorstellen (opname + tegoedbon), Uitleggen van eigen onderzoeksopzet, Mental map uitleggen en formulieren tonen(!) & Verdere overgang naar de interviewvragen

Basisinformatie respondent

Wat is uw leeftijd?

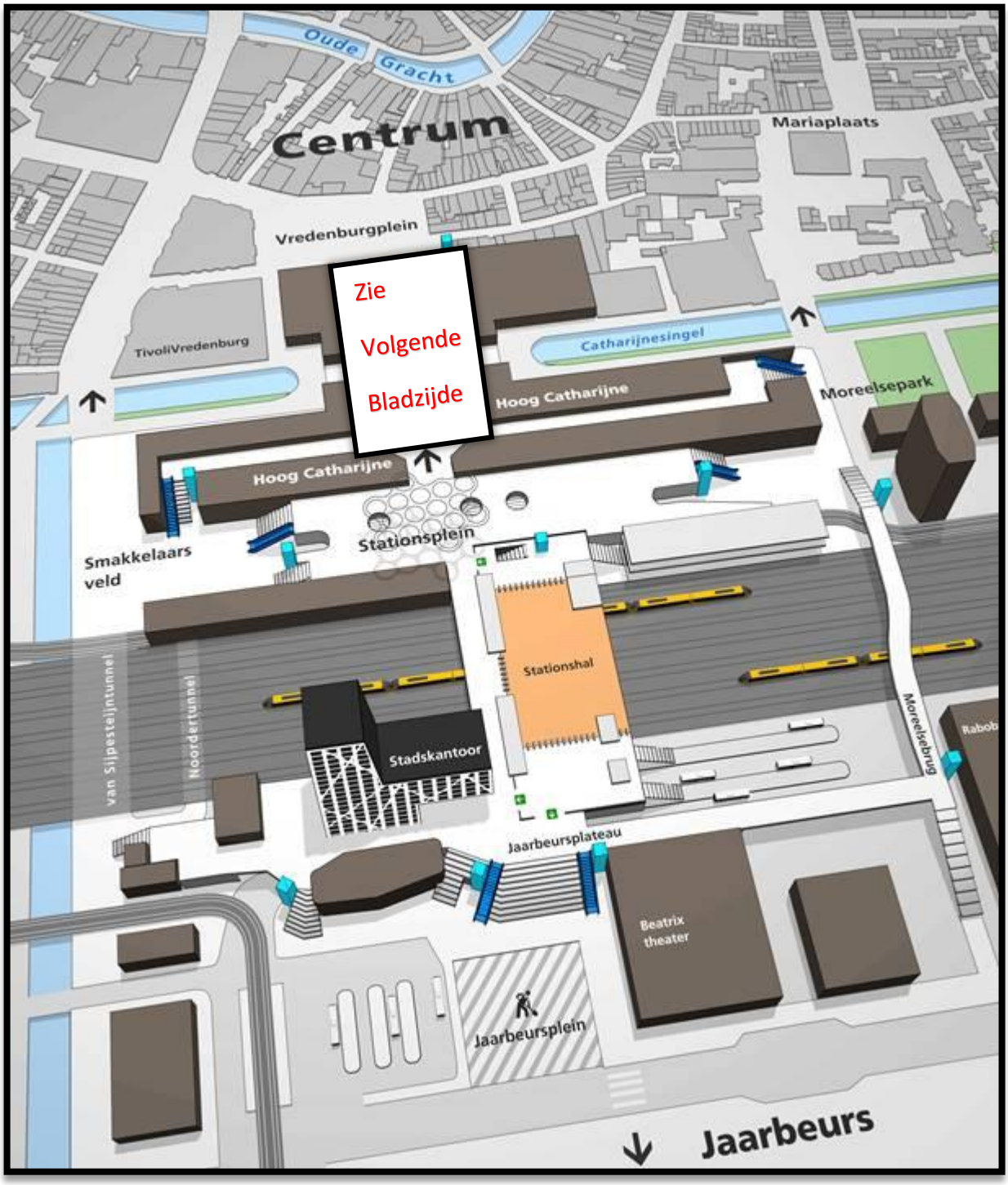
Hoe vaak bent u al in het vernieuwde Hoog Catharijne winkelcentrum geweest?

Komt u zelf uit de regio Utrecht (<u>wijzen op onderstaand kaartbeeld</u> met (deel)gemeenten)?

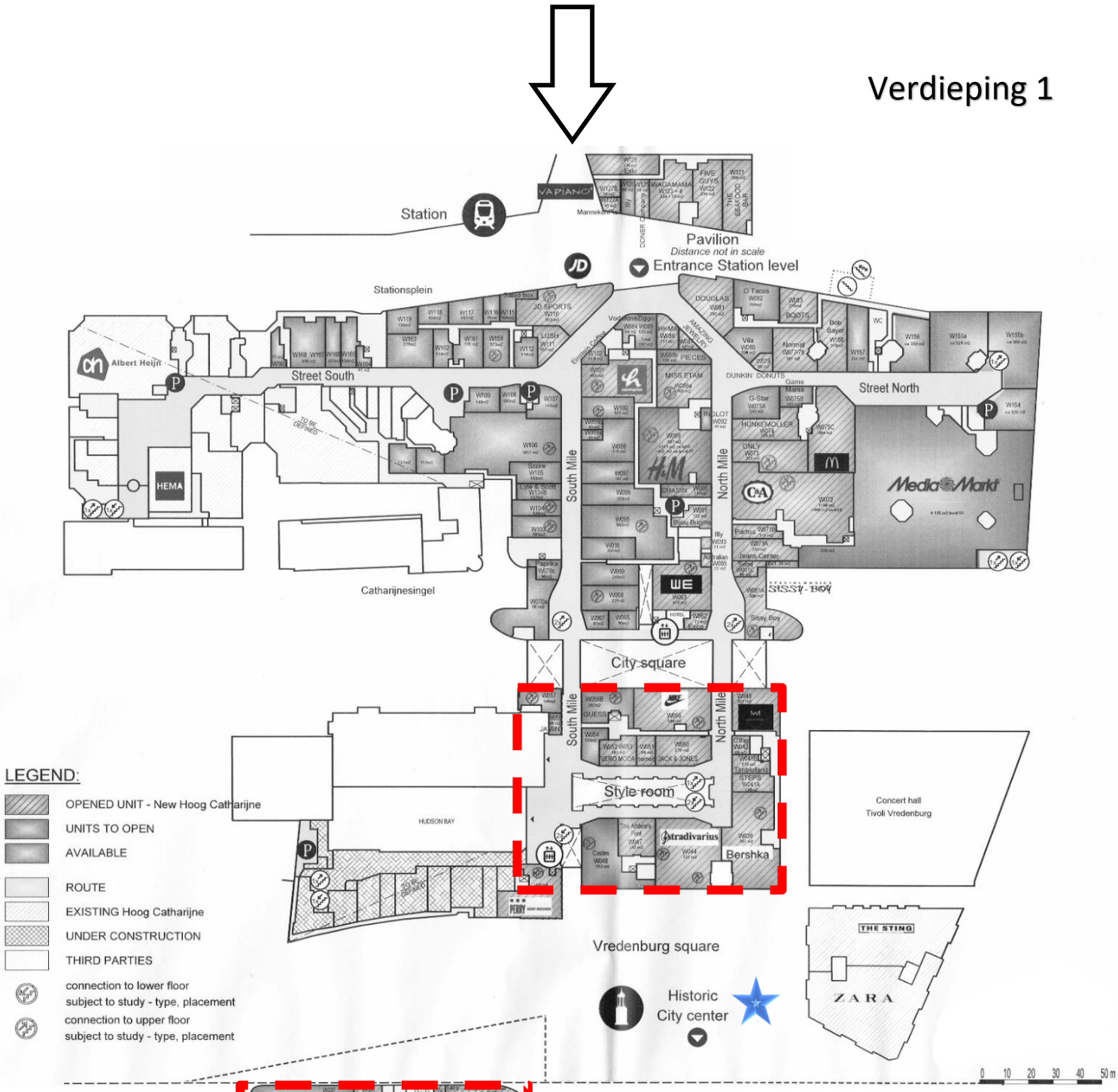


Binnen doelgroep?* → *Intekenen Mental Map en start interviewvragen (!)

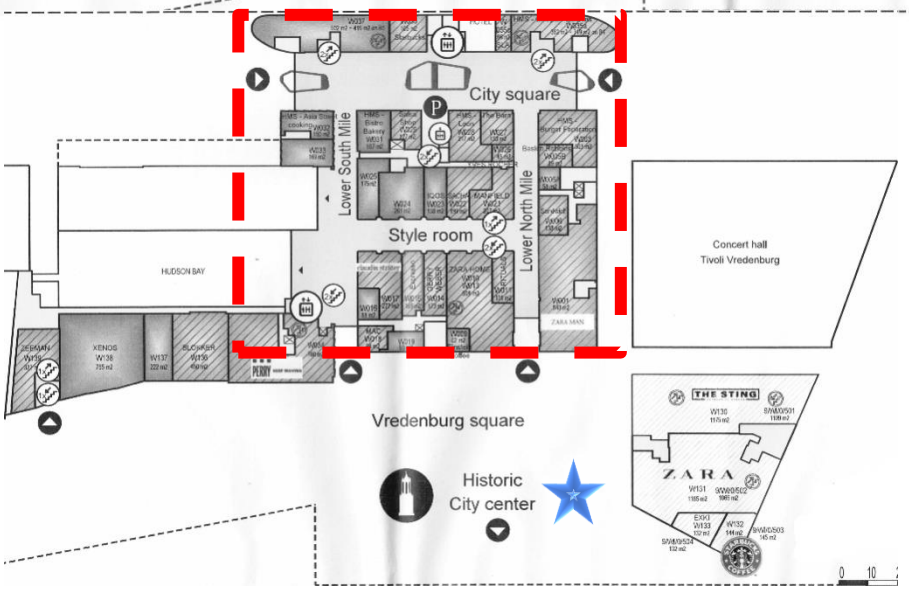
Mental Map


Oude Gracht
Centrum
Mariaplaats
Vredenburgplein
Zie Volgende Bladzijde
TivoliVredenburg
Catharijnesingel
Hoog Catharijne
Moreelsepark
Hoog Catharijne
Stationsplein
Smakkelaars veld
Stationshal
van Sijpesteijntunnel
Noordertunnel
Stadskantoor
Moreelsebrug
Jaarbeursplateau
Beatrix theater
Jaarbeursplein
Jaarbeurs

Verdieping 1



Begane grond



= Binnenstad Utrecht

Vragen & Stellingen

"Ik ben naar Utrecht gekomen met een voorbedacht plan om op een aantal vaste plekken te winkelen of te verblijven."

Helemaal oneens	oneens	Neutraal	eens	Helemaal eens
○	○	○	○	○

Bent u op de route naar het Vredenburgplein iets tegengekomen waardoor u toch anders bent gaan lopen?

"Ik ben naar Utrecht gekomen om echt enkel en alleen de binnenstad te bezoeken ten opzichte van het winkelcentrum Hoog Catharijne"

Helemaal oneens	oneens	Neutraal	eens	Helemaal eens
○	○	○	○	○

Wat is volgens u de snelste route vanaf Utrecht Centraal station naar de binnenstad? Waarom is dit dan precies de snelste route? Heeft u zelf ook de snelste route gelopen? Waarom wel / Waarom niet?

Heeft u afgezien van bepaalde routes om ook sneller door het gebied heen te komen?

Heeft het lopen in totaal langer geduurd dan gewenst? Zo ja, waardoor kwam dat?

Zou u wellicht ook een route kiezen waarbij u om het winkelcentrum Hoog Catharijne heen kan lopen om zo in de Utrechtse binnenstad uit te komen (Linkerzijde aan Stationsplein → Smakkelaarsveld & Rechterzijde aan Stationsplein → Moreelsepark)?

Waarom wel / Waarom niet?

Heeft u tijdens het lopen vanaf Utrecht Centraal op enige wijze gebruik gemaakt van de bewegwijzering / routeinformatie in het gebied?

Zo ja, van wat voor soort bewegwijzering / routeinformatie heeft u gebruik gemaakt? (Fysiek / Digitaal)

En verder, heeft de bewegwijzering / routeinformatie u dan ook verder geholpen? Informatie duidelijk?

Zou u op de ingetekende kaart de plaats willen aangeven waar u gebruik heeft gemaakt van bewegwijzering / routeinformatie?

"Ik ben naar Utrecht gekomen voor een specifieke activiteit / faciliteit (winkelen, horeca, uitgaan, etc.)"

Helemaal oneens	oneens	Neutraal	eens	Helemaal eens
○	○	○	○	○

Waar zijn deze activiteiten en faciliteiten dan vooral te vinden? Wat vindt u van het algehele aanbod aan activiteiten / faciliteiten in de stationshal van Utrecht Centraal? En het algehele aanbod in winkelcentrum Hoog Catharijne?

Bent u op de route naar het Vredenburgplein ergens gestopt om van een bepaalde faciliteit gebruik te maken? Zou u dit willen aangeven op de kaart?

Kunt u zich iets herinneren van de oude stationshal van Utrecht Centraal en het oude winkelcentrum Hoog Catharijne?

Zo ja, hoe zou u dit vergelijken met de nieuwe stationshal van Utrecht Centraal, het nieuwe Stationsplein en het recent vernieuwde winkelcentrum Hoog Catharijne?

Vindt u het als wandelende bezoeker een verbetering of verslechtering ten opzichte van de oude situatie?

Kunt u mij kort alle mogelijke routes van Utrecht Centraal naar de Utrechtse binnenstad opnoemen in de huidige situatie?

Zou u het gebied in de huidige staat ook omschrijven als "wandelaarsvriendelijk"? Waarom wel / Waarom niet?

"Ik vind de stationshal van Utrecht Centraal goed overzichtelijk"

Helemaal oneens	oneens	Neutraal	eens	Helemaal eens
○	○	○	○	○

"Ik vind het Stationsplein goed overzichtelijk"

Helemaal oneens	oneens	Neutraal	eens	Helemaal eens
○	○	○	○	○

"Ik vind het winkelcentrum Hoog Catharijne goed overzichtelijk"

Helemaal oneens	oneens	Neutraal	eens	Helemaal eens
○	○	○	○	○

Bent u tijdens het lopen ergens het overzicht kwijtgeraakt? Wellicht verdwaald? Zou u deze plek/plekken willen aangeven op de kaart?

Heeft u tijdens het lopen genoeg ruimte gekregen ten aanzien van de andere bezoekers in het gebied? Zo niet, zou u de plek/plekken willen aangeven op de kaart?

Bent u anders gaan lopen door andere bezoekers?

Zou u mij kunnen vertellen hoe u het wandelen door het gebied zoal heeft beleefd?

- ***Wat vindt u eigenlijk van het uiterlijk van deze nieuwgebiedsomgeving?***
- ***Wat vindt u van de algehele sfeer in het gebied?***
- ***Hoe voelde u zich persoonlijk tijdens het wandelen? (Voorbeelden: gehaast/rustig, ongemakkelijk/op uw gemak, onveilig/veilig…)***

Zou u tot slot in een aantal steekwoorden willen aangeven wat er zoal in u opkomt als u denkt aan de (wandel)passage: "Utrecht Centraal – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht?" (onderstaand blok intekenen)

(Afsluiting) Herhalen van belangrijkste informatie, afsluiten opname, papierwerk check (volledig ✓) dan bedanken en tegoedbon afgeven.

10.2 Observatieschema

Voor het onderzoek naar de doorstroming moet allereerst een eigen meerdaagse observatie worden uitgevoerd om zelf de nodige data uit het onderzoeksgebied te kunnen verzamelen en te verwerken in, onder andere, de presentatie van de onderzoeksresultaten. Hiervoor zal op drie verschillende dagen worden geobserveerd in het onderzoeksgebied. Dit als aanvulling op een eerste rondleiding door het onderzoeksgebied door Emiel Fonville (Gemeente Utrecht, 21 februari, 2018). Uiteindelijke doel van de eigen observatie is als volgt (zie verder: *Methodologie*):

Verzamelen fotomateriaal (Dag 1)

Selecteren van 'Hotspots' (Dag 1)

Observeren van o.a. (bezoekers)stromen op geselecteerde 'Hotspots' (Dag 2 + 3)

Dag 1

Verzamelen fotomateriaal

Allereerst zal uitgebreid fotomateriaal worden verzameld ten aanzien van het onderzoeksgebied (zie: Methodologie). Bij het maken van dergelijk beeldmateriaal gaat het enkel om het vastleggen van de fysieke inrichting binnen de passage: "Utrecht Centraal station – Hoog Catharijne – binnenstad Utrecht". Hierdoor kunnen alle benodigde foto's op een willekeurige dag en tijd gemaakt worden omdat mensenstromen, evenals andere sociale factoren, hier voor de verzameling van fotomateriaal niet van toepassing zijn.

Het fotomateriaal zal worden ingezet voor de opmaak van het resultatenhoofdstuk evenals het in kaart brengen van bezoekersstromen in het onderzoeksgebied. Dergelijke kaartbeelden zullen op een wat kleinere schaal iets zeggen over hoe bezoekers al dan niet het onderzoeksgebied doorkruisen. Deze kaarten worden afgezet tegen grootschalige doorstromingskaarten van binnen het onderzoeksgebied die zijn verkregen tijdens, onder andere, de expertinterviews.

Taak	***Datum***	***Tijd***
Verzamelen fotomateriaal	*Februari – Juni 2018*	*Ochtend / Middag*

Selecteren van 'Hotspots'

Binnen het onderzoeksgebied worden ook enkele plekken uitgelicht op basis van verschillende factoren (zie: Methodologie). Op deze plekken, steeds benoemd als 'hotspots', zal dan ook steeds de nadruk komen te liggen tijdens de straatinterviews met (regionale) bezoekers. Dit omdat een (groot) plein, zoals het 'stationsplein', met meerdere loopmogelijkheden en kruisende bezoekersstromen wellicht meer "opvallende" informatie kan bieden over de doorstroming dan enkel een corridor/gang met eenrichtingverkeer van wandelende bezoekers. Op deze manier komen echt alleen de plekken naar voren waar bezoekers bijvoorbeeld zelf een afweging kunnen maken tussen route A/B/C, etc.

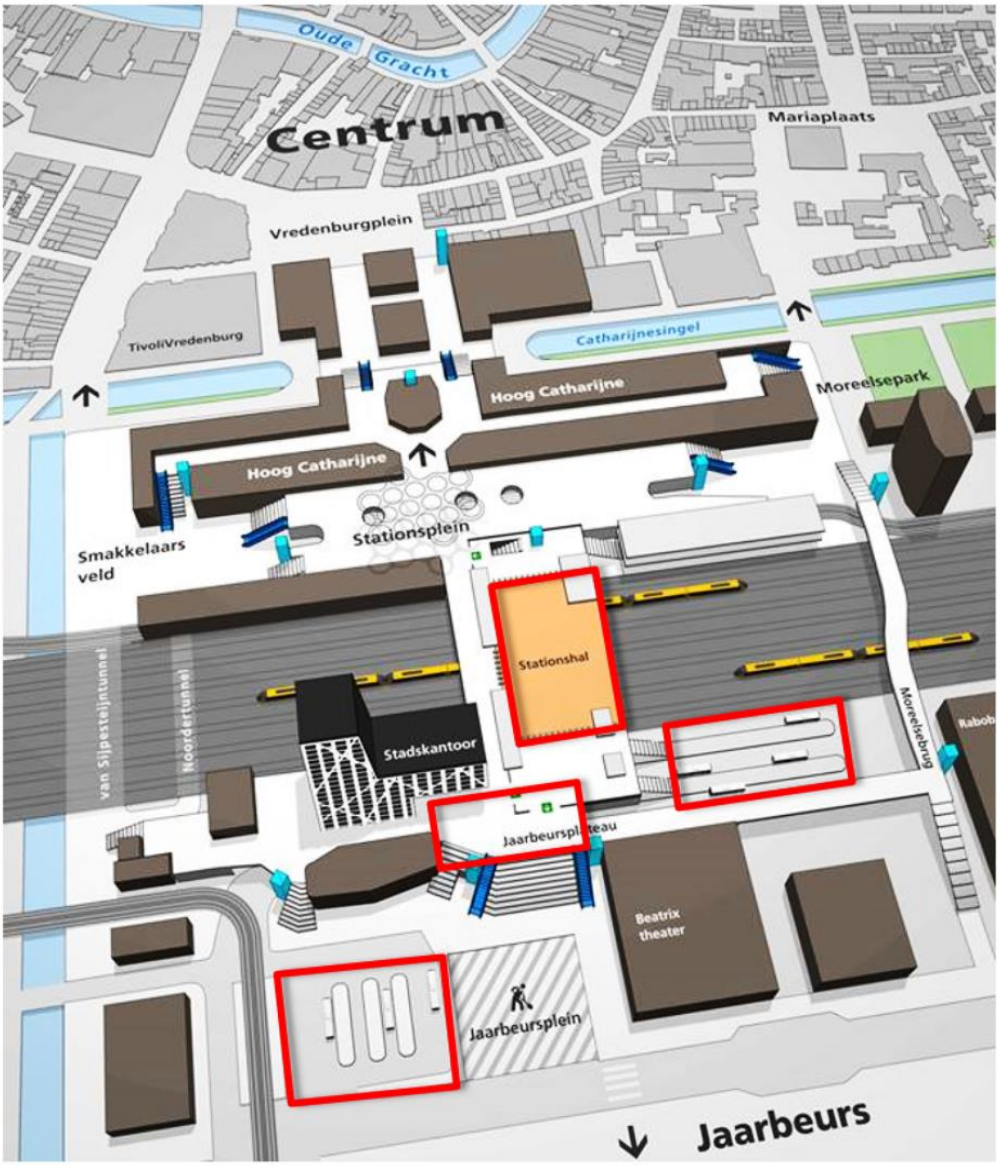
Taak	***Datum***	***Tijd***
Selecteren 'Hotspots'	*Juni 2018*	*N.v.t*

Dag 2

Observeren van o.a. (bezoekers)stromen op geselecteerde 'Hotspots' (1)

Op **Figuur A** wordt het eerste deel van de geselecteerde hotspots aangegeven waarop de nadruk zal liggen tijdens de tweede observatiedag. Tijdens het observeren wordt er, over enkele tijdsblokken, gekeken naar de bezoekersstromen op dit eerste deel van de hotspots. *Hoe lopen de bezoekers eigenlijk?*, *welke (wandel)route(s) kiezen zij?*, *kijken ze überhaupt op de bewegwijzering/borden*?*, etc. Dergelijke vragen zullen deels beantwoord worden door ook zelf te gaan observeren in het onderzoeksgebied op de aangegeven plekken (zie hieronder).

Figuur A: Eerste deel van de geselecteerde 'hotspots' binnen het onderzoeksgebied



Bron: Flowresulting met eigen bewerking (2018)

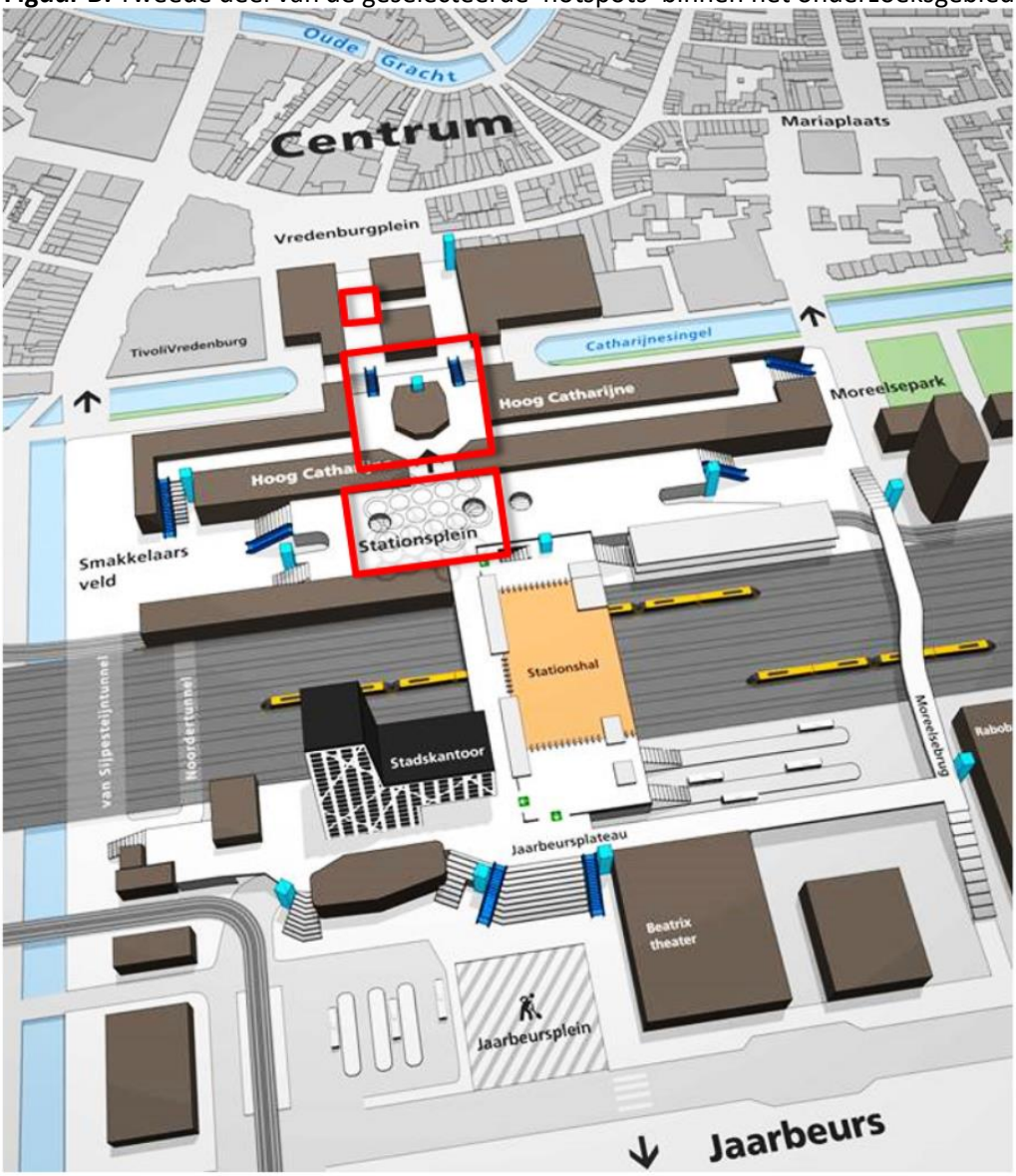
Taak	***Datum***	***Tijd***
Observeren loopstromen	*Begin / midden Juni 2018*	*(9:30-10:15)+(10:30-11:15)*
Observeren loopstromen	*+ zelfde dag (zaterdag)*	*(11:45-12:30)+(12:45-13:30)*
Observeren overig gedrag*	*+ zelfde dag (zaterdag)*	*14:30 – 15:30*

Dag 3

Observeren van o.a. (bezoekers)stromen op geselecteerde 'Hotspots' (2)

Op **Figuur B** wordt het tweede deel van de geselecteerde hotspots aangegeven waarop de nadruk zal liggen tijdens de derde observatiedag. Tijdens het observeren wordt er, over enkele tijdsblokken, gekeken naar de bezoekersstromen op dit tweede deel van de hotspots. *Hoe lopen de bezoekers eigenlijk?*, *welke (wandel)route(s) kiezen zij?*, *kijken ze überhaupt op de bewegwijzering/borden*?*, etc. Dergelijke vragen zullen deels beantwoord worden door ook zelf te gaan observeren in het onderzoeksgebied op de overige aangegeven plekken (zie hieronder).

Figuur B: Tweede deel van de geselecteerde 'hotspots' binnen het onderzoeksgebied

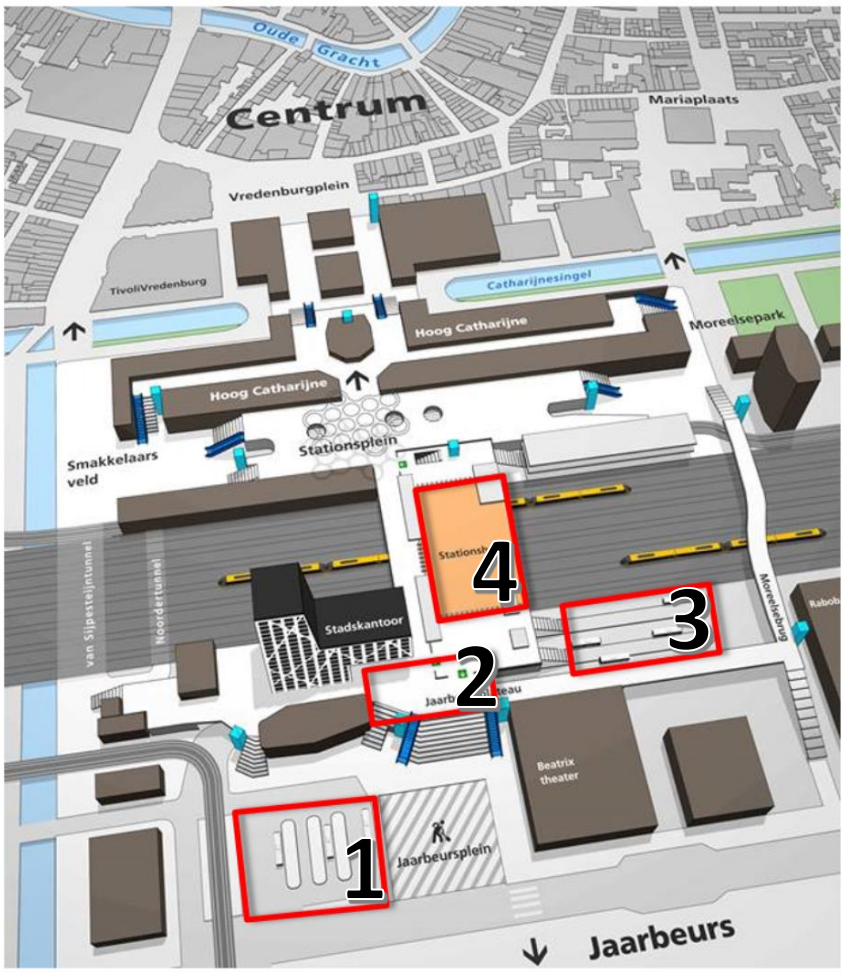


Bron: Flowresulting met eigen bewerking (2018)

Taak	***Datum***	***Tijd***
Observeren loopstromen	*Begin / midden Juni 2018*	*(9:30-10:15)+(10:30-11:15)*
Observeren loopstromen	*+ zelfde dag (zaterdag)*	*11:30 – 12:15*
Observeren overig gedrag*	*+ zelfde dag (zaterdag)*	*13:15 – 14:15*

10.3 Aantekeningenbladen eigen observatie

Dag 2: Eerste deel van de geselecteerde 'hotspots'



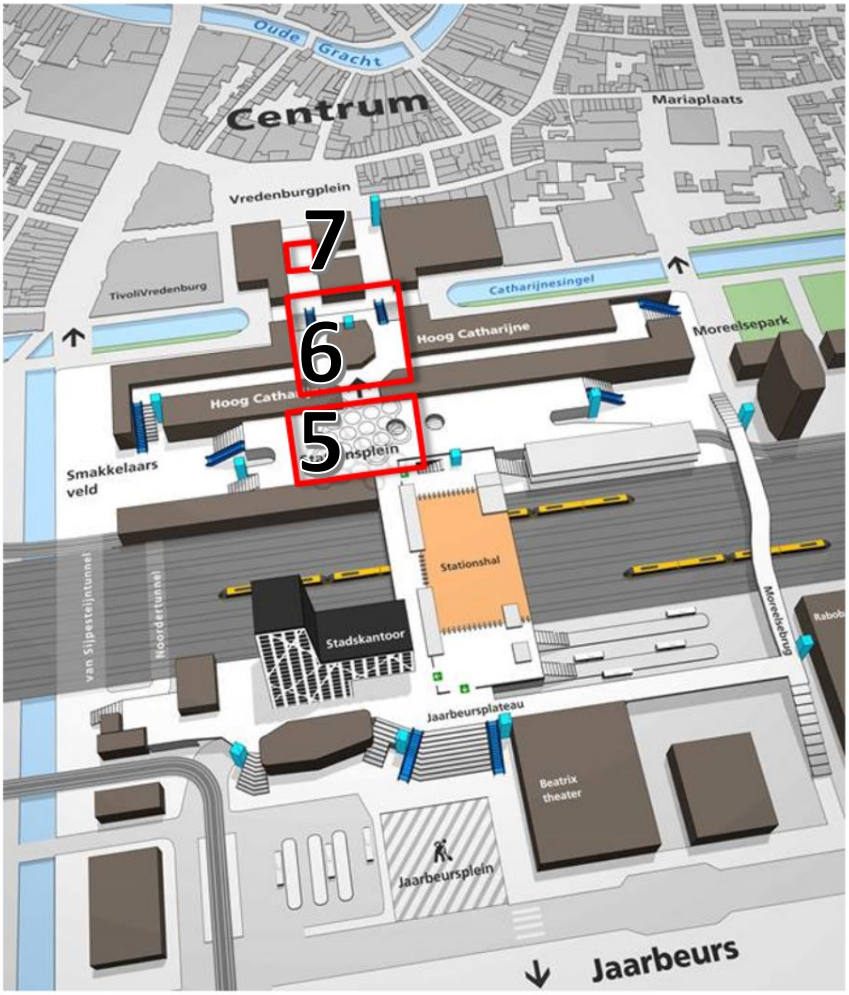
1:

2:

3:

4:

Dag 3: Tweede deel van de geselecteerde ‘hotspots’



5:

6:

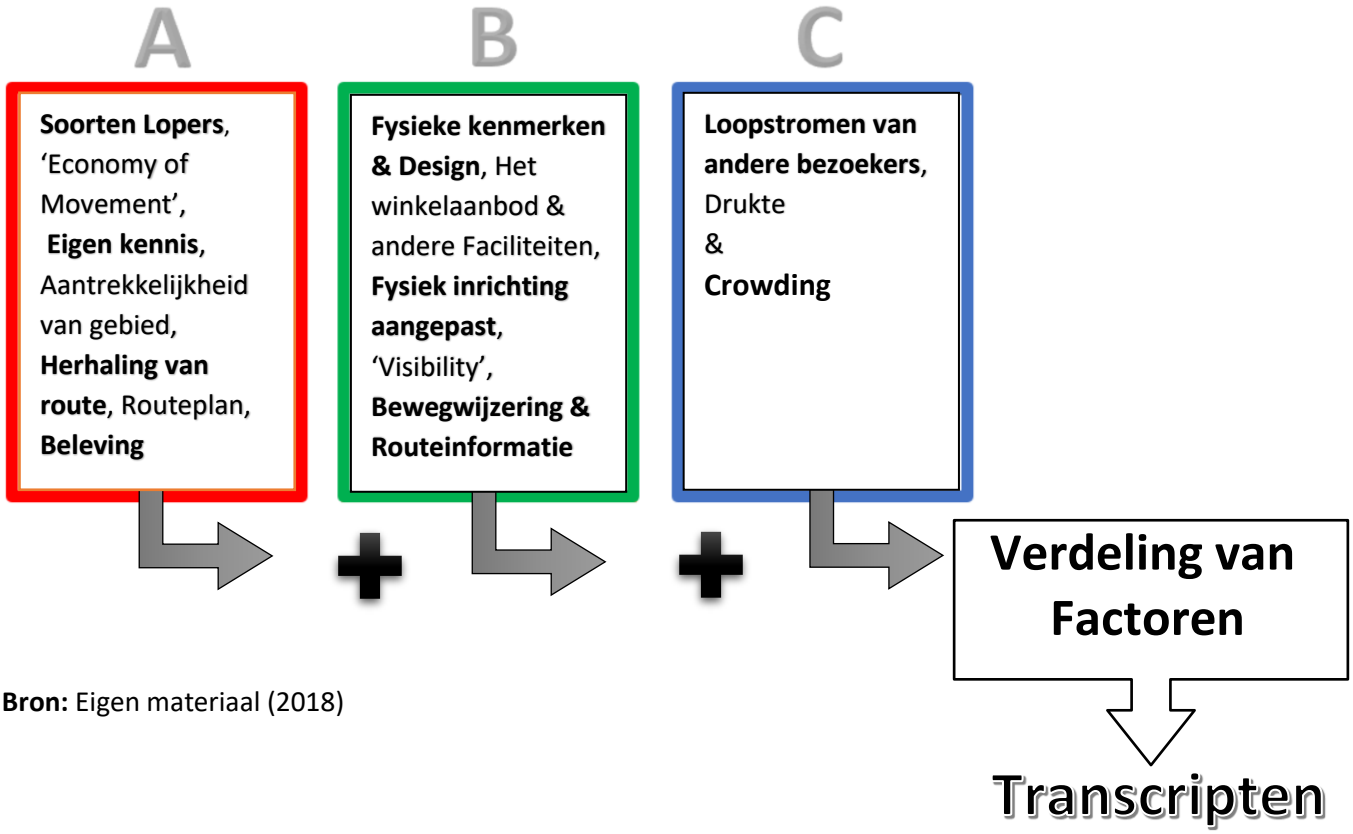
7:

10.4 Codatieschema

Alle uitgeschreven transcripten (expertinterviews & straatinterviews) worden allereerst voorzien van een aantal vastgestelde codes (zie onderstaand **figuur A**). Dergelijke codes worden gebruikt om systematisch de kwalitatieve onderzoeksdata te kunnen analyseren en vervolgens te presenteren in het resultatenhoofdstuk.

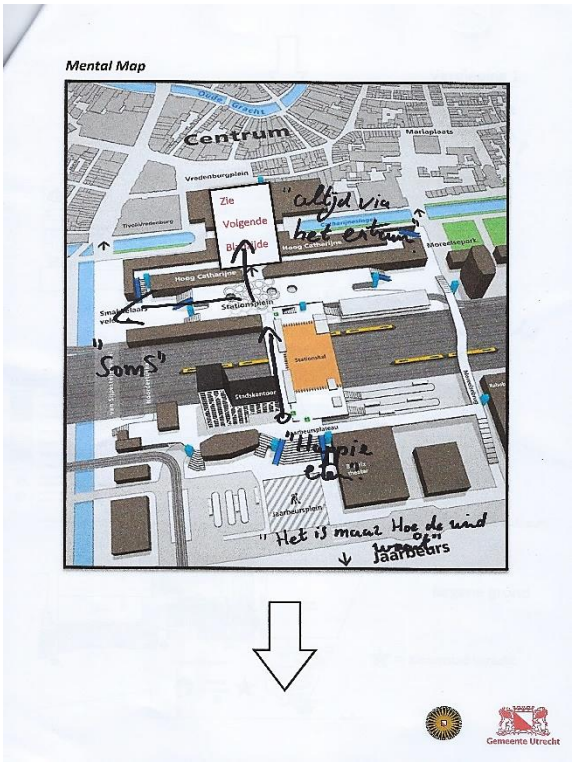
In **Figuur A** zijn de drie hoofdcategorieën te zien waarop de eerste basiscodes zijn gebaseerd. Deze zijn direct overgenomen uit het Conceptueel Model en elk voorzien van een kleur. De factoren worden achtereenvolgens voorzien van de kleuren **rood** (*Persoonlijke factoren*), **groen** (*Fysieke factoren*) en **blauw** (*Sociale factoren*) ten aanzien van de doorstroming. De verdere verdeling van de drie basiscodes gebeurt volgens zelf gevonden patronen in de uitgeschreven interviewtranscripten. Op deze manier kan uiteindelijk de volledige bundel aan onderzoeksdata nauwkeurig worden gepresenteerd over de verschillende factoren zoals deze ook eerder zijn vastgesteld in het Theoretisch Kader.

Figuur A: Drie (hoofd)categorieën van codes voor alle uitgeschreven transcripten

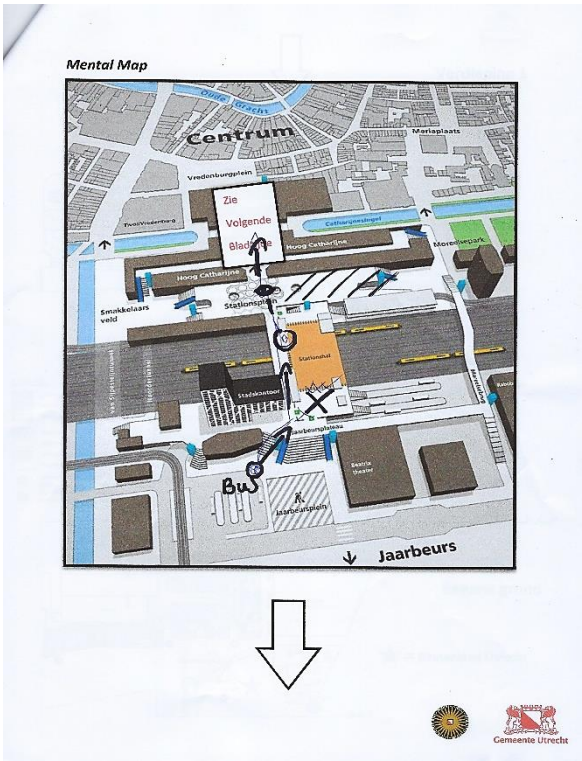


Bron: Eigen materiaal (2018)

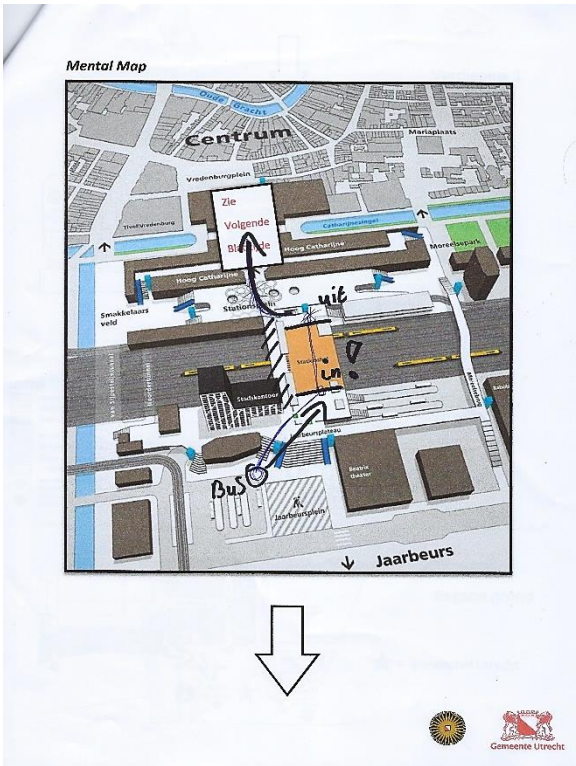
10.5 Gebruikte Kaarten Straatinterviews



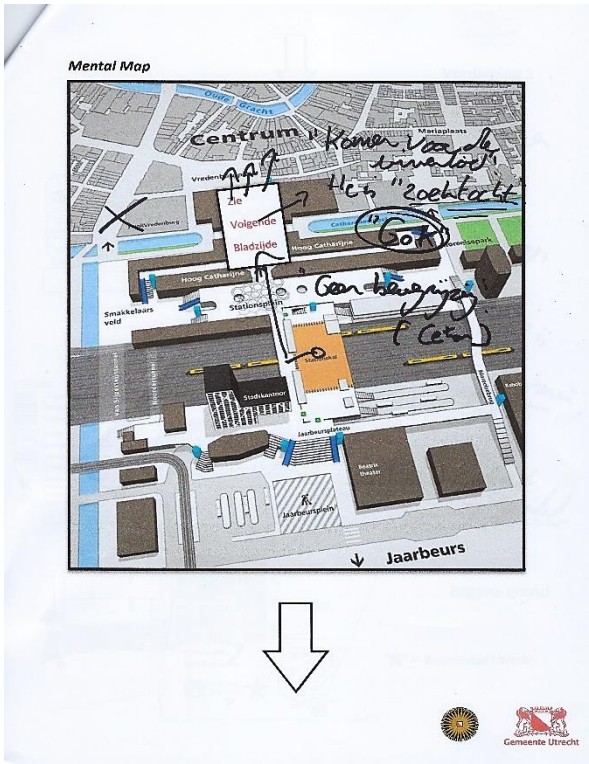
Kaart 1



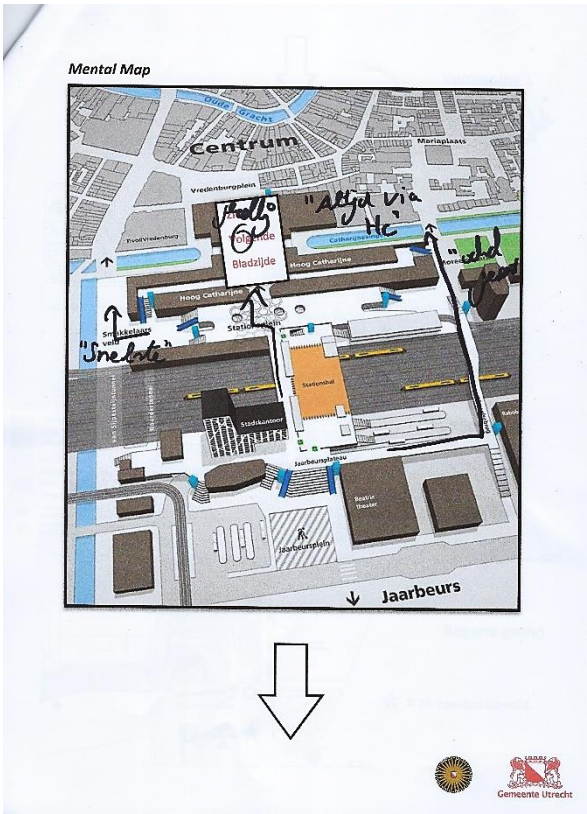
Kaart 2



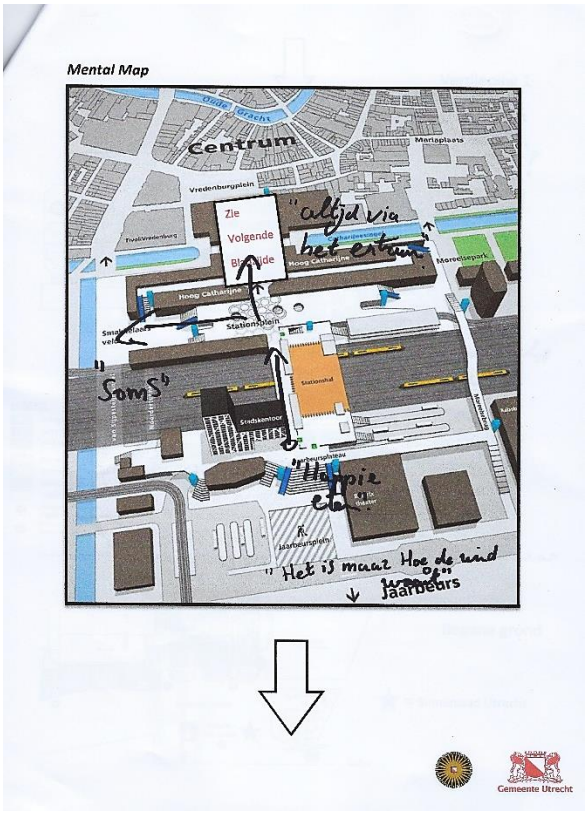
Kaart 3



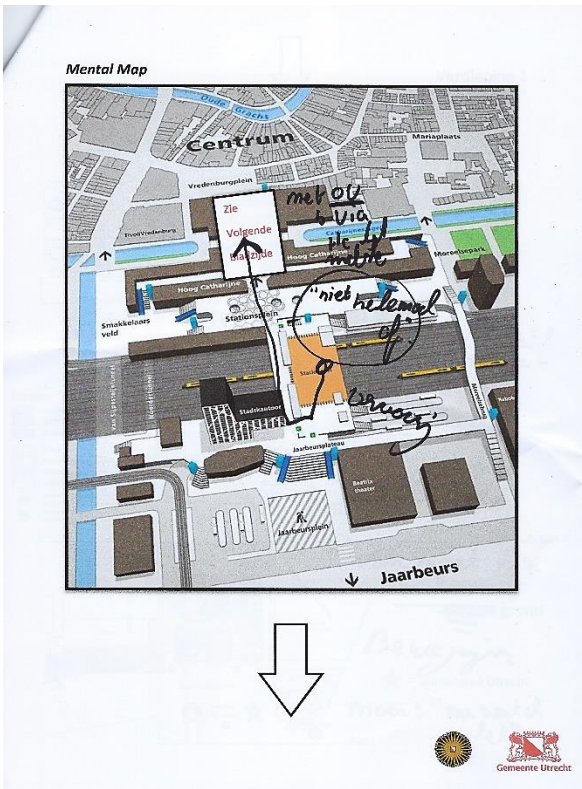
Kaart 4



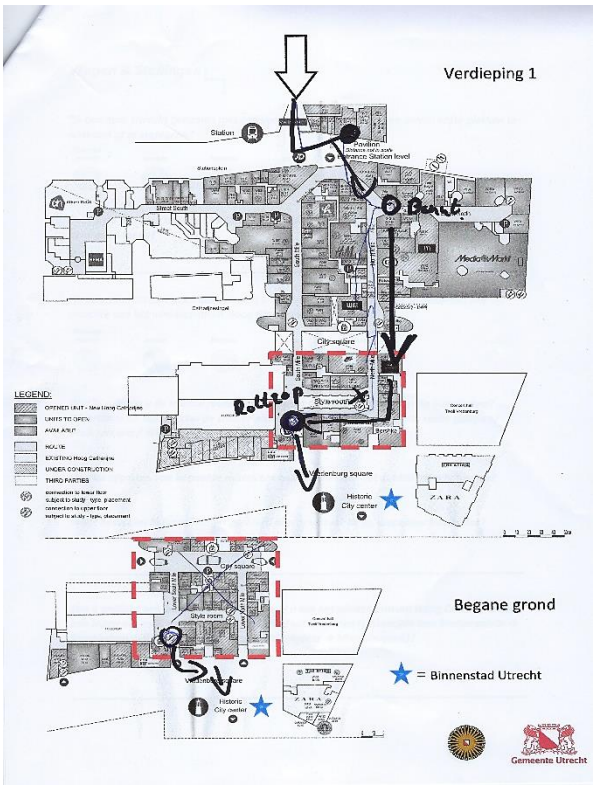
Kaart 5



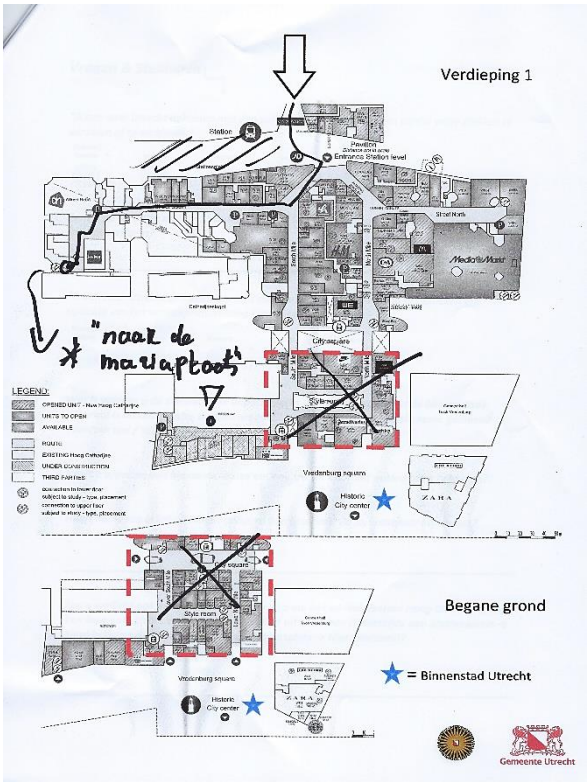
Kaart 6



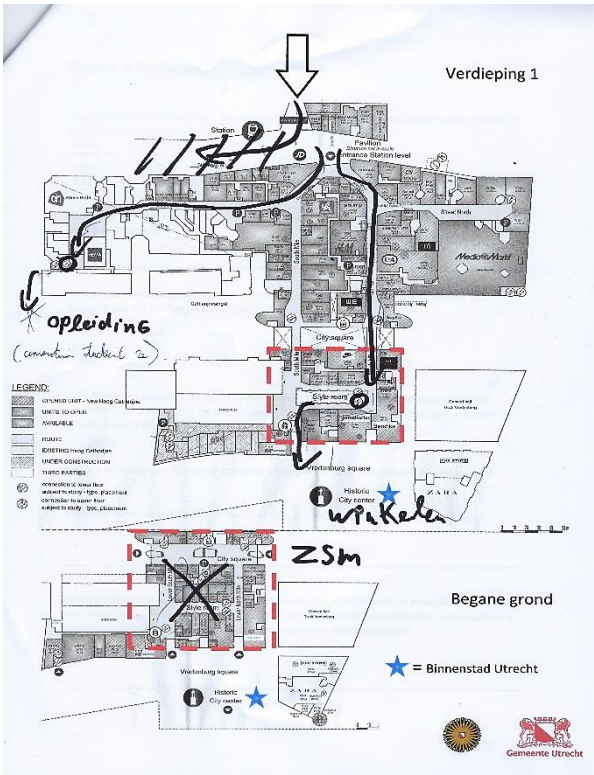
Kaart 7



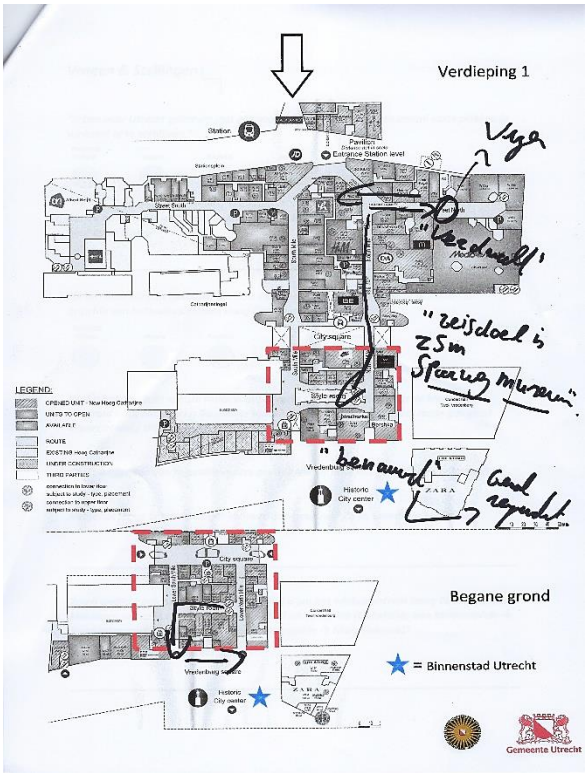
Kaart 8



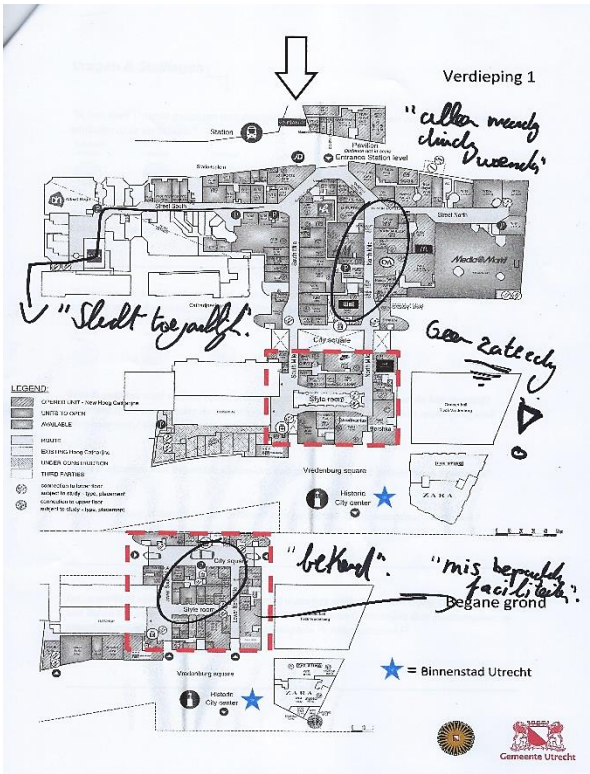
Kaart 9



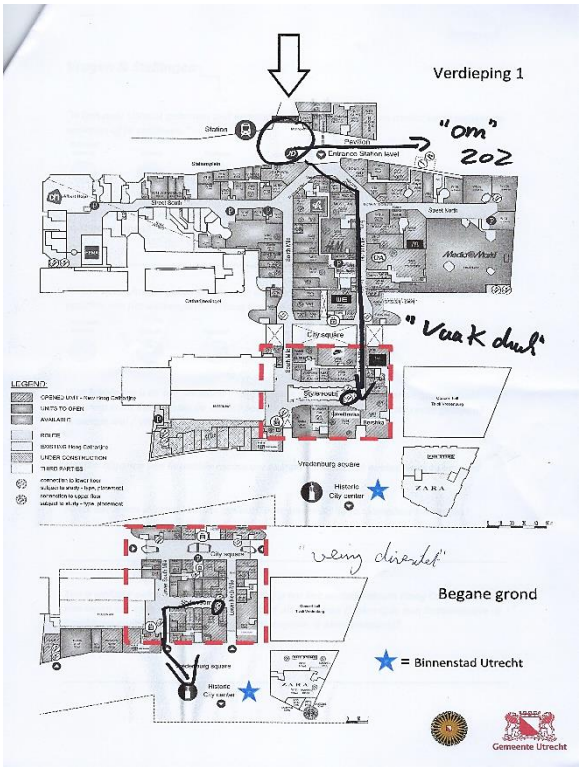
Kaart 10



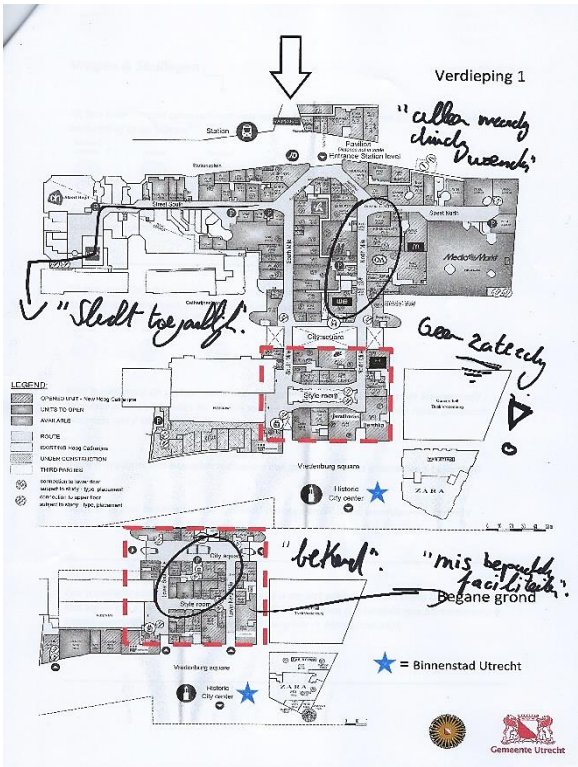
Kaart 11



Kaart 12



Kaart 13



Kaart 14

10.6 Contactgegevens & Digitale Bijlagen

Mirjam Schokker (NS Stations):

-

Ron Looy (Gemeente Utrecht):

-

Lonneke Ceelie (Gemeente Utrecht):

-

Ed Ram (Flowresulting Consultancy):

-

Etc…

Extra: Inhoud Digitale Bijlagen

Op een extra USB-stick wordt alle informatie aangeleverd die in deze fysieke versie van de masterscriptie is weggelaten. Dit vanwege de grote hoeveelheid aan (kwalitatieve) data die tijdens het onderzoek is verzameld en gebruikt. De inhoud zoals deze wordt aangeleverd op de USB-stick betreft:

1. Alle uitgeschreven interviewtranscripten met volledige codatie

2. Alle aantekeningen die zijn gemaakt tijdens de eigen observatie

3. Alle gemaakte doorstromingskaarten naar aanleiding van de observatie

4. Alle ingescande kaarten zoals deze zijn verkregen vanuit de straatinterviews

5. Alle geluidsopnamen van zowel de expert- als de straatinterviews (Windows Mediaplayer)