



De beleving van een busrit

J.E. Voogt BSc



De beleving van een busrit

April, 2011

**J.E. Voogt BSc
0304069**

**Onder begeleiding van M. Dijst
Master Stadsgeografie
Faculteit Geowetenschappen
Universiteit Utrecht**

Voorwoord

Sinds drie jaar rij ik als chauffeuse rond op alle stadsbuslijnen van de stad Utrecht. Ik doe dit werk als nevenactiviteit. Daarnaast heb ik bij een gemeente gewerkt als adviseur vergunningen en planschade voordat ik begonnen ben aan de Master Stadsgeografie aan de Universiteit van Utrecht. In het kader van deze studie en mijn interesse vanuit mijn nevenactiviteiten is het onderwerp van dit onderzoek tot stand gekomen.

Dit onderzoek heeft niet tot stand kunnen komen zonder de hulp van een groot aantal personen. Allereerst wil ik alle deelnemers die bereid zijn geweest deel te nemen aan dit onderzoek zeer bedanken. Zij vormen het hart van dit onderzoek. Ook wil ik alle betrokkenen in het bedrijfsleven die ik heb mogen interviewen en die informatie voor dit onderzoek hebben aangedragen hartelijk bedanken. Daarnaast wil ik iedereen bedanken die meegelezen heeft en opbouwende kritiek heeft gegeven. In het bijzonder wil ik daarvoor bedanken Astrid Bosman, Martin Dijkstra en Huibert van Noord. Deze commentaren hebben mij verder geholpen naar het eindresultaat van dit onderzoek zoals het hier nu voor u ligt. Ook Marcel de Koning wil ik bedanken voor zijn ondersteuning in de eindfase van het onderzoek. Tot slot wil ik iedereen in mijn persoonlijke omgeving, mijn familie, vrienden en collega's bedanken voor hun inbreng, geduld en begrip dat zij hebben opgebracht jegens mij in de gehele periode dat ik mij met dit onderzoek heb beziggehouden.

Anneke Voogt

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inhoudsopgave.....	5
1. Achtergrond.....	7
§ 1.1 Het imago en de beleving van het openbaar vervoer	7
§ 1.2 Concept	8
§ 1.3 Doelstelling, probleemstelling en conceptueel model	10
2. Theoretisch Kader	15
§ 2.1 Inleiding	15
§ 2.2 De reiziger: kenmerken die de <u>keuze</u> voor een OV-rit bepalen	15
§ 2.2.1 Sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie	15
§ 2.2.2 Kenmerken van de busverplaatsing.....	20
§ 2.3 Kenmerken die de <u>activiteiten</u> tijdens de OV-rit bepalen	21
§ 2.3.1 Inleiding op activiteiten	21
§ 2.3.2 Sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie	22
§ 2.3.3 Situationele kenmerken van de busverplaatsing	24
§ 2.4 Kenmerken die de <u>ritbeleving</u> beïnvloeden	26
§ 2.4.1 Inleiding op de beleving.....	26
§ 2.4.2 De invloed van sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie op de busritbeleving.....	27
§ 2.4.3 Situationele kenmerken van de busverplaatsing die de ritbeleving beïnvloeden	29
§ 2.4.4 Activiteiten die de ritbeleving beïnvloeden	34
§ 2.5 Conclusie.....	35
3. Methodologie.....	37
§ 3.1 Inleiding	37
§ 3.2 Methoden van onderzoek.....	37
§ 3.3 Selectie van participanten	40
§ 3.4 De participanten.....	42
4. Het gebruik van de bus	45
§ 4.1 De busreiziger: de <u>keuze</u> voor de bus.....	45
§ 4.2 De <u>activiteiten</u> die een busreiziger in de bus doet en waarom.....	50
§ 4.2.1 Situationele kenmerken: frequentie, ritduur en reismotief	50
§ 4.2.2 Situationele kenmerken: omstandigheden, medepassagiers en voertuigeigenschappen	54
§ 4.3 Conclusie.....	56
5. Kenmerken die de ritbeleving beïnvloeden	59
§ 5.1 Inleiding op de beleving	59
§ 5.2 Ritduur, omstandigheden, medepassagiers en activiteiten	59
§ 5.3 Voertuigeigenschappen	69
§ 5.4 Conclusie.....	80
6. Slotsom	83
§ 6.1 Achtergrond en opzet van de studie.....	83
§ 6.2 Gebruik en beleving van een busrit.....	84
§ 6.3 De relevantie van de nieuw verworven kennis	87
§ 6.4 Onvolkomenheden en vervolgstudie	88
Literatuur	91
Bijlagen	95

1. Achtergrond

§ 1.1 Het imago en de beleving van het openbaar vervoer

Uit cijfers over de Nederlandse bevolking van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) blijkt het aandeel verkeersdeelnemers 83% te zijn. Daarvan maakte 7% gebruik van het openbaar vervoer (CBS, 2011). Het gaat hier om de hoofdvervoerswijze in 2007. Gezien op het totaal aantal reizen dat mensen in Nederland maken, reist slechts een klein deel met het openbaar vervoer. Toch ziet de overheid graag meer reizigers met het openbaar vervoer gaan. Openbaar vervoer (OV) is "voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig" (KpVV, 2006). Hieronder valt dus geen besloten busvervoer, welke meestal touringcars betreft.

Het blijkt dat het OV in het algemeen een slecht imago heeft. De bus heeft daarvan het slechtste imago. Wat is er zo kenmerkend aan een bus waardoor deze een slechter imago heeft dan al het andere OV? Juist dat is nu opmerkelijk. Imago is een beeld dat mensen bij iets hebben. Dit beeld hoeft niet gebaseerd te zijn op eigen ervaring (Harms et al., 2007; Koolen & Tertoolen, 2006; Savelberg & Harms, 2009). Er is geen onderzoek gedaan naar de ervaringen van de reizigers die wel met de bus reizen. Het is dus niet bekend hoe zij een busrit beleven. Dit onderzoek is gedaan om juist hier inzicht in te krijgen. Het is in te denken dat de bus een gemakkelijk vervoersmiddel is. Een reiziger wordt van A naar B gebracht zonder zelf op het verkeer te hoeven letten. Ondertussen kan deze uitrusten of een activiteit doen. Toch gaan veel reizigers liever met de auto dan met de bus (Harms et al., 2007).

Het OV wordt in onderzoeken vaak afgezet tegenover de auto en de fiets. Het zijn alle drie vervoerswijzen voor reizigers om zich van A naar B te verplaatsen. De nadruk ligt dan veelal op de negatieve aspecten van het OV (Harms, 2006 & 2008). Er zijn echter genoeg positieve aspecten aan het OV. Hierbij kan gedacht worden aan de mogelijkheden tot activiteiten tijdens de reis, bijvoorbeeld studeren of werken. Verder kunnen reizigers ontspannen tijdens de reis of om zich heen kijken naar de omgeving. Ook wordt er vaak gelezen in een krant of een boek, ge-sms't, gebeld of gepraat met medepassagiers. Het luisteren naar muziek en eten en drinken zijn ook vaak geziene activiteiten (Ohmori & Harata, 2008; Van der Westen, 2007). Door aan deze activiteiten aandacht te besteden, zouden het imago en de beleving kunnen worden beïnvloed. Er is echter zeer weinig bekend over hoe individuen een reis met het OV beleven (Railforum Nederland, 2005). De NS heeft wel een onderzoek laten doen naar de beleving van de treinreis en waardoor deze beleving bepaald wordt (Van der Westen, 2007). Het voor u liggende onderzoek richt zich op kenmerken die de beleving van een busrit kunnen beïnvloeden.

Geuren, kleuren, geluiden, temperatuur en vormgeving zijn voorbeelden van kenmerken die voor een onbewuste invloed op de beleving van de rit kunnen zorgen (Berveling et al., 2009). Deze aspecten worden in de bovenstaande onderzoeken soms wel genoemd, maar niet verder onderzocht. Dit speelt niet alleen bij treinvervoerders als de NS, maar ook bij lokale en regionale busmaatschappijen. Zo heeft de Haagse Tram Maatschappij (HTM) bijvoorbeeld aandacht besteed aan de visie op mobiliteit (HTM, 2006) en doet Connexxion een onderzoek naar de toepassing van geuren in een bus. De beleving van een rit wordt voor het grootste gedeelte bepaald door de gebeurtenissen tijdens de rit. De voorzieningen en mogelijkheden van het voertuig zelf spelen hierbij een rol. Maar het stopt niet bij het

voertuig. Als reiziger heb je ook te maken met medepassagiers, de ritduur en de beschikbaarheid van een zitplaats.

Daarnaast hebben er al onderzoeken plaatsgevonden naar de leefbaarheid van andere openbare ruimten, ziekenhuizen, kantoren en treinen en trams (Baggerman et al., 2008; Berveling et al., 2009; Enklaar, 2008; Van Hagen et al., 2008; Harms et al., 2007; Leidelmeijer & Marsman, 1999; Railforum Nederland, 2005; Slegers, 2009; Van der Westen, 2007). Deze toegenomen aandacht voor de leefbaarheid van publieke ruimten samen met de druk vanuit de nationale overheid om het aantal reizigers in het OV te vergroten, leidt ook tot een toegenomen interesse in de wijze waarop reizen worden beleefd. Met dit onderzoek kan de bestaande kennis over de beleving van publieke ruimten worden uitgebreid.

Dit onderzoek naar de beleving van een busrit is verder van belang voor de dienstverlening van busmaatschappijen. Er wordt inzicht gegeven in welke reizigers gebruik maken van de bus, dus wie daadwerkelijk een busrit beleven en hoe reizigers hun diensten, de busrit beleven. Ook wordt gekeken door welke kenmerken deze beleving wordt beïnvloed. De dienstverlening van de busmaatschappijen kan hierop afgestemd worden. Een busmaatschappij kan met dit onderzoek haar kennis en expertise uitbreiden. Bij de verlening van een concessie kan zij zich niet alleen op prijs, maar ook op kwaliteit onderscheiden. Afhankelijk van de eisen van een concessieverlener kunnen hiermee extra punten worden verdiend om een concessie te winnen.

§ 1.2 Concept

Uit de nota Mobiliteit (2004) bleek dat de rijksoverheid streeft naar een groei van het regionaal personenvervoer. Het Kennis Instituut voor Mobiliteit (KIM) heeft het rapport Imago en Openbaar vervoer uitgebracht. Hieruit blijkt dat de reizigers die geen gebruik maken van het OV daar voornamelijk negatief over denken (Berveling et al., 2009; Harms et al., 2007; Savelberg & Harms, 2009). Onder de regelmatige OV-reizigers is meer dan de helft tevreden, een kwart van deze reizigers is negatief over het OV (Berveling et al., 2009; Harms et al., 2007). De huidige gebruikers zullen eerst tevreden moeten zijn voordat er meer reizigers kunnen bijkomen. Verbeterpunten voor de trein zijn stiptheid en de informatievoorziening bij vertragingen (Berveling et al., 2009). Uit klantenonderzoek van Connexxion en GVU is gebleken dat streekreizigers (Connexxion) minder tevreden zijn dan stadsbusreizigers over het op tijd rijden en de ritfrequentie. Stadsbusreizigers (GVU) zijn minder tevreden over de netheid van het voertuig en de kans op een zitplaats (Newcom Research & Consultancy, 2009).

De beoordeling van het OV hangt onder meer samen met de klantenwensen. Klantenwensen hangen weer samen met de behoeften van de reiziger. Helemaal terug bij de basisbehoeften van de mens heeft de psycholoog Abraham Maslow (1954) een piramide ontwikkeld die gaat over de behoeftenopbouw van de mens. Volgens Maslow moet de mens eerst in de primaire behoeften voorzien zijn alvorens zij naar het volgende behoeftenniveau kan gaan. Daarbij kunnen er geen treden worden overgeslagen (Van Hagen & Peek, 2004). Op basis van dit principe is de klantenwensenpiramide ontwikkeld (afbeelding 1).

Afbeelding 1: Klantenwensenpiramide



Bron: Van Hagen & Peek, 2004; Railforum Nederland, 2005; Heerikhuisen et al. 2009; Goudappel Coffeng/DTV Consultants, 2009

Als de onderliggende laag niet (goed) aanwezig is, kan de bovenliggende laag niet tot stand komen. Voor het OV bestaat de onderliggende laag uit de randvoorwaarden veiligheid en betrouwbaarheid. Deze moeten net als in de behoeftenpiramide eerst voorzien zijn. Daarna spelen achtereenvolgens snelheid en gemak een belangrijke rol in het OV. Als deze beneden peil zijn, gaan er reizigers verloren. Aan deze behoeften of wensen moet worden voldaan, indien dit niet het geval is, worden ze veronaangenamers (dissatisfiers). Als het comfort en de beleving niet optimaal zijn, gaan er niet direct reizigers verloren. Een goed comfort en een goede beleving kunnen wel voor een aangename reis zorgen, daarom worden deze aspecten veraangenamers (satisfiers) genoemd. Als deze goed zijn, kunnen er extra nieuwe klanten worden aangetrokken. Deze aspecten staan dan ook bovenin in de klantenwensenpiramide (Van Hagen & Peek, 2004; Heerikhuisen et al., 2009; Hulster & Schipholt, 2003; Railforum Nederland, 2005).

De piramide verder specificerende, krijgen we zoals gezegd de veiligheidsaspecten. Deze worden uiteengezet in veiligheid in het algemeen en veiligheid op haltes en in voertuigen. Dan krijgen we het aspect reiskenmerken, in de piramide als snelheid genoemd. Deze kan worden onderverdeeld in netwerk, frequentie, stiptheid, prijs, informatie over vertragingen en informatie op haltes. Het aspect gemak bestaat uit het kopen van het vervoersbewijs, het in- en uitstappen en de zitplaatsen (afbeelding 2).

Afbeelding 2: Geconcretiseerde Klantenwensenpiramide



Bron: Van Hagen & Peek, 2004; Heerikhuisen et al., 2009; Goudappel Coffeng/DTV Consultants, 2009

Dit onderzoek zal niet specifiek gaan over de onderste treden van de piramide. Zij vormen onderzoeksonderwerpen op zich. Wel moet men zich bewust zijn dat deze dus de ondergrond vormen voor de veraangenamers comfort en beleving en zij zullen als zodanig aan bod komen. Het aspect comfort bestaat uit geluid, rijstijl, klantvriendelijkheid en netheid (Hulster & Schipholt, 2003; KpVV, 2010a; Railforum Nederland, 2005). Het aspect beleving is in voorgaande onderzoeken niet onderzocht (Hulster & Schipholt, 2003; Railforum Nederland, 2005). Het comfort en met name de beleving van het OV zijn dan ook aspecten waarop slechts zeer summier onderzoek is verricht (Savelberg & Harms, 2009). Het onderzoek dat wel heeft plaatsgevonden, is gericht op het OV in de vorm van een trein of tram (Van der Westen 2007; Heerikhuisen et al., 2009; HTM, 2006).

Hoe een rit met de bus beleefd wordt, daarover is tot nu toe heel weinig bekend. Daarnaast wordt voor de beleving van de treinreis vooral ingegaan op de persoons- en situationele kenmerken. Op de fysieke kenmerken zoals bijvoorbeeld kleur en materiaalgebruik die onder de trede van de beleving vallen wordt ook daar niet ingegaan. Het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (KpVV, 2010a) noemt onder beleving: design, ontwerp, imago, lifestyle, couleur local en speciale kaartjes voor doelgroepen. Helaas worden deze aspecten verder niet inhoudelijk besproken. Tijdens een bijeenkomst eveneens van het KpVV kwam onder andere aan de orde hoe doormiddel van zintuiglijke beïnvloeding de veiligheid van OV verbeterd kon worden. Daarnaast is tijdens deze bijeenkomst bevestigd dat er momenteel zeer weinig kennis beschikbaar is over dit onderwerp (KpVV, 2010b). De mogelijkheid bestaat dan ook dat dit onderzoek een voorloper is op dit gebied.

§ 1.3 Doelstelling, probleemstelling en conceptueel model

In het kader van dit afstudeeronderzoek is het onderzoek geografisch ingeperkt tot Utrecht. Utrecht wordt gezien als een belangrijk verkeersknooppunt vanwege haar centrale ligging in Nederland. Voor het stadsbusvervoer wordt Utrecht bediend door

de vervoerder GVV NV en voor het streekbusvervoer in grote mate door vervoerder Connexxion. Deze twee vervoerders samen verzorgen momenteel de concessie van het Bestuur Regio Utrecht (BRU). Het BRU is de concessieverlener in een gebied in Utrecht waar het vervoer aanvankelijk tot december 2011 door het GVV en Connexxion zou worden verzorgd. Het BRU-gebied omhelst de gemeenten: Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Maarssen, Nieuwegein, Utrecht, Vianen en Zeist, zie afbeelding 3 (Newcom Research & Consultancy, 2009).

Afbeelding 3: Het BRU-gebied



Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

De stad Utrecht beschikt over zowel stadsvervoer als streekvervoer en dat is interessant omdat de kenmerken van de stadsverplaatsing weleens af zouden kunnen wijken van een verplaatsing per streekvervoer en ander OV, zoals trams en treinvervoer, wat veelal regionaal of zelfs nationaal vervoer is. De verschillende vervoersmiddelen hebben zo hun eigen kenmerken. De keuze tussen ander OV en busgebruik verschilt tussen steden en dorpen (Koolen & Tertoolen, 2006; LMCA, 2007). Kenmerkend voor stadsvervoer is dat het veelal korte ritten betreft waarin veel wordt gehalteerd. Het wordt vaak gebruikt als voor- of natransport op ander OV zoals bijvoorbeeld de trein. Streekvervoer is daarentegen meer een rit op zich over grotere afstanden en met grotere afstanden tussen de haltes (Van Hagen, 2009ab; Van Hagen & Peek, 2004, Van Hagen, et al., 2008; Harms et al., 2007; Railforum Nederland, 2005; Van den Heuvel, 2011; Van der Westen, 2007).

De overheid wil dat het gebruik van het OV groeit en de grootste kansen hiervoor liggen in en tussen stadsgewesten en dan met name in de Randstad (Koolen & Tertoolen, 2006). Dit maakt Utrecht een interessante locatie om het onderzoek op te richten. Kenmerkend voor Utrecht is verder dat zij weinig tramlijnen heeft. Hierdoor is zij weer te vergelijken met andere steden in Nederland die geen tramlijnen kennen, maar wel busverbindingen. Daarnaast vormt Utrecht het verkeersknooppunt van Nederland.

De bus heeft het slechtste imago van alle openbaar vervoerswijzen, maar er heeft het minst onderzoek naar plaatsgevonden (Harms et al., 2007). Dit onderzoek heeft als **doel** inzicht te krijgen in de beleving van reizigers in het OV en dan

specifiek in de stads- en streekbussen in Utrecht. De thema's die aan bod komen zijn: de keuze, de verplaatsing, de activiteiten en de beleving. Alles met betrekking tot het openbaar busvervoer. Besloten busvervoer, buurtbussen en interliners worden buiten beschouwing gelaten omdat deze voertuigen of verplaatsingen afwijkende kenmerken hebben.

De hoofdvraag van dit onderzoek is:

Wat is de betekenis van kenmerken van busreizigers, hun verplaatsing en activiteiten op hun beleving van het openbaar busvervoer in Utrecht?

Hoe mensen dingen beleven, hangt samen met de context ervan. Daarnaast wordt beleving door verschillende kenmerken bepaald. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, wordt eerst ingegaan op een aantal deelvragen.

- 1. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie op de verplaatsing per bus?*
- 2. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en situationele kenmerken van de verplaatsing op activiteiten die binnen de bus worden verricht?*
- 3. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie, situationele kenmerken van de verplaatsing en activiteiten binnen de bus op de beleving van de busverplaatsing?*

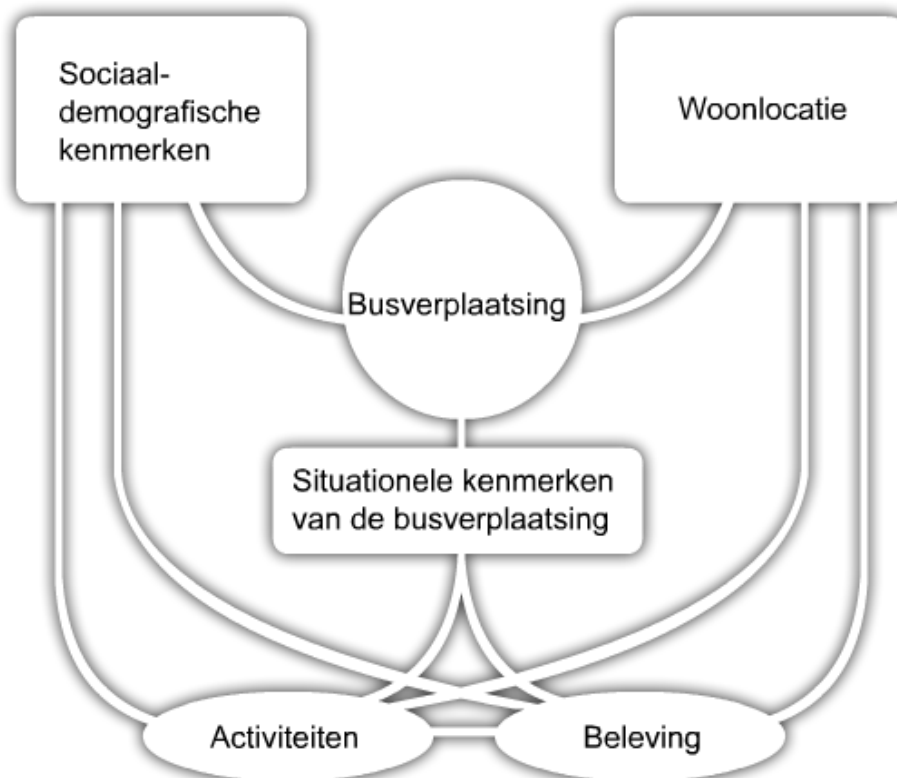
De probleemstelling past binnen de onderzoeksgebieden van stadsgeografie en (omgevings-)psychologie. Om meer over beleving te weten te komen, wordt er gebruik gemaakt van kennis uit de psychologie. Het onderzoek bestaat uit verschillende hoofdstukken. In hoofdstuk 2 wordt gekeken welke kenmerken van invloed zijn op de beleving. Hier wordt gekeken naar sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie, situationele kenmerken van de busverplaatsing en de activiteiten tijdens de verplaatsing. Dit betreft een theoretische beschrijving van de genoemde kenmerken. Hoofdstuk 3 bestaat uit het empirisch onderzoek en geeft een beschrijving van de opzet en de gebruikte methoden. In hoofdstuk 4 en 5 wordt gekeken welke kenmerken van invloed zijn op het gebruik en de beleving van het busvervoer in Utrecht. Antwoord wordt gezocht op de deelvragen door de uitkomsten uit interviews in hoofdstuk 4 en 5 te analyseren. Hoe wordt het openbaar busvervoer in Utrecht nu daadwerkelijk gebruikt en beleefd? In hoofdstuk 6, de conclusie, wordt er gekeken in hoeverre de beleving nu daadwerkelijk beïnvloed wordt door de sociaal-demografische kenmerken, de woonlocatie, de situationele kenmerken van de busverplaatsing en de activiteiten in de bus.

In dit onderzoek vallen onder beleving alle kenmerken die de individuele beleving van een busrit kunnen bepalen. Hierin zien we veel aspecten van de klantenwensenpiramide terug. Ze zijn opgedeeld in sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie, kenmerken van de busverplaatsing en situationele kenmerken van de busverplaatsing. Sociaal-demografische kenmerken zijn bijvoorbeeld leeftijd of geslacht. Voorbeelden van kenmerken van de busverplaatsing zijn de reiskenmerken snelheid en de ritfrequentie. Het aspect snelheid is een reiskenmerk dat is vervangen door ritduur. Hiervoor is gekozen omdat dit aspect voor een groot deel al samenhangt met de ritduur. Bij een lagere snelheid zal een rit langer duren. Verwacht wordt dan ook dat de ritduur relevanter is dan de snelheid van de rit. De sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en de busverplaatsing vormen de basis waarbinnen de rit beleefd wordt. Naast deze kenmerken wordt de

beleving nog verder op een veel onbewuster niveau bepaald door de situationele kenmerken van de busverplaatsing. In dit geval het tijdstip van de rit, de zitplaats, de weersomstandigheden, medepassagiers en de voertuigeigenschappen. De voertuigeigenschappen worden voor een groot deel gevormd door de onderbelichte aspecten die onder het kopje beleving vallen.

Zoals de klantenwensenpiramide verbeeldt, kunnen deze voertuigeigenschappen echter niet onafhankelijk van de sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en kenmerken van de busverplaatsing en de medepassagiers gezien worden. Daarom zullen ook de overige kenmerken in beschouwing worden genomen. Alle bovenstaande kenmerken hebben naast een effect op de beleving ook een effect op de activiteiten die de reiziger tijdens een rit uitvoert. Het wel of niet kunnen uitvoeren van bepaalde activiteiten heeft weer effect op de beleving van de busrit. In het onderstaande conceptueel model zijn alle kenmerken weergegeven die in dit onderzoek aan bod zullen komen.

Afbeelding 4: Conceptueel model



Vanuit de psychologie is bekend dat beleving ontstaat door onbewuste beïnvloeding van emoties. Zo zijn er verschillende aspecten bekend die daaraan kunnen bijdragen. Voorbeelden zijn kleur, geur, geluid, smaak, licht, temperatuur, vormgeving, structuur, materiaalgebruik en tastbaarheid (Enklaar, 2008; Fenko et al., 2008; Van Hagen et al., 2008; Hamel, 2009ab; Slegers, 2009). In dit onderzoek vormen deze aspecten de voertuigeigenschappen. Het aspect smaak blijft buiten beschouwing. Dit aspect is van toepassing op producten die men eet of drinkt, daarvan is bij een bus geen sprake. Daarnaast zijn vormgeving, structuur, materiaalgebruik en tastbaarheid samengenomen onder de noemer design. Het design en de overige aspecten, behalve smaak, dienen als uitgangspunt om te onderzoeken of zij ook een rol spelen bij de beleving van het openbaar busvervoer.

Geluid is in de bovengenoemde piramide al meegenomen als comfortaspect. Hierbij is bedoeld op het geluid dat het voertuig zelf produceert. Er kan echter ook nog gekeken worden naar het geluid van de medepassagiers in de bus, of het effect van muziek in het voertuig. Het aantal zitplaatsen wordt genoemd onder het kopje gemak, maar heeft bijvoorbeeld ook invloed op de beleving van de busrit. In dit onderzoek valt dat onder de situationele kenmerken van de busverplaatsing. Zoals gezegd zijn de verschillende lagen van de piramide met elkaar verweven. Verondersteld wordt dat de beleving van het openbaar busvervoer samenhangt met aspecten uit de klantenwensenpiramide. Aspecten uit de andere lagen kunnen ook invloed uitoefenen op de beleving van een busrit.

2. Theoretisch Kader

§ 2.1 Inleiding

Hoofdstuk 2 vormt het theoretisch kader. De kernbegrippen en kenmerken uit de onderzoeksvraag worden besproken. Wie is de reiziger en hoe wordt zijn beleving van de busrit bepaald? Het beantwoorden van deze vragen geeft inzicht in de invloed van verschillende kenmerken op de beleving van een busrit. Welke situationele kenmerken van de busverplaatsing en activiteiten tijdens de verplaatsing spelen daarbij een rol?

De kenmerken die van invloed zijn op de ritbeleving zullen in de hierna volgende paragrafen worden behandeld, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie, situationele kenmerken van de busverplaatsing en de activiteiten tijdens de busverplaatsing. De situationele kenmerken van de verplaatsing bestaan uit de reiskenmerken, de omstandigheden, de medepassagiers en de voertuigeigenschappen.

In paragraaf 2.2.1 zal worden vastgesteld wie de reiziger is en zal aandacht worden geschonken aan de eerste deelvraag: wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie op de verplaatsing per bus?

§ 2.2 De reiziger: kenmerken die de keuze voor een OV-rit bepalen

§ 2.2.1 Sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie

Sociaal-demografische kenmerken en persoonsgebonden kenmerken bepalen voor een belangrijk deel een keuze om gebruik te maken van het OV. Voordat we het hebben over de beleving van een busrit, moet eerst worden vastgesteld over wiens beleving we het eigenlijk hebben. Niet iedereen maakt gebruik van de bus. Een deel van de niet-busgebruikers zal altijd niet-busgebruiker blijven. Welke kenmerken zijn dus allereerst van invloed op de keuze voor de bus? Als er geen gegevens voor specifiek de bus bekend zijn, maar wel voor het OV in het algemeen zullen deze gegevens worden gebruikt. Hieronder vallen dan ook de trein, de tram en de metro.

Sociaal-demografische kenmerken spelen een hoofdrol bij de bepaling om met de bus te reizen. Onder deze kenmerken verstaan we zaken als geslacht, leeftijd, etniciteit en opleidingsniveau. Specifiek voor dit onderzoek is het ook interessant om te weten of iemand al dan niet in het bezit is van een rijbewijs en auto. Ook de woonlocatie is van belang. Daarnaast wordt nog gekeken naar het reismotief en het reizigerstype (Berveling et al., 2009; Beale & Bonsall 2007; Boes, 2007; Goudappel Coffeng/ DTV Consultants, 2009; Van Hagen & Peek, 2004; Van Hagen et al., 2008; Harms et al., 2007; Koolen & Tertoolen, 2006; Railforum Nederland, 2005; Van der Westen, 2007; Zomerdijk & Voss, 2009).

In de onderstaande tabellen wordt de verdeling per demografisch kenmerk in percentages per vervoersmaatschappij weergegeven. Deze cijfers zijn afkomstig van een klantenonderzoek van GVVU/Connexion. De cijfers van deze vervoersmaatschappijen zijn gebruikt omdat zij tijdens dit onderzoek het grootste aandeel van de concessies in Utrecht in handen hebben. Van enkele demografische kenmerken zijn geen gegevens bekend. Het betreft de etnische afkomst, het wel of niet in bezit zijn van een rijbewijs en auto en het reizigerstype per reiziger.

Tabel 1: Reizigersprofiel naar geslacht

Geslacht	GVU	Connexxion
Man	46 %	49 %
Vrouw	54 %	51 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

Tabel 2: Reizigers profiel naar leeftijd

Leeftijd (jaren)	GVU	Connexxion
< 20	33 %	36 %
20 t/m 24	23 %	23 %
25 t/m 34	21 %	9 %
35 t/m 44	4 %	7 %
45 t/m 54	4 %	5 %
55 t/m 64	10 %	12 %
> 64	5 %	7 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

Tabel 3: Reizigersprofiel naar opleiding

Opleiding	GVU	Connexxion
Hoog	47 %	43 %
Midden	36 %	46 %
Laag	17 %	10 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

Tabel 4: Reizigersprofiel naar woonlocatie

Woonlocatie	GVU	Connexxion
Bunnik	0 %	1 %
De Bilt	2 %	4 %
Houten	1 %	1 %
IJsselstein	1 %	7 %
Maarssen	16 %	1 %
Nieuwegein	1 %	9 %
Utrecht	31 %	12 %
Vianen	3 %	4 %
Zeist	0 %	7 %
Andere gemeente	45 %	55 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

Tabel 5: Reizigersprofiel naar reismotief

Reismotief	GVU	Connexxion
Werk	29 %	24 %
Studie/school	47 %	50 %
Winkelen	6 %	7 %
Bezoek fam./vrienden	8 %	9 %
Bezoek overig	1 %	3 %
Voorzieningen in stad	6 %	4 %
Uitgaan	1 %	0 %
Zakelijke reis	1 %	1 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

Tabel 6: Reizigersprofiel naar reisfrequentie

Reisfrequentie	GVU	Connexxion
Meer dan 4 keer per week	59 %	64 %
1 tot 3 keer per week	29 %	18 %
1 tot 3 keer per maand	11 %	17 %
Weet niet	0 %	2 %
Totaal	100 %	100 %

Bron: Newcom Research & Consultancy, 2009

In tabel 1 valt af te lezen dat het aandeel vrouwen in de bus een fractie hoger ligt dan het aandeel mannen. Een mogelijke verklaring is dat mannen vaker gebruik maken van de auto dan vrouwen. Het hogere aandeel oudere vrouwen (>64) dat met het OV reist, kan worden verklaard doordat oudere vrouwen minder vaak een rijbewijs hebben (Harms, 2008).

Kijken we naar tabel 2, dan valt op dat bij beide vervoerders het aandeel per bus reizende jongeren hoog is. Op de leeftijd van 18 en 19 jaar wordt het meest gebruik gemaakt van het OV in zijn totaliteit. Ook in de leeftijdscategorie van 20- tot 25-jarigen wordt het OV veel gebruikt. Waarschijnlijk wordt dit veroorzaakt door het gebruik van de OV-studentenkaart (Harms, 2008).

Verder valt op dat er minder reizigers met een lagere opleiding in de bus zitten ten opzichte van hoogopgeleiden. Studenten komen in aanmerking voor een OV-studentenkaart waardoor de auto een duurder alternatief is. Hoger opgeleiden blijken vaker te reizen dan lager opgeleiden. Het activiteitenpatroon van hoger opgeleiden is over een veel groter geografische gebied verspreid. In de steden reizen hoger opgeleiden meer met het OV dan in de plattelandsgebieden. Dit komt voort uit het grote OV-aanbod en de goede bereikbaarheid per OV in deze gebieden (Harms, 2008).

De etnische afkomst kan een rol spelen bij de vervoerskeuze. Het onderzoek van GVU/Connexxion heeft hierover geen cijfers. Toch is de etnische afkomst mogelijk van belang in dit onderzoek. Er is nog weinig bekend over allochtonen en hun vervoerskeuze, activiteiten en beleving. De mogelijkheid bestaat dat als etniciteit in beschouwing wordt genomen, er onvoorziene waardevolle informatie hierover bekend wordt. In verschillende onderzoeken van Harms (2006 & 2008) wordt hierover wel het een en ander vermeld. Niet-westerse allochtonen (Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen) blijken een ander mobiliteitspatroon te

hebben dan autochtonen. Ze blijken minder verplaatsingen en minder kilometers (exclusief Surinamers) te maken. Dit is voornamelijk te verklaren doordat een relatief grote groep zich helemaal niet verplaatst. Als hiervoor wordt gecorrigeerd, blijkt alleen de afgelegde afstand nog significant te verschillen met die van de autochtone bevolking. Allochtonen verplaatsen zich dus over minder kilometers. Leidt dit tot een keuze voor een bepaald vervoersmiddel of is dat juist een gevolg ervan? Allochtonen blijken minder te fietsen en vaker te lopen of gebruik te maken van de bus, metro of tram. Er zijn echter wel verschillen tussen de etnische groepen. Bij Surinamers en Antillianen worden 21% respectievelijk 25% van de verplaatsingen per OV gedaan. Het hogere gebruik van het OV onder allochtonen valt grotendeels toe te schrijven aan het minder vaak hebben van een betaalde baan en zij wonen vaker in stedelijke gebieden (Harms, 2008). Turken vormen hierop een uitzondering, zij gebruiken relatief veel de auto. Dit kan mogelijk verklaard worden door het grote aandeel zelfstandige ondernemers en de opvatting dat autobezit tot status leidt (Harms, 2008). De grootste verschillen worden veroorzaakt door Surinaamse, Antilliaanse en Marokkaanse vrouwen, die relatief veel met het OV reizen. Dit is te verklaren uit het gegeven dat zij niet over een rijbewijs beschikken. Uit het OV-gebruik van Surinamers blijkt dat zij vooral vaker met de bus, tram en trein onderweg zijn omdat ze dit 'gemakkelijk' en 'handig' vinden (Harms, 2006). Als echter wordt gecontroleerd voor het hebben van een betaalde baan of het opleidingsniveau, dan blijkt een groot deel van de verschillen tussen allochtonen en autochtonen verdwenen (Harms, 2008).

Het aangehaalde onderzoek (Newcom Research & Consultancy, 2009) bevat geen cijfers over het bezit van een rijbewijs en auto. Het wel of niet hebben van een rijbewijs en auto kan echter wel de doorslag geven bij de keuze voor het OV. Reizigers die geen rijbewijs hebben, hebben voor hun reis altijd nog een aantal alternatieven (lopen, fietsen, taxi, meerijden), maar zijn beperkt tegenover reizigers met een auto. Reizigers met een rijbewijs hebben een voordeel omdat zij nog de mogelijkheid hebben om een auto te lenen of huren. De reizigers zonder auto en rijbewijs worden ook wel "OV-captives/OV-gevangenen" genoemd. In dit onderzoek zullen zij als OV-afhankelijken worden aangehaald. Zij zijn dus in grotere mate afhankelijk van het OV dan reizigers die wel in het bezit zijn van een rijbewijs en auto. Deze laatste groep wordt een keuzereiziger genoemd, omdat zij kunnen kiezen tussen het OV en de auto (Goudappel Coffeng/DTV Consultants, 2009; Koolen & Tertoolen, 2006; Railforum Nederland, 2005; Van der Westen, 2007). Negen van de tien volwassenen tussen de 30 en de 60 jaar is in het bezit van een rijbewijs. Zoals al eerder genoemd is dit bezit met name bij de oudere vrouwen (64+) lager. Het autobezit van mannen is iets hoger dan dat van vrouwen. Van de vrouwen tussen de 30 en 60 jaar bezit zo rond de 50% een auto. Daarnaast blijken reizigers op het platteland iets vaker en over meer auto's te beschikken dan reizigers die in de steden wonen (Harms, 2008).

De woonlocatie heeft zo haar eigen invloed op de keuze voor het OV. Met name de verstedelijkingsgraad is een belangrijke factor. In een stedelijk gebied is er meer en frequenter aanbod van OV. De reistijdverhouding in een verstedelijkt gebied is veel gunstiger voor het OV ten opzichte van de auto. Ook zijn de afstanden naar de haltes veel lager. Het ruimtegebruik in de stad is divers en vanwege de hogere dichtheden liggen ook de verschillende activiteitenlocaties dichter bij elkaar. De nadelige effecten als parkeerproblemen en -kosten, spelen in een stedelijk gebied een sterke rol tegen het gebruik van de auto. In een landelijk gebied is minder aanbod van lijnen en een minder frequent aanbod van OV. Hierdoor zal men minder

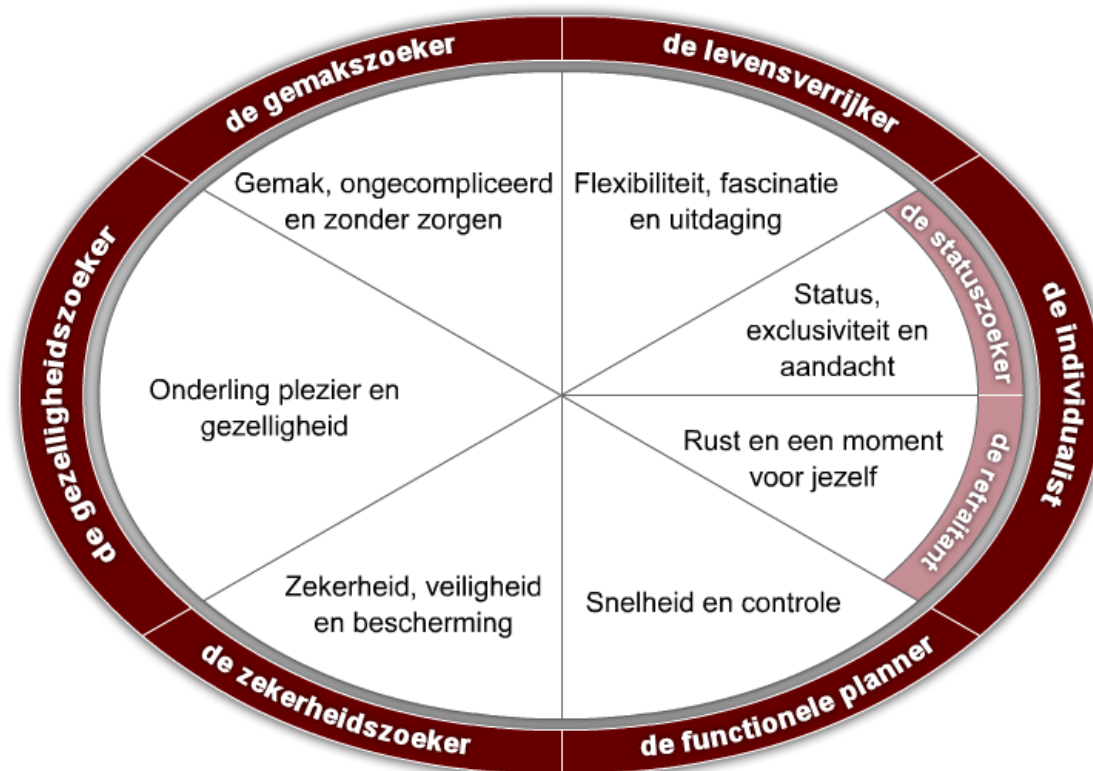
snel geneigd zijn om de auto of de fiets te laten staan. Daarnaast is in de afgelopen tien jaar het stads- en streekvervoer in stedelijke gebieden sterk gegroeid. In de landelijke gebieden wordt juist de ontsluiting van het OV en het aantal reizigers steeds minder (Berveling et al., 2009; Harms, 2008; Harms et al., 2007; Koolen & Tertoolen, 2006; Limtanakool et al., 2006; Van der Westen, 2007). Uit tabel 4 komt naar voren dat een groot aantal busreizigers inderdaad uit de stad Utrecht of de omgeving ervan. Maar er komt ook een groot deel uit andere niet omliggende gemeenten.

De nu volgende kenmerken zijn geen klassieke demografische kenmerken, maar voor dit onderzoek wel belangrijke persoonlijke reiskenmerken. De kenmerken reismotief en reisfrequentie kwamen ook al voor in het onderzoek van GVVU/Connexxion. Het reizigerstype is een persoonlijk kenmerk dat wordt gebruikt in onderzoeken van de NS. Dit kenmerk zal na de reisfrequentie verder worden besproken. Onder het reismotief wordt het doel verstaan waarmee de reiziger reist. Dit kan zijn voor verplichte doelstellingen zoals werk, het doen van zaken of voor studie. Maar er kan ook gereisd worden voor een vrijetijdsbesteding, bijvoorbeeld een bezoek aan familie of vrienden, om te winkelen, als vakantie of uitstapje, voor sport of hobby's (Berveling et al., 2009; Van Hagen, 2009ab). Uit tabel 5 blijkt dat bijna driekwart van de busreizigers van het GVVU en Connexxion werken of studie/school als reismotief heeft (Newcom Research & Consultancy, 2009). Reizigers die voor werk of studie reizen, worden ook wel "verplichte reizigers" (must-reizigers) genoemd. De andere groep wordt veelal als "vrijetijdsreizigers" (lust-reizigers) aangeduid. Dit onderscheid is van belang omdat de verschillende motieven verschillende eisen stellen aan de omgeving (Van Hagen, 2009b).

Frequente reizigers (>1x per week) gebruiken het OV meestal voor hun werk of studie en vallen dus vaak in de groep verplichte reizigers (Berveling et al., 2009; Harms et al., 2007). Meer dan de helft van de reizigers bij GVVU/Connexxion reist meer dan 4 keer per week met de bus (Newcom Research & Consultancy, 2009). Frequente OV-reizigers kennen het systeem beter, weten sneller hun bus te vinden en zijn bekend met het betaalsysteem, waardoor de reis voor hen gemakkelijk en prettig verloopt (Van Hagen, 2009b).

De verplaatsing per bus kan beïnvloed worden door de mate waarin voldaan kan worden aan specifieke behoeften van reizigers. In het busvervoer is hier nog geen studie naar gedaan (m.u.v. zakelijke reiziger), maar bij NS is men hier al wel mee aan de slag gegaan. Opgemerkt moet worden dat vervoer per bus andere kenmerken heeft dan per spoor waardoor ook het behoeftesegment er waarschijnlijk iets anders uit zou komen te zien. De bevindingen kunnen wel een richting geven aan eventueel beleid in de bus hiervoor. NS heeft een indeling ontwikkeld op basis van een behoeftesegment in diverse reizigerstypen. Zij onderscheiden de reizigerstypen door individueel tegen collectief en actief tegen passief af te zetten. De groepen die door de NS worden onderscheiden, zijn de gemaksoeker, levensverrijker, individualist, functionele planner, zekerheidszoeker en gezelligheidszoeker (zie afbeelding 5). Uit de afbeelding valt op te maken welke kenmerken per groep worden gecategoriseerd.

Afbeelding 5: Behoeftesegment per reizigerstypen



Bron: Boes, 2007

Van het openbaar busvervoer is dus nog niet bekend welk aandeel per reizigerstype in de bus reist. Uit het onderzoek van de NS blijkt bij hen de verdeling als volgt te zijn: 24% van de reizigers bestaat uit gemakzoekers, 11% uit levensverrijkers, 12% uit individualisten, 14% uit functionele planners, 14% uit zekerheidszoekers en 25% uit gezelligheidszoekers. Dit onderscheid is relevant voor de vraag welke eisen bepaalde typen reizigers stellen (Berveling et al., 2009; Boes, 2007; Van Hagen, 2009a; Harms et al., 2007).

§ 2.2.2 Kenmerken van de busverplaatsing

Reiskenmerken

De keuze voor de bus wordt ook mede bepaald door de kenmerken van de verplaatsing zelf zoals ritfrequentie en ritduur. Daarnaast spelen de situationele kenmerken van de verplaatsing een rol. Hieronder vallen de omstandigheden het tijdstip, de zitplek en het weer. Voor deze kenmerken is gekozen, omdat verwacht wordt dat deze van invloed zullen zijn op de keuze voor het OV. Waarom dit verwacht wordt, zal in de onderstaande paragraaf besproken worden. Daarnaast zal een groot aantal van deze kenmerken van invloed zijn op de activiteiten en de beleving. Deze worden in de paragrafen 2.3 en 2.4 besproken.

De **ritfrequentie** heeft betrekking op het aantal reismogelijkheden per tijdseenheid. Een hogere ritfrequentie kan vertragingen tegengaan. Als de ritfrequentie hoog is, heeft een reiziger minder vertragingen en meer mogelijkheden op verschillende aansluitingen zonder al te veel wachttijd (Koolen, 2005; Savelberg et al., 2007). Door een hogere ritfrequentie wordt het OV laagdrempeliger. Dit blijkt ook uit het gegeven dat in de stad, waar meer aanbod is, er vaker en door meer

reizigers met het OV wordt gereisd (Koolen & Tertoolen, 2006; LMCA, 2007). De keuzereiziger blijkt bij een hogere ritfrequentie vaker te kiezen voor het OV (Berveling et al., 2009; Hulster & Schipholt, 2003; Railforum Nederland, 2005; Trel et al., 2007)

De **ritduur** van een reiziger is de tijd van de instaphalte tot de uitstaphalte. De totale reisduur waar de rit een onderdeel vanuit maakt, beïnvloedt de keuze voor een transportmiddel (Limtanakool et al., 2006). Voor kortere afstanden is de nabijheid van de halten belangrijker dan de snelheid, voor langere afstanden wordt nabijheid minder belangrijk dan de snelheid. De totale reistijd die men kwijt is voor het gebruik van het OV ten opzichte van de auto wordt veelal overschat. Bij met name de autogebruikers helpt dit extra voor de keuze voor de auto. Daarnaast blijkt de reistijdverhouding, dus niet alleen de ritduur maar de reistijd van deur tot deur, bij het OV pas bij de langere afstanden positief. De bus en met name de stadsbus betreft ritten tussen de 0 en de 10 kilometer. Bij deze afstanden blijkt de reistijdverhouding van het OV erg ongunstig te zijn (Berveling et al., 2009).

Omstandigheden

Het **tijdstip** van de reis heeft invloed op de situatie waarin de reis plaatsvindt. Tijdens de spits is het vaak drukker en reizen er veelal mensen met werk als reismotief. Buiten de spits en in de weekenden reizen er meer mensen met vrijetijdsdoeleinden en is het rustiger in het OV (Van der Westen, 2007).

Er is niet altijd een **zitplaats** beschikbaar, met name tijdens de spitsuren zijn vaak alle zitplaatsen bezet waardoor de reiziger gedwongen is de hele rit te staan. De afwezigheid van een zitplaats heeft een nadelig effect op de keuze voor het OV. Dit geldt dus ook voor de keuze voor de bus (Harms et al., 2007). De beschikbaarheid van een zitplaats bleek in Hoofdstuk 1 onder gemak te vallen, dus niet onder de zogenoemde veraangenamers. Toch wordt deze wel besproken omdat deze met name bij de deelvraag met betrekking tot de activiteiten een essentiële rol speelt.

Mogelijk hebben ook de **weersomstandigheden** invloed op de keuze die iemand maakt om wel of niet met het OV te reizen. In elk geval blijkt het weer wel een belangrijke rol te spelen in de keuze om wel of niet met de fiets te gaan (Harms et al., 2007). Het is denkbaar dat iemand die bij droog weer de fiets neemt, bij regenachtig weer wel met de bus reist.

§ 2.3 Kenmerken die de activiteiten tijdens de OV-rit bepalen

§ 2.3.1 Inleiding op activiteiten

Uit de vorige paragraaf is gebleken dat er verschillende sociaal-demografische kenmerken en de woonlocatie een rol spelen bij de keuze om zich wel of niet per bus te verplaatsen. Als eenmaal is gekozen voor de bus, kan de reiziger tijdens de verplaatsing activiteiten uitvoeren. Mogelijkheden tot deze activiteiten hebben op hun beurt weer effect op de beleving. Waarvan het doen van activiteiten afhankelijk is en met welke activiteiten reizigers zich kunnen bezighouden, wordt in deze paragraaf besproken. Het effect van activiteiten op de ritbeleving zal in paragraaf 2.4.4 worden besproken.

Nu is er slechts een onderzoek van Connexxion bekend, waarin de activiteiten van reizigers tijdens een busrit aan bod komen (Caarels & Van Welzen, 2006). Uit dat onderzoek bleek dat 49% van de reizigers naar buiten keek, 30% las, 20% niets deed, 17% muziek luisterde, 8% praatte en 2% werkte of studeerde. Er zijn nog wel verschillende onderzoeken gedaan naar activiteiten tijdens de treinreis (Van der

Westen, 2007; Ohmori & Harata, 2008; Lyons et al., 2006 en Letherby & Reynolds, 2005). In deze onderzoeken handelde het over soortgelijke activiteiten. Genoemd worden: eten en drinken; boeken en kranten lezen; sigaretten roken; praten met medepassagiers; telefoneren; e-mailen/sms-en per mobiel; gebruik maken van een laptop; werken; studeren; een (computer-)spel spelen; naar de radio of muziek luisteren; slapen/dutten; liedjes zingen; denken; reclames, landschappen en mensen bekijken en vervelen. Deze onderzoeken zullen als kader voor de activiteiten in de bus gehanteerd worden. Opgemerkt moet worden dat vermoedelijk niet alle activiteiten in de trein gelijk zullen zijn aan die in de bus. Eten, drinken en roken zijn voorbeelden van activiteiten die in Nederland in de bus verboden zijn. Daarnaast zijn er situationele kenmerken van de busverplaatsing van invloed op de activiteiten. Hierover gaat paragraaf 2.3.3.

Reizigers hebben verschillende sociaal-demografische kenmerken, woonlocaties, reismotieven, reisfrequenties en psychologische behoeften (Boes, 2007; Van Hagen, 2009b; Harms et al., 2007; Van der Westen, 2007). Het is aannemelijk dat deze eigenschappen samen met de reiskenmerken en de situationele kenmerken bestaand uit de busverplaatsing, de medepassagiers en de voertuigeigenschappen ertoe leiden dat de reizigers bepaalde activiteiten ontplooiën. In de aangehaalde onderzoeken wordt echter geen onderscheid gemaakt naar sociaal-demografische kenmerken (reismotief uitgezonderd) en activiteiten. In paragraaf 2.3.2 zal per kenmerk worden aangegeven waarom ze mogelijk een rol spelen bij het al dan niet uitvoeren van bepaalde activiteiten.

§ 2.3.2 Sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie

Uit het bovengenoemde onderzoek van Connexxion en uit paragraaf 2.2.1 bleek het aantal vrouwen in de bus iets hoger te zijn dan het aantal mannen. Verder blijkt dat vrouwen vaker een vrijetijdsbesteding als reismotief hebben dan mannen, die vaker voor hun werk met de bus reizen (Caarels & Van Welzen, 2006). Dit verschil in reismotief wordt bevestigd door Lyons et al. (2006), al geldt dit voor de trein. Vanwege dit verschil in reismotief, is er mogelijk ook een verschil in activiteiten tussen mannen en vrouwen. In de trein praten vrouwen meer met medepassagiers dan mannen. Vrouwen lezen vaker voor plezier, terwijl mannen meer een laptop voor werkdoeleinden gebruiken (Lyons et al., 2006). Daarnaast zitten mannen vaker in een interliner/streekbus dan vrouwen. Deze mannen hebben doorgaands een verplicht reismotief (Caarels & Van Welzen, 2006).

Het is aannemelijk dat ouderen andere activiteiten hebben dan jongeren. In de onderzoeken naar activiteiten tijdens een OV-rit (§ 2.3.1) is er echter geen onderscheid gemaakt in leeftijden. Het is denkbaar dat jongeren vaker muziek luisteren en werken/studeren in een bus dan ouderen. Ouderen zijn vaak al gepensioneerd en zij beschikken minder vaak over een iPod, mobiele telefoon of andere draagbare elektronica (Lyons et al., 2006).

Etniciteit wordt enkel aangehaald als zijnde bepalend voor de vervoerskeuze (§ 2.2.1) (Harms, 2008). Het is echter denkbaar dat verschil in etnische achtergrond zou kunnen leiden tot een verschillend activiteitenpatroon vanwege andere gewoonten of interesses. Het is ook mogelijk dat er op dit vlak weinig uiteenlopendheden zijn, omdat activiteiten zoals lezen, muziek luisteren, praten, werken of studeren niet wezenlijk afwijken, behalve dan dat de taal waarin het gebeurt misschien anders is. Een verschil in opleiding leidt over het algemeen tot andere typen banen. Hoger opgeleiden zijn vaker onderweg voor hun werk. Hierdoor maken zij tijdens hun reis meer gebruik van een mobiel en laptop (Lyons et al.,

2006). Het is aannemelijk dat zij ook in de bus meer en met zakelijke doeleinden telefoneren.

Het hebben van rijbewijs en auto bleek in paragraaf 2.2 te leiden tot een minder frequente keuze voor het OV. Vermoedelijk zal dit slechts indirect leiden tot een verschil in activiteiten. De groep reizigers zonder rijbewijs en auto bleek voornamelijk uit oudere vrouwen te bestaan (Harms, 2008). Waarschijnlijk zal eerder het feit dat zij ouder en vrouw zijn leiden tot een verschil in activiteiten dan het niet hebben van een rijbewijs en auto.

Wat betreft woonlocatie beschrijven Ohmori en Harata (2008) dat forensen hun woon/werkplaats of transportmiddel kiezen op basis van de mogelijkheid tot het doen van activiteiten tijdens de reis. In dit geval is dus de woonlocatie niet van invloed op de activiteiten, maar zou er sprake zijn van een tegengesteld verband, dat de mogelijkheid tot activiteiten van invloed zijn op de woonlocatie (Ohmori & Harata, 2008, pp 550). Dit onderzoek is echter gedaan in Japan. Het is nog maar de vraag of dit in Nederland ook geldt.

De mogelijkheden om bepaalde activiteiten tijdens de reis uit te voeren verschillen tussen het **stadsvervoer en het streekvervoer**. Zo heeft een stadsbus over het algemeen minder zitplaatsen dan een streekbus (MVW, 2010). Een stadsbus stopt en trekt veel vaker op dan een streekbus (Van den Heuvel, 2011; Van Kampen, 2010). De rijstijl van een tram en metro is rustiger ten opzichte van een bus omdat deze bijvoorbeeld niet te maken krijgen met gaten in de weg. Ook is de verblijfstijd in een stadsbus vaak korter dan in een streekbus (MVW, 2003; Nienhuis, 2010; Heerikhuisen & Rensen, 2010). Een stad als woonlocatie zal vermoedelijk dan ook leiden tot vaker, maar korter verblijf in de bus dan een woonlocatie buiten de stad. Hierbij spelen de verschillen tussen stadsvervoer en streekvervoer en dan met name de ritduur en het comfort een rol. Het effect van de ritduur op de activiteiten is te vinden onder de reiskenmerken. Bekend is dat interliner- en streekbusreizigers vaker dan stadsbusreizigers lezen in de bus. Stadsbusreizigers kijken vaker naar buiten (Caarels & Van Welzen, 2006).

Met betrekking tot het activiteiten patroon en het reismotief is al eerder genoemd dat verplichte reizigers voornamelijk functioneel bezig zijn, terwijl vrijetijdsreizigers meer gericht zijn op voorzieningen, een prettige sfeer en entertainment (Boes, 2007). Uit het onderzoek van Caarels & Van Welzen (2006) bleek geen verband tussen de activiteiten en het reismotief. Mogelijk wordt deze strijdigheid ten opzichte van de bovenstaande onderzoeken veroorzaakt door het kleine aantal participanten (N=116) of doordat het onderzoek in de zomervakantie plaatsvond.

Dat de reisfrequentie van invloed is op de activiteiten is denkbaar. Iemand die onbekend is met de rit zal sneller geneigd zijn om naar buiten te kijken om de route en vooral de bestemming in de gaten te houden. Iemand die vaker reist, kent de route al en voor haar of hem zal naar buiten kijken misschien een minder interessante bezigheid zijn. In het onderzoek van Caarels & Van Welzen (2006) was echter geen verband te zien tussen de activiteit die men normaal in de bus doet en de reisfrequentie.

De psychologische behoefte van de reiziger heeft invloed op de activiteiten die uitgevoerd worden tijdens de reis. Welk reizigerstype welke activiteiten uitvoert, is in de al eerder genoemde onderzoeken moeilijk te achterhalen. Wel kan worden afgeleid dat de gezelligheidszoeker en de gemaksoeker behoefte hebben aan socialiteit en gezelligheid (Van Hagen, 2009b). De activiteit die hierbij zou kunnen passen, is praten. De individualist en functionele planner hebben allebei behoefte

aan zelfstandigheid en zakelijkheid, hierbij zou werken of studeren passen. Echter, direct onderzoek naar de psychologische behoefte/het reizigerstype en de activiteiten die men uitvoert tijdens een busrit is niet gevonden.

§ 2.3.3 Situationele kenmerken van de busverplaatsing

De activiteiten die reizigers uitvoeren, hangen niet alleen samen met hun sociaal-demografische kenmerken. Dit is ook afhankelijk van de mogelijkheden die de reis biedt om bepaalde activiteiten uit te voeren. De mogelijkheden worden bepaald door de situationele kenmerken van de busverplaatsing. Deze bestaan uit de reiskenmerken, de omstandigheden, de kenmerken van de medepassagiers en de voertuigeigenschappen.

Reiskenmerken

Er zijn geen aanwijzingen dat een hogere ritfrequentie gevolg heeft op de activiteiten. Immers, de rit zelf verandert er niet door, maar mogelijk wel indirect. Door een hogere ritfrequentie is mogelijk de bezettingsgraad lager waardoor er meer ruimte ontstaat voor activiteiten.

De ritduur, dus de tijd dat een reiziger in de bus verblijft, heeft sterke invloed op de activiteiten tijdens een busrit. Busreizigers brengen hun tijd veelal onproductief door, aldus Lyons & Urry (2005). Van der Westen (2007) vermoedt dat dit te maken heeft met het comfort. De deelname aan activiteiten in de trein neemt toe naarmate de reistijd toeneemt. Daarnaast blijkt dat de duur van een treinreis invloed heeft op het type activiteiten dat wordt uitgevoerd. Bij korte reizen (< half uur) wordt er veel uit het raam gekeken en gelezen. Bij langere reizen (> half uur) wordt er nog meer gelezen en er wordt meer gewerkt. De meeste busreizigers verblijven korter dan een half uur in een bus (Nienhuis, 2010). Vermoedelijk zal naast het comfort ook de ritduur invloed hebben op het type activiteit dat men uitvoert in een bus (MVW, 2003; Nienhuis, 2010). Ook voor de bus geldt: hoe langer de reis, hoe minder vaak er sprake is van naar buiten kijken of niets doen (Caarels & Van Welzen, 2006).

Omstandigheden

Het tijdstip van de reis bepaalt in belangrijke mate de mogelijkheid tot activiteiten. Er wordt onderscheid gemaakt in reizigers die meestal in de spits of in de daluren reizen. Iemand die veel in de spits reist, zal gewend zijn aan de drukte en is gewend dat zij/hij zal moeten staan, terwijl een dalurenreiziger gewend zal zijn de ruimte te hebben. Nu zijn vrijetijdsreizigers veelal dalreizigers en spitsreizigers veelal verplichte reizigers. Het type reiziger dat zich in het OV bevindt, verschilt dan ook per tijdstip. De drukte is op bepaalde tijdstippen op bepaalde lijnen in bepaalde richtingen groter dan op andere lijnen of in andere richtingen. Maar ook het aanbod van de ritten verschilt per tijdstip. In de spits worden er meer ritten per richting aangeboden dan in de daluren (Berveling et al., 2009; Van Hagen, 2009ab; Van Hagen & Peek, 2004, Van Hagen et al., 2008; Harms et al., 2007, Railforum Nederland, 2005; Van der Westen, 2007). Of men in de spits reist of in de daluren heeft weer een effect op welke activiteiten tijdens de reis mogelijk zijn. Dit hangt in grote mate samen met het verschil in bezettingsgraad van een voertuig tijdens de spits en de daluren. Er is een groot verschil in de kans op een zitplaats binnen en buiten de spits. Behalve dat hebben reizigers vermoedelijk niet op elk tijdstip evenveel zin in een bepaalde activiteit.

Het hebben van een zitplaats heeft grote invloed op de mogelijkheden voor activiteiten. Zittend zijn er veel meer activiteiten mogelijk dan staand. Werken,

studeren en lezen zijn voorbeelden van activiteiten die op een zitplek gemakkelijker zijn uit te voeren dan staand. Het gebruik van een pc/pda voor werk is zittend groter dan staand. Staand doet een reiziger vaker niks dan zittend. Ook wordt staand meer naar reclame, reizigers en buiten gekeken, geïnternet op de telefoon en gedacht aan vrijetijdsbestedingen. Dit komt doordat de persoonlijke ruimte staand kleiner is, waardoor de keuze veelal beperkt wordt tot rondkijken en niks doen (Ohmori & Harata, 2008).

Het is denkbaar dat het weer invloed heeft op de activiteiten die reizigers uitvoeren in de bus. Als het buiten regent, beslaan de ramen en valt de activiteit naar buiten kijken af. Reizigers hebben mogelijk minder energie om activiteiten te ondernemen in de bus onder invloed van warm weer. Over het weer en haar invloed op activiteiten van reizigers in de bus dan wel OV, is echter geen directe literatuur gevonden.

Kenmerken van de medepassagiers

De activiteiten van medepassagiers kunnen invloed uitoefenen op activiteiten die anderen ondernemen. Verschillende reizigers hebben verschillende wensen en behoeften tot het ondernemen van activiteiten tijdens de reis. In het OV zitten vaak veel reizigers in een relatief kleine ruimte. Reizigers kunnen elkaar storen indien zij tegengesteld gedrag vertonen, bijvoorbeeld van de rust genieten en luid kletsen (Harms et al., 2007; Van der Westen, 2007). De activiteiten van medepassagiers kunnen de activiteiten van een individuele reiziger bevorderen of tegenwerken.

Voertuigeigenschappen

Onder voertuigeigenschappen worden in dit onderzoek niet zozeer de technische aspecten van de bus zoals de samenstelling van de motor en het stuurgedrag bedoeld. Wat wel bedoeld wordt, zijn bepaalde sensorische middelen die tot een bepaald gedrag en een bepaalde beleving kunnen leiden. Een sensor is een instrument of orgaan dat veranderingen kan waarnemen (Wolters, 1996). Met sensorische middelen, ook wel zintuiglijke middelen, worden alle middelen bedoeld die de zintuigen prikkelen. Bij sensorische middelen kan men denken aan **kleur, licht, geluid, geur, design, temperatuur, voorzieningen**. Dit kunnen dus opvallende fysieke eigenschappen van het voertuig zijn, maar ze kunnen ook minder opvallend of niet aanwezig zijn. Naar het effect van de sensorische aspecten op de activiteiten in een bus is voor zover bekend tot nu toe geen relevant onderzoek gedaan. De fysieke situatie kan de mogelijkheden tot activiteiten wel bevorderen, namelijk door meer zitcomfort, ruimte en meer voorzieningen (Ohmori & Harata, 2008; Van der Westen, 2007).

Over het aspect design, waaronder vormgeving, structuur, materiaalgebruik en tastbaarheid worden verstaan, kan wel het een en ander gezegd worden met betrekking tot de activiteiten die ontplooid worden. Alleen is er over specifiek de bus niets bekend, daarom wordt gekeken wat er bij de trein zoal bekend is. Reizigers die beschikken over meer persoonlijke ruimte in een voertuig doen meer en ontplooiën vooral productievere activiteiten. Reizigers in een 1^e klasse-voertuig beschikken over meer persoonlijke ruimte, dus ervaren meer privacy en voeren meer activiteiten uit. Uit een fictieve vraag naar de activiteit die men zou uitvoeren in een persoonlijke werkruimte in een trein gaf de meerderheid van de reizigers aan nog productiever te zullen zijn en er extra geld voor over te hebben (Harms et al., 2007; Ohmori & Harata, 2008). Kijkt men dan naar de feitelijke mogelijkheden tot het ontplooiën van activiteiten in een bus en een trein, dan blijken deze niet wezenlijk van elkaar te

verschillen per voertuig (Ohmori & Harata, 2008). Echter, uit de reiskenmerken (§ 2.3.3) bleek al dat de reistijd van invloed is op de activiteiten die men uitvoert. Een busrit is meestal van korte duur. Daarnaast is het comfort van een bus lager dan van een trein. Hierdoor is het mogelijk dat reizigers bepaalde activiteiten wel tijdens een treinreis uit zouden voeren, maar niet in een bus.

Onder de voertuigeigenschappen worden hier ook de voorzieningen in het voertuig besproken. Hierbij valt te denken aan stroomvoorzieningen, internetvoorzieningen en informatieschermen. Een fysiek betere omgeving in het OV leidt tot meer mogelijkheden voor de reizigers tot activiteiten (Ohmori & Harata, 2008). Dit hangt voor een deel ook samen met de uitrusting van de reizigers. Een reiziger kan de beschikking hebben over een laptop, mobiele telefoon of een blackberry. Door het gebruik van nieuwe technologieën en een bepaalde omgeving ontstaan er meer mogelijkheden voor activiteiten tijdens de reis zelf (Holley et al., 2008; Ohmori & Harata, 2008). Voorzieningen als draadloos internet dragen dan bij aan de toename van werkgerelateerde activiteiten. Een voorbeeld hiervan is het beantwoorden van e-mails tijdens de reis. De aanwezigheid van elektronische apparaten maakt voor veel reizigers de reistijd nuttiger, voornamelijk voor jongeren. Opvallend is het verschil in gebruik van technologische middelen tussen jongeren en ouderen. Jongeren blijken hier veel vaker gebruik van te maken dan ouderen (Lyons et al., 2006).

Het is denkbaar dat bijvoorbeeld de lichtsterkte invloed heeft op activiteiten die reizigers ontwikkelen in een bus. Om te weten hoe men licht moet doseren in een bus zal men ook moeten weten wat reizigers doen in een bus en wat ze willen doen en welke dosering licht het meest geschikt is bij bepaalde activiteiten. De andere aspecten kleur, geluid, geur en temperatuur zijn vermoedelijk meer van invloed op de beleving dan direct op gedrag in de vorm van activiteiten. Deze zullen dan ook pas in de volgende paragraaf aan bod komen.

Uit het bovenstaande blijkt wel dat er veel verschillende reiskenmerken invloed hebben op de activiteiten die de reiziger kan uitoefenen tijdens de reis. Welke activiteiten reizigers uitoefenen in een bus in Utrecht zal in hoofdstuk 4 worden onderzocht. Welke invloed het doen van activiteiten heeft op de beleving van een busrit wordt besproken aan het einde van dit hoofdstuk. Hieronder zal verder worden ingegaan op kenmerken die invloed hebben op de ritbeleving.

§ 2.4 Kenmerken die de ritbeleving beïnvloeden

§ 2.4.1 Inleiding op de beleving

Beleving staat centraal in de vraagstelling van dit onderzoek. Maar wat wordt verstaan onder beleving? Een beleving verwijst naar oordelen en meningen die gebaseerd zijn op ervaringen, in dit geval het feitelijke gebruik van de bus (Harms, 2008). Een beleving is een innerlijke ervaring (Wolters, 1996). De beleving van het OV wordt gezien als een verwijzing naar de oordelen en meningen die gebaseerd zijn op het feitelijke gebruik van het openbaar vervoer (Berveling et al., 2009, pp 41).

Het aspect beleving is een sleutelbegrip in dit onderzoek. Beleving en comfort vormen de bovenste twee delen van de klantenwensenpiramide, ook wel veraangenamers genoemd. In hoofdstuk 1 kwam dit al aan de orde. Maar wat is veraangenamen eigenlijk? Volgens Van Hagen & Peek (2004; pp. 10) is dat: 'het bieden van mogelijkheden aan de reiziger om zijn reistijd beter te benutten in de vorm van gewin, genieten en het beleven van gedenkwaardige gebeurtenissen.' Gewin kan worden bereikt als reizigers tijdens de reis activiteiten uit kunnen voeren die anders op een ander tijdstip hadden moeten plaatsvinden, bijvoorbeeld studeren

of werken. Genot kan worden verschaft door de reiziger voorzieningen aan te bieden die vermaak tot doel hebben. Te denken valt aan cafés, theater, spelletjesruimte op stations. In een bus zou men kunnen denken aan het afspelen van video's, reclames, journaal en muziek. De vraag die hierbij rijst, is in hoeverre dergelijke zaken voor genot zorgen of dat zij mogelijk ook tot ergernis kunnen leiden. Onder gedenkwaardige gebeurtenissen vallen zaken die indruk maken op reizigers. Dit kan design zijn, maar ook een bepaalde sfeer (Van Hagen & Peek, 2004). Zo kunnen stations of treinen zelf als speciale attractie functioneren waar toeristen speciaal op af komen. Voorbeelden zijn het station van Antwerpen of de bevrijdingstrein van april 2010 die naar dit thema is ingericht. Ideaal zou zijn als dit behalve voor stations en treinen ook voor bussen zou gelden. Idealiter zou men bussen zo moeten ontwerpen, dat men er niet alleen mee zou willen reizen om van de ene plaats naar de ander te komen, maar ook vanwege de prettige ritervaring. Mogelijk zullen dan ook meer mensen kiezen voor het reizen met de bus.

Reizigers zijn individuele personen met ieder een eigen karakter en gemoedstoestand. Beleving wordt voornamelijk bepaald door individuele voorkeuren. Daarom zijn de sociaal-demografische kenmerken ook van belang. Elk persoon beleeft een busrit op zijn eigen manier. Maar er zijn wel kenmerken die de beleving bepalen die voor meerdere personen met bepaalde kenmerken gelden (Berveling et al., 2009; Boes, 2007; Hamel, 2009ab). De punten die een rol kunnen spelen, komen voort uit (klanten-)onderzoeken naar OV-gebruik in het algemeen en onderzoeken naar de trein in het bijzonder. Daarnaast hebben ook de medepassagiers en de voertuigeigenschappen een rol in de beleving van het OV. Deze kenmerken zijn in de meeste onderzoeken veelal buiten beschouwing gebleven. In de hierna volgende paragrafen zullen invloeden van de verschillende kenmerken op de ritbeleving worden besproken. Begonnen wordt met de sociaal-demografische kenmerken en de woonlocatie.

§ 2.4.2 De invloed van sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie op de busritbeleving

Met betrekking tot de sociaal-demografische kenmerken, moet opgemerkt worden dat hierover informatie bekend is die in verband staat met de waardering van het OV in het algemeen. Omdat waardering raakvlak heeft met beleving, wordt hiernaar gekeken als er specifiek informatie over de bus bekend is dan wordt dat besproken.

Vrouwen zijn iets positiever ten opzichte van het OV dan mannen (Berveling et al., 2009; Harms, 2008; Harms et al., 2007). Maar er reizen dan ook meer vrouwen met het OV. Uit gegevens van 2006 en 2007 van het CBS blijkt dat mannen in Nederland zich iets meer en langer met de trein verplaatsen dan vrouwen. Vrouwen verplaatsen zich iets meer en langer met de bus, tram of metro dan mannen (CBS, 2011). Uit doorlopend klantenonderzoek van het GVVU en Connexxion blijkt ook weer dat vrouwen het openbaar busvervoer in het BRU-gebied iets meer waarderen dan mannen. Vooral op de aspecten op tijd rijden en zitcomfort waarderen mannen het openbaar busvervoer in het BRU-gebied lager dan vrouwen (Newcom Research & Consultancy, 2009). De waardering lijkt dan ook wel samen te gaan met het gebruik, er zijn echter uitzonderingen zoals blijkt uit onderstaande.

Zo blijken jongeren veel met het OV te reizen, terwijl zij de auto meer waarderen. Zoals reeds opgemerkt, speelt de OV-studentenkaart hier een dominante rol. Ouderen waarderen in vergelijking tot jongeren en reizigers van middelbare leeftijd het OV het meest (Harms et al., 2007). Voor jongeren is er weinig te beleven in het OV en heeft de bus het imago iets van vroeger te zijn (Berveling et al., 2009).

Uit paragraaf 2.2.1 bleek al dat er verschillen zijn in vervoerskeuze tussen allochtonen en autochtonen. Wat betreft de activiteiten die men uitvoert, is het niet bekend of hierin verschillen bestaan tussen allochtonen en autochtonen. Wat betreft de beleving is helemaal geen literatuur gevonden waarin onderscheid gemaakt wordt tussen allochtonen of autochtonen. Het is echter mogelijk dat reizigers vanuit diverse culturele achtergronden aspecten anders ervaren en dus beleven.

Niet alleen mannen en vrouwen hebben verschillende waardering voor het OV. Ook het niveau van de genoten opleiding blijkt van invloed te zijn op de waardering van het OV. Hoogopgeleiden zijn vaker tevreden over het OV ten opzichte van laagopgeleiden (Berveling et al., 2009; Harms, 2008; Harms et al., 2007). Daarnaast blijkt het aandeel laagopgeleiden dat reist met het OV in de BRU-gebied laag. Maar hoger opgeleiden in het BRU-gebied blijken gemiddeld minder tevreden te zijn over de kans op een zitplaats en de rijstijl van de chauffeuse/r dan middelbaar en laag opgeleiden (Newcom Research & Consultancy, 2009). Mogelijk zijn deze tegenstrijdige uitkomsten te verklaren uit het soort OV. Hoger opgeleiden zijn mogelijk over het OV inclusief trein gemiddeld meer tevreden, maar zijn op de bovengenoemde aspecten wat betreft bus- en tramreizen minder tevreden dan middelbaar en laag opgeleide reizigers.

Reizigers die niet in het bezit zijn van een rijbewijs en/of auto blijken het OV hoger te waarderen dan degenen die er wel over beschikken. Het bezit van vervoermiddelen zoals de fiets en de auto zorgen ervoor dat ze op bijna elk gewenst moment en elke gewenste locatie zijn te gebruiken. Dit geldt niet voor het OV als collectief vervoermiddel. Hierdoor wordt het OV door autobezitters minder gewaardeerd. Daarnaast gaat het bezit van met name de auto samen met emoties en sociale waarden, het heeft een bezitswaarde. Een bezitswaarde kan bijdragen aan de waardering van het gebruik en daardoor de beleving van een vervoermiddel. Deze bezitswaarde is bij het OV afwezig, daar is alleen sprake van een gebruikswaarde (Harms, 2008).

Reizigers in de stad waarderen het OV beter dan reizigers op het platteland. Daarnaast blijkt dat een grotere afstand tot een station leidt tot minder waardering van het OV (Harms, 2008). Deze lage waardering hangt samen met de keuzekenmerken voor het OV. Er rijdt minder frequent een bus en de afstanden tot de haltes zijn groter. Daarnaast is de reistijdverhouding op het platteland veel ongunstiger (Koolen & Tertoolen, 2006; Limtanakool et al., 2006). Of er behalve deze verschillen tussen keuze en waardering ook een daadwerkelijk verschil in beleving is naar woonplaats is niet onderzocht.

Het reismotief heeft sterke invloed op de ritbeleving. De vrijetijdsreiziger wil meer prikkels dan de verplichte reiziger en stelt daarmee dus andere eisen aan de omgeving. Dit hangt ook weer samen met de activiteiten die men uit wil voeren tijdens de reis (Berveling et al., 2009; Boes, 2007; Van Hagen, 2009ab; Van Hagen & Peek, 2004; Van Hagen et al., 2008; GoudappelCoffeng/DTV Consultants, 2009; LMCA, 2007; Railforum Nederland, 2005; Van der Westen, 2007). Er is geen concreet verschil te zien in het algemeen klantoordeel van busreizigers in Utrecht per reismotief. Mogelijke verklaring hiervoor is dat het algemeen klantoordeel voornamelijk wordt gevormd door de veronaangenemers en niet door de aspecten comfort en beleving (Goudappel Coffeng/DTV Consultants, 2009). Het oordeel is daardoor mogelijk gelijk doordat de veronaangenemers voor zowel de vrijetijdsreizigers als de verplichte reizigers even zwaar meewegen. Deze moeten voor beide in de basis voldoende zijn.

De reisfrequentie is eveneens van invloed op de ritbeleving en dus de keuze voor het OV. Gebleken is dat het vervoermiddel waar veelvuldig mee gereisd wordt over het algemeen ook het meest gewaardeerd wordt (Harms, 2008). Toch oordeelt een kwart van de reizigers die vaak met het OV reist, er negatief over. Voor het grootste gedeelte wordt dit veroorzaakt door kosten en vertragingen (Berveling et al., 2009; Harms et al., 2007). Zoals uit hoofdstuk 1 al bleek, vallen de kosten en vertragingen onder de veronaangenemers. Deze aspecten moeten goed zijn voordat er gekeken kan worden naar de ritbeleving, een aspect van de veraangenemers. De minder frequente reiziger met veelal een recreatief reismotief, oordeelt meer op de veraangenemers comfort en beleving. De verplichte reizigers vinden snelheid en punctualiteit belangrijker dan comfort en service.

Psychologische aspecten van mobiliteit domineren vaak de keuze voor een bepaalde vervoerswijze, schrijven Harms et al. (2007). In het OV blijken van de basisemoties de negatieve gevoelens angst, woede, droefheid en afkeer te overheersen, terwijl bij het gebruik van de auto en de fiets het gevoel van vreugde overheerst. Echter, de negatieve gevoelens over het OV blijken weer te overheersen bij de niet OV-gebruikers. Dus weer blijkt naar gelang het gebruik meer vreugde. Het onderzoek van de NS naar verschillende behoeftesegmenten per reizigerstype gaat daarin al iets verder in op het aspect beleving onder de treinreizigers (Boes, 2007). Daaruit blijkt dat reizigers die tot de groep gezelligheidszoekers behoren meer behoefte hebben aan afleiding en vermaak. Terwijl de groep zekerheidszoekers juist met rust gelaten wil worden, dus zo weinig mogelijk prikkels wil. Het blijft echter bij het specificeren van deze groepen. Het ontbreekt aan een duidelijke omschrijving per groep aan specifieke behoeften. Vermoedelijk speelt hierbij een rol dat dergelijke aspecten zeer moeilijk meetbaar zijn. Wat wel meetbaar is, zijn de reiskenmerken, deze worden in de volgende paragraaf besproken.

§ 2.4.3 Situationele kenmerken van de busverplaatsing die de ritbeleving beïnvloeden

Reiskenmerken

De kenmerken van de reis vormen het kader van de busverplaatsing. De ritfrequentie en de ritduur worden hier besproken.

De waardering van het OV neemt toe bij een hogere ritfrequentie (Berveling et al., 2009; Hulster & Schipholt, 2003; Railforum Nederland, 2005; Trel et al., 2007). Er is meer aanbod, waardoor er meer keuze bestaat om op verschillende tijdstippen te reizen en dus meer individuele vrijheid om de reis in te passen in een persoonlijk activiteitenpatroon. Daadwerkelijk speelt de ritfrequentie dus meer een rol bij de keuze voor het voor het OV dan de beleving ervan op zich.

In paragraaf 2.3.2 bleek al dat naarmate de ritduur toeneemt er meer 'nuttige' activiteiten ondernomen worden. Hoe zinvoller de tijdsbesteding, hoe meer de reistijd wordt gewaardeerd (Holley et al., 2008). De ritduur heeft dan ook meer invloed op de mate waarin bepaalde activiteiten kunnen worden ontplooid dan direct op de beleving. Want een rit die korter duurt, maar waarin men zich verveelt, voelt sneller zinloos en dus vervelend. Een rit die feitelijk langer duurt, maar zinvol of leuk besteed kan worden, lijkt gevoelsmatig sneller te gaan en wordt positiever beleefd (Van Hagen & Scheffer, 2005). Bij een hogere snelheid wordt de ritduur verkort, waarop de beleving van de rit positiever wordt (Harms et al., 2007).

Omstandigheden

Een beleving vindt plaats onder bepaalde omstandigheden welke hierop van invloed kunnen zijn. Hieronder worden achtereenvolgens tijdstip, zitplek en weersomstandigheden besproken.

Het is voor specifiek busreizigers niet bekend of het **tijdstip** van de rit invloed heeft op de busritbeleving. In het onderzoek van Van der Westen (2007) naar de beleving van een treinreis bleek tijdstip niet zozeer van invloed te zijn op de beleving, maar eerder de bezettingsgraad, wat samenhangt met het tijdstip. In het onderzoek naar het imago van het OV (Berveling et al., 2009) wordt erop gewezen dat 's avonds het gevoel van sociale veiligheid een belangrijke rol speelt en overdag de bezettingsgraad. Vermoedelijk speelt ook de gemoedstoestand gedurende de dag een rol en is deze verschillend per tijdstip. Hierdoor zou de beleving per tijdstip van een busrit anders kunnen zijn, ook al is de bezettingsgraad hetzelfde. Hierover is echter geen specifieke literatuur gevonden.

Als reizigers gedwongen zijn om te staan in het voertuig kan dit de beleving van de reis op nadelig beïnvloeden, dit is ook wel een veronaagename (Berveling et al., 2009). Hier valt wel op te merken dat staan in een stadsbus vermoedelijk minder bezwaarlijk wordt gevonden vanwege de gemiddeld kortere duur van de rit. Activiteiten waarvoor een **zitplaats** nodig is, zullen bij een kort durende rit dan ook snel afvallen. Een rit in een streekbus duurt over het algemeen langer, waardoor het denkbaar is dat staan in een streekbus negatiever wordt ervaren dan in een stadsbus.

Het weer blijkt in het onderzoek van Van der Westen (2007) geen significant verband te hebben met het algemeen oordeel over de treinreis. Weer blijkt wel van invloed te zijn op de beoordeling van het comfort in de trein. Als het buiten slecht weer was, bleek het comfort in de trein hoger gewaardeerd te worden dan met droog weer. Mogelijk dat het weer bij de bus een grotere rol speelt bij de keuze dan bij de beleving. Daarnaast speelt weer mogelijk in op gemoedstoestanden van reizigers.

Kenmerken van de medepassagiers

Reizigers vinden hun medereizigers het meest onplezierige aspect van de reis (Harms et al., 2007; Van der Westen, 2007). Dit wordt vooral naar voeren wanneer zij tegengesteld gedrag vertonen. Het produceren van geluid, door luid te kletsen of te telefoneren wordt genoemd (Van der Westen, 2007). Dit kan leiden tot ergernis bij de medepassagiers waardoor hun beleving negatiever kan worden. Maar dit blijkt ook weer samen te hangen met de activiteiten die zelf worden ondernomen. Iemand die muziek zit te luisteren zondert zich meer af, waardoor deze zich minder ergert aan een kletsend persoon dan iemand die probeert zijn of haar huiswerk te doen. Medepassagiers dragen dan ook bij aan de wijze waarop iemand zijn rit beleeft.

Voertuigeigenschappen

Licht, kleur, geluid, geur, design en temperatuur zijn aspecten die de zintuigen van de mens kunnen prikkelen. Deze aspecten hebben invloed op de emoties van mensen welke voor een deel weer de beleving van de rit zelf beïnvloeden (Fenko et al., 2008; Soars, 2009; Van Hagen, 2009b; Zomerdijk & Voss, 2009). Op de invloed van deze aspecten en van voorzieningen op de beleving zal in de onderstaande alinea's worden ingegaan.

Een belangrijk gegeven over **licht** dat naar voren komt, is dat er een bepaald basisniveau bestaat waarop men licht als het prettigst ervaart. Verder is de voorkeur voor een bepaalde lichtsterkte afhankelijk van de situatie, activiteit en omgeving

waarin men zich bevindt (Van Hagen et al., 2008). Er lijkt een wederzijds verband te zijn tussen de lichtsterkte en activiteiten die men uitvoert. Een andere belangrijke conclusie die Van Hagen et al. (2008) trekken is dat de tijd in een gedimde omgeving sneller lijkt te verstrijken dan in een heldere omgeving. Daarnaast blijken mannen anders op licht te reageren dan vrouwen.

De huidige bussen in Utrecht zijn voornamelijk geleverd door de bedrijven Van Hool en VDL Bus & Coach. Deze bussen hebben standaard voornamelijk een balk of twee balken met directe verlichting boven het gangpad. In het nieuwe model van VDL Bus & Coach wordt hiervan afgeweken en is de verlichting aan de raamkant geplaatst (Van den Heuvel, 2011). Ton van Kampen is momenteel projectleider bij Connexion en houdt zich ook bezig met nieuwe ontwikkelingen. Volgens hem kan licht gebruikt worden afhankelijk van de doelgroep. Jongeren die rottigheid in de bus uithalen, gaan vaak achterin zitten om niet gezien te worden. Om dit verschijnsel tegen te gaan, zou achterin juist met fel licht gewerkt kunnen worden. Die jongeren zullen dan meer voorin gaan zitten als daar gedimd licht zal worden gebruikt. Ook bij het interlinerconcept is er aandacht voor de verlichting. Dat is een concept waarbij voor de zakelijke reiziger extra comfort en voorzieningen worden geboden (Transtec, 2004). Elke reiziger heeft een leeslamp en er is achtergrondverlichting als sfeerverlichting. Het interlinerconcept zoals destijds bedoeld, is vanwege geldgebrek opgedoekt. Wel zijn er nog enkele interliners en Q-liners in gebruik, maar veelal zijn dit uitgekleden versies van het oorspronkelijke concept.

Over **kleur** komt naar voren dat er een verschil bestaat tussen de ervaring van kleuren met een lange golflengte en kleuren met een korte golflengte. Voorbeelden van kleuren met een korte golflengte zijn groen en blauw, van een lange golflengte zijn geel, oranje en rood. Hoewel kleuren met een lange golflengte mensen aantrekken, blijken mensen bij kleuren met een korte golflengte zich meer op hun gemak te voelen (Van Hagen et al., 2008). Zoals op licht blijken mannen ook anders op helderheid van kleuren te reageren dan vrouwen. Vrouwen zijn gevoeliger voor de helderheid van kleuren. Verder is er nauwelijks verschil tussen sekse en de reactie op kleuren. Er werd eerder al gesteld dat verplichte reizigers minder prikkels willen dan vrijetijdsreizigers. Koele kleuren blijken een rustgevend effect te hebben op mensen en zorgen ervoor dat mensen bereid zijn langer in een dergelijke omgeving te verblijven. Rood, geelgroen en felle donkere kleuren worden eerder ervaren als onaangenaam. In een blauw station lijkt de tijd gevoelsmatig langzamer voorbij te gaan dan in een rood station. Van Hagen et al. (2008) geven als mogelijke verklaring dat reizigers die zich meer gestrest voelen niet alleen meer koele kleuren willen, maar ook meer op de tijd aan het letten zijn. Mogelijk dat dit niet geldt voor reizigers in een bus, omdat zij inmiddels onderweg zijn en niet meer wachten op hun vervoermiddel.

Voor de bouw van de huidige bussen (van VDL bus & Coach) wordt een grijs tint als basiskleur voor het interieur gebruikt. Grijs is een neutrale kleur en wordt vanuit de traditie al als basiskleur gebruikt, is de reden die hiervoor wordt gegeven. Daarnaast is er vanuit de OV-maatschappijen geen vraag naar andere kleuren (Van den Heuvel, 2011). Onderzocht zal moeten worden aan welke kleur(en) busreizigers de voorkeur geven. Alleen bij het interlinerconcept en de huidige Valeilijn (ook wel kippenlijn genoemd, spoorlijn tussen Amersfoort en Barneveld) is bekend dat men verder keek dan het standaardproduct en een eigentijdse kleurstelling in interieur en exterieur eiste. Als gevolg daarvan is er onder andere gebruik gemaakt van een zachte, lichtgele kleur (Transtec, 2004; Van Kampen, 2010).

De uitkomsten naar het effect van **muziek** op de beleving van stations blijken met verschillende andere kenmerken samen te hangen. Zo blijkt het tijdstip en het reismotief van de reiziger van belang te zijn. De effecten van muziek en het muziektempo bleken in veel gevallen tegenstrijdig te zijn. Dit maakt het moeilijker om er concrete uitspraken over te doen. Op basis van de behoeften van de reiziger heeft Boes (2007) toch de volgende aanbevelingen gedaan. Muziek draaien kan het beste alleen in de daluren en dan muziek met een laag tempo. Dit lijkt overeen te komen met de conclusies uit het onderzoek naar muziek in de detailhandel (Garlin & Owen, 2006). Hieruit bleek ook dat de aanwezigheid van muziek een positief effect heeft en dat bij een langzamer tempo en bij bekende muziek mensen langer in de winkel blijven. Bij een hoger muziektempo wordt de tijdsperceptie verlengd. Het tempo heeft het meeste effect op de prikkeling.

Bij de bouw van de huidige bussen wordt vooral aandacht besteed aan het dempen van het motorgeluid (Van den Heuvel, 2011). Vanuit de kant van de OV-maatschappijen is er geen interesse in het toepassen van muziek of radio in de bussen, omdat dit te veel kosten met zich mee zou brengen. Het effect daarvan is om die reden dan ook nooit verder onderzocht (Heerikhuisen & Rensen, 2010; Jacobs, 2010; Van Kampen, 2010; Nienhuis, 2010).

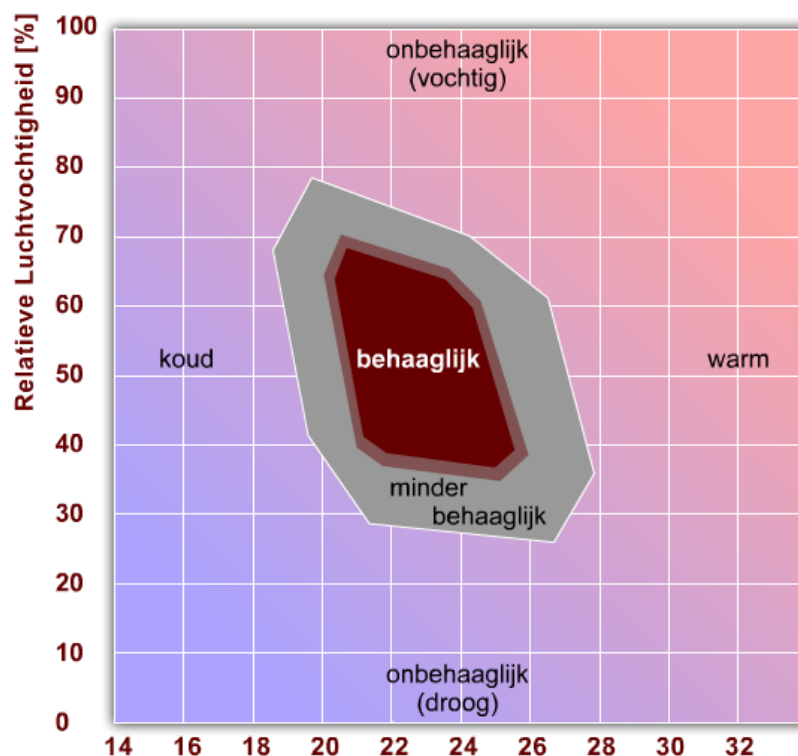
Geur heeft een groot effect op de beleving, omdat dit een van sensoren is die onze zintuigen het meest prikkelt (Soars, 2009). Het gebruik van geuren kan de verblijfstijd in winkels bevorderen, de consumptie in restaurants verbeteren en de gemoedstoestand in casino's stimuleren waardoor er meer geld gependend wordt. Het psychologische effect van bijvoorbeeld lavendel is kalmerend en dat van limoen verfrissend en energiek (Soars, 2009). In een discotheek blijkt een appelgeur het meeste effect te hebben op de omzet (Oudshoorn, 2008). Hierbij is nog niet gekeken naar de waardering van en de gemoedstoestand tijdens de avond. Welke geur het meest geschikt is om toe te passen in de bus voor een positieve beleving, is Connexxion momenteel aan het uitzoeken (De Jong, 2010).

Het **design** in een bus staat veelal in het teken van veiligheid en praktisch gebruik van de bus. Voorbeelden hiervan zijn lage vloeren, brede instapdeuren, hufferproof-ontwerp en gemakkelijk schoon te maken stoelbekleding of plastic stoelen in plaats van een zachte zitting (Heerikhuisen & Rensen, 2010; Jacobs, 2010; Van Kampen, 2010; Nienhuis, 2010; Van den Heuvel, 2011). Daarnaast staan de stoelen zoveel mogelijk in de rijrichting, omdat reizigers veelal niet achteruit wensen te rijden. Dwars zitten wordt rijtechnisch als onaangenaam ervaren evenals de voeten in het gangpad te moeten plaatsen (Nienhuis, 2010). Verder bestaat het ontwerp van de bus vooral uit een standaardproduct dat wordt overgelaten aan de busfabrikanten (WAT, 2003; Jacobs, 2010; Nienhuis, 2010; Van den Heuvel, 2011). De busfabrikanten houden het zo goedkoop mogelijk, omdat er vanuit de kant van de vervoersmaatschappijen geen andere vraag is dan het standaardproduct (Van den Heuvel, 2011). Hier wordt dus voorbij gegaan aan de bijdrage die design kan leveren aan de beleving voor de reiziger. Bij het interlinerconcept ging men wel iets verder dan een standaardproduct. Er was aandacht voor ruime stoelopstellingen, armleuningen en ramen van getint glas (Transtec, 2004). Mercedes-Benz schrijft in haar brochure over interieur dat het tot in het kleinste detail puur op functionaliteit is gericht en een moderne uitstraling heeft. Daarbij zorgen de talrijke bestoelings- en uitrustingsmogelijkheden samen met de flexibele sta- en loopstangsystemen ervoor dat busmaatschappijen het interieur volledig op hun speciale behoeften kunnen afstemmen en het interieur geheel naar eigen inzicht kunnen indelen (EvoBus GmbH, 2008). Kortom, een busdesign is gericht op functionaliteit. De

ontwerpprincipes waaraan de treinen van de NS moeten voldoen zijn vastgelegd in het rapport Bureau Spoorbouwmeester. De belangrijkste waarden daarin zijn: menselijk, vernieuwend, geordend, toegankelijk en efficiënt. Welke vormen, kleuren, materialen en structuren gebruikt kunnen worden om een dergelijk design te realiseren, staan daarin beschreven (Bureau Spoorbouwmeester, 2005). Daarmee lijken de NS verder te kijken dan alleen naar de functionaliteit.

Ook **temperatuur** heeft effect op het functioneren en welbevinden van mensen. De temperatuursbeleving is van meerdere kenmerken afhankelijk, zoals van de temperatuur van de oppervlakten in ruimten, de luchtvochtigheid en de stromingssnelheid van de lucht (GGD Rotterdam, 2010; Veiligheid.nu, 2010). De beleving van temperatuur is subjectief (Salius, 2008; Veiligheid.nu, 2010). Maar er is door Fanger wel een model ontwikkeld waarbij voor een groot aantal mensen voorspeld kan worden welke omstandigheden zij het prettigst vinden. Dit kan bereikt worden met een temperatuur tussen de 18 en 24 graden, bij normale inspanning. Een luchtvochtigheid tussen de 30% en 70% en bij een maximale luchtsnelheid van 0,15 m/s in de winter en 0,25 m/s in de zomer. In de onderstaande figuur is dit in beeld gebracht.

Afbeelding 6: Temperatuursbeleving



Bron: Veiligheid.nu, 2010

De huidige GVU-bussen zijn voorzien van een reizigers-ventilatiesysteem. Deze zorgt ervoor dat bij extreme temperaturen de temperatuur in de bus 4 à 5 graden warmer dan wel kouder is. Toch pleit dhr. Jacobs, verantwoordelijk voor het onderhoud van de bussen bij het GVU, (2010) voor de conventionele manier van ventileren door open ramen en dakluiken. Dit zorgt voor rijwind in de bus. De reiziger voelt dan wind en ervaart dit altijd als koude lucht, volgens hem was dit beter. Dit komt overeen met het gegeven dat de snelheid waarmee lucht door een ruimte stroomt invloed heeft op de temperatuursbeleving. Daarnaast gaan de deuren in een

stadsbus heel vaak open en dicht, waardoor het effect van de verwarming of de airco minder groot is (Jacobs, 2010). Dat het effect van de airco minder groot zou zijn in de stadsbussen heeft meer met het onderhoud, de sterkte en het type airco te maken dan met het feit dat de deuren vaker open en dicht gaan. Er bestaan verschillende typen airco's die verschillende sterktes hebben. Daarnaast bestaat er een mogelijkheid om een luchtgordijn toe te passen waardoor zelfs de bussen in Dubai gekoeld blijven (Van den Heuvel, 2011). De interliners beschikken over een ventilatiesysteem met verstelbare blaasmondjes bij iedere zitplaats. In de reguliere stad en streeklijnen zijn deze afwezig vanwege het kostenplaatje (Transtec, 2004; De Jong, 2010).

Door de aanwezigheid van bepaalde **voorzieningen**, zoals bijvoorbeeld muziekaansluitingen, draadloos internet en informatieschermen, kunnen bepaalde activiteiten ook tijdens de reis uitgevoerd worden. De reistijd wordt niet als verloren tijd beschouwd, maar juist als nuttige, productieve tijd. Dit draagt bij aan een positieve ritbeleving (Holley et al., 2008). Met name de beeldvorming van het OV kan bij jongeren door toepassing van dergelijke voorzieningen verbeterd worden (Berveling et al., 2009). Zo heeft de NS draadloos internetvoorzieningen in haar intercity's laten aanbrenge en heeft Connexion een onderzoek gedaan naar Connexion TV (CXX TV) in haar bussen. Het blijkt dat zo'n tv reizen met de bus aantrekkelijker maakt (Caarels & Van Welzen).

§ 2.4.4 Activiteiten die de ritbeleving beïnvloeden

De mate waarin iemand wel of niet in staat is om zijn reistijd te benutten voor andere activiteiten heeft invloed op de wachttijdperceptie. De wachttijdperceptie is niet de werkelijke tijd die iemand staat te wachten, maar de tijd die iemand voor zijn gevoel staat te wachten (Van Hagen & Peek, 2004). Omdat het stadsbusvervoer plaatsvindt over kortere afstanden, zijn er minder mogelijkheden tot het ontplooiën van activiteiten. Hierdoor zullen veel reizigers gewoon wachten tot zij op hun bestemming zijn aangekomen. Waarschijnlijk hebben streekbusreizigers hiertoe meer mogelijkheden.

Reizigers die werken of studeren tijdens de treinreis vinden dat zij de reistijd erg nuttig besteed hebben. Reizigers die uit het raam kijken of naar andere mensen kijken en reizigers die lezen beoordelen hun reistijd van enig nut. De meerderheid van de reizigers die zich verveelt, beschouwt de reistijd als tijdverspilling (Holley et al. 2008). Hieruit blijkt wel dat het type activiteit invloed heeft op de waardering van de reistijd en daarmee dus de beleving van de rit. Waarschijnlijk zullen de activiteiten in een busrit verschillen met de activiteiten tijdens een treinreis vanwege het comfort en de ritduur. Daarom zal waarschijnlijk ook de waardering van de reistijd in een bus anders zijn.

In elk geval wordt de bus in zijn totaliteit minder gewaardeerd dan de trein (Van Hagen, 2009ab; Van Hagen & Peek 2004; Van Hagen et al., 2008; Harms et al., 2007; Railforum Nederland, 2005; Van der Westen, 2007). Waarschijnlijk heeft de tijdsbeleving hiermee te maken. Een busrit doet vaak dienst als voor- of natransport. Voor- en natransport kunnen ritten van of naar het treinstation zijn met de bus, maar ook met de fiets of te voet. In elk geval wordt deze tijd tweemaal lager gewaardeerd dan een reis met de trein. Het wordt vaak beschouwd als verloren tijd (Van Hagen & Peek 2004; MVW, 2003; LMCA, 2007). In een stadsbus is de verblijfstijd over het algemeen zeer kort, zo'n 3 tot 5 minuten. Hierdoor wachten reizigers hun tijd gewoon af tot ze op de plaats van bestemming zijn. Het is dan de moeite niet om er bijvoorbeeld een boek bij te pakken (Holley et al., 2008; Nienhuis, 2010). In een

streekbus is de gemiddelde reistijd 22 minuten (Caarels & Van Welzen, 2006). Het is dan ook zaak onderscheid te maken tussen stads- en streekvervoer.

Naast de reisenmerken en de medepassagiers heeft ook het voertuig invloed op de activiteiten in de bus. Zo heeft een meer privacy bevorderende inrichting een positieve invloed op het uitvoeren van productieve activiteiten. Daarnaast heeft de aan- of afwezigheid van voorzieningen invloed. Gedacht kan worden aan licht, tafeltjes en voorzieningen die het gebruik van elektronische apparaten zoals een laptop faciliteren. Al deze zaken die kunnen leiden tot bepaalde activiteiten, kunnen weer bijdragen aan een positieve ritbeleving.

§ 2.5 Conclusie

Op basis van bovenstaande informatie kan al het een en ander geconcludeerd worden met betrekking tot de deelvragen. Echter, de invloed van een groot aantal kenmerken, voornamelijk op de beleving van de bus, zijn nog onbekend. Deze zullen in hoofdstuk 4 verder onderzocht worden de bekende informatie dient daarbij als kader. Sommige kenmerken zijn alleen bekend voor het OV in het algemeen, maar niet voor de bus in het bijzonder. Wat betreft de keuze voor het OV is bekend dat de kenmerken geslacht, leeftijd, etniciteit, opleidingsniveau, bezit rijbewijs/auto, woonlocatie, reismotief, reisfrequentie, reizigerstype, ritfrequentie, ritduur, tijdstip en zitplek een rol spelen. Het weer speelt vermoedelijk een rol. Zo blijken oudere vrouwen en jongeren die studeren vaker met het OV te reizen dan andere reizigers.

Bekend is dat het reismotief, het reizigerstype, de ritduur, het tijdstip, de zitplek, de medepassagiers en de voorzieningen in het voertuig van invloed zijn op de activiteiten die worden ontplooid tijdens een reis met het OV. Voor specifiek de bus is dit niet bekend. Van de sociaal-demografische kenmerken is de verwachting dat zij van invloed zullen zijn op de activiteiten die men uitvoert tijdens een busrit.

Van veel situationele kenmerken van de verplaatsing is de invloed op de uitgevoerde activiteiten onbekend. Verwacht wordt dat de ritfrequentie en het weer niet van invloed zullen zijn. Over de voertuigeigenschappen is zeer beperkt informatie beschikbaar. Aannemelijk is dat licht, design en voorzieningen bepaalde activiteiten kunnen faciliteren. Over de invloed van kleur, geluid en temperatuur op de activiteiten wordt nog in het duister getast.

Het blijkt dat alle sociaal-demografische kenmerken van invloed zijn op de waardering van het OV. Omdat waardering en beleving met elkaar samenhangen, is het aannemelijk dat bij de beleving van een busrit de sociaal-demografische kenmerken ook van invloed zijn. Van het kenmerk etniciteit is geen onderzoek bekend betreffende de beleving, dan wel de waardering van het OV. Mogelijk is het wel van invloed. Omdat culturele verschillen misschien leiden tot andere interesses, opvattingen en percepties waardoor een beleving kan verschillen. De reisenmerken lijken meer van invloed te zijn op de keuze en de activiteiten, dan op de beleving van het OV.

De omstandigheden lijken wel van invloed op de beleving. In het geval van de kenmerken tijdstip en zitplek lijken deze vooral samen te hangen met de mogelijkheid tot het uitvoeren van activiteiten en zijn op deze wijze indirect van invloed op de beleving. Mogelijk dat het weer invloed heeft op de gemoedstoestand van de reiziger en daardoor op de beleving van de busrit. Medepassagiers hebben invloed op de beleving van de treinreis, verwacht kan worden dat dit ook bij een busrit het geval is. De aspecten licht, kleur, geluid in de vorm van muziek, geur, design en temperatuur zijn van invloed op de beleving van de omgeving in het algemeen. De verwachting is dat deze kenmerken ook een rol spelen in de beleving van een busrit.

3. Methodologie

§ 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt aan de orde wat precies in het empirische deel van het onderzoek plaatsvindt en welke onderzoeksmethoden er gebruikt zijn. Dit onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de beleving van reizigers in het OV en dan specifiek in de stads- en streekbussen in Utrecht. De centrale vraag geeft richting aan de methodologie die gebruikt kan worden. ***Wat is de betekenis van kenmerken van busreizigers, hun verplaatsing en activiteiten op hun beleving van het openbaar busvervoer in Utrecht?***

Uit hoofdstuk 2 bleek al een aantal kenmerken een rol te spelen. Echter van een groot aantal kenmerken is de invloed nog onbekend. Hierdoor is het karakter van het onderzoek explorierend. Dit neemt niet weg dat er verschillen zijn per deelvraag en daardoor ook in de gebruikte methoden die later in dit hoofdstuk toegelicht worden.

De verwachting is dat verschillende kenmerken direct of indirect invloed hebben op de beleving van een busrit. Tevens wordt verwacht dat de sociaal-demografische kenmerken en de woonlocatie invloed hebben op de busverplaatsing. Reizigers met een bepaalde woonlocatie en sociaal-demografische kenmerken kiezen ervoor om met de bus te reizen. Daarnaast wordt verwacht dat er kenmerken van de busverplaatsing van invloed zijn op de keuze om met de bus te reizen. Dit sluit aan op deelvraag 1. Iets soortgelijks valt te verwachten ten aanzien van deelvraag 2. De situationele kenmerken van de busverplaatsing samen met de sociaal-demografische kenmerken en de woonlocatie van de reiziger hebben invloed op de activiteiten die deze verricht in de bus. Ten slotte wordt verwacht dat al deze kenmerken samen van invloed zijn op de beleving van een busrit.

§ 3.2 Methoden van onderzoek

Om antwoord te kunnen vinden op de vragen, zal gebruik gemaakt worden van kwalitatief onderzoek. Dit betreft een explorierend onderzoek naar het gebruik en de beleving van een busrit. Een beleving bestaat uit gevoelens. Gevoelens zijn moeilijk uit te drukken in harde cijfers, maar beter in rijke, diepe beschouwingen. Dit maakt kwantitatief onderzoek minder geschikt voor dit onderwerp (Baarda & De Goede, 2001; Bryman, 2008). Daarnaast maakt het ontbreken van bestaande informatie dat het niet gebruikt kan worden. Hierdoor kan er niet gereflecteerd worden. Er wordt gezocht naar het gebruik en de beleving van de busrit door reizigers en dus niet door de onderzoekster. Hierdoor zal vanuit het gezichtspunt van de participanten gewerkt worden.

Er zijn verschillende kwalitatieve dataverzamelingmethoden. Voorbeelden daarvan zijn etnografie, het houden van interviews, focusgroepen, gespreksanalyse, documentanalyse en observeren. Daarnaast kan deze informatieverzameling gestructureerd of ongestructureerd plaatsvinden (Baarda & De Goede, 2001; Bryman, 2008). De dataverzameling is zo veel mogelijk semi-gestructureerd geweest. Vanwege het explorerende karakter van dit onderzoek schuilt hierin een risico. Bij al teveel structuur bestaat de kans dat bepaalde belangrijke kenmerken over het hoofd worden gezien die voor de reiziger wel van belang kunnen zijn voor zijn beleving van een busrit. Er moet juist gezocht worden naar kenmerken die een rol kunnen spelen. Het is daarom van belang om open te staan voor onverwachte,

interessante antwoorden (Baarda & De Goede, 2001). Om het explorerende karakter van dit onderzoek te behouden is bij de opzet hiervan dan ook rekening gehouden.

Voor dit onderzoek is gekozen om gebruik te maken van verschillende dataverzamelmethode. De eerste methode is een observatie. De tweede methode is het bijhouden van een verplaatsingsdagboek en de derde methode bestaat uit een interview. Er is gekozen voor verschillende methoden vanwege de verschillende karakteristieken van de deelvragen.

Ter oriëntatie zijn er allereerst enkele observaties gedaan. Observaties zijn geschikt bij vragen die gedrag betreffen (Baarda & De Goede, 2001). Er is gekeken naar de activiteiten van de busreizigers en de omstandigheden. Zo kan worden gekeken of de activiteiten omschreven in andere onderzoeken ook in de bus worden verricht. Daarnaast kunnen eventuele specifieke omstandigheden worden gesignaleerd. De geobserveerde activiteiten zijn gebruikt als inspiratie voor het opstellen van de verplaatsingsdagboeken en de interview items. In dit geval is er sprake van een publieke ruimte, de bus. De onderzoekster hoefde dan ook geen moeite te doen om te integreren in de setting. Het hebben van een geldig plaatsbewijs was voldoende. Er is gekozen om op verschillende kenmerken te letten die van invloed kunnen zijn op de verplaatsing. Zo is de onderzoekster op verschillende tijdstippen, verschillende lijnen, verschillende bustypes en bij verschillende vervoerders aanwezig geweest. Verder heeft er van tevoren geen specifieke selectie plaatsgevonden van de geobserveerde busreizigers.

Daarna zijn er wervingslijsten ontworpen en uitgedeeld aan busreizigers. Het doel van deze lijsten was om deelnemers aan het onderzoek te werven. De korte vragenlijst omvatte vragen over de sociaal-demografische kenmerken, de woonlocatie en de busverplaatsing en het verzoek om mee te werken aan het vervolgonderzoek. De vraag naar reizigerstype is gebaseerd op de indelingen zoals de NS deze heeft gebruikt in haar onderzoeken. Er is ook een open vraag opgenomen voor eigen inbreng van kenmerken die de beleving van de reiziger kunnen beïnvloeden. De betreffende wervingsvragenlijst is in de eerste bijlage te vinden. De reizigers die bereid bleken om mee te werken aan het vervolgonderzoek zijn gevraagd om een verplaatsingsdagboek in te vullen.

In het verplaatsingsdagboek is reizigers gedurende een week gevraagd per dag bij te houden of zij met de bus hebben gereisd. Zo ja, om dan aan te geven welke lijn, hoe lang en op welk tijdstip. Vervolgens is per rit een aantal vragen gesteld over de activiteiten die verricht zijn tijdens de reis. Onder welke omstandigheden deze plaatsvonden en welk gevoel zij erbij hadden. Het verplaatsingsdagboek is gebruikt als inbreng voor het interview. Verder is hen verzocht om foto's te maken van bepaalde prettige en onprettige situaties in de bus (zie bijlage 2). Het vervolgonderzoek is afgesloten met een interview.

Een interview is de meest geschikte methode om **kennis, houdingen, attitudes en opinies** van mensen te achterhalen. Bij deze methode kan doorgevraagd worden naar achterliggende ideeën of gevoelens. Hierdoor ontstaat inzicht in het effect van een bepaalde omstandigheid in de bus en op de beleving ervan (Baarda & De Goede, 2001). Een gevaar bij interviewen is dat mensen sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven. Dit speelt een grotere rol bij maatschappelijk gevoelige vraagstukken. Daarvan is hier echter geen sprake. Toch moet de participant zich zoveel mogelijk op zijn gemak voelen, wil het interview slagen. Om hiervoor te zorgen zijn de interviews zoveel mogelijk bij de deelnemers thuis gehouden (Luyten & Lowyck, 2003).

Een nadeel, maar meteen ook een voordeel van een interview, is de hoeveelheid aan diepgaande informatie die verkregen kan worden. Het interview moet niet te kort of te lang duren om van de participant de meest relevante informatie te krijgen. De meeste geschikte duur is zo tussen één en anderhalf uur. Bij de opzet is hier dan ook rekening mee gehouden. Bij een goed interview is de hoeveelheid relevante informatie zodanig dat het niet valt te onthouden (Bryman, 2008). Om dit op te lossen is de participanten gevraagd of zij akkoord waren met opname van het interview. Door niemand is dit geweigerd. De interviews duurden gemiddeld een uur, variërend van 45 minuten tot 75 minuten.

Tijdens het interview is doorgevraagd op door reizigers in het dagboek zelf aangegeven activiteiten en gevoelens daarbij (zie bijlage 3). Zij konden aangeven waardoor deze gevoelens werden veroorzaakt. Leiden de activiteiten tot bepaalde gevoelens en welke invloed hebben deze op de beleving? Hebben de situationele kenmerken, de medepassagiers of de verschillende voertuigeigenschappen invloed op de beleving van de busrit?

De effecten van verschillende omgevingsaspecten op de beleving zijn lastig te vragen. De invloed van aspecten zoals kleur, licht, geur, geluid, design, temperatuur en voorzieningen op de beleving van reizigers wordt veelal onbewust ervaren. Hierdoor is het lastig voor participanten om aan te geven waardoor een bepaald gevoel precies wordt veroorzaakt. Voor een deel is dit ondervangen door verschillende situationele kenmerken in beschouwing te nemen en door het gebruik van foto's. Een aantal participanten had bezwaar tegen het maken van foto's in de bus of had daar geen apparatuur voor. In beide gevallen is gevraagd waarvan zij foto's zouden hebben gemaakt. Daarnaast zijn er foto's van de interviewer zelf tijdens het interview gebruikt. Kenmerkend voor deze foto's is dat ze verschillende situaties weergeven met veel of weinig reizigers, met veel of weinig persoonlijke ruimte of met een specifiek design. In bijlage 4 zijn de gebruikte foto's van de onderzoekster te vinden. Over de foto's is vervolgens gevraagd welke gevoelens deze oproepen en waarom.

De vraagstelling laat ruimte over voor eigen interpretatie. Er kan naar eigen inzicht worden geantwoord. Dit geeft de reiziger de kans om zijn eigen perceptie weer te geven. De structuur is aangebracht om te voorkomen dat er te veel van het onderwerp wordt afgedwaald en er irrelevante informatie wordt verworven. Er wordt hoofdzakelijk gestuurd door te werken met de thema's verplaatsing, activiteiten, situationele kenmerken van de verplaatsing en beleving. De reizigers hebben zo hun eigen belevingsaspecten kunnen verwoorden. Tot slot is gevraagd hoe een persoonlijk ideaal busontwerp er vanbinnen uit zou zien.

Voor de codering van de interviews en de daaropvolgende analyse is het programma Maxqda 10 gebruikt. Het onderwerp de ideale bus is gecodeerd met dezelfde subcodes als beleving, te weten: licht, kleur, geur, geluid, design, temperatuur, voorzieningen. Dit programma bood tevens de mogelijkheid om zogenoemde tekstportretten en codelijnen te maken. In een tekstportret kan per interview in een oogopslag gezien worden welke code veel voorkomt. Bij een codelijne worden per fragment de codes horizontaal getoond. Ook is het mogelijk de codelijnen van alle interviews tegelijkertijd te tonen en dus te vergelijken in een tekstvergelijkingsgrafiek (document comparison chart).

Deelvraag 1 kan naar aanleiding van het theoretische hoofdstuk voor een deel met bestaande informatie worden beantwoord. Op basis van de literatuur zijn er een aantal sociaal-demografische kenmerken en situationele kenmerken die een rol spelen in de keuze voor de verplaatsing per bus bekend geworden. Bekeken wordt of

de onderzoekspopulatie van dit onderzoek daarmee overeenkomt of juist daarvan afwijkt. Dit zal plaatsvinden aan de hand van de wervingslijsten en het verplaatsingsdagboek.

Deelvraag 2 bestaat voor een deel uit het gedrag, de activiteiten die reizigers uitvoeren in de bus. Een aantal activiteiten wordt al verwacht op basis van bestaande onderzoeken naar OV-reizigers in het algemeen en de observaties. Met de verplaatsingsdagboeken en het interview kan geconstateerd worden wat er daadwerkelijk wordt gedaan tijdens een busrit. Tijdens het interview kunnen de reizigers hun gedane activiteiten toelichten.

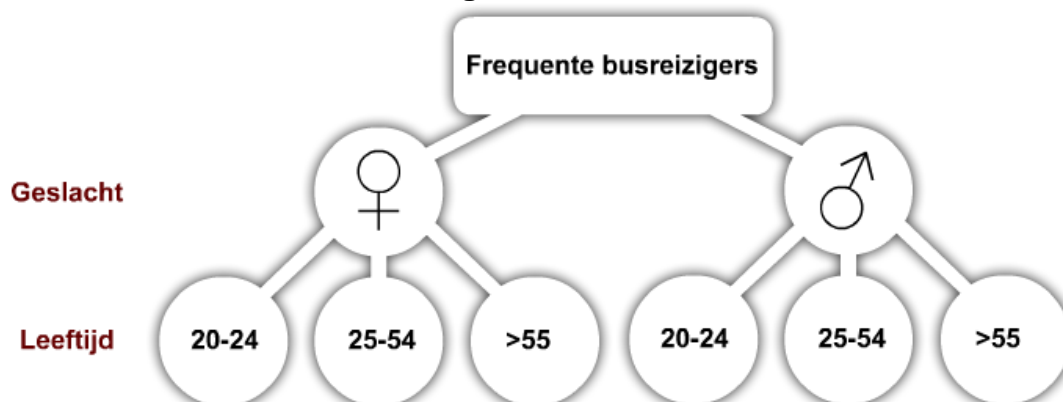
Deelvraag 3 met betrekking tot de beleving van de busrit zal grotendeels beantwoord worden doormiddel van het interview. Hierbij helpen de door de participanten gemaakte foto's, door de interviewster gebruikte foto's en de beschrijving van de ideale bus.

§ 3.3 Selectie van participanten

Omdat het onderzoek te uitgebreid wordt om participanten specifiek voor alle sociaal-demografische kenmerken te interviewen, moet er een selectie gemaakt worden. De theorie vormt de basis voor de selectiecriteria die gebruikt zijn voor het bepalen van de cases. Hoofdstuk 2 leidt ertoe dat er verschillen worden verwacht in beleving tussen mannen en vrouwen. Daarom wordt geslacht als eerste selectie criterium gebruikt. Daarnaast wordt verwacht dat er verschillen in beleving ontstaan door leeftijd. Dit kenmerk is in voorgaande onderzoeken onderbelicht. Jongeren blijken het OV niet erg hoog te waarderen. Terwijl ouderen het wel meer waarderen. Deze tegenstelling is interessant. Beleven ouderen het OV anders dan jongeren en hoe zit het met reizigers van middelbare leeftijd? Welke kenmerken maken het verschil in beleving per leeftijdsklasse?

Kijkend naar de verdeling van de verschillende leeftijdsgroepen, dan zijn alle groepen aardig vertegenwoordigd in de bussen van GVVU/Connexxion in Utrecht, zie paragraaf 2.2.1 tabel 2 reizigersprofiel leeftijd. Zo zijn de reizigers bijvoorbeeld bij het GVVU 23% jongeren (20-24), 29% van middelbare leeftijd (25-54) en 15% ouderen (> 55). Hierdoor is dit kenmerk ook geschikt om te onderzoeken. Uit hoofdstuk 2 bleek dat de verschillen in waardering per woonlocatie voor een groot deel samenvallen met de verschillen in stads- en streekbusvervoer, ritfrequentie en reistijd. Daarom is er geprobeerd om zowel stads- als streekbusreizigers aan het onderzoek te laten deelnemen door op beide busstations busreizigers voor deelname aan het onderzoek uit te nodigen. Een reiziger die weinig met de bus reist, beleeft minder vaak een busrit. Hierdoor draagt de reisfrequentie bij aan de relevantie van een participant. Bij voorkeur zijn er dan ook frequente busreizigers geselecteerd die een keer of vaker per week met de bus reizen. In afbeelding 7 is dit schematisch weergegeven.

Afbeelding 7: Selectieschema



* In de selectie zijn zowel stads- als streekbusreizigers betrokken.

Het is niet bekend of en welke invloed etniciteit heeft op beleving. Om etniciteit te onderzoeken heb je allochtone participanten nodig. Zij bleken moeilijk benaderbaar, doordat een aantal de Nederlandse taal niet of slecht begreep en ze minder bereid leken tot deelname. Er is dan ook besloten om op dit kenmerk niet verder te selecteren.

Er bestaat een kans dat respondenten met dezelfde sociaal-demografische kenmerken een hogere respons dan wel non-respons hebben. Daarom is er na de eerste werving gekeken of van beide geslachten en leeftijdscategorieën voldoende participanten waren geworven. Bij de eerste werving zijn er 100 lijsten uitgedeeld op het busstation en in de bussen in Utrecht. Deze locatie vanwege praktische overwegingen en omdat de doelgroep stads- en streekbusreizigers in Utrecht betreffen. Hiervan zijn 62 lijsten ingevuld en ingeleverd; 24 personen leken hieruit bereid mee te werken aan het vervolgonderzoek. Van de honderd uitgedeelde lijsten wilde niet iedereen de wervingslijst (38) invullen en daarvan wilde een deel weer niet meewerken aan het vervolgonderzoek (38). Dan is er dus sprake van non-respons. Deze non-respons is ook een vorm van selectie (Luyten & Lowyck, 2003). De 24 reizigers die bereid leken om mee te werken aan het vervolgonderzoek zijn vervolgens op basis van de selectiecriteria per e-mail of telefoon benaderd. Hiervan bleven uiteindelijk maar drie deelnemers over die daadwerkelijk bereid bleken mee te werken aan het vervolgonderzoek. Daarom is besloten een tweede wervingsronde te houden. Deelnemers van alle categorieën zijn op straat of in de bus toen alsnog selectief benaderd. Bij deze benaderingswijze heeft vooraf een selectie op basis van leeftijd en geslacht plaatsgevonden. Bij de tweede wervingsronde werd meteen het verplaatsingsdagboek meegegeven en een afspraak voor het interview gemaakt.

In eerste instantie is gekozen om 15 tot 20 reizigers voor een interview te selecteren. De verwachting was dat bij dit aantal voldoende informatie verkregen zou zijn. Daarna is bepaald doormiddel van deze interviews of daadwerkelijk voldoende vernieuwende informatie was verkregen of dat het verzadigingsniveau nog niet bereikt bleek te zijn. Na elk interview is geëvalueerd of de methode meer sturing of minder sturing nodig had in de vraagstelling of besproken thema's. Vooraf hebben er twee pilot interviews plaatsgevonden om te kijken of de vraagstellingen de gewenste informatie opleverden en of er aanvullende vragen nodig waren. Uiteindelijk zijn er 21 busreizigers geïnterviewd (N=21). Na deze interviews leek het verzadigingspunt te zijn overschreden en is besloten geen derde wervingsronde te houden. Het verzadigingspunt bleek bereikt te zijn doordat er tijdens de interviews met de laatste participanten geen nieuwe of aanvullende informatie meer gegeven werd.

§ 3.4 De participanten

Uit de tabellen 7 en 8 zijn de sociaal-demografische kenmerken van de busreizigers in dit onderzoek af te lezen. De participanten zijn op geslacht en leeftijd geselecteerd waardoor de participanten een brede leeftijdsrange omvatten. Er doen iets minder vrouwen (9) dan mannen (12), variërend van 20 tot 94 jaar aan dit onderzoek mee. Het aandeel ouderen (vrouwen) is in vergelijking met de 15% respectievelijk 19% in het in hoofdstuk 2 genoemde onderzoek van Connexxion/GVU, wat aan de hoge kant. Jongeren onder de twintig jaar en kinderen zijn vanwege praktische overwegingen en onderzoektechnische redenen in dit onderzoek niet opgenomen. Daarnaast is het in te denken dat de beleving van kinderen afwijkt ten opzichte van volwassenen. Uit hoofdstuk 2 blijkt dat Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen reizigers zijn die veel gebruik maken van het OV. In dit onderzoek zijn helaas weinig deelnemers van de genoemde nationaliteiten. Alle deelnemers hebben de Nederlandse nationaliteit, alleen Johari is van Surinaamse afkomst en Sekou is Guinees.

Tabel 7: Sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie per participant

	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Alternatief	Woonlocatie	Hoofdmotief
Bianca	V	20	M	Afhankelijk	BRU	Verplicht
Elly	V	24	H	Keuze	Utrecht	Recreatief
Jessica	V	31	H	Afhankelijk	Elders	Verplicht
Corine	V	35	H	Keuze	Elders	Verplicht
Els	V	48	L	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief
Johari	V	62	M	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief
Clara	V	63	H	Keuze	BRU	Verplicht
Ina	V	84	L	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief
Elisabeth	V	94	M	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief
Peter	M	21	H	Afhankelijk	BRU	Recreatief
André	M	21	H	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief
Sekou	M	24	M	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief
Mark	M	25	H	Keuze	Utrecht	Verplicht
Maarten	M	35	L	Afhankelijk	Utrecht	Verplicht
Niels	M	36	M	Afhankelijk	BRU	Verplicht
Rik	M	37	L	Keuze	BRU	Recreatief
Gordon	M	45	H	Keuze	Utrecht	Verplicht
Siem	M	53	H	Keuze	Elders	Verplicht
Kees	M	54	H	Afhankelijk	Elders	Verplicht
David	M	61	H	Keuze	BRU	Recreatief
Evert	M	82	L	Afhankelijk	Utrecht	Recreatief

Opleiding: het niveau van de hoogst genoten opleiding: L= Laag; M=Middelbaar; H=Hoog

Alternatief: Keuze= reiziger heeft een rijbewijs én een auto tot zijn beschikking. Afhankelijk= reiziger heeft geen auto en/of rijbewijs.

Hoofdmotief van de reis: Van/naar werk, Zaken/dienstreis, Van/naar school/studie, = verplicht; Bezoek familie/kennissen, Winkelen, Vakantie/uitstapje/evenement, Sport/hobby, Bezoek aan ziekenhuis/tandarts/fysiotherapeut, = recreatief.

Wat betreft de hoogte van de opleiding, die blijkt van deze deelnemers niet af te wijken met die van de deelnemers in het klantenonderzoek van Connexxion/GVU. Het aandeel mannen en vrouwen met een rijbewijs blijkt in dit onderzoek niet erg te verschillen. Uit de literatuur blijken meer mannen dan vrouwen de beschikking te hebben over een auto. Dat blijkt in dit onderzoek ook zo te zijn. OV-afhankelijkheid wordt bepaald door het niet hebben van een rijbewijs of geen beschikbaarheid hebben over een auto of een combinatie daarvan. Keuzereizigers zijn alle reizigers die een rijbewijs hebben én een auto tot hun beschikking hebben. Uit de door participanten ingevulde dagboeken blijkt dat het reismotief 'werk' goed vertegenwoordigd is onder de gemaakte verplaatsingen van de deelnemers. Het reismotief studie/school komt iets minder vaak voor. Deze motieven vormen samen met het reismotief zaken/dienstreis het verplichte reismotief en wordt in de volgende hoofdstukken als zodanig aangehaald. Onder het recreatieve reismotief vallen alle overige motieven. Voldoende participanten hebben een recreatief reismotief. In de volgende tabel zijn de verplaatsingskenmerken van de onderzoeksdeelnemers af te lezen.

Tabel 8: Verplaatsingskenmerken per participant

	Reisfrequentie	Tijdstip	Lijn	Ritduur
Bianca	Vaak	Spits	Streek	Lang
Elly	Vaak	Dal	Streek	Kort
Jessica	Vaak	Beide	Stad	Lang
Corine	Vaak	Spits	Stad	Kort
Els	Vaak	Spits	Stad	Lang
Johari	Vaak	Beide	Stad	Kort
Clara	Weinig	Beide	Streek	Lang
Ina	Weinig	Beide	Stad	Kort
Elisabeth	Vaak	Beide	Stad	Kort
Peter	Vaak	Beide	Streek	Lang
André	Weinig	Beide	Stad	Lang
Sekou	Weinig	Beide	Stad	Kort
Mark	Vaak	Spits	Stad	Kort
Maarten	Vaak	Dal	Streek	Lang
Niels	Vaak	Beide	Streek	Lang
Rik	Vaak	Beide	Stad	Kort
Gordon	Weinig	Spits	Stad	Kort
Siem	Vaak	Beide	Stad	Kort
Kees	Vaak	Beide	Stad	Kort
David	Weinig	Dal	Stad	Kort
Evert	Weinig	Beide	Stad	Lang

Reisfrequentie= <3 keer per week = weinig; >2 keer per week = vaak

Tijdstip= de spits (van 7 tot 9 en van 16 tot 18 uur).

Lijnnummers= onder de veertig zijn vooral stadsbussen daarboven meestal streekbussen.

Ritduur= Kort = <15 minuten; Lang = >15 minuten

Meer dan 50% van de reizigers in het onderzoek van Connexxion/GVU reist meer dan 4 keer per week. In dit onderzoek ligt dat aandeel lager, maar de deelnemers reizen wel minimaal één keer per week. Mogelijk dat de zeer frequente reizigers toch meer haast hebben en daardoor niet bereid waren deel te nemen aan dit onderzoek. Om toch onderscheid te kunnen maken tussen frequente en minder frequente reizigers, ligt de grens in dit onderzoek tussen de twee en drie keer per week. Elf deelnemers wonen in Utrecht, zes in het BRU-gebied en vier daarbuiten. Wordt gekeken naar de lijnnummers om het type bus te bepalen, dan zien we dat vijftien deelnemers hoofdzakelijk gebruik maken van de stadsbussen. Zes deelnemers maken hoofdzakelijk gebruik van de streekbussen. Negen reizigers geven aan hoofdzakelijk ritten langer dan vijftien minuten te maken. Twaalf reizigers geven aan voornamelijk minder lange ritten te maken. Ze worden aangehaald als reizigers die lange dan wel korte ritten maken. In het onderzoek zijn drie typische dalreizigers en vijf spitsreizigers opgenomen. De overige reizigers geven aan op allerlei tijdstippen te reizen. Onder de deelnemers waren geen reizigers die een rolstoel, rollator of kinderwagen gebruikten. Mogelijk dat deze groep reizigers met name over de inrichting van de bus en de voorzieningen een afwijkende mening heeft.

4. Het gebruik van de bus

Dit hoofdstuk geeft weer hoe busreizigers zelf een rit met het openbaar busvervoer in Utrecht ervaren. De 21 deelnemers hebben in de interviews uitvoerig verteld over hun ergernissen, hun momenten dat ze de busrit eigenlijk niet zo bewust ervaren en hun mooie belevenissen. Alle interviews bij elkaar zijn gecodeerd aan de hand van de thema's: **keuze, activiteiten, situatie en beleving**.

Paragraaf 4.1. tot en met hoofdstuk 5 vormen de uitkomsten van deze analyses met betrekking tot de drie deelvragen. In deze analyses zijn citaten opgenomen als deze kenmerkend of opmerkelijk zijn. De gebruikte namen zijn fictief omdat de deelnemers anoniem zijn.

§ 4.1 De busreiziger: de keuze voor de bus

Wat zegt de reiziger zelf over zijn of haar keuze voor de bus? Welke sociaal-demografische kenmerken van de reizigers spelen een rol bij de keuze voor de bus? Het niet hebben van de auto als alternatief, het hebben van een OV-studentenkaart, niet willen fietsen of het niet willen parkeren in Utrecht zijn voorbeelden van redenen om in Utrecht met de bus te reizen. Maar het gemak is de meest genoemde reden om voor de bus te kiezen. Een voorbeeld van wat gemak voor een reiziger kan betekenen:

Johari (62): Neen, dat is gewoon het gemak. [...] Maar de bus is echt puur het gemak, dat ik niet hoeft op te letten. Want als ik op de fiets ben moet ik opletten. Dan moet ik links, rechts kijken, moet ik gewoon alle aandacht hebben. Als ik in de bus zit ben ik echt onbezorgd en ik vertrouw gewoon op de chauffeurs dat zij mij veilig op de bestemming brengen.

Uit de reactie van Johari blijkt wel dat de keuze voor de bus wat genuanceerder ligt dan in veel gestandaardiseerde klantonderzoeken naar voren komt. Daarin wordt vaak besproken waarom er niet voor de bus gekozen wordt (Newcom Research & Consultancy, 2009). Hier wordt gekeken waarom wel voor de bus wordt gekozen en welke kenmerken daarbij een rol spelen. Gekeken is naar de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding, etnische achtergrond, OV-afhankelijkheid, de woonlocatie, het reismotief, de reisfrequentie, het reizigerstype, ritfrequentie en de ritduur. Na analyse van de kenmerken bleken deze niet allemaal overtuigende invloed uit te oefenen op de keuze om met de bus te reizen. Er is gekozen om alleen in zoomen op kenmerken die na analyse van invloed blijken te zijn. Het betreft de kenmerken; **opleiding, OV-afhankelijkheid, het reismotief, de reisfrequentie en de ritduur**. Daarnaast is af te lezen of er verschillen zijn in **leeftijden of geslacht**.

Etnische achtergrond komt niet duidelijk naar voren als een bepalend kenmerk. Mogelijk heeft dit te maken met het lage aantal deelnemers van een niet-westerse afkomst. Alleen als er afwijkingen voorkomen die mogelijk verklaard kunnen worden door deze variabele dan zal deze genoemd worden. De woonlocatie heeft meer invloed op het type bus (stads/streek) waarmee gereisd wordt en de ritduur. De woonlocatie komt dan ook als zodanig aan bod. Het reizigerstype was specifiek ingedeeld op treinreizigers. De participanten van het interview kiezen het meest voor de kenmerken die passen bij de gemaksoeker. Mogelijk is dat een aantal reizigerstypen niet voorkomen, omdat dergelijke reizigerstypen niet van toepassing zijn voor het reizen met de bus maar met de trein. Het blijkt overigens dat het overgrote deel van de busgebruikers gemakzoekers zijn omdat zij of aangeven te lui zijn om te fietsen, of het parkeren met de auto in de binnenstad een heel gedoe vinden. Omdat het overgrote deel van de busreizigers gemakzoekers blijken te zijn, speelt het reizigerstype vermoedelijk een rol in de keuze voor de bus. Maar omdat bijna alle busreizigers bestaan uit gemakzoekers is er geen onderscheid te maken

en wordt er verder niet op dit kenmerk ingegaan. De ritfrequentie blijkt alleen van invloed op de keuze voor de bus. Rijden er frequent bussen, dan zal er vaker voor de bus gekozen worden dan wanneer deze bijvoorbeeld één keer per uur rijdt. Op de overige deelvragen met betrekking tot de activiteiten en de beleving blijkt de ritduur geen invloed te hebben. Daarom wordt ook op dit kenmerk niet verder ingegaan.

Om over te gaan op de kenmerken waar wel verder op wordt ingegaan, wordt nu gekeken welke reizigers een reisalternatief hebben en welke afhankelijk zijn van het OV ten opzichte van de opleiding die zij hebben, tabel 9 geeft dit weer.

Tabel 9: Opleiding versus alternatief

	Keuzereizigers	OV-afhankelijke reizigers
Hoog	Elly (24) Corine (35) Clara (63) Mark (25) Gordon (45) Siem (53) David (61)	Jessica (31) Peter (21) André (21) Kees (54)
Middelbaar		Bianca (20) Johari (62) Elisabeth (94) Sekou (24) Niels (36)
Laag	Rik (37)	Els (48) Ina (84) Maarten (35) Evert (82)

Vrouwen zijn iets vaker afhankelijk van het OV dan mannen. Uit hoofdstuk 2 blijkt dat het autobezit van mannen iets hoger is dan dat van vrouwen. Hier gaat dat ook op. Ook jongeren en ouderen boven de zeventig zijn meer afhankelijk van het OV. Ouderen zijn vaak extra afhankelijk van het OV doordat fietsen voor hen ook geen alternatief is. Door enkele ouderen wordt gezegd dat zij de stad Utrecht te druk vinden om te fietsen en lichamelijke ongemakken hen belemmeren om te fietsen.

Ina (84): Ik heb een kunstknie gekregen en mijn andere knie vertrouw ik ook niet echt, dus ik heb mijn fiets met mijn dochter meegegeven. [...] en dan [’s morgens vroeg] is het heel druk op die fietspaden en dan stop je bij een stoplicht en dan moet je weer opstappen en dan slinger je iets en er zijn allemaal mensen om je heen en dat durfde ik niet meer. Voor de veiligheid ben ik ermee gestopt.

Ook reizigers met een andere dan de Nederlandse afkomst geven aan niet graag te fietsen en daarom per bus te reizen.

Sekou (24): Ik ben niet zo gewend om te fietsen.

Johari (62): Ik heb dan wel een fiets, maar ik heb zeg maar in mijn jonge jaren nooit goed leren fietsen.

Jongeren die studeren geven aan met de bus te reizen omdat zij er gratis gebruik van kunnen maken met een OV-studentenkaart.

De opleiding en het hebben van reisalternatieven hebben invloed op elkaar. Hoogopgeleiden zijn vaker keuzereizigers. Hoger opgeleiden en keuzereizigers noemen het gemak van de bus als reden om ervoor te kiezen. De Utrechtse binnenstad vinden zij goed te bereiken per bus en lastig met de auto. Ook het

parkeren van zowel de fiets als de auto wordt als lastig en/of duur ervaren. Verder wordt de bus veel gekozen als aansluiting op de trein en spelende afstand tot de halte en het weer nog een rol bij de keuze voor de bus.

Corine (35): Nou, hoe heet het eigenlijk, ik kom Utrecht in met de auto en ik reis nu vaak met de bus.

Ik heb wel een fiets staan, maar daar heb ik of geen zin in 's ochtends, of het is vies weer. Dus het is dan voor mij gemakkelijk om met de bus te gaan. En dan ben ik met de auto en daarmee kom je niet de binnenstad in. Dus dan is het vaak of de fiets, of de bus.

Laag- en middelbaar opgeleiden die in de bus zitten, zijn afhankelijk van het OV. Laag- en middelbaar opgeleiden die per auto kunnen reizen, zitten nauwelijks in de bus. Rik vormt hierop een uitzondering. Hij geeft aan waarom hij familiebezoeken met de bus doet en waarom hij het reizen per bus prettig vindt.

Rik (37): Makkelijk, geen parkeren. Geld. Je kan je auto nooit kwijt daar in de buurt. [...]Nou dat je nergens naar hoeft te kijken. Nergens om hoeft te denken. Je kan gewoon gaan zitten. Je hoeft niet op het verkeer te letten. Je kan gewoon gaan relaxen.

Reizigers met een middelbaar opleidingsniveau geven het niet hebben van een rijbewijs, het weer en niet willen fietsen nog als reden om voor de bus te kiezen. Lager opgeleiden noemen naast het niet hebben van een rijbewijs, het gemak, en de aansluiting op de trein, ook onafhankelijkheid als reden om met de bus te gaan. Middelbaar- en lager opgeleide reizigers in de bus hebben vaak geen rijbewijs en zijn dus OV-afhankelijk. Er lijkt geen samenhang te zijn tussen een reiziger die de auto als alternatief heeft en een verplicht of recreatief reismotief.

Tabel 10: Opleiding versus reismotief

	Recreatief reismotief	Verplicht reismotief
Hoog	Elly (24) Clara (63) André (21) Peter (21) David (61)	Jessica (31) Corine (35) Mark (25) Gordon (45) Siem (53) Kees (54)
Middelbaar	Johari (62) Elisabeth (94) Sekou (24)	Bianca (20) Niels (36)
Laag	Els (48) Ina (84) Evert (82) Rik (37)	Maarten (35)

Het reismotief lijkt daarentegen wel weer samenhang te vertonen met de hoogte van de opleiding (zie tabel 10). Veel hoog opgeleide reizigers hebben een verplicht reismotief zoals werk of studie. Laag opgeleide reizigers zijn OV-afhankelijke reizigers en hebben veelal een recreatief reismotief. Er zitten weinig laagopgeleiden of middelbaar opgeleide reizigers met een verplicht reismotief in de bus. Mogelijk dat ook hierin de OV-studentenkaart een rol speelt. Laag en middelbaar opgeleide jongeren hebben geen OV-studentenkaart tot hun beschikking. Daarnaast maken hoog opgeleide reizigers meer verplaatsingen. Ook is het denkbaar dat laag opgeleide reizigers die OV-afhankelijk zijn recreatief wel in de bus zitten, maar voor een verplicht reismotief niet. Omdat zij mogelijk dichterbij werken en kunnen fietsen, of omdat zij misschien minder vaak een betaalde baan hebben en

dus ook niet in de bus zitten voor dat reismotief. Voor reizigers met een recreatief reismotief is de voornaamste reden om met de bus te gaan het gemak.

Nu er meer duidelijk is over wie de reizigers zijn en waarom zij met de bus gaan, kan gekeken worden hoe hun reizen zich kenmerken. Reist een reiziger vaak, welke rol speelt de ritduur, het tijdstip en het weer en kan dit verklaard worden vanuit de sociaal-demografische kenmerken, geslacht, leeftijd en het reismotief?

Door de minder frequente busreizigers in dit onderzoek (< 2 keer per week) worden ongeveer evenveel korte (<15 minuten) als lange (>15 minuten) ritten gemaakt (zie tabel 11).

Tabel 11: Reisfrequentie versus ritduur

	Kort ritjes	Lange ritten
Weinig	Ina (84) Sekou (24) Gordon (45) David (61)	Clara (63) André (21) Evert (82)
Vaak	Elly (24) Corine (35) Johari (62) Elisabeth (94) Mark (25) Rik (37) Siem (53) Kees (54)	Bianca (20) Jessica (31) Els (48) Peter (21) Maarten (35) Niels (36)

Reizigers die OV-afhankelijk zijn, zitten vaker en langer in de bus. Keuzereizigers zitten voornamelijk kort in de bus. De meeste keuzereizigers vinden de duur van de rit die zij maken prima. Vermoedelijk heeft dit ermee te maken dat zij kiezen voor de bus en de deelnemers aan dit onderzoek al regelmatig met de bus reizen. Mogelijk dat niet-busreizigers meer bezwaren hebben tegen de ritduur. Het blijkt dat vooral OV-afhankelijken meer moeite hebben met de lengte van de busrit.

Els (48): Ik moet wel zeggen, dit vind ik een hele lange lijn. Ik ben afhankelijk van openbaar vervoer en ga meestal naar de stad om boodschappjes te doen. En dan zit ik echt een half uur in de bus.

Opvallend is dat er geen ouderen zijn die vaak en lang in de bus zitten. De frequentie hangt voor een deel samen met het reismotief. Onder de verplichte reizigers bevinden zich geen reizigers boven de zestig. Reizigers van deze leeftijd hebben vaak geen betaalde baan meer. Reizigers die weinig in de bus zitten hebben meestal een recreatief reismotief dit is te zien in tabel 12.

Reizigers met een verplicht reismotief zitten vaak in de bus. Opvallend is dat het grotendeels reizigers van middelbare leeftijd zijn die meer dan vier keer per week reizen. Zij hebben vaker een verplicht reismotief en zij hebben over het algemeen meer activiteiten dan ouderen. Hierdoor maken zij meer verplaatsingen. Dit is dus ook onder busreizigers terug te zien. De recreatief frequente reizigers die korte ritjes maken, betreffen hoofdzakelijk vrouwen. Vrouwen blijken iets vaker in de bus te zitten om boodschappen te doen of om te winkelen. Verplichte korte ritjes worden voornamelijk door mannen gedaan. Verder blijkt er geen duidelijk onderscheid te zijn in ritduur, reisfrequentie en reismotief.

Tabel 12: Reisfrequentie en ritduur versus motief

	Recreatief	Verplicht
Vaak/Lang	Els (48) Peter (21)	Bianca (20) Jessica (31) Maarten (35) Niels (36)
Vaak/Kort	Elly (24) Johari (62) Elisabeth (94) Rik (37)	Corine (35) Mark (25) Siem (53) Kees (54)
Weinig/Lang	Clara (63) Ina (84) André (21) Evert (82)	
Weinig/Kort	Sekou (24) David (61)	Gordon (45)

Wat betreft woonlocatie blijken alleen de reizigers die van elders komen uitsluitend een verplicht reismotief te hebben. Het meest voorkomende reismotief bij Utrechters is boodschappen doen of winkelen. Utrechters noemen behalve het niet hebben van een rijbewijs of auto, geen fiets, een gestolen fiets, of kans daarop en slecht weer voornamelijk als redenen om de bus te nemen. Bijkomende punten zijn de frequentie van de bus en de nabijheid van de halte. Daarnaast is met name de binnenstad van Utrecht te typeren als auto-onvriendelijk. In de binnenstad is het moeilijk om te parkeren, het parkeren kost tijd en is er duur.

Gordon (45): Je hoeft de bus niet te parkeren. Je hoeft geen parkeerplaats te vinden, je hoeft geen parkeergeld te betalen.

Ook onder de reizigers uit het BRU-gebied wordt de slechte bereikbaarheid van en het moeilijk en duur parkeren in Utrecht veel genoemd.

Clara (63): Met de auto is het niet sneller. Je moet een parkeerplaatsje zoeken en/of in de parkeer garage is ook al niet handig. Utrecht is helemaal geen handige stad om te bereiken.

De reizigers die in het BRU-gebied wonen maken de langste ritten. De meeste stadsbewoners en reizigers van elders maken ritjes van ongeveer tien minuten.

Andere kenmerken die nog een rol spelen bij de keuze voor de bus zijn de omstandigheden: het tijdstip, een zitplek, het weer en het hebben van bagage. Het tijdstip heeft invloed op de rittfrequentie, deze is rond de spitsuren hoger. Daarnaast heeft het tijdstip van de rit samenhang met het reismotief. In de daluren zitten er meer reizigers met een recreatief reismotief in de bus. Tijdstip hangt ook weer samen met een zitplek. In de spits is het vaker drukker in de bus en is de kans te moeten staan groter. Reizigers geven aan een zitplek te waarderen als de ritduur langer dan tien minuten is. Het weer heeft van deze vier omstandigheden de grootste invloed op de keuze voor de bus. Vooral bij de reizigers die de fiets als alternatief hebben, speelt het weer een rol bij de keuze voor de bus. Bij regenachtig weer en/of ander slecht weer, wordt voor de bus gekozen in plaats van de fiets.

Mark (25): Ik ben wel redelijk bikkelaar dus ik ga nog wel eens door regen of ijs, maar als het echt uitzichtloos is die regen, dan pak ik toch snel de bus. Het studeert toch een stuk fijner als ik droog aankom, dat je niet zo zit te koukleumen.

Bij de reizigers die in ieder geval met de bus gaan omdat ze geen fiets hebben of omdat het voor hen voor- dan wel natransport is, speelt het weer geen rol.

Anders dan uit de theorie bekend is, blijkt het hebben van bagage ook een rol te spelen in de keuze juist voor of juist tegen de bus. Over het algemeen geldt dat als het vervoeren van bagage wordt afgewogen ten opzichte van de fiets reizigers dan juist voor de bus kiezen. Wordt het vervoeren van bagage afgewogen ten opzichte van de auto, dan kiezen reizigers voor de auto.

Corine (35): En ik moet vanmiddag een taart meenemen dus dan zit ik ook liever in de bus.

André (21): Ja en ook omdat ik dan vaak een tas bij me heb, dat bedenk ik me nu. Dat is gewoon niet handig op de fiets, want dat is soms een best grote tas. Dat kan ik makkelijker in de bus meenemen.

Jessica (31): Mijn moeder woont twintig minuten van de dichtstbijzijnde bushalte dus dan, zeker als je ook nog spullen mee moet nemen, is het wel fijn om een auto te nemen.

Kortom, het reizen met de bus in Utrecht wordt hoofdzakelijk beïnvloed door persoonlijke kenmerken leeftijd, opleiding, reisalternatieven, reismotief, reisfrequentie en situationele kenmerken van de busverplaatsing zoals de het tijdstip, het weer en het hebben van bagage.

§ 4.2 De activiteiten die een busreiziger in de bus doet en waarom

§ 4.2.1 Situationele kenmerken: frequentie, ritduur en reismotief

Reizigers kunnen zich met verschillende activiteiten bezighouden tijdens een busrit. Op basis van de literatuur en de observaties kunnen de volgende activiteiten voorkomen tijdens de reis: naar buiten kijken, praten, muziek luisteren, bellen, slapen, sms-en, krant lezen, boek lezen, puzzelen, eten/drinken, computeren, spelletje spelen.

In de dagboeken konden de deelnemers aangeven welke activiteiten zij deden tijdens de reis. Andere dan de bovenstaande bezigheden konden zij toevoegen en toelichten. Reizigers in de bus kijken veel naar buiten. Sms-en wordt ook vrij veel in de bus gedaan. Een praatje maken, bellen, muziek luisteren en een krant lezen zijn ook regelmatige activiteiten van busreizigers. Lezen voor werk/studie of plezier wordt gedaan, maar minder. Dit geldt ook voor puzzelen. Computeren/spelletjes spelen wordt wel aangegeven als activiteit, maar dan niet met een laptop maar met een mobieltje. Niemand zegt te slapen in de bus; hangen of relaxen wordt wel gedaan. Eten en drinken wordt niet aangegeven als activiteit. Vermoedelijk omdat dit officieel niet is toegestaan in de bus. Enkelen geven in het interview wel aan af en toe iets te drinken. Tijdens de observatie werd deze activiteit ook wel degelijk geconstateerd. Alternatieve activiteiten die voorkomen, zijn meeluisteren met medepassagiers, medepassagiers bekijken en make-up checken.

Uit de dagboeken van de deelnemers blijkt welke activiteiten zij het meest doen. De meest voorkomende activiteit van hen is getypeerd als hun hoofdactiviteit. Reizigers die passief zijn, kijken bijna alleen maar naar buiten of naar hun medepassagiers. Reizigers die actief zijn met elektronica kijken bijvoorbeeld ook naar buiten, maar zij sms-en, bellen, computeren of luisteren ook muziek. Onder actief met elektronica worden alle activiteiten waarvoor eigen elektronica gebruikt wordt verstaan. De meeste elektronische activiteiten die in de bus gedaan worden, kunnen met een mobiel plaatsvinden. Verwacht kan worden dat de meeste reizigers deze standaard wel bij zich dragen. Reizigers die actief zijn met papier doen activiteiten zoals een leesboek of werk/studieboek lezen, krant lezen of puzzelen. Voor activiteiten met papier neemt een reiziger speciaal een krant of (puzzel-)boek mee. Ook voor de gratis kranten neemt de reiziger de moeite om deze te pakken om in de bus te gaan lezen. Enkelen van hen die actief zijn met papier, geven ook aan te bellen of te sms-en, maar dat is niet hun hoofdactiviteit. Naast deze hoofdactiviteiten

geeft een aantal reizigers aan soms nog met medepassagiers te praten in de bus. Dit kunnen bekenden of onbekenden zijn. Opvallend gegeven is dat dit voornamelijk vrouwen betreffen.

Uit de vorige paragraaf bleek dat verschillende kenmerken invloed hebben op de keuze voor de bus. Van de kenmerken leeftijd, reismotief, reisfrequentie, ritduur en het tijdstip wordt verwacht dat deze ook van invloed zijn op de activiteiten die iemand in de bus onderneemt. Daarbij komend is nog gekeken of de medepassagiers en de voertuigeigenschappen van invloed zijn op de activiteiten. In de onderstaande tabel worden allereerst de hoofdactiviteiten per reiziger afgezet ten opzichte van hun reisfrequentie en hun ritduur. Verwacht wordt dat een langere ritduur het doen van activiteiten bevordert, evenals een hogere reisfrequentie. Reizigers die vaker reizen, zien minder uitdaging in de voor hen bekende omgeving buiten en gaan daarom iets anders doen dan naar buiten kijken, zo is de gedachte. Reizigers die langer reizen, hebben meer tijd om iets te ondernemen, daarom is de verwachting dat zij ook meer activiteiten ondernemen.

Tabel 13: Reisfrequentie en ritduur versus type activiteiten

	Passief	Actief met elektronica	Actief met papier
Vaak/Lang		Bianca* (20) Els* (48) Peter* (21) Maarten (35)	Jessica* (31) Niels* (36)
Vaak/Kort	Elly (24) Johari (62) Elisabeth (94)	Corine* (35) Mark* (25) Rik (37) Siem (53)	Kees (54)
Weinig/Lang	Evert (82)		Clara* (63) André (21)
Weinig/kort	Ina* (84)	Sekou (24)	Gordon (45) David (61)

* Deze reizigers geven ook aan met medepassagiers te praten.

Alle reizigers die vaak en lang in de bus zitten zijn actief. Reizigers die een rit van korte duur maken zijn eerder geneigd passief te zijn. Hiermee wordt de verwachting bevestigd. Lezen wordt meestal niet gedaan als de rit te kort is. Reizigers die (te) kort in de bus zitten, doen meestal geen activiteit behalve naar buiten of hun medepassagiers bekijken.

Mark (25): Als ik een [studie-]boek bij me heb, ga ik die eerder lezen. Kijk, met die korte ritjes in Utrecht heb ik daar niet echt de tijd voor. Dan pak je een boek en dan ben je twee, drie bladzijden verder en dan moet je er alweer uit. Dan ben je weer helemaal uit het verhaal dus. Dat heeft niet echt zin om dan te lezen op die korte ritjes.

Ina en Evert lezen in de bus niet de krant, omdat ze dat ook de moeite niet vinden.

Ina (84): In de trein zit ik bijna anderhalf uur voor ik er ben en in de bus is dat 10 minuten en dat vind ik de moeite niet om een krant open te halen en de krant te gaan zitten lezen voor z'n korte tijd.

I: En als u een langere rit in de bus heeft, zoals u aangaf, ongeveer 20 minuten?

P: Dan doe ik het ook niet. Nee, dan neem ik ook niets mee.

I: En waar hangt dat allemaal van af?

P: Nou, omdat ik het de moeite niet vind om van alles overhoop te halen. In de trein installeer je je echt, je doet je jas uit en gaat lekker zitten. Dat doe je in de bus niet, dat is echt korte tijd werk. Vind ik eigenlijk.

Evert (82):

I: U gaf aan dat het 18 minuten was, de rit en dat vindt u te kort om de krant te lezen?

P: ...en ook die haltes vullen elkaar veel vlugger op als met de trein, dan stop hij weer, komen er weer mensen in, die lopen weer langs je heen, dat is dan altijd in de bus niet zo prettig om te lezen. Maar dat hoeft ook niet, want je bent er in een kwartier.

Opvallend is dat zij allebei hun activiteiten afzetten ten opzichte van een rit met de trein. Evert beschouwt zichzelf als een reiziger die korte ritjes maakt, waardoor hij theoretisch in de categorie weinig/kort versus passief zou uitkomen. Dat de ritduur belangrijk is, blijkt wel uit de bovenstaande voorbeelden, maar dat deze niet altijd bepalend is, blijkt uit de activiteiten van Gordon en David. Beide mannen geven aan de krant te lezen tijdens een korte rit. Ook Kees leest de krant in de bus. Krant lezen wordt voornamelijk gedaan door mannen van middelbare leeftijd met een hoge opleiding die alleen korte ritjes maken. Ina en Evert zijn beiden boven de zeventig en passief in de bus. Waarschijnlijk is hun leeftijd dan ook doorslaggevend om naar buiten te kijken in de bus. Een andere verklaring is dat zij mogelijk niet beschikken over elektronica. Hierdoor hebben zij geen alternatieve activiteiten, behalve iets te lezen of te puzzelen. Door verschillende reizigers wordt wel aangegeven dat zij een krant lezen in de bus als er een gratis krant in zou liggen. Mogelijk dat hoger opgeleiden vaker zelf een abonnement op de krant hebben en daarom niet afhankelijk zijn van de verstrekking van gratis kranten. Daarnaast reizen zij vaak vooraf met de trein, waarin wel gratis kranten liggen. Daardoor lezen zij waarschijnlijk de krant geregelder in de bus dan lager en middelbaar opgeleiden die deze meer sporadisch lezen.

Vrouwen die vaak voor korte ritjes in de bus zitten, zijn hoofdzakelijk passief. Elly legt uit waarom zij naar buiten kijkt:

Elly (24): Nou je hebt wat te doen, [...] je hebt alleen de keuze naar buiten kijken of in de bus kijken en dan vind ik naar buiten kijken leuker, maar ik ga niet bewust van: nu ga ik eens naar buiten kijken naar de mooie omgeving.

Elly geeft ook aan dat zij wat anders in de bus zou gaan doen als zij dagelijks langer met de bus zou gaan. Zij zou daarbij ook andere eisen stellen aan de voorzieningen in de bus.

Elly(24): Nee, kijk, het is gewoon een ander verhaal als ik inderdaad een half uur per dag met de bus zou gaan. Dan wil je zo'n krantje die daar ligt hè net als in de trein, de Spits en de Metro, dat soort dingen, of dan kan ik me voorstellen dat mensen een internetaansluiting willen, dat ze op hun laptop kunnen, maar dat is voor mij gewoon niet aan de orde. Dus dat hoeft voor mij niet.

André, Clara en Niels geven aan een boek te lezen in de bus. Zij maken alle drie overwegend lange ritten. André leest een studieboek in een stadsbus. Clara en Niels reizen met een streekbus en beiden geven zij aan speciaal een boek mee te nemen om voor plezier in de bus te lezen.

Clara (63): Ik lees bijna altijd een boek, ik heb meestal een klein boekje in de tas, dan gaat de reis wat sneller. Een krantje doe ik niet zo vaak, want dat vind ik een geblader.

Reizigers die actief zijn met elektronica reizen voornamelijk vaak met de bus. Vermoedelijk hoort deze elektronica bij hun standaarduitrusting. Daarnaast valt op dat hierin een verschil is naar opleiding. Activiteiten met elektronica die vooral door lager opgeleiden ondernomen worden, zijn sms-en en muziek luisteren. Rik heeft een lage opleiding en geeft aan dat hij in de bus geen voorzieningen nodig heeft,

omdat hij voor zijn werk geen huiswerk heeft. Hij zit voornamelijk met muziek op te relaxen in de bus.

Rik (37): Voor mijn werk hoef ik nooit wat thuis te doen of mee naar huis te nemen. Als ik klaar ben met werken, dan ben ik klaar. Ja, dan kan ik gewoon voor mijzelf... het is niet zo dat ik voor mijn werk iets nodig zou hebben of wat dan ook, een computer of wat dan ook.

Internetten op de mobiel blijkt vooral een activiteit die onder hoog opgeleiden wordt gedaan.

Corine (35), hoog opgeleid: Vaak zit ik nog even te kijken op mijn mobiel naar mijn takenlijst, dan hou ik een beetje bij wat moet ik nog doen vandaag of morgen.

Mark (25), hoog opgeleid: Dat is toch even een moment dat je niks te doen hebt als je alleen bent.

Dan kijk ik even twitter door wat andere mensen gezegd hebben, wat op facebook en op NU.nl eventjes snel de nieuwsberichten doorlezen. Allemaal van die kleine nieuwsdingetjes en sociale netwerksites.

Uit de vorige paragraaf blijkt al dat hoger opgeleiden frequent en vaker met een verplicht reismotief in de bus zitten. In tabel 14 is te zien dat alle passieve reizigers een recreatief reismotief hebben. Reizigers met een verplicht reismotief zijn allemaal actief in de bus. Door werkende reizigers wordt aangegeven dat zij iets gaan doen in de bus, omdat zij dan een moment voor zichzelf hebben.

Corine (35): Ja, omdat ik dan een moment heb, dat ik even voor mijzelf heb. Als werkende moeder, even tien minuutjes dat ik kan zitten en even zo wat dingen kan regelen voordat ik dan weer de drukte van mijn werk in ga. Voor mij is het een kort rustpunt om weer orde in de chaos te scheppen.

Tabel 14: Reismotief versus activiteiten

	Passief	Actief
Recreatief	Elly (24) Ina (84) Johari (62) Elisabeth (94) Evert (82)	Els (48) Clara (63) Peter (21) André (21) Sekou (24) Rik (37) David (61)
Verplicht		Bianca (20) Jessica (31) Corine (35) Mark (25) Maarten (35) Niels (36) Gordon (45) Siem (53) Kees (54)

De duur van de rit lijkt niet samen te hangen met het reismotief. Maar het reismotief en de duur van de rit hangen wel samen met de activiteiten die gedaan worden. De reisfrequentie hangt deels samen met het reismotief. Verplichte reizigers reizen vaak frequent, maar andersom geldt dit niet altijd. De samenhang tussen de reisfrequentie en de activiteiten wordt hier niet overtuigend vastgesteld. Vermoedelijk is het reismotief meer doorslaggevend op de activiteiten dan de reisfrequentie. Door een aantal deelnemers wordt aangegeven dat het kunnen doen van activiteiten voor hen juist een reden is om met het OV te reizen. Dit betreffen dan verplichte reizigers die eerst

met de trein reizen en pas daarna met de bus. Zij doelen hiermee op de activiteiten die zij in de trein kunnen doen. Dit komt overeen met het onderzoek van Van der Westen (2007) dat in hoofdstuk 2 is besproken.

Jessica (31): Ik heb altijd de voorkeur om met het openbaar vervoer te reizen, zeker met de trein, omdat je ook nog dingen kunt doen in de trein.

Siem (53): Ik vind het zelf wel prettig dat ik in de trein nog wel dingen kan lezen of wat dutten, zeker 's morgens vroeg. Dus het bevalt me eigenlijk goed om dat op die manier te doen.

Jessica, Corine, Siem en Kees wonen elders, reizen met een verplicht reismotief en zijn alle vier actief in de bus. Hierbij is hun verplichte reismotief doorslaggevend.

§ 4.2.2 Situationele kenmerken: omstandigheden, medepassagiers en voertuigeigenschappen

Behalve de sociaal-demografische kenmerken en het reiskenmerk de ritduur, zijn er nog de omstandigheden, de medepassagiers en de voertuigeigenschappen die bepalend kunnen zijn in het doen van activiteiten.

Over alle reizigers bezien lijkt er geen verband te zijn tussen het type activiteiten en het tijdstip of het reizen in dal- of spitsuren (van 7 tot 9 uur en van 16 tot 18 uur). Ook het praten met medepassagiers is niet afhankelijk van een tijdstip. Een uitzondering hierop vormt de activiteit bellen. Dit blijkt onder alle deelnemers alleen tijdens de daluren te gebeuren. Reizigers geven aan niet graag te bellen in de bus, omdat hun medepassagiers dan kunnen meeluisteren.

Jessica (31): Ja, je zou af en toe wel even een telefoontje willen plegen. Maar ja, omdat je ook mensen om je heen hebt staan, ga je toch niet zo snel bepaalde dingen bespreken aan de telefoon. Dat is ook omdat je die heel moeilijk kan verstaan, dus dat is iets wat ik vooral voor of na het instappen doe, maar nooit tijdens de rit.

In de daluren zijn er minder medepassagiers in de bussen. Het is mogelijk dat er door andere reizigers daarom dan juist wel gebeld wordt in de bus. Ze ervaren dan meer een gevoel van privacy dan in spitsuren. Reizigers die het gevoel hebben medepassagiers te storen als zij bellen in de bus, bellen dan ook niet. Krant lezen is een activiteit die per persoon wel tijdsafhankelijk is, omdat deze juist op de heen- of op de terugweg gelezen wordt. Het is niet bepalend of dit in de dal- of de spitsuren is.

Kees (54): Ja, 's ochtends vind ik wel belangrijk dat ik de krant lees. Dat is een ding. Dat is een van mijn rituelen. 's Ochtends vroeg wil ik altijd eerst krantje lezen,[...], dat is voor mij ontspanning.

Kees en André geven aan dat lezen in de bus lastig wordt als het druk is in de bus en/of als ze moeten staan. Staand kijken reizigers alleen wat rond en doen verder niets volgens Ohmori en Harata (2008). Dit geldt grotendeels ook voor busreizigers. Corine en Peter geven aan dat ze in een drukke bus helemaal niets kunnen doen. Ook André geeft aan dat staan invloed heeft op zijn activiteiten tijdens de busrit.

André (21): Ja, dat maakt heel veel uit ja. En dan moet je je regelmatig toch al met een hand vastpakken, als die bus dan de bocht door gaat, meestal doe ik dan niet zoveel. Dus dat [staan] heeft dan echt wel invloed.

Mark ontkracht de theorie van Ohmori en Harata (2008):

Mark (25): Nou, staand kijk ik ook gewoon op mijn mobiel.

Maar ook Jessica geeft aan niet te puzzelen als ze moet staan.

Jessica (31): Nee, wat ik wel vind, het is moeilijker een sudoku te maken als je niet kan zitten, want dan moet ik me vasthouden.

Daarmee heeft het tijdstip enigszins invloed op de drukte in de bus in die zin dat het tijdens de spitsuren vaak drukker in de bus is dan tijdens de daluren. De drukte in de bus heeft vervolgens weer invloed op het wel of niet hebben van een zitplek. Het

blijkt dat de invloed van een zitplek afhankelijk is van het type activiteit dat wordt gedaan. Tabel 15 geeft dit weer.

Tabel 15: Is de zitplek van invloed op activiteiten?

	Passief	Actief met elektronica	Actief met papier
Ja		Corine, Siem, Peter	Jessica, David, André, Kees, Rik
Nee	Elly*, Johari, Ina*, Elisabeth*, Evert*	Sekou, Els, Maarten, Bianca*, Mark, Rik	Gordon*, Clara*, Niels*

*Deze reizigers geven aan zelden of nooit te hoeven staan

Een zitplek heeft op reizigers die zich bezighouden met activiteiten waarvoor elektronica nodig is minder invloed dan op reizigers die zich bezighouden met 'papieren' activiteiten. Rik heeft krant lezen niet als hoofdactiviteit, maar als hij moet staan doet hij dat sowieso niet, terwijl hij dan wel muziek blijft luisteren. In de bus wordt niet gewerkt met een laptop. De overige elektronische apparatuur zoals mobieltjes, iPods en mp3-spelers zijn kleine compacte apparaten die niet vastgehouden hoeven worden, of die met één hand kunnen worden vastgehouden. Met de andere hand kan een reiziger zich dan op een staplek vasthouden. Hierdoor is een zitplek voor reizigers actief met elektronica minder van belang. Daarmee in vergelijking genomen heeft een reiziger voor een krant, boek of puzzel meestal twee handen nodig. Dit is lastig als één hand nodig is om vast te houden. Hierdoor heeft staan op deze activiteiten een negatieve invloed. Dat Gordon, Clara en Niels aangeven dat staan voor hen geen invloed heeft ondanks dat ze lezen, is waarschijnlijk omdat zij zelden of nooit hoeven te staan. Overigens geldt dit voor bijna alle streekbusreizigers. Ook ouderen hoeven zelden te staan en zij zijn meestal passief waardoor het hebben van een zitplek ook voor hen geen rol speelt bij de activiteiten.

De route van de bus kan nog enige invloed uitoefenen op het wel of niet doen van bepaalde activiteiten. Als de bus door de stad rijdt, wordt er meer gestopt en opgetrokken omdat haltes en verkeerslichten daar dicht op elkaar staan. Bochten en oneffen wegen kunnen ook invloed uitoefenen. Zo geeft Bianca aan dat zij niet gaat lezen in de bus als deze door het dorp rijdt.

Bianca (24): En waar ik rij, als ik hier in het dorp hier, met die hobbels en drempels, dat is natuurlijk heel erg shakerig. Dus ja, dan word ik wel sneller misselijk. En als ik bijvoorbeeld op de [straat] rij of op de [straat] dan valt het wel mee, dat is natuurlijk een rechte weg. Dus dan valt het wel mee.

Ook Kees geeft aan dat als de bus een scherpe bocht neemt, hij even niet de krant leest. Wederom blijkt ook de route meer van invloed te zijn op reizigers die papieren activiteiten ondernemen.

Het weer blijkt van alle omstandigheden de minste invloed uit te oefenen op de activiteiten in de bus. Bij slecht weer zijn reizigers minder geneigd naar buiten te kijken en doen zij eerder daarvan afleidende activiteiten. Bij mooi of extreem weer wordt weer meer naar buiten gekeken.

De medepassagiers van reizigers kunnen invloed uitoefenen op hun activiteiten. In de onderstaande tabel is te zien dat dit vanzelfsprekend niet geldt voor de reizigers die passief zijn. Reizigers die aangeven te praten in de bus worden daarbij beïnvloed door hun medepassagiers. Opmerkelijk is dat Bianca, Els en Niels dit niet zelf aangeven. Ina en André geven aan dat hun medepassagiers alleen dan van invloed zijn als ze met hen praten. Reizigers die naast hun hoofdactiviteit ook

aangeven te praten in de bus (zie tabel 13) geven vaker aan hun activiteiten te wijzigen vanwege medepassagiers, al dan niet om met hen te praten.

Tabel 16: Zijn medepassagiers van invloed op activiteiten?

	Passief	Praten	Elektronica	Papier
Ja		Corine, Clara, Mark, Peter, Ina, André	Corine, Rik, Siem	Jessica, Clara, Kees
Nee	Elly, Johari, Elisabeth, Evert, Ina	Bianca, Els, Niels	Maarten, Bianca, Els, Sekou	Niels, Gordon, David, André

Voor alle reizigers geldt dat als medepassagiers opvallend gedrag vertonen of een opvallend uiterlijk hebben, zij de aandacht trekken. In dat geval wordt wel even opgekeken van de krant of wordt in de bus, in plaats van naar buiten, gekeken.

In paragraaf 4.2.2 viel al op dat Evert en Ina hun activiteiten in de bus afwijken van datgene wat zij doen in de trein. Dit heeft naast de ritduur, die bij een treinreis meestal hoger ligt, te maken met de voertuigspecifieke kenmerken. Een bus heeft andere rij-kenmerken dan bijvoorbeeld een tram of een trein.

André (21): Het heeft er meer mee te maken zoals ik net al zei dat de bus gewoon vaker schokt en ook veel vaker stopt in een kortere tijd. Dat is natuurlijk wel hinderlijk bij het lezen. In de trein heb je daar minder last van, omdat de trein gewoon minder schokkerig rijdt en ook minder vaak stopt.

Maar in dit onderzoek is hoofdzakelijk gekeken naar de voertuigeigenschappen, licht, kleur, geluid, geur, design en temperatuur. Over het algemeen geldt dat ze niet bewust van invloed zijn op de activiteiten die reizigers ondernemen, tenzij er iets mis mee is, dan wordt de invloed ervan geconstateerd. Bijvoorbeeld het licht werkt niet, er hangt een vieze geur, het design is dusdanig dat er een krappe zitplek ontstaat of dat een reiziger zich niet of moeilijk kan vasthouden. Een te hoog geluidsniveau (veroorzaakt door de motor of door medepassagiers) of een te hoge temperatuur blijken met name invloed te hebben op de concentratie van reizigers bij leesactiviteiten. Jessica gaf eerder al aan dat een hoog geluidsniveau invloed heeft op de activiteit bellen. Kleur blijkt geen invloed te hebben op het doen van activiteiten in de bus. Daarnaast blijken voorzieningen zoals beeldschermen met nieuws, het halteomroepsysteem en de halteschermen bevorderlijk voor het doen van activiteiten.

Peter (21): Die beeldschermpjes zijn wel fijn, dan hoefje minder op te letten waar je bent. Dan kun je ook eerder iets lezen en anders zit je maar op te letten waar je bent. Ja, dat is dan op zich nog wel van invloed en stroom, dat zou natuurlijk wel handig zijn. Als je bijvoorbeeld een Mp3-speler hebt die je wilt gaan aansluiten of e-mail te checken op je laptop.

In de meeste gevallen blijken de voertuigeigenschappen meer van invloed te zijn op de stemming van reizigers en daardoor indirect op het gedrag. In het volgende hoofdstuk wordt beschreven in hoeverre verschillende kenmerken van invloed zijn op de beleving.

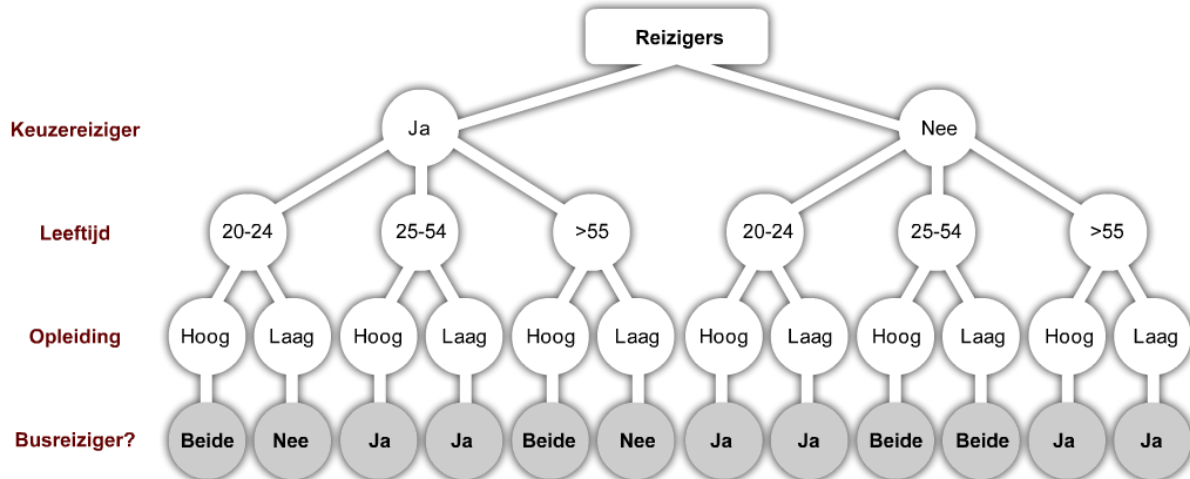
§ 4.3 Conclusie

Op basis van bovenstaande kan antwoord worden gegeven op de eerste twee deelvragen.

1. *Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie op de verplaatsing per bus?*

Belangrijke kenmerken die bepalen wie er met de bus in Utrecht reizen, zijn: leeftijd, opleiding, het hebben van reisalternatieven en mogelijk ook de etnische afkomst. Op basis van deze gegevens kan volgens het onderstaande schema een schatting gemaakt worden of iemand wel of niet per bus reist.

Afbeelding 8: De busreiziger



Beide= Er bestaat een kans dat de reiziger per bus reist, maar deze zou ook met de auto kunnen reizen.

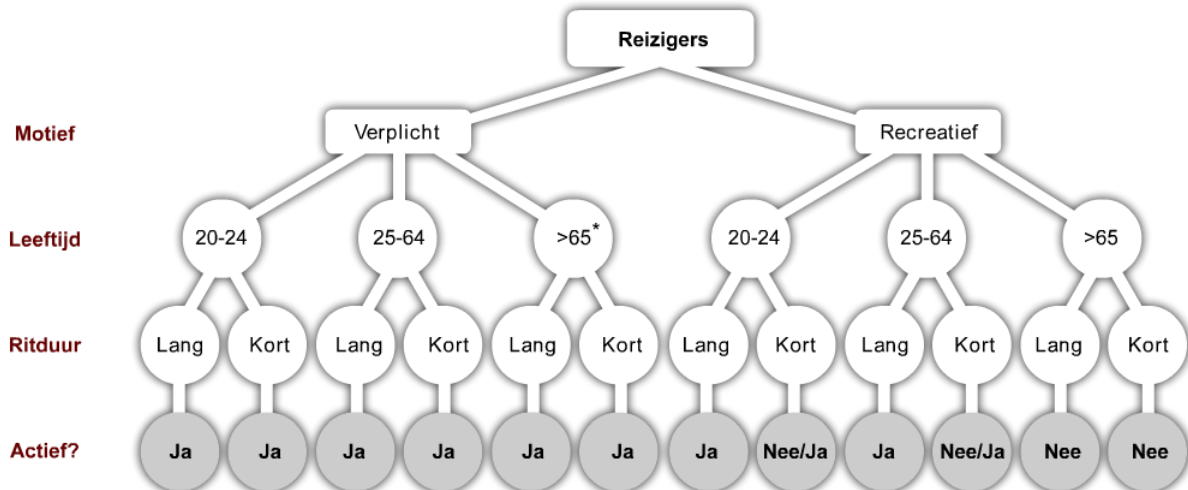
Aan het bovenstaande schema zouden ook nog de invloed van het weer en het hebben van bagage op de fietsende reiziger, de reizigerstypen en de ritfrequentie kunnen worden toegevoegd. De stad Utrecht blijkt zeer bepalend voor de keuze om met de bus te reizen. Bevindt de locatie van de ritbestemming zich in de binnenstad van Utrecht, dan wordt voor de bus gekozen, al dan niet in combinatie met de trein of de auto. Dit heeft alles te maken met de typering van Utrecht als auto-onvriendelijke stad en de afwezigheid van alternatieve vormen van OV binnen de stad zoals de trein, tram of metro. De rol die de woonlocatie verder speelt in de keuze voor de bus blijft onduidelijk. Verwacht zou worden dat keuzereizigers die in de stad wonen ook eerder per bus reizen, omdat het voor hen mogelijk toegankelijker is. In dit onderzoek zijn geen reizigers opgenomen die niet, of in andere regio's met de bus reizen. Waarschijnlijk dat woonlocatie dan wel een rol speelt. Wel is het duidelijk dat reizigers uit het BRU-gebied vaker met een streekbus reizen. Streekbusreizigers maken vaker lange ritten en hoeven minder vaak te staan. Hierdoor heeft de woonlocatie invloed op de situationele kenmerken van de busverplaatsing en daarmee op de activiteiten.

2. *Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en situationele kenmerken van de verplaatsing op activiteiten die binnen de bus worden verricht?*

Belangrijke kenmerken die de activiteiten in de bus bepalen, zijn: reismotief, leeftijden ritduur. In afbeelding 9 is dit schematisch weergegeven. Daarnaast kan afhankelijk van het type activiteit de zitplek er invloed op hebben. De kans op actief gedrag neemt af als reizigers staan. Dit geldt hoofdzakelijk voor reizigers die kranten en boeken lezen of puzzelen tijdens hun rit. Ook medepassagiers kunnen invloed uitoefenen op de activiteiten die reizigers doen. Door hun aantal kunnen ze drukte in de bus veroorzaken wat invloed heeft op de beschikbaarheid van een zitplaats. Ze kunnen invloed uitoefenen op het geluidsniveau en ze kunnen met elkaar in gesprek raken. Voertuigeigenschappen hebben voornamelijk invloed als ze afwijken van

hetgeen gebruikelijk is of er sprake is van een defect. De voorzieningen daarentegen kunnen activiteiten faciliteren of ondersteunen.

Afbeelding 9: De actieve reiziger



*Dit zal weinig voorkomen omdat de meeste reizigers na hun 65^e niet meer werken of studeren
Nee/Ja= Reizigers in deze categorie kunnen zowel passief als actief zijn.

Geslacht, opleiding, etnische afkomst, de woonlocatie, reisalternatieven. De reisfrequentie en het reizigerstype zijn kenmerken die geen sterke invloed uitoefenen op de activiteiten die tijdens busrit worden gedaan. Het kan zijn dat de betreffende kenmerken wel invloed uitoefenen, maar in dit onderzoek niet heel duidelijk naar voren komen. Dit kan hebben te maken met het aantal participanten. Daarnaast reizen de deelnemers aan dit onderzoek allemaal minimaal één keer per week. De invloed van de reisfrequentie op de activiteiten komt mogelijk hierdoor niet tot uiting. Reizigers die minder dan wekelijks of in een onbekende regio reizen, zullen eerder geneigd zijn naar buiten te kijken, omdat zij de route niet kennen. Frequente reizigers hebben er mogelijk meer belang bij hun busrit nuttig te besteden, omdat dit voor hen een vaker terugkerend moment is. In afbeelding 9 is te zien dat bij korte recreatieve ritten van reizigers tot 65 jaar het nog onduidelijk is of deze voornamelijk passief of actief doorgebracht worden (zie afbeelding 9). Vanwege het recreatieve reismotief en de korte duur, werd verwacht dat deze passief doorgebracht zouden worden. Dit blijkt voor de vrouwen wel te kloppen, maar voor de mannen niet.

5. Kenmerken die de ritbeleving beïnvloeden

§ 5.1 Inleiding op de beleving

Voor busreizigers staat de beleving van een busrit niet voorop. Van A naar B komen is het belangrijkste. Een veel gehoorde opmerking met betrekking tot de beleving van een busrit, is dat de beleving meer een momentopname is. Het is voor de meeste reizigers puur functioneel om van A naar B te komen.

Gordon(45): Ja, ik stap niet in de bus omdat ik het zo leuk vind. Het is gewoon een middel om van A naar B te komen.

Reizigers gaan niet met de bus, omdat ze eens een busrit willen beleven. Wanneer de rit zonder problemen verloopt, staan reizigers over het algemeen neutraal tegenover hun beleving. Er kunnen wel momenten ontstaan waardoor de situationele kenmerken van de busverplaatsing van invloed worden op de beleving van de busrit. Het duidelijkst is dat bij de reiskenmerken, omstandigheden en de kenmerken van medepassagiers. Dit kan zowel positief als negatief zijn. Wat betreft de voertuigeigenschappen is het wat moeilijker om aan te geven of deze invloed hebben op de beleving van de busrit. Dat komt omdat reizigers zich daarvan niet of veel minder bewust zijn. Pas op het moment dat er nieuwe bussen zijn of de stoelbekleding van enkele stoelen anders is, valt het meteen op.

Mark(25): Ja, nou, de beleving die ik heb bij het interieur van de bus, ik reis natuurlijk al mijn hele leven met Utrechtse bussen en die bussen die veranderen langzaam. Ik kan mij herinneren dat ik de eerste keer in de nieuwe bussen reed van [busmaatschappij] zoals ze nu rijden, ik denk van 'whow, nieuw design, ziet er wel leuk uit'. Maar na een tijdje wen je eraan en dan heb je er niet echt een gevoel meer bij. Het is eigenlijk gewoon een praktisch middel, natuurlijk om van A naar B te gaan. In mijn beleving wen je gewoon heel erg aan de omgeving en kan het je niet echt heel erg meer schelen of het mooi of lelijk is, dus neutraal.

Reizigers geven over het algemeen wel aan dat ze denken dat de omgevingskenmerken van invloed zijn, maar dan met name als het niet goed is. Dan gaan zij zich eraan ergeren. Als het niet opvalt, zo wordt gezegd, dan is het goed. Bij de beschrijving van de ideale bus hebben reizigers toch wel een mening over hoe de ideale bus eruit zou moeten zien. Daaruit kan afgeleid worden dat het hen toch wel iets uitmaakt. Verder blijken de meningen bij de verschillende foto's (zie bijlage 4) ook erg uiteen te lopen. Het blijft erg persoonsgebonden. Daarom wordt ook gekeken of bepaalde sociaal-demografische kenmerken van invloed zijn op de mate waarin iemand zich door de omgeving laat beïnvloeden.

Nu zullen eerst de ritduur, de omstandigheden, de kenmerken van de medepassagiers en de activiteiten aan bod komen. Vervolgens zal in paragraaf 5.3 worden gekeken in hoeverre voertuigeigenschappen een rol spelen in de beleving van een busrit.

§ 5.2 Ritduur, omstandigheden, medepassagiers en activiteiten

Ritduur

De **ritduur** vormt bij de ritbeleving een overkoepelend kenmerk. Als de rit kort is, dan hebben alle andere kenmerken minder lang invloed op de reiziger waardoor een rit veel minder wordt beleefd.

David (61): Ik beleef het ook eigenlijk niet hè, het is maar heel kort hè. Het is echt een noodzaak om van A naar B te komen en dat is het eigenlijk.

Daarnaast zegt de ritduur iets over hoe de rit verloopt. Sommige reizigers maken zich er niet zo druk om als een rit langer duurt dan gebruikelijk. Waardoor het voor hen dan ook niet zo'n invloed heeft op de beleving.

Kees (54): Nee, je weet dat het kan gebeuren dat het langer duurt, net als je geen aansluiting zou kunnen hebben, maar nee, daar maak ik mij niet druk om.

Bianca (20): Nou ja, ik denk wel het duurt wel lang enzovoort, maar de buschauffeur kan er zelf weinig aan doen, dus ik kan wel gaan zaniken, maar dat heeft ook geen zin. Meestal denk ik wel even shit, weet je, wat is dit nou? Het duurt vet lang, maar dat ben ik meestal weer heel snel vergeten. Dus dan heb ik niet zoiets van dat ik dan denk jeetje wat een ####rit ofzo. Het is echt een momentopname.

Maar er zijn ook reizigers die het wel vervelend vinden als een rit langer duurt of dreigt te duren dan gebruikelijk. Een omleiding maakt meestal de ritduur langer dan gewoonlijk. Daarnaast weten chauffeurs/rs bij een omleiding niet altijd precies hoe ze moeten rijden. Dat geeft de reiziger een onzeker gevoel over de aankomsttijd op zijn bestemming. Een omleiding heeft dan een negatieve invloed op de beleving van de busrit. Met deze foto gaf Siem aan een omleiding als onprettig te ervaren.

Afbeelding 10: Foto van Siem van een omleiding



Siem (53): Deze, dat was een hele maffe situatie, daar wist de buschauffeur eventjes, door de wegomlegging, niet goed hoe hij moest rijden.

I: En dat vond u dus onprettig?

P: Ja, op zich wel, want ik had die bus genomen omdat ik rond die tijd een stel afspraken had, en toen was ik wel even zenuwachtig of hij überhaupt wist hoe hij in [plaats] moest komen.

De ritduur heeft ook nog invloed op de verwachting die reizigers van de busrit hebben. Als een busrit langer duurt, verwachten reizigers er meer van. Elly reist wekelijks een aantal ritjes van zo'n 5 minuten naar de stad. Een citaat van haar maakt duidelijk welke invloed ritduur heeft op de verwachting van een busrit.

Elly (24): Ja, ik pak gewoon de bus van A naar B, maar kijk, het is echt anders als je elke dag een half uur de bus pakt. Dan wil je wat van de bus, dan verwacht je meer van de bus. Nu verwacht ik: hij moet mij van A naar B brengen. Ik pak die bus eens in de week, als die fiets kapot is of als mijn auto kapot is, vind ik het chil dat ie, a: vlak naast de deur is om te pakken, b: dat het goedkoop is en als het regent kan je de bus pakken, zo meer. Dus dan maak ik me niet zo druk om geuren of lichten.

De ritduur heeft dus niet alleen invloed als reiskenmerk op zich, maar ook op de beleving van de omstandigheden, de medepassagiers en de voertuigeigenschappen. Zo heeft de ritduur ook invloed op hoe erg reizigers het vinden om te moeten staan.

Bianca (20), over foto 1 (zie bijlage 4): Ja, drukke bus. Mensen moeten staan. Maar ja, als het voor een korte periode is, dan maakt het niet zoveel uit. Als ik een halfuur moet staan, dan zou ik het vervelend vinden.

Omstandigheden

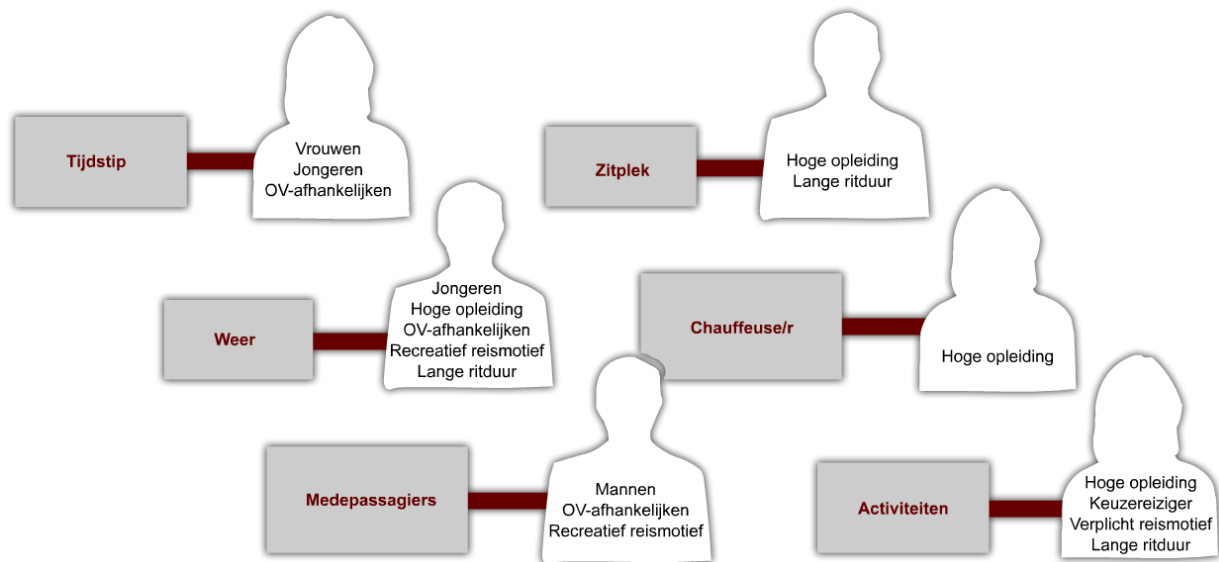
Van de omstandigheden tijdstip, zitplek en weer werd vooraf verwacht dat deze van invloed zijn op de beleving. Door de reizigers zelf is hier de **chauffeuse/r** nog aan toegevoegd (verder aangehaald als chauffeuse hiermee wordt dan ook chauffeur bedoeld). Daarnaast werd verwacht dat de medepassagiers en de activiteiten van invloed zouden zijn op de busritbeleving. Aan de reizigers is gevraagd of de busrit in het algemeen van invloed is op hun stemming. Vervolgens is gekeken welk kenmerk reizigers van invloed vinden op hun stemming tijdens de rit. Enkele reizigers geven aan dat bepaalde specifieke kenmerken wel van invloed zijn op hun busritbeleving. Daarentegen geven zij aan de busrit op zichzelf niet zo te beleven. Dit komt het meest voor bij het tijdstip en de chauffeuse. Zo geeft bijvoorbeeld Bianca aan dat het tijdstip voor haar van invloed is op haar beleving van de busrit, omdat zij geen ochtendmens is. Elly geeft aan de busrit niet zo te beleven, tenzij de buschauffeuse er een uitdagende rijstijl op nahoudt. In hoofdstuk 4 bleek al welke reizigers passief zijn. Deze reizigers geven dan ook aan dat het doen van activiteiten voor hen geen invloed heeft op de busritbeleving.

Wordt gekeken welke omstandigheid in eerste instantie het meest genoemd wordt, dan is dat de chauffeuse en vervolgens worden de medepassagiers genoemd. Een enkele keer wordt het OV-chipkaartsysteem, het weer, de drukte, de thuissituatie en een bus die te laat komt genoemd. Het laatste valt onder de veronaangenemers; die moeten op orde zijn. Pas daarna kan naar overige omstandigheden worden gekeken die van invloed zijn op de busritbeleving.

Nu wordt gekeken hoe reizigers zich kenmerken die aangeven beïnvloed te worden door bepaalde omstandigheden. Bij bepaalde omstandigheden blijken bepaalde sociaal-demografische kenmerken of reiskenmerken sterker vertegenwoordigd dan bij andere. Uit het voorgaande hoofdstuk bleken leeftijd, opleiding, OV-afhankelijkheid en reismotief en ritduur een belangrijke rol te spelen in de keuze voor de bus, dan wel de activiteiten. Daarom is besloten om voor de invloed op de beleving van de busrit verder te werken met deze kenmerken. Het kenmerk geslacht is daar nog aan toegevoegd, omdat verwacht wordt dat deze in de beleving een rol zal spelen.

In afbeelding 11 is per omstandigheid weergegeven op welke reizigers met bepaalde sociaal-demografische kenmerken of welke reiskenmerken deze omstandigheid een overheersende invloed heeft. Dit wil niet zeggen dat deze omstandigheden op reizigers met andere kenmerken geen invloed uitoefenen, maar dat is dan door hen minder genoemd. Daarnaast voldoet niet elke reiziger aan alle per omstandigheid genoemde overheersende kenmerken. Er wordt gesproken over invloed van de verschillende kenmerken op de kenmerken van de reizigers. Opgemerkt moet worden dat er soms sprake kan zijn van een onderlinge samenhang. Dit is het duidelijkst bij de kenmerken tijdstip en activiteiten.

Afbeelding 11: De relatie tussen omstandigheden, medepassagiers, activiteiten en kenmerken van de reizigers



Over het algemeen hebben vrouwen, jongeren en OV-afhankelijken iets meer samenhang met het **tijdstip** waarop ze reizen. Een deel van de OV-afhankelijken reist regelmatig met de bus. Hierdoor is het voor hen gemakkelijker een vergelijking te maken tussen de verschillende tijdstippen in de bus. Mogelijk geven zij daarom sneller aan dat het tijdstip van invloed is op hun busritbeleving. Het tijdstip kan zoals eerder vermeld invloed uitoefenen op de drukte in de bus. Daarnaast kan het tijdstip de stemming van reizigers beïnvloeden. 's Morgens zijn reizigers net wakker, waardoor zij vermoeid of juist heel fit zijn.

Bianca (20): 's Middags wel, ik ben geen ochtendmens, en dan ben ik wel een beetje, geen zin in school dat wil ik niet zeggen, maar dan ben ik gewoon moe en dan wil ik gewoon liever in mijn bed blijven liggen en als ik dan vast sta, dan heb ik wel zoets van: oh sjonge, dan ben ik wel iets eerder chagrijnig zeg maar. Maar 's middags, nou, dan boeit het me echt helemaal niet hoe lang ik erover doe. Dat is heel raar, maar dat boeit me echt helemaal niks.

Ook na werktijd geven reizigers aan soms wat meer vermoeid te zijn, waardoor zij door hun algemene stemming de rit anders beleven. Behalve de stemming van een reiziger zelf kunnen de medepassagiers per tijdstip verschillen.

Evert (84): 's Morgens als je om een uur of acht of negen bent, heb je veel werkmensen. Van de winkelketens, die gaan dan ook naar hun werk. Meer ook niet.

Peter(21): Als het 's avonds heel laat is, dan zitten er weleens van die onpure types in de bus en dat kan ook wel van invloed zijn dat je je niet op je gemak voelt, minder prettig.

Door de aanwezigheid van bepaalde typen medepassagiers op bepaalde tijdstippen kan de stemming in de bus beïnvloedt worden en daarmee de busritbeleving.

De invloed die **de zitplaats** heeft op de busritbeleving, blijkt samen te hangen met de hoogte van de opleiding en de ritduur. Op reizigers die korte ritjes maken, heeft de zitplaats niet zoveel invloed. Uit hoofdstuk 4 bleken hoger opgeleiden vaker een verplicht reismotief te hebben. Deze reizigers stellen het zeer op prijs voor en na hun werktijd rustig te kunnen zitten.

Corine (35): Ja, 's ochtends dan ben ik natuurlijk wel fit. En aan het eind van de dag ben ik natuurlijk wel moe, dus dan heb ik toch een wat lomer gevoel. Dan heb ik toch liever dat ik ergens kan zitten.

Daarnaast zijn reizigers met een verplicht reismotief allemaal actief in de bus. Dit is gemakkelijker met een zitplaats. Een zitplek kan op verschillende manieren invloed op de beleving hebben.

Peter (21): Als je een zitplaats hebt in de bus, voelt het sowieso wat ontspannender en kun je meer voor jezelf doen. Als je echt als haringen in een ton staat, dan is het ook niet leuk met de bus te reizen. Dan heb je ook zoiets van: hier wil ik zo snel mogelijk uit.

Een aantal reizigers geeft aan niet achteruit te willen reizen, omdat zij zich dan niet goed kunnen oriënteren of dan misselijk worden. Te krappe of te smalle zitplaatsen kunnen een negatieve invloed hebben op de busritbeleving. Enkele participanten hebben hiervan ook foto's (afbeelding 12 en 13) gemaakt als voorbeeld van een onprettige situatie.

Afbeelding 12: Foto van Mark van smalle stoelen



Afbeelding 13: Foto van Siem van een krappe zitplek



Siem (53): Ja, bij deze bussen heb je op een gegeven moment een verhoogde zitting en daar is heel weinig beenruimte en dat maakt dat je daar echt krap zit. Dat heb ik als onprettig aangegeven.

Voor reizigers die korte ritten maken, heeft de zitplek minder invloed op hun busritbeleving dan degenen die lange ritten maken.

De ritduur speelt ook een rol bij de invloed van het **weer**. Reizigers die korte ritten maken, worden hierdoor minder beïnvloed in hun ritbeleving dan reizigers die lange ritten maken. Verder heeft het weer vooral invloed op reizigers met een hoge opleiding, OV-afhankelijken en recreatieve reizigers. Bijna alle reizigers die een hoge opleiding hebben en beïnvloed worden door het weer, zijn OV-afhankelijk. Waarschijnlijk is dat niet zozeer de hoge opleiding de gevoeligheid voor de omstandigheid weer vergroot, maar het gegeven dat zij OV-afhankelijk zijn. Een deel van deze reizigers wegen hun keus met de bus te gaan af ten opzichte van de fiets. Als het dan regent en zij kunnen met de bus reizen, dan is zo'n busrit plezierig.

Mark (25): Nee. Misschien een heel klein beetje. Soms heb je wel eens gedacht, als het echt heel hard regent en je zit in de bus en je had de keuze tussen fietsen en de bus en als je dan mensen ziet fietsen, dan denk je: 'zo nat had ik ook kunnen zijn.' Maar of dat echt mijn gevoel verandert? Dat is meer zo van: nou, goede keus gemaakt.

Jessica (30): Het weer buiten, met name de temperatuur en ook andersom als het buiten bijvoorbeeld heel koud en regenachtig is en je hebt eindelijk je bus, dan ben je heel erg blij dat je in die bus zit. Dus in die zin, kan het zijn dat je hebt: ha, ik zit lekker binnen in die bus, daar word je dan wel weer blij van.

Mogelijk dat het weer minder van invloed is op verplichte reizigers, omdat zij toch de reis moeten maken, weer of geen weer. Recreatieve reizigers zijn mogelijk vanwege

hun reismotief gevoeliger voor weersomstandigheden, maar dit komt niet als zodanig in de interviews naar voren.

Elisabeth (94), recreatief reismotief: Nou, dat heeft lichte invloed, als het regent dan vind je het minder prettig natuurlijk. Je moet de bus uit, dat is logisch, de buschauffeur moet door. Ach, hij kan geen rekening houden met een bui. Hij kan dan wat langzamer wegrijden, iets meer geduld hebben, maar voor de rest is er niets aan te doen, die man moet ook op tijd rijden.

Het weer heeft vooral invloed op de gemoedstoestand en is een bevestiging op de keuze om niet te fietsen bij slecht weer.

De **chauffeuse** beïnvloedt met haar rijstijl en houding de omstandigheden van de busrit. Dit heeft iets vaker invloed op hoger opgeleiden. Waarschijnlijk hebben hoger opgeleiden vaker verantwoordelijke beroepsfuncties. Mogelijk letten zij hierdoor meer op de chauffeuse, omdat zij zelf hun verantwoording moeten afstaan en vertrouwen moeten hebben in de chauffeuse. Kees is hoog opgeleid en wijst in het onderstaande citaat op de verantwoordelijkheid van de chauffeuse.

Kees (54): Ja, dat laatste is heel duidelijk, dan vraag ik mij af of zo'n buschauffeur niet eens door zo'n microfoon kan schallen: kom jongens, laat die mensen eens rustig uitstappen. Ik vind dat de buschauffeur ook daar een taak heeft dat de passagiersstromen ordelijk verlopen. Want die gooien dan al die deuren open. Ze kunnen ook niet alles zien, maar ik vind wel dat ze dat in de gaten moeten houden. Niet alleen zo laat en zo laat moet ik vertrekken.

Een chauffeuse die heel hard remt, heeft een negatieve invloed op de beleving van de busrit. Ook een hard en onveilig rijdende chauffeuse wordt als negatief beschouwd.

Afbeelding 14: Foto van Bianca waarbij een chauffeuse hard door een plas rijdt



Siem (53): De meeste chauffeurs die ik meemaak, rijden gewoon heel erg rustig. Dan is er voor mij niet echt een verschil tussen uit- en instappen, maar ik heb een chauffeur meegemaakt die heel erg woest reed, heel hard reed, zo dat er een kinderwagen omviel en daar deed hij eigenlijk niets op uit. Op dat moment stap ik met een heel ander gevoel de bus uit dan dat ik er instapte. Een andere keer had ik een chauffeur die het gaspedaal goed wist te vinden, die heel hard optrok, dan voel ik me ook iets minder fijn als ik uit de bus kom als dat ik er inga.

De houding van de chauffeuses, dus of zij vrolijk en behulpzaam of chagrijnig zijn, heeft invloed op de beleving van de busrit. Verschillende participanten hebben een foto van een chauffeuse of chauffeur gemaakt om een prettige of onprettige situatie weer te geven (zie afbeelding 15).

Mark (25): Ja, een vriendelijke buschauffeur. Die heb ik gefotografeerd. Als ik zelf instap, zeg ik wel eens goedemorgen of goedemiddag naar gelang het is. [...] Ik vind het ook leuk als een buschauffeur gewoon vrolijk goedemorgen terug zegt. Dat vind ik wel een belevenis in het busrij-ritueel.

Afbeelding 15: Foto van Rik van een aardige chauffeuse



Verder worden ook nog een aantal zaken met betrekking tot de medepassagiers en de voertuigeigenschappen genoemd waarop de chauffeuse ook zo haar invloed kan uitoefenen. Deelnemers spreken dan bijvoorbeeld over een verwarming die door de chauffeuse te hoog wordt gezet of lastige medepassagiers waar de chauffeuse iets aan zou moeten doen. Instappende reizigers geven uitstappende reizigers geen gelegenheid daartoe. De chauffeuse zou moeten zorgen dat de in- en uitstapstromen ordelijk verlopen. Ook wordt gezegd dat de chauffeuse de reiziger gerust kan stellen bij een defect OV-chipsysteem. Hierdoor kan deze negatieve beleving door de chauffeuse kan worden opgeheven. Dergelijke omstandigheden hebben dan weer invloed op de beleving van de busrit. Maar de meeste omstandigheden worden toch als alledaags en gewoon of normaal beschouwd.

Medepassagiers

Mannen, OV-afhankelijken en recreatieve reizigers blijken meer dan andere reizigers in hun busritbeleving te worden beïnvloed door hun **medepassagiers**. Medepassagiers hebben in enkele gevallen positieve invloed op de busritbeleving, maar in de meeste gevallen geen of een negatieve invloed. Waarschijnlijk zitten de keuzereizigers die zich op een negatieve manier beïnvloed voelen door hun medepassagiers niet of weinig in de bus.

Siem (53), keuzereiziger: Over het algemeen is het positief dat er medepassagiers zijn. Ik heb ook een beetje het gevoel, dat als ik alleen in de bus zou zitten, dat het zonde is dat die bus rijdt, alleen voor mij. Maar voor mij is het juist de keuze voor het openbaarvervoer dat je er met meerdere mensen gebruik van kan maken. In die zin vind ik het prettig dat er meer mensen in de bus zitten. Zolang die niet overvol is dan.....

Omdat OV-afhankelijken geen keuze hebben, reizen zij wel met de bus ook al voelen zij zich negatief beïnvloed door hun medepassagiers. Recreatieve reizigers reizen vaak meer ontspannen en zijn zich mogelijk daarom meer bewust van hun medepassagiers.

Peter (21), recreatieve reiziger: In het weekend zitten er voornamelijk mensen in de bus die echt iets leuks gaan doen, die naar familie of vrienden gaan ofzo. Dan is er meer tijd voor praatjes en dan is de sfeer wel beter in de bus. En 's ochtends, zeker doordeweeks, heb je al veel mensen

met een ochtendhumeur of ook in de spits 's avonds, die een beetje gefrustreerd zijn door de drukte of geen leuke dag gehad hebben.

Voorbeelden van negatieve invloed die medepassagiers hebben op de beleving van een busrit worden ook genoemd. Het meest voorkomend zijn klierende jongeren/scholieren en onbeleefd gedrag zoals het niet opstaan voor ouderen of overlast in de vorm van te hard praten of bellen, muziek die te hard staat, het niet laten passeren en tassen (bijlage 4, foto 3) of voeten op de stoelen. Wel duidelijk is dat medepassagiers eigenlijk pas als negatief worden gezien als ze ongebruikelijk gedrag vertonen dat stoort.

Siem(53): Pas als de medepassagiers heel luid een gesprek met elkaar voeren, wat ik eigenlijk niet interessant vind, dan baal ik daarvan. Dan vind ik dat vervelend. Sommige mensen zijn leuk om naar te kijken en dan is het van positieve invloed.

De medepassagier kan dus ook positief bijdragen aan de ritbeleving. Ondanks dat niemand aangeeft zelf een gesprek met een onbekende medepassagier te beginnen, wordt een leuk gesprek daarmee wel vaak als positief genoemd. Daarnaast geven enkele reizigers aan soms bekenden tegen te komen of reisgenoten in de bus te hebben. Hierdoor wordt de busrit eveneens positiever beleefd. Het gedrag van medepassagiers kan naast negatieve invloed ook tot een positieve ritbeleving leiden. Bianca heeft hier een foto van gemaakt ter illustratie van een prettige situatie.

Afbeelding 16: Foto van Bianca van een rolstoel die in de bus wordt getild



Bianca (20): Ja, dat is gewoon echt positief, [...] en dat vond ik dan wel leuk dat ik dat zag dat twee van die gasten zo'n rolstoel de bus inrijden, omdat je daar gewoon mensen mee helpt en ja, weet je, je helpt elkaar, dus dat vind ik altijd wel leuk om te zien. Ja, dat vond ik wel positief ja, omdat je zelf het ook weleens doet en dat je dan ziet dat ook je medemens het doet. Dat vond ik wel fijn zeg maar.

Ook de variatie van verschillende type reizigers wordt genoemd als het gaat over de invloed van de medepassagiers op de busrit.

Peter (21): Ja, dat is wel leuk dat alle lagen van de maatschappij in de bus zitten. Het geeft een beeld van hoe de maatschappij eruitziet.

Een groot aantal reizigers ziet een rustig kindje in de bus wel als positieve variatie op de reizigers in de bus. Een aantal reizigers ziet kinderen ook als neutraal, zolang zij

maar niet gaan schreeuwen of klieren. Voor een enkeling zijn ze negatief. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de reactie van André naar aanleiding van foto 3 (zie bijlage 4).

André (21): Als ik die persoon zou zijn, zou ik me aan dat kind gaan ergeren, denk ik, omdat die eroverheen hangt. En die wordt misschien niet goed in de gaten gehouden en dat zou ik wel irritant vinden.

Een man wilde zelfs dat kinderen die huilen bij wet in de bus verboden zouden worden. Het blijkt dat reizigers die zelf in de leeftijdscategorie voor vader of moeder (25-55 jaar) zitten, een kindje iets vaker als positief beschouwen.

Bij de beschrijving van de ideale bus valt op dat reizigers de bus anders ontwerpen als ze deze moeten delen met medepassagiers dan wanneer dat niet het geval is. Dit uit zich bijvoorbeeld in individuele zitplaatsen en eigen hoofdschermpjes en tafeltjes per stoel. Reizigers willen zich blijkbaar in een bus toch een beetje terugtrekken van hun medepassagiers, tenzij het bekenden zijn.

Rik (37): Ja, als je nou echt met meerdere mensen erin zou zitten, dan zou ik vrij brede zittingen kiezen, gewoon dat je ook in de hoofdsteunen een schermje hebt. Zou het echt een bus voor mijzelf zijn, dan zou ik achterin wel een hele hoekbank willen.

Oudere reizigers boven de zeventig zijn veelal neutraal ten opzichte van hun medepassagiers, zij ondergaan de rit veel meer en noemen medepassagiers als iets dat erbij hoort. Jongeren zitten meer op één lijn met reizigers van middelbare leeftijd wat betreft de invloed van medepassagiers op hun busritbeleving. Alleen twee mannelijke reizigers gaven aan dat ze er wel moeite mee hadden de ruimte te moeten delen met andere reizigers.

Activiteiten

De mogelijkheid tot het doen van **activiteiten** tijdens een busrit kan positief bijdragen aan de busritbeleving. Dit geldt met name voor reizigers met een hoge opleiding, keuzereizigers, reizigers met een verplicht reismotief en tijdens lange ritten. Uit hoofdstuk 4 bleek al dat hoger opgeleiden en reizigers met een verplicht reismotief vaker actief zijn in de bus. Ook bleek dat keuzereizigers voornamelijk bestaan uit hoger opgeleiden. De ritduur heeft met name een invloed op hoe belangrijk het wordt gevonden dat reizigers iets kunnen ondernemen tijdens de busrit. Dat het kunnen doen van activiteiten van positieve invloed is op de ritbeleving blijkt wel uit de antwoorden die reizigers geven als daarnaar gevraagd wordt.

David (61): Ja, dat vind ik ook wel prettig eerlijk gezegd. Dat geeft me ook wel een goed gevoel. Ik vind in een bus zitten, ook al is het maar tien minuten, daar ben ik te ongeduldig voor. Dat is net als ik op vakantie ga met het vliegtuig. Ik wil er eigenlijk het liefst zo snel mogelijk zijn. Als ik een excuus kan vinden om die tijd... dan is dit bijvoorbeeld de krant bij wijze van spreken.

Bianca (20): Ja, dat is een goede vraag. Sowieso heb je natuurlijk niet zo heel veel dingen in de bus te doen. Dus soms speel ik ook weleens een spelletje op mijn iPod dan. Dat vind ik ook wel heel grappig en snel tijdverdrijf. En ja, gewoon verder niet echt. Ja, als ik toetsweek heb, dan zit ik ook nog weleens te leren in de bus, maar dan word ik, soms moet je dan een beetje uitkijken dat ik niet misselijk word in de bus. [...] Ja, ik denk gewoon ook dat het de busrit veel leuker maakt als je een spelletje doet. Dan heb je voor jezelf het gevoel, dat je dan veel minder lang in de bus zit.

Aangegeven wordt dat reizigers in de bus zitten om van A naar B te komen. Het kunnen doen van de activiteiten in de bus is niet het doel op zich. André zegt hierover het volgende naar aanleiding van foto 5 (zie bijlage 4):

André (21): Ja, ik vind een bus, daar moet je gewoon even rustig in kunnen zitten voordat je ergens naartoe gaat. Maar ik zou het niet zo willen zien dat de bus een activiteit op zich is. Dat je met de bus gaat voor de beleving van de bus. Dat is hartstikke leuk, maar nee, het moet wel

echt vervoer blijven. Het hoeft niet veel meer dan dat te zijn. Hoewel ik moet zeggen, zo'n bar is wel leuk. Ik vind het ook leuk als ze in de trein langskomen met drankjes bijvoorbeeld.

Reizigers gaan dus niet met de bus om activiteiten te kunnen doen of voor de beleving. Het kunnen doen van de activiteiten helpt wel mee om de tijd door te komen als een reiziger eenmaal in de bus zit en dus om er plezieriger te kunnen verblijven dan wanneer er niets gedaan kan worden.

Jessica (30): Ja, die [puzzel] heb ik wel echt mee in de bus, want anders duurt die rit ook zo lang. Als je dan met die sudoku bezig bent, dan lijkt het allemaal veel sneller te gaan. Dan denk je: oh, ik sta hier.

Daarnaast kan een activiteit ook nog positieve invloed hebben op de ritbeleving en niet zozeer omdat de ritduur erdoor wordt overbrugd, maar omdat het de stemming beïnvloedt.

Niels (36): Als ik vermoeid binnenkom en ik heb het even gehad en je raakt in een leuk gesprek verwickeld, dan kan je er vrolijker uitkomen als dat je erin gaat. Omdat je afleiding hebt. Dat gebeurt, maar ik kom er nooit beroerder uit dan dat ik erin ga. Nee, waarom zou je beroerder uit een bus komen? Dat kan ik me nou niet echt voorstellen.

Naast de invloed die het doen van een activiteit heeft op de stemming, kan de stemming ook van invloed zijn op de activiteiten die gedaan worden.

Bianca (20): Nou, als ik heel moe ben, dan luister ik wel rustigere muziek dan als ik echt uitgeslagen ben. [...] Als ik heel moe ben, dan heb ik ook niet echt snel de neiging om te gaan gamen of zo, dan ga ik echt naar buiten staren en dan doe ik echt niks, als ik moe ben. Als ik wat meer energie heb, dan ga ik eerder gamen en wat sms-en en dat soort dingen doe ik dan wat eerder. Dat hangt eigenlijk wel een beetje af van mijn gevoel.

Clara (63): Ja, mijn gevoel geeft aan of ik ga lezen, of naar buiten kijken, of wat ik wil op dat moment.

Veruit de meerderheid van de busreizigers geeft aan dat de activiteiten die zij in de bus doen in positieve zin bijdragen aan de busrit. Dus de meeste busreizigers doen activiteiten in de bus als tijdverdrijf. Dit wordt door reizigers als neutraal, dan wel als positief gezien voor de busritbeleving. Als reizigers geplande activiteiten uitvoeren in de bus en deze door omstandigheden niet kunnen uitvoeren, heeft dat een negatieve invloed op de busritbeleving. Ook reizigers die gestoord worden in hun activiteiten kunnen de rit hierdoor negatief gaan beleven.

Kortom, vrouwen blijken vaker beïnvloed te worden door het tijdstip en het weer, mannen vaker door de medepassagiers. Jongeren blijken in het algemeen vaker beïnvloedbaar door de omstandigheden dan ouderen. Dit komt het duidelijkst naar voren bij het tijdstip en het weer. Hoog opgeleide reizigers blijken vaker dan lager en middelbaar opgeleiden beïnvloed te worden door de omstandigheden. Dit geldt met name voor de zitplaats en de chauffeuse, maar ook iets voor het weer en de medepassagiers. OV-afhankelijke reizigers worden vaker beïnvloed door de omstandigheden in hun beleving van de busrit dan keuzereizigers. Dit geldt met name voor het weer en de medepassagiers en in minder mate het tijdstip. Recreatieve reizigers blijken vaker beïnvloed te worden door medepassagiers en vaker door het weer dan verplichte reizigers. Daarnaast blijkt de ritduur een overkoepelend kenmerk in de ritbeleving. Dit komt het duidelijkst naar voren bij de invloed die het heeft op de zitplek.

André (21): Maar dat is dus het belangrijkste, dat ik dus een zitplek heb en dat het rustig is in de bus. Maar als het rustig is in de bus heb je eigenlijk ook altijd een zitplek in de bus. En dat het gewoon schoon is zeg maar en liever gewoon een buschauffeur die je wel bevalt, zeg maar. Een beetje een vriendelijke man het liefst, dat zijn gewoon de beste omstandigheden.

§ 5.3 Voertuigeigenschappen

Reizigers kunnen in hun beleving beïnvloed worden door hun omgeving. Dit kan behalve door de omstandigheden ook door de voertuigeigenschappen. Niet iedereen blijkt even gevoelig voor de voertuigeigenschappen en dus daardoor beïnvloed te worden in de busritbeleving. Er blijken verschillende typen reizigers te zijn. Zij zijn ingedeeld in de mate waarin zij aangeven beïnvloedbaar te zijn door de voertuigeigenschappen. Er zijn reizigers te kenmerken als gevoelig, lichtgevoelig en ongevoelig voor omgevingsprikkels. Het blijkt dat de reizigers die aangeven zich niet zo te laten beïnvloeden door de omstandigheden in hun ritbeleving, ook aangeven niet zo vatbaar te zijn voor omgevingsprikkels. Wederom is gekeken naar de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding, OV-afhankelijkheid, reismotief, reisfrequentie en ritduur. Ook is nog gekeken naar de actieve en passieve reizigers.

Wat opvalt, is dat alle reizigers boven de zeventig ongevoelig zijn. Mogelijk hebben zij al dusdanig veel levenservaring dat zij zich niet snel meer laten beïnvloeden. In dat geval lijkt tussen de vijftig en de zeventig jaar een soort overgangsfase van gevoelig naar ongevoelig. Elly, Mark en Johari vormen hierop een uitzondering. Mogelijk dat bij Johari haar niet-westerse achtergrond een rol speelt. Bij Elly en Mark spelen vermoedelijk de kenmerken van de busverplaatsing een rol. Hier wordt straks verder op ingegaan. Er is geen duidelijk verschil tussen mannen en vrouwen of naar opleiding in gevoeligheid.

Nu zal achtereenvolgens gekeken worden of de OV-afhankelijkheid, het reismotief, de reisfrequentie samen met de ritduur en het doen van activiteiten van invloed zijn op de gevoeligheid voor de voertuigeigenschappen. Tot slot wordt in paragraaf 5.3.1 gekeken voor welke voertuigeigenschappen reizigers gevoelig blijken te zijn en op welke wijze deze invloed hebben. In tabel 17 is te zien dat OV-afhankelijke reizigers iets vaker gevoelig zijn.

Tabel 17: Type reiziger versus alternatief

	Keuzereizigers	OV-afhankelijke reizigers
Ongevoelig	Elly (24) Mark (25)	Elisabeth (94) Ina (84) Evert (82)
Lichtgevoelig	Clara (63) Gordon (45) David (61)	Bianca (20) Kees (54) Niels (36)
Gevoelig	Corine (35) Siem (53) Rik (37)	Jessica (31) Els (48) Johari (62) Peter (21) André (21) Sekou (24) Maarten (35)

In hoofdstuk 4 kwam al naar voren dat OV-afhankelijke reizigers de auto niet als alternatief hebben. Hierdoor reist een deel van de OV-afhankelijke reizigers vaker en vooral langer met het OV. Daardoor stellen zij meer eisen aan de bus dan reizigers die minder vaak en minder lang met het OV reizen, zie ook tabel 11.

Reizigers met een recreatief reismotief zijn vaker ongevoelig dan reizigers met een verplicht reismotief (zie tabel 18). Uit het onderzoek van Van Hagen et al. (2008) blijkt al dat verplichte reizigers minder prikkels willen. Die reizigers komen van, of gaan naar hun werk. Zij zijn mogelijk in hun hoofd daarmee bezig, waardoor zij kenmerken van de omgeving sneller als storend waarnemen en er dan ook meer door beïnvloed worden in hun beleving ervan.

Tabel 18: Type reiziger versus reismotief

	Recreatief reismotief	Verplicht reismotief
Ongevoelig	Elly (24) Elisabeth (94) Ina (84) Evert (82)	Mark (25)
Lichtgevoelig	Clara (63) David (61)	Bianca (20) Niels (36) Gordon (45) Kees (54)
Gevoelig	Els (48) Johari (62) André (21) Peter (21) Sekou (24) Rik (37)	Jessica (31) Corine (35) Maarten (35) Siem (53)

In tabel 19 is de ritduur en de reisfrequentie afgezet ten opzichte van de gevoeligheid. In de vorige paragraaf werd al gezegd dat de ritduur van belang was voor de impact die alle omstandigheden hebben op de beleving van de busrit. Dit geldt ook voor de voertuigeigenschappen. Zit een reiziger langer in de bus, dan wordt deze meer beïnvloed door licht, kleur, geluid, geur, design, temperatuur en voorzieningen in de bus.

Tabel 19: Type reiziger versus reisfrequentie en ritduur

	Vaak/Lang	Vaak/Kort	Weinig/Lang	Weinig/Kort
Ongevoelig		Elly (24) Elisabeth (94) Mark (25)	Evert (82)	Ina (84)
Lichtgevoelig	Bianca (20) Niels (36)	Kees (54)	Clara (63)	Gordon (45) David (61)
Gevoelig	Els (48) Jessica (31) Peter (21) Maarten (35)	Corine (35) Johari (62) Rik (37) Siem (53)	André (21)	Sekou (24)

Onder de reizigers die frequente korte ritjes maken, is de kans het grootst om ongevoelige reizigers tegen te komen. Onder de reizigers die frequente en lange ritten maken, bevinden zich geen ongevoelige reizigers en het grootste aantal gevoelige reizigers. Bij reizigers die vaak kort in de bus zitten, speelt gewenning mogelijk een rol. Zij zijn bekend met de situationele kenmerken van de busverplaatsing en doordat hun ritduur kort is, laten zij zich niet snel beïnvloeden.

Mark en Elly blijken de enige jongeren te zijn die ondanks hun leeftijd aangeven ongevoelig te zijn voor de voertuigeigenschappen. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat zij vaak maar kort in de bus zitten. Zij weten hoe de bus eruit ziet en zij hebben ook beiden in meerdere typen bussen gereisd. Zie ook het citaat van Mark in paragraaf 5.1. Mogelijk speelt ook het aantal jaren dat men met de bus reist een rol in de beleving ervan. Wat ook opvalt, is dat alle reizigers die ongevoelig zijn in de stad wonen. Mogelijk dat stadsbewoners meer aan extremen worden onderworpen, waardoor zij meer gewend zijn. Het is mogelijk dat zij daarom minder snel beïnvloedbaar zijn, alleen als er sprake is van extremen.

Elly (24): Nee kijk, ook streekbussen zijn rustige bussen die ik pak. Kijk, toen ik in [wijk] woonde pakte ik die bussen met al die studenten erin, dan heb je gewoon veel meer geluid, iedereen loopt te kakelen en ja, dan let je er wel meer op ja. Dus in die zin kan ik wel mooi het verschil zien ja. Deze bussen zijn gewoon wel redelijk rustig. 's Ochtends is het wel redelijk druk, maar het is 's ochtends, iedereen is gewoon stil.

Daarnaast zou steekbusvervoer beter gewaardeerd kunnen worden. Het is wederom mogelijk dat het onderscheid wordt veroorzaakt doordat de duur van de busrit bij streekbusreizigers meestal langer is. Hierdoor kan deze meer invloed uitoefenen op hun beleving.

In de vorige paragraaf kwam al aan de orde dat activiteiten een positieve bijdrage kunnen leveren aan de busritbeleving. Wat in tabel 20 opvalt, is dat bijna alle passieve reizigers aangeven ongevoelig te zijn. Dit in tegenstelling tot de actieve reizigers. Bijna alle actieve reizigers zijn gevoelig, dan wel lichtgevoelig voor de voertuigeigenschappen. Actieve reizigers zijn dus gevoelig voor prikkels van buitenaf. Mogelijk dat zij zich, door met activiteiten bezig te zijn, beter kunnen afsluiten van deze prikkels van buitenaf.

Tabel 20: Type reiziger versus type activiteiten

	Passief	Actief met elektronica	Actief met papier
Ongevoelig	Elly (24) Ina (84) Elisabeth (94) Evert (82)	Mark (25)	
Lichtgevoelig		Bianca (20)	Clara (63) Niels (36) Gordon (45) Kees (54) David (61)
Gevoelig	Johari (62)	Corine (35) Els (48) Peter (21) Sekou (24) Maarten (35) Rik (37) Siem (53)	Jessica (31) André (21)

Te zien is welke mate van gevoeligheid reizigers hebben ten opzichte van het type activiteit. Reizigers die lichtgevoelig zijn, zijn voornamelijk actief met papier en reizigers die gevoelig zijn, zijn hoofdzakelijk actief met elektronica. Mogelijk heeft dit te maken met de mate van concentratie die nodig is voor bepaalde activiteiten. Zo is voor het lezen van de krant meer concentratie nodig dan voor een sms-je versturen

of muziek luisteren. Reizigers die lichtgevoelig blijken te zijn, kunnen zich blijkbaar beter afsluiten van omgevingsprikkels en daardoor beter op de krant concentreren dan reizigers die actief zijn met elektronica.

Gevoeligheid per voertuigeigenschap

Nu wordt gekeken voor welke voertuigeigenschappen reizigers gevoelig zijn en voor welke voertuigeigenschappen minder. Het kenmerk design kan opgesplitst worden in een praktische kant en een esthetische kant. Bijna alle reizigers geven wel aan gevoelig te zijn voor een onhandig design en de temperatuur. Bij lichtgevoelige reizigers komt daar vaak het aspect geur bij. Bij een enkele lichtgevoelige betreft dit geluid. Gevoelige reizigers zijn ook beïnvloedbaar door geluid of door geur, sommigen zelfs door beiden. De esthetische aspecten van design, licht en kleur gaan vaak samen. Deze kenmerken blijken de gevoelige reizigers wel te beïnvloeden, in tegenstelling tot niet-gevoelige en lichtgevoelige reizigers. De gevoeligheid voor de voorzieningen in de bus doorkruisen al deze categorieën.

De **praktische kant van het design** en de **temperatuur** van de voertuigeigenschappen spelen dus de belangrijkste rol in de beleving van de busrit. Dit komt met name tot uiting in de al eerder vermelde krappe zitplaatsen, een hoog plafond, een breed gangpad, de positionering van de stopknopjes, opstapjes en andere obstakels, zoals wielkasten en motorblokken in de bus. Daarnaast wordt veel gesproken over de loopstangen en andere mogelijkheden tot vasthouden.

Corine (35), reist per stadsbus: Zoals vandaag ook, toen hield ik mij vast aan de bovenkant van een stoel, maar daar zat een mevrouw met lang haar en zat ik bijna met mijn vingers in dat lange haar. Ja, dat vind ik zelf niet fris. En die mevrouw ook niet, denk ik. Kijk, je moet je wel ergens aan vasthouden, want er zit geen stang, dus alleen die bovenkant van die stoel. Dus ja, je zit jezelf dan in kronkels te banen om niet aan die mevrouw haar haren te zitten. Maar ik kon ook nergens anders naartoe, want ik stond tussen twee mensen in. Dan heb ik zoiets van [geluidje]

Het is niet zo verwonderlijk dat de meeste reizigers over de stoelen beginnen bij het onderwerp design, omdat de inrichting van de bus hoofdzakelijk bestaat uit de stoelen. Wat wel opvalt, is dat mannen meer gaan voor een gevarieerdere stoelopstelling en vrouwen meer voor rijen van twee aan twee.

Clara (63), reist per streekbus: Nou, wat ik wel prettig vind, is dat we niet meer tegenover elkaar zitten, twee aan twee. Dan zat je met de knieën tegen elkaar en ik wil nooit graag achteruit rijden, dus ik probeerde al altijd vooruit, ik vind het prettiger dat de stoelen nu achterelkaar zijn. Nou, ik vind het helemaal niet prettig met de knieën en elkaar dan zo in het gezicht te zitten kijken. Niet prettig is een groot woord, minder prettig dan wat we nu hebben achter elkaar.

Evert (83), reist per stadsbus: Dus ik bedoel ik vind het wel leuk als er een beetje variatie is. Ik ben alleen, dus ik vind het wel leuk dat er ook een stoel voor alleen is. Daar ga ik altijd zitten, nou ja, als het kan. Die met zijn tweeën zijn, die zoeken een tweezitsbank en die met zijn vieren zijn, die zouden die plaats opzoeken, waar je met zijn vieren kunt zitten. Maar dat is natuurlijk ook niet altijd, want dan zitten er al, maar dat is ook niet erg.

Een ander punt waarop nog verschillen zijn gevonden, zijn de opstapjes bij de stoelen en de vasthoudmogelijkheden in de bus. Opmerkingen hierover worden meestal door zestigplussers aangedragen.

David (61), reist per stadsbus: Maar wat me wel stoort aan de bussen, ik weet niet of dat nog ter sprake komt, maar hoe die bussen gebouwd zijn. Bepaalde stoelen die, of eigenlijk heel veel stoelen, die zijn soms wel een halve meter hoog. Ik zie een heleboel oudere mensen, omdat ik zelf nu ook in die leeftijdscategorie zit, die daar gewoon heel veel moeite mee hebben om op die stoelen te komen. Die bussen hebben ze waarschijnlijk gebouwd om heel laag te laten zijn,

zeg maar. Dat komt dan niet uit met de wielen dus. Maar ik vind dat heel slecht dus eigenlijk achteraf.

Zij ondervinden van de opstapjes, door hun leeftijd, meer hinder en maken daarom ook meer gebruik van de vasthoudmogelijkheden. Verder worden in praktisch opzicht veel ruiten om naar buiten te kijken als zeer positief ervaren.

Wat betreft **de temperatuur**, deze heeft in zeer grote mate invloed op de beleving van de busrit als deze niet goed geregeld is. Dit wil zeggen dat de gevoelstemperatuur te hoog of te laag ligt en daardoor voor een onprettig gevoel zorgt.

Jessica (30): Het moet gewoon een prettige temperatuur zijn in de bus. Je hebt weleens dat het zestig graden is in een bus en dat je dan weg smelt en bijna flauwvalt in een bus, ja dan is het gewoon niet prettig. Hetzelfde geldt als je helemaal staat te verkleumen. Dus het moet gewoon een beetje een normale temperatuur zijn.

In hoofdstuk 2 werd dat al weergegeven. De gevoelstemperatuur kan nog verbeterd of verslechterd worden door toepassing van een vorm van ventilatie.

Nu wordt gekeken in welk opzicht de kenmerken **geur** en **geluid** de lichtgevoelige en de gevoelige reizigers beïnvloeden. Geur is een van de sensoren die onze zintuigen het meest prikkelt. Bij de vragen over geur aan busreizigers komt dit ook naar voren. Reizigers vinden de bus prima ruiken zolang deze neutraal is. Dus op het moment dat zij eigenlijk niets ruiken. Bij vieze geuren geven reizigers aan dat hun ritbeleving negatief wordt beïnvloed.

Bianca (20): Ja, ik denk het wel. Als er gewoon een lekkere geur is in de bus, dat ik dan gewoon iets rustiger ben in de bus dan dat je zo'n vieze geur hebt in de bus. Dus dan ga je zeggen, ik wil eruit, ik wil eruit, het is wel weer lang genoeg geweest.

Vieze geuren die heel veel genoemd worden zijn lichaamsgeuren. Deze en andere door personen veroorzaakte geuren geven voor een enkeling zelfs aanleiding om een andere zitplek te kiezen. Voor het overgrote deel proberen reizigers zich af te sluiten of geven zij aan de bus zo snel mogelijk te willen verlaten en zijn zij blij als ze op de plek van bestemming zijn. Reizigers geven niet aan uit te stappen vanwege een vieze geur.

Elisabeth (94): Ja, je past je aan, dat is het gewoon. Je kunt de mensen moeilijk vertellen: wat stink je. Rokers en medepassagiers met te sterke parfums verspreiden volgens een aantal reizigers een onprettige geur. Eten wordt ook vaak genoemd als voorbeeld van een vieze geur en dan in de meeste gevallen patatlucht. Verder wordt natte (hond-)lucht en vislucht genoemd als onprettig. Een enkeling noemt nog emissies van bekleding in nieuwe bussen, wietlucht, mufte lucht en knoflooklucht. Eigenlijk geeft bijna iedereen wel aan dat de bovenstaande geuren niet heel vaak voorkomen, maar dat het wel gebeurt dat de bus ernaar ruikt. In dat geval wordt het als onprettig ervaren. Er is niet echt een duidelijk onderscheid te maken in leeftijden of geslacht in het type geur dat als onprettig wordt genoemd. Wat wel opvalt, is dat alleen mannen spreken over de brandstoflucht en dat alleen jonge reizigers spreken over rokers die niet lekker ruiken.

Op de vraag of busreizigers ook specifieke voorbeelden kunnen geven van lekkere geuren, dan kunnen zij dat niet. Meer in het algemeen worden bloemen en dan specifiek rozen en lavendel het meest genoemd. Een enkeling spreekt nog over eten, lekkere mannenparfum, zeelucht en zoete, naar vanille ruikende vrouwenparfum.

Elly (24): Nee, alleen dat jongens ofzo een bepaald parfum op hebben, dan heb je daar wat mee, dat je een bepaalde geur ruikt, dan heb je daar een associatie bij.

Met name vrouwen komen met voorbeelden van lekkere geuren, mannen bijna niet.

Er is gevraagd aan de reiziger of zij geuren in de bus toegepast zouden willen

hebben. Daarop is door de meerderheid ontkennend geantwoord. De redenen hiervoor zijn dat reizigers bang zijn dat een dergelijke toepassing te sterk aanwezig zou zijn, zij allergisch ervoor zijn en dat lang niet iedereen dezelfde geur lekker vindt. Verder wordt ook vaak gezegd dat lekkere luchtjes vieze luchtjes niet absorberen.

Gordon (45): Dat houdt die luchtverfrisser ook niet tegen, die helpt dan ook niet. Als mensen stinken, daar is geen land mee te bezeilen. Er is niks ergers dan lichaamsgeur van mensen. Ben een keer onpasselijk geworden van geur en dat heb ik alleen met mensengeuren.

Reizigers die aangeven wel geuren in de bus te willen, zijn allemaal onder de vijftig jaar, alleen Johari (62) vormt hierop een uitzondering.

In de ideale bus geeft de meerderheid wederom aan geen gebruik te willen maken van geurtoepassingen in de bus. Toch geeft een aantal reizigers aan dat wel te willen, dit zijn met name vrouwen. Gesproken wordt over geurdingetjes, vers gemaaid gras, oceaanolucht en lavendel of rozengeur. Echter, een groot aantal reizigers blijft aangeven dat de bus gewoon een neutrale geur moet hebben en dat de lucht ververst moet worden. Bij bepaalde geuren geven reizigers aan er een associatie bij te hebben. Deze associatie kan positief zijn, maar ook negatief.

Peter (21): Ja, je mag ook niet eten in de bus, als je dan iemand patat ziet eten, denk je: hou je eens aan de regels. Maar ook dat je dan zo'n snackbarlucht..., ik hou nooit zo van vette luchtjes. Dat associeert ook met ongezond, ik denk dat, dat het is.

Als het niet stinkt of muf ruikt in de bus dan is het eigenlijk al goed. Patatlucht wordt na de lichaamsgeuren heel vaak genoemd als negatief voor de ritbeleving. Officieel is patat in de bus verboden. De chauffeuse kan strenger toezien op het naleven van deze regel en daarmee wat betreft geuren in de bus de ritbeleving al verbeteren. Verder vond één reiziger dat medepassagiers met vis in de bus verboden moeten worden.

Niels (36): Ja, ze moeten het verbieden om mensen met vis in een bus te laten instappen. De hele bus gaat ernaar stinken.

Geur blijkt meer invloed te hebben dan **geluid**. Een enkeling laat zich minder door geuren beïnvloeden maar meer door geluiden. De meeste lichtgevoelige reizigers laten zich naast geuren niet door geluiden beïnvloeden, terwijl de gevoelige reiziger dit wel doet. In het algemeen wordt het geluid van de motor het meest genoemd, samen met het geluid van pratende medepassagiers. In de meeste gevallen wordt aangegeven dat de geluiden die men hoort niet storend of negatief zijn voor de busritbeleving.

Corine (35): Eigenlijk alleen als ze hard zijn. Als ik bezig ben, kan ik me redelijk afsluiten. Bijvoorbeeld als mensen zo hard gaan praten of iemand heeft muziek aan, wel op zijn oren, maar dat je het alsnog hoort, dan denk ik dat mag wel wat minder, dat zal ook wel fijn zijn voor je eigen oren denk ik dan dus, maar als mensen gewoon met elkaar praten, dat stoort mij niet zo.

Pas als er ongebruikelijke, te harde of te zachte geluiden zijn, wordt het storend.

Voorbeelden van neutrale of negatieve geluiden die het meest genoemd worden, zijn (luid) bellende medepassagiers of (hard) pratende medepassagiers.

Niels (36): Ja, kakelende hoofddoeken, vind ik vreselijk irritant! Ja. Die zitten altijd, zodra het er meer dan twee zijn, zitten die zo luid met elkaar te praten de hele bus moet het horen en niemand verstaat er wat van, vreselijk irritant. Zo'n hoog geluid hebben ze dat [bieberdebieberdebieb-geluidje]. Oh, vind ik erg hoor.

Verder nog medepassagiers met (harde) muziek, een (te hard of een te zacht staande) halteomroep, een radio van de chauffeuse (met een zender die niet gewaardeerd wordt), en het in- en uitcheckpiepje. Geluidjes van een mobiel, huilende kinderen en een deur die niet goed afsluit, waardoor geluiden van buitenaf de bus binnenkomen, worden uitsluitend in negatieve context genoemd. Hierin valt geen duidelijk verschil te zien in leeftijden of sekse. Ook wordt een knetterende of fluitende

motor, de geleding van de bus die over de drempels schuurt en oude, piepende, krakende en rammelende bussen door enkele reizigers als negatief ervaren.

Siem (53), reist o.a. per stadsbus: Ja, een aantal dingen, er draaien een aantal vrij oude bussen op het traject, die piepen en kraken en rammelen en weet ik veel wat, die geluiden wil ik perse eruit, dat vind ik sowieso nogal storend. Bij rammelende bussen voel ik me iets minder prettig dan in een bus die lekker strak rijdt. Ook van motorgeluid ben ik me behoorlijk bewust, dat hangt ook een beetje van de zitplaats af. Maar de bussen van [vervoersmaatschappij] de streekbussen, die hebben vrij zware motoren, maar die geven een vrij prettig geluid. Ik vind het nog iets te doordringend eigenlijk en de stadsbussen, vooral die gemeentebussen, daarvan valt het geluid op, die hebben een ander soort geluid, ook met een fluittoon erbij. Zeker als die fluittoon gaat overheersen, is het knap vervelend.

Toch reageren veruit de meeste reizigers neutraal op het geluid van de motor. Slechts een aantal wil dat deze nog verder gedempt wordt. Een persoon geeft echter aan dat een hele stille motor weleens negatief zou kunnen uitpakken voor de ritbeleving.

Peter (21): Je kan natuurlijk de motor bijvoorbeeld dempen, maar dan hoor je natuurlijk elk ander geluidje, als iemand zijn neus ophaalt ofzo. Ik denk dat dat niet heel veel meerwaarde heeft als het in de bus heel stil is.

Doordat de motor op de achtergrond ronkt, worden mogelijk andere storende geluiden overstemd.

Positieve geluiden worden niet zoveel genoemd en als ze genoemd worden, zijn het voornamelijk functionele geluiden. Voorbeelden zijn de halteomroep, het omroepen van "Reist u met een OV-chipkaart? Vergeet dan niet uit te checken!", het piepje als de deuren open en dicht gaan, de radio van de chauffeuse en lachende kinderen. Verder worden ook nog geruisloze bussen genoemd als een positief geluid, maar dat is eigenlijk dus geen geluid. Een enkele keer wordt aangegeven dat zachte achtergrondmuziek zoals klassiek, gospel en elke willekeurige radiozender de ritbeleving zou verbeteren. Met name vrouwen denken dat zij wel rustiger worden van zachte achtergrondmuziek in de bus. Een groot aantal reizigers geeft aan dat er absoluut geen muziek of radio in de bus gedraaid moet worden. De meerderheid hiervan is man. Gegeven redenen daarvoor zijn dat zij wel eigen muziek meenemen, of dat muziek persoonlijk is en enkele reizigers vinden dat muziek niet hoort in een publieke ruimte.

Mark (25): Nee, als ik dan zou mogen kiezen, dan radio 3fm ook weleens. Maar dat zijn weer dingen die niet in de publieke ruimte horen, vind ik.

Reizigers die eigen muziek bij zich hebben, willen bij storende geluiden de eigen muziek nog weleens harder zetten. Andere reizigers proberen zich te concentreren op andere dingen en/of zich af te sluiten.

Een aantal reizigers doen een wat genuanceerdere uitspraak met betrekking tot geluiden in de bus. Door hen wordt aangegeven dat de mate waarin geluiden hen storen tijdens een busrit afhankelijk zijn van de activiteiten die zij tijdens een rit willen doen, het reismotief dat zij hebben, of de stemming waarin zij verkeren.

Peter (21): Ja, het is aan de ene kant nog wel leuk als er een muziekje is, maar aan de andere kant heb ik ook zoiets als ik muziek wil luisteren, moet ik het zelf maar een beetje regelen. Je weet niet of iedereen daarop zit te wachten, denk je dan. Als je bijvoorbeeld een krantje wilt lezen en je hoort de radio, dat is dan ook weer een beetje dubbel, lastig dan om de krant nog te kunnen lezen.

De meerderheid zegt in de ideale bus niets met geluiden te doen. Een aantal geeft nog wel aan net zoals bij vliegtuigen, de armleuningen te voorzien van een inplugsysteem met de mogelijkheid muziek te luisteren of om zo in geluid te voorzien ter ondersteuning van eventuele beeldschermen. Dit past ook in het tijdperk van

individualisering, reizigers willen niet alles collectief geregeld zien, maar individueel en op maat toegepaste voorzieningen.

Naast design, temperatuur, geur en geluid blijken gevoelige reizigers ook beïnvloedbaar doormiddel van **licht, kleur en de esthetische kant van design**.

De huidige verlichting in de bussen draagt bij aan een goed zicht en een veilig gevoel. De spagaat hierin is echter dat tegelijkertijd die felle verlichting juist als kil en onprettig wordt ervaren en in die zin dan weer negatief is voor de beleving van de busrit. Daarvoor zou een wat zachtere, warmere verlichting positiever bijdragen. Een enkeling noemt ook nog dat de locatie van de huidige verlichting, die centraal en direct is, meer zitplaatsgericht en meer indirect mag zijn. Dit gaat deels samen met het willen van een eigen verlichting bij de stoelen, die dan ook gedimd kan worden.

Sekou (24): Sommige bussen zijn veel te licht. Ik hou van een beetje donker.

I: En heeft dat dan invloed op jouw gevoel?

P: Ja, ik word niet gestrest, maar een beetje onrustig.

De duur van de rit, het tijdstip en het weer buiten spelen een rol bij het belang van de verlichting. Als een reiziger minder lang in de bus zit, vindt hij de verlichting minder belangrijk.

Gordon (45): Dat [de ritduur] zou wel een rol spelen ja, als ik een uur in de bus moet zitten, zou ik dat anders ervaren, dan zit je er zo lang in dat het wel prettig is dat je niet de hele tijd onder een TL-buis zit.

Meer mannen dan vrouwen merken iets op over de verlichting. Een aantal mannen wil met kerstmis kerstverlichting in de bus om dan de beleving te verbeteren. Een aantal oudere vrouwen geeft juist aan geen sfeerverlichting te willen, omdat ze daar thuis wel voor zorgen.

Ina (84): Gewoon rustige verlichting, de bus is er om je van A naar B te brengen en niet om allerlei toestanden in die bus. Nee, nee, daar zit ik echt niet op te wachten. Ik vind openbaar vervoer; dat moet gewoon overzichtelijk en gewoon zijn. Geen tierelantijnen eraan.

Daarentegen wil een aantal jonge mannen warmere verlichting om een huissfeer in de bus te krijgen wat voor hen bijdraagt aan een positieve beleving van de busrit.

In de eerste instantie blijkt dat reizigers niet zoveel geven om de **kleuren** in de bus. Alleen de gevoelige reizigers geven aan dat hun ritbeleving door kleuren verbeterd kan worden.

Johari (62): Ja, ik vind: het fleurt je toch een beetje op hè. Stel je voor dat je in een down-stemming bent, dan fleurt het je een beetje op, het maakt je een beetje blij.

Het overgrote deel van de reizigers weet ongeveer de kleuren in de bus waarmee zij reizen te noemen, maar kan niet precies aangeven hoe deze zijn toegepast. Op de volgende pagina staan de interieurfoto's van de bussen waarmee de reizigers uit dit onderzoek het meest reizen.

Van de huidige streekbussen zegt niemand het kleurgebruik als onprettig te ervaren. De stoelen worden een enkele keer wel als saai aangegeven. De huidige stadsbussen worden een aantal keren als somber en grauw aangeduid, hoofdzakelijk door vrouwen. In het algemeen wordt over de huidige stads- en streekbussen wel aangegeven dat er iets meer met kleur gedaan kan worden.

Jessica (30), reist met afb. 17: Ja, ik vind het een beetje sombere kleuren.

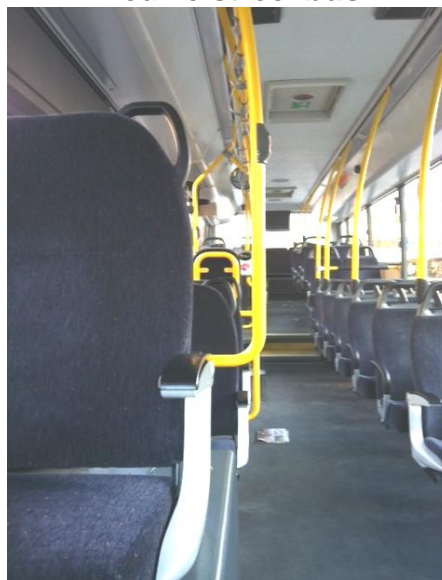
I: Kan je dat uitleggen waarom je dat vindt?

P: Ja, het is grijs, ja, dat is een beetje een stom antwoord, maar het is geen vrolijke kleur, het is heel donker, het is natuurlijk wel weer een kleur die niet snel vies wordt. Maar het is heel grijs, heel somber, ja dat donker blauw, vooral het type kleur blauw en type kleur rood, doet mij een beetje denken aan een hele klassieke stropdas, een hele saaie, een hele conservatieve banker, zo'n uitstraling heeft dat, ik word er niet blij van.

Afbeelding 17: Interieur van een stadsbus



Afbeelding 18: Interieur van een nieuwe streekbus



Afbeelding 19: Interieur van een verouderde stadsbus



Afbeelding 20: Interieur van een provincie streekbus



Geen van de zeventigerplussers maakt het kleurgebruik van de bus iets uit. Schone en hele stoelbekleding wordt veelal genoemd als het belangrijkste. Reizigers geven aan het wel op te merken als er nieuwe bussen zijn en als er andere bekleding dan gebruikelijk in de bussen is aangebracht.

Elisabeth (94), reist met afb. 17 & 19: Het is me ook al eens opgevallen dat de bekleding van de stoel waar je op zit anders is dan de rug. Ja, ik denk, de zitplaatsen die vernieuwen ze en dat is natuurlijk goedkoper dan dat ze de hele zitplaatsen vernieuwen. De rug en de zitting en dat soort dingen vallen me weleens op.

Opvallend is dat reizigers soms voor henzelf contrasterende uitspraken doen over wat ze mooi en prettig zouden vinden in een bus. In eerste instantie geven zij dan bijvoorbeeld aan geen rood te willen in een bus, terwijl ze bij de beschrijving van de ideale bus wel rode stoelen erin willen. Verder geven enkele reizigers op bepaalde kleuren wel/niet mooi te vinden, terwijl zij bij het tonen van de foto's de

betreffende kleuren dan juist niet/wel mooi vinden. Waarschijnlijk heeft dit alles ermee te maken dat reizigers zich niet zo bewust zijn van kleuren. Dit bleek al uit hoofdstuk 2 en is ook bevestigd door de vraag over de kleurbeschrijving van de bussen waarmee ze reizen. Reizigers weten maar ten dele hoe hun bus er vanbinnen uitziet.

Als dieper op het thema wordt ingegaan, blijken reizigers wel zo hun voorkeuren te hebben. Zwart en donker bruin worden genoemd als onprettige 'kleuren'. Blauw komt naar voren als een echte buskleur. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een groot deel van de huidige stadsbussen al die kleur heeft. Hierdoor maken reizigers die associatie sneller. Toch geeft ook een deel van de *streekbus*reizigers aan blauw een geschikte buskleur te vinden. Daarnaast wordt op het huidige blauw in de bussen niet altijd positief gereageerd. Vermoedelijk wil de reiziger een andere tint blauw. Minder concreet worden vaak lichte, heldere en frisse kleuren genoemd als positief. Behalve de gevoelsmatige voorkeur voor kleuren, wordt in een enkel geval ook nog een historische voorkeur voor de binnenkant van de bus genoemd. Het kleurgebruik zorgt voor herkenbaarheid aan de buitenkant en is het visitekaartje van de vervoersmaatschappij aan de binnenkant. Een groot aantal reizigers vindt dat de buitenkant herkenbaar moet zijn. Daarentegen mag de binnenkant best wel wat afwisselen en creatiever zijn.

Maarten (35): Ja, je kan een beetje decoratie van schilderijen of foto's doen. Net zoals in het station zeg maar, dat je een beetje decoratie erin hebt. Foto's ofzo, of iets anders. Zo ouderwets, ook van de bus zelf, of van bepaalde plaatsen, over Utrecht, dat je dingen een beetje kan lezen over Utrecht [locatie] over wat er allemaal te doen is, zeg maar.

Corine (35): ...maar dat zou je kunnen aanpassen aan het soort publiek dat erin zit. Zoals dat publiek dat naar het ziekenhuis gaat. Dat is weer anders dan eentje die naar de Uithof gaat. Ja, je zou ook kunnen kijken naar bepaalde bussen die naar het Museumkwartier gaan en daar bepaalde thema's doen.

Er zijn dus geen standaardaanbevelingen te doen, maar duidelijk is wel dat er heel veel meer met kleur gedaan kan worden om de busritbeleving van de passagier ten positieve te beïnvloeden. Dit geldt dan met name voor de gevoelige reiziger.

Ten opzichte van het **esthetisch design** geven wederom de gevoelige reizigers aan dat met name het materiaalgebruik kan bijdragen aan een betere busritbeleving. Het wordt wel moeilijk gevonden om aan te geven waarom dat zo is. Reizigers geven aan geen expert te zijn op het gebied van materialen. Een wat chiquere, luxueuzere uitstraling en een wat netter afgewerkte bus draagt wel bij aan een positievere busritbeleving.

Gordon (45): Niet al te veel plastic, hard plastic. Dat is een onprettig materiaal, geen mooi materiaal ook. [...] Het [roestvrij staal en chroom of transparante materialen] zijn wel mooie materialen, net zoals in treinen zijn mooie materialen wel prettig voor mensen die erin verblijven. En dat je het ook goed schoon houdt enzovoort, dat vind ik wel prettig.

Voorwaarde is wel dat aan de randvoorwaarden, zoals in hoofdstuk 1 is vermeld, wordt voldaan. Dus in de bus zelf moeten ook geen delen los, stuk of vies zijn. Zo moet ook het comfort van de stoelen op orde zijn.

Maarten (35), reist met afb. 19: Die zittingen zijn zo hard, je krijgt gewoon pijn met zitten. Het is gewoon net als je in een bus zit, de politie heeft 'm ook wel, een soort gevangenisbus, daar zitten ook van die harde stoelen in. Net of dat je in een gevangenisbus zit. Ja, ik heb er nooit in gezeten, wel in mogen kijken maar nooit in gezeten, maar geeft gewoon een beetje een ouderwets gevoel.

Is het comfort niet op orde, dan werkt dit op een negatieve manier door op de busritbeleving. Naast het materiaalgebruik kan ook een vormgeving met rondingen bijdragen aan een positievere ritbeleving.

Tot slot hebben **de voorzieningen** nog invloed op de beleving van de busrit. Er is een onderscheid te maken in functionele voorzieningen en in voorzieningen die activiteiten faciliteren. Voorbeelden van functionele voorzieningen zijn het betaalsysteem, de stopknopjes, halteomroep en schermen waarop de halten worden afgebeeld, rolstoelplaatsen, brandblussers en bagagerekken. Voorbeelden van voorzieningen die in activiteiten voorzien, zijn beeldschermen met filmpjes of reclames, gratis kranten in de bus, een entertainer, stopcontacten, wifi, prullenbakken en asbakken. Een aantal reizigers hebben een foto van een voorziening gemaakt om een prettige, dan wel onprettige situatie in de bus weer te geven. Een falend of onduidelijk betaalsysteem kan bijdragen aan een negatieve ritbeleving. Reizigers geven aan met een onprettig gevoel in de bus te zitten als zij niet op de juiste manier kunnen betalen. Dit geldt voor het niet werken van een OV-chipkaartsysteem, maar dit geldt ook voor de strippenkaart als het onduidelijk is hoeveel strippen een rit kost.

Afbeelding 21: Foto van Kees van een defecte OV-chipautomaat



Afbeelding 22: Foto van Corine van een strippenkaart



Evert (83): Nee hoor, daar trek ik mij niet zo heel veel van aan. Van die 9 euro die ik kwijt ben, heb ik ook geen slapeloze nachten, maar ik kan me er wel aan ergeren, dat dit kan gebeuren. Ja, ik bedoel, ik ben best in voor nieuwe dingen, zo'n chipkaart, maar ik moet iedere keer mijn portemonnee te voorschijn halen, en die kaart pakken, en die strippenkaart heb ik los in de zak. Dan kan ik zien wat ik af kan stempelen, dat kan ik nu ook zien, maar aan het eind. Dan zeggen ze: op het eind van de rit kan je hem erlangs halen en kun je zien wat je saldo is, maar dan moet je toch wel behoorlijk vlug zijn. Tenminste als er wat mensen achter je staan.

Het overgrote deel van de reizigers boven de zestig geeft aan het gebruik van de OV-chipkaart als onprettig te ervaren of er nare ervaringen mee te hebben. Voorzieningen die niet werken hebben een negatieve invloed op de ritbeleving. Goede reizigersinformatie op beeldschermen heeft een positief effect op de ritbeleving. Een groot aantal voorzieningen kan de ritbeleving wel verbeteren, maar wordt niet direct gemist. Er worden door reizigers verschillende voorzieningen opgegeven die zij niet nodig vinden in een busrit die een duur heeft van een half uur of korter. Voorbeelden van dergelijke voorzieningen zijn laptopaansluiting eventueel met internet, een televisie, een toilet, verstrekkingen of een koffieapparaat. Als de rit

langer zou duren, dan zouden deze voorzieningen wel gewenst zijn. Voorzieningen die reizigers het vaakst noemen en waarderen of in de bus zouden willen hebben voor ritten tot dertig minuten zijn: meer vasthoudmogelijkheden, bagageruimte, beeldschermen met nieuws, het omroepen van de haltes, gratis kranten en beeldschermen met halte-informatie. Er zijn ook enkele reizigers die bovenstaande voorzieningen opnoemen die zij persoonlijk niet in de bus willen, omdat zij zich eraan zouden gaan ergeren. Een voorbeeld hiervan zijn reclame-uitingen op panelen en beeldschermen. Voor André geldt dat beeldschermen in het algemeen, omdat er volgens hem toch niets op zou komen wat hij interessant vindt. De aanwezigheid van voorzieningen blijkt ook nog van invloed te kunnen zijn op de keuze voor de bus.

Bianca (20): Ja, ik zou denk ik wel iets eerder met de bus gaan, als ik zo'n tv-tje zou hebben. Dan denk ik: goh, dat is wel leuk, lekker tv kijken. Ik denk dat ik wel iets eerder met de bus zou gaan dan.

De leeftijd is van invloed op het type en de mate waarin een voorziening belangrijk wordt gevonden. Het doen van activiteiten is van invloed op de ritbeleving en dus hebben bepaalde voorzieningen die dat faciliteren een positieve invloed op de busritbeleving.

§ 5.4 Conclusie

Op basis van het bovenstaande hoofdstuk kan antwoord worden gegeven op de laatste deelvraag.

3. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie, situationele kenmerken van de verplaatsing en activiteiten binnen de bus op de beleving van de busverplaatsing?

Als gekeken wordt naar de verschillende kenmerken, dan zijn er twee groepen reizigers te onderscheiden. Een groep reizigers die de busrit niet bewust beleeft en een groep reizigers die de busrit beleeft. Oudere reizigers of reizigers met een recreatief reismotief die weinig of kort met de bus reizen, worden het minst beïnvloed door de omstandigheden, de medepassagiers en de mogelijkheid tot activiteiten. Ook reizigers die in de stad wonen, lijken minder bewust de rit te beleven. Jonge reizigers en reizigers van middelbare leeftijd met een hoge opleiding die OV-afhankelijk zijn en ritten van lange duur maken, worden het meest beïnvloed door de omstandigheden en de mogelijkheid tot activiteiten in hun beleving van de busrit.

Van de omstandigheden op zich heeft de chauffeuse de meeste invloed, samen met de medepassagiers, op de beleving van de busrit. Het design en de temperatuur in de bus zijn de belangrijkste voertuigeigenschappen die invloed uitoefenen op de beleving van de busrit. Het kunnen doen van activiteiten leidt met name voor de gevoelige passagiers tot een positieve busritbeleving. De activiteiten kunnen gefaciliteerd worden door de voorzieningen in het voertuig. De chauffeuse kan invloed uitoefenen op bijvoorbeeld het geluidsniveau van de halteomroep, het licht, de temperatuur en de medepassagiers in de bus. De medepassagiers kunnen weer van invloed zijn op het geluid en de geuren in de bus.

Naast reizigers die de busrit onbewust en bewust beleven, blijken er verschillende typen reizigers in de bus te zitten. Gevoelige reizigers, lichtgevoelige reizigers en ongevoelige reizigers. Ongevoelige reizigers zijn vaak dezelfde reizigers als zij die de busrit onbewust of eigenlijk niet beleven. Gevoelige reizigers beleven de busrit en blijken met name beïnvloedbaar door de voertuigeigenschappen en het kunnen doen van activiteiten in de bus. Jongeren en reizigers van middelbare leeftijd blijken gevoeliger dan ouderen voor de voertuigeigenschappen, maar ook voor de reiskenmerken, omstandigheden en medepassagiers. OV-afhankelijken blijken, als

gecorrigeerd wordt op ouderen, naast de voertuigeigenschappen beïnvloed te worden in hun busritbeleving door een groot aantal omstandigheden en de medepassagiers. Bij verplichte reizigers hebben de voertuigeigenschappen meer invloed op de busritbeleving dan bij recreatieve reizigers. Bij recreatieve reizigers blijken daarentegen de omstandigheden meer invloed te hebben op de busritbeleving dan bij verplichte reizigers. Reizigers met een hoge opleiding blijken meer dan reizigers met een lage opleiding aan te geven dat de omstandigheden hun busritbeleving beïnvloeden. Wat betreft mannen en vrouwen zijn er van de meeste kenmerken geen verschillen gevonden in de invloed op de beleving van hun busrit.

6. Slotsom

§ 6.1 Achtergrond en opzet van de studie

Dit onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de beleving van reizigers in het OV en dan specifiek in de stads- en streekbussen in Utrecht. De thema's die aan bod komen zijn: de keuze, de verplaatsing, de activiteiten en de beleving. Alles met betrekking tot het openbaar busvervoer. Besloten busvervoer is buiten beschouwing gelaten omdat deze voertuigen of verplaatsingen afwijkende kenmerken hebben.

Dat er meer inzicht komt, is van belang omdat momenteel weinig informatie beschikbaar is over de verschillende kenmerken die de beleving van de bus beïnvloeden. De huidige overheid wil meer reizigers die met het OV reizen. Een lastige opgave, omdat het OV in Nederland een slecht imago heeft. De bus heeft hiervan het slechtste imago. De randvoorwaarden veiligheid, betrouwbaarheid, snelheid en gemak leiden tot een bepaald basisniveau van het OV. Aan deze voorwaarden moet voldaan worden, anders zal dit tot reizigersverlies leiden. Als deze voorwaarden in orde zijn, kan verder gekeken worden naar comfort en beleving. De aspecten comfort en beleving vormen de veraangenamers. Door op deze aspecten het OV en in dit onderzoek het busvervoer te verbeteren, zouden er meer reizigers aangetrokken kunnen worden. Immers, de beleving van de bus verbetert. Daarnaast kan een verbeterde beleving bijdragen aan een positiever imago. Verder is het met de huidige privatiseringen van het OV van belang dat OV-bedrijven zich naast de prijs ook kunnen onderscheiden in kwaliteit. Dit onderzoek geeft inzicht in de kenmerken die bijdragen aan het gebruik en de beleving van de bus. De onderstaande hoofdvraag is leidend in dit onderzoek.

Wat is de betekenis van kenmerken van busreizigers, hun verplaatsing en activiteiten op hun beleving van het openbaar busvervoer in Utrecht?

De hoofdvraag is opgesplitst in een aantal deelvragen.

- 1. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken en woonlocatie op de verplaatsing per bus?*
- 2. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en situationele kenmerken van de verplaatsing op activiteiten die binnen de bus worden verricht?*
- 3. Wat is de invloed van sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie, situationele kenmerken van de verplaatsing en activiteiten binnen de bus op de beleving van de busverplaatsing?*

De verschillende deelvragen moeten worden gezien in het licht van het conceptueel model (afbeelding 4). Deze veronderstelt dat er een samenhang is tussen de sociaal-demografische kenmerken en de woonlocatie op de verplaatsing per bus. Vervolgens hangen de sociaal-demografische kenmerken, de woonlocatie en de verplaatsing per bus weer samen met de situationele kenmerken van de verplaatsing. Deze hangen weer samen met enerzijds de activiteiten van reizigers in de bus en anderzijds met de beleving van de rit. De activiteiten en de beleving hangen weer met elkaar samen.

De deelvragen zijn in de vorige hoofdstukken aan bod gekomen. In hoofdstuk 2 is geprobeerd zoveel mogelijk antwoord te geven op de deelvragen aan de hand van de bestaande kennis. Wat betreft de belevingskenmerken bleek hierover weinig bekend. Over de activiteiten in de trein bestaat enige informatie, maar voor de bus bleek er weinig bestaande kennis te zijn. Over de kenmerken van de OV-reizigers is meer informatie bekend, maar specifiek over busreizigers weer minder.

Aan de hand van dit onderzoek is geprobeerd op deze punten wat meer inzicht te krijgen. Hoofdstuk 3 geeft weer welke onderzoeksmethoden zijn gebruikt. In

het kort is er gebruik gemaakt van wervingslijsten, verplaatsingsdagboeken en interviews. Aan de hand van de wervingslijsten zijn er 21 reizigers bereid gevonden deel te nemen aan dit onderzoek. Deze zijn vervolgens gevraagd een week een verplaatsingsdagboek in te vullen en daarbij foto's te maken van twee prettige en twee onprettige situaties tijdens de busrit. Vervolgens is een interview gehouden aan de hand van dit dagboek en de foto's. De keuze voor de bus, de activiteiten, de situationele kenmerken van de verplaatsing en de beleving van de bus zijn besproken onderwerpen. De sociaal-demografische kenmerken van deze deelnemers zijn terug te vinden in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 en 5 zijn vervolgens gebaseerd op deze 21 deelnemers en geeft daarmee inzicht in de keuze voor, de activiteiten in en de beleving van de bus. Geografisch is dit onderzoek ingeperkt tot het BRU-gebied (Bestuur Regio Utrecht). Dat is de gemeente Utrecht met nog negen daaromheen liggende gemeenten.

Dit hoofdstuk is het laatste hoofdstuk en geeft antwoord op de hoofdvraag. Er wordt ingegaan op de relevantie van dit onderzoek. Ook worden de onvolkomenheden besproken met eventueel verbeterpunten daarop en tot slot worden suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

§ 6.2 Gebruik en beleving van een bus

Uit dit onderzoek blijkt dat de beleving van een busrit een veel grotere rol speelt dan veelal gedacht wordt. De beleving bepaald bij voldane randvoorwaarden mede het eindoordeel van de reiziger over de bus als vervoersmiddel. Als de beleving goed is, wordt een busrit als prettig ervaren. Dat kan ertoe leiden dat reizigers die andere keuzemogelijkheden hebben, bijvoorbeeld de fiets of de auto toch de bus pakken. Dit hoeft niet altijd alleen maar af te hangen van de kenmerken van de busverplaatsing. Dit kan ook beïnvloed worden door de situationele kenmerken van de busverplaatsing en de mogelijkheden tot activiteiten. Reizigers geven aan dat het doen van activiteiten vaak positief is voor de ritbeleving. De voertuigeigenschappen licht, kleur, geluid, geur, design, temperatuur en voorzieningen kunnen de rit positief, negatief of onbewust beïnvloeden. Duidelijk is wel dat de verschillende kenmerken van de klantenwensenpiramide (afbeelding 1) uit de afzonderlijke lagen doorwerken naar de top, dus hoe uiteindelijk de busrit beleefd wordt. Het duidelijkst komt dit tot uiting bij het kenmerk 'de zitplek'. De reizigers hebben duidelijk weten te maken dat de verschillende kenmerken onderling met elkaar samenhangen en daardoor de mate van invloed op de beleving versterken of verminderen. Als de verschillende sociaal-demografische kenmerken en situationele kenmerken van de busverplaatsing beschouwd worden, blijken bepaalde groepen reizigers meer voor de bus te kiezen. Daarnaast zijn onder de busreizigers bepaalde groepen zich meer bewust van de busrit dan anderen. Verder blijken bepaalde groepen reizigers meer gevoelig voor de voertuigeigenschappen dan andere groepen reizigers. Voor die groepen spelen de verschillende situationele kenmerken van de busverplaatsing een rol in de beleving van het openbaar busvervoer in Utrecht. Hieronder wordt specifiek ingegaan op deze verschillende groepen en op de deelvragen.

Om de eerste deelvraag te beantwoorden is gekeken welke reizigers ervoor kiezen om met de bus te reizen. De volgende sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en reiskenmerken zijn hierbij in beschouwing genomen: geslacht, leeftijd, etnische achtergrond, opleiding, OV-afhankelijkheid, woonlocatie, reismotief, reisfrequentie, reizigerstype, ritfrequentie en ritduur. De belangrijkste kenmerken om voor de bus te kiezen blijken, leeftijd, opleiding en OV-afhankelijkheid. Een reiziger die afhankelijk is van het OV, is een reiziger die de auto niet als optie heeft voor zijn

reis. Dit kenmerk bepaalt dan ook in grote mate of iemand wel of niet per bus reist. Leeftijd speelt een rol, omdat veel jongeren in het bezit zijn van een OV-studentenkaart en ouderen meer lichamelijke gebreken hebben waardoor zij ook de fiets niet meer als alternatief hebben. Daarnaast blijken de keuzereizigers voornamelijk uit hoogopgeleide reizigers te bestaan. Op basis hiervan zijn de volgende groepen busreizigers te typeren: hoog opgeleide OV-afhankelijke jongeren, hoog opgeleide keuzereizigers van middelbare leeftijd, laag opgeleide OV-afhankelijken van middelbare leeftijd en OV-afhankelijke ouderen.

Deze sociaal-demografische kenmerken, woonlocatie en reiskenmerken spelen weer een rol in de situationele kenmerken van de verplaatsing, de activiteiten en de beleving. De reisfrequentie van de reiziger en de ritduur zijn daarbij belangrijke kenmerken. Hoe langer een rit duurt, hoe meer invloed bepaalde omstandigheden hebben op de busritbeleving en hoe vaker er activiteiten worden ondernomen. Ritduur is dan ook van invloed op alle andere volgende kenmerken. Dit geldt in mindere mate ook voor de reisfrequentie. Reizigers die vaker reizen, hebben vaker met bepaalde omstandigheden te maken.

Rekening houdend met de bovenstaande kenmerken is vervolgens gekeken welke reizigers zich bezighouden met activiteiten, welke activiteiten en welke kenmerken daar invloed op hebben. Leeftijd, reismotief en ritduur blijken hoofdzakelijk de bepalende kenmerken of een reiziger wel of niet actief is in de bus. Op basis daarvan zijn er actieve en passieve reizigers te typeren. Passieve reizigers kijken hoofdzakelijk naar buiten of naar de medepassagiers in de bus. Dit betreffen vooral oudere vrouwelijke reizigers die korte recreatieve ritjes maken. Boven de zeventig blijkt iedereen passief. Alle reizigers met een verplicht reismotief zijn actief in de bus. Tussen de actieve reizigers kan nog een onderscheid gemaakt worden in actief met elektronica en actief met papier. Reizigers die actief zijn met elektronica zijn voornamelijk met hun mobiel of iPod bezig. Zij sms-en, luisteren muziek, computeren, spelen een spelletje of bellen. Dit zijn jonge reizigers of reizigers van middelbare leeftijd. De meeste reizigers die met elektronica actief zijn, maken regelmatig korte ritjes met de bus. Reizigers die actief zijn met papier lezen een boek, krant of puzzelen. Dit zijn voornamelijk reizigers van middelbare leeftijd die langere ritten maken. Daarnaast bestaat deze groep uit mannen van middelbare leeftijd die de krant lezen tijdens korte ritjes.

In het doen van activiteiten kunnen reizigers beïnvloed worden door de omstandigheden, de medepassagiers en de voertuigeigenschappen. Het tijdstip heeft invloed op de gemoedstoestand van de reiziger en daarmee of deze wel of geen zin heeft om een bepaalde activiteit te doen. Daarnaast heeft het tijdstip invloed op de drukte in de bus. Tijdens de spitsuren is het veelal drukker in de bus dan in de daluren. Daarmee heeft het tijdstip invloed op het aantal beschikbare zitplaatsen. Het wel of niet hebben van een zitplaats heeft invloed op het doen van activiteiten. Dit geldt met name voor de papieren activiteiten. Om de krant te kunnen lezen of om te kunnen puzzelen, heeft de reiziger twee handen nodig. Op een staplaats is één hand nodig om vast te houden. Verder blijkt voornamelijk op de papieren activiteiten de route van de bus van invloed te zijn. Rijdt deze over een ongelijk wegdek of door een bocht, dan worden met name leesactiviteiten gestaakt.

Ook medepassagiers kunnen leiden tot belemmering van activiteiten. Doordat zij geluidsoverlast of ongepast gedrag vertonen, wordt de aandacht van de activiteit afgeleid. Reizigers kunnen met hun medepassagiers praten, wat een op zichzelf staande activiteit is. De voertuigeigenschappen hebben meestal geen invloed op de activiteiten die reizigers in de bus verrichten, mits alles naar behoren werkt. Een

onhandig design, een te hoog geluidsniveau of een te hoge temperatuur blijken met name invloed te hebben op de concentratie van reizigers bij leesactiviteiten. Een hoog geluidsniveau heeft nog invloed op de activiteit bellen. Daarnaast kunnen voorzieningen zoals beeldschermen met nieuws of de halteomroep activiteiten in de bus faciliteren.

Behalve dat is gekeken naar de activiteiten die verschillende reizigers doen, is gekeken welke invloed deze hebben op de busritbeleving. Het blijkt dat het kunnen doen van activiteiten positief is voor de busritbeleving. Veel reizigers geven aan dat als zij wat te doen hebben, de ritduur sneller lijkt te gaan. Het kunnen doen van activiteiten draagt vooral voor hoog opgeleide keuzereizigers met een verplicht reismotief bij aan een positieve ritbeleving. Dit geldt ook voor reizigers die lange ritten maken.

Evenzo is gekeken door welke kenmerken reizigers verder beïnvloed worden in hun busritbeleving. Zo blijken er ten opzichte van de omstandigheden reizigers te zijn die de busrit niet bewust beleven en reizigers die de busrit bewust beleven. Een groot aantal van de passieve reizigers blijkt de busrit niet zo te beleven. Omstandigheden die daarentegen bijna alle reizigers in hun busritbeleving beïnvloeden, zijn de chauffeuse (ook bedoeld als chauffeur) en de medepassagiers. Dit geldt ook voor de reizigers die aangeven de rit eigenlijk niet zo te beleven. Welke specifieke groepen door deze omstandigheden iets meer worden beïnvloed staat in hoofdstuk 5 beschreven. Door het tijdstip, de zitplek en het weer worden voornamelijk jongeren, OV-afhankelijke, hoger opgeleiden en reizigers die lange ritten maken beïnvloed, dat is enigszins afhankelijk van het kenmerk van de omstandigheid.

Er is ook een onderscheid gemaakt in reizigers die gevoelig, lichtgevoelig en ongevoelig zijn voor de invloed van de voertuigeigenschappen. Wederom blijken vooral de passieve reizigers ongevoelig te zijn. Ook woonlocatie lijkt hierin een rol te spelen. Stadsbewoners blijken vaker ongevoelig te zijn. Reizigers die zich bezighouden met papieren activiteiten blijken lichtgevoelige reizigers te zijn. Over het algemeen houden gevoelige reizigers zich bezig met elektronische activiteiten. Ongevoelige reizigers maken korte ritjes voor een recreatief reismotief of het zijn ouderen. Lichtgevoelige reizigers bestaan uit reizigers met veel verschillende kenmerken, duidelijk is wel dat zij meestal een verplicht reismotief hebben. Gevoelige reizigers reizen vaak en lang, of met een verplicht reismotief. De voertuigeigenschappen temperatuur en praktisch design blijken voor bijna alle reizigers van invloed op de busritbeleving, dus ook voor de ongevoelige reizigers. De lichtgevoelige reizigers blijken met name ook gevoelig te zijn voor geur, een enkeling in plaats daarvan, of daarnaast, ook voor geluid. Gevoelige reizigers geven naast temperatuur, praktisch design, geur en geluid aan ook beïnvloed te worden in hun busritbeleving door de esthetische kant van design, kleur en licht.

Voor in het bijzonder de oudere reizigers leidt dit ertoe dat het hen niet zoveel uitmaakt hoe voertuigeigenschappen van de bus zijn. Voor hen moeten met name de zitplaatsen toegankelijk zijn en er voldoende vasthoudmogelijkheden aanwezig zijn. Dus de praktische kant van het design is belangrijk. Daarnaast is het hebben van een juiste temperatuur in de bus van belang. Met name een te hoge temperatuur kan bijdragen aan een negatieve ritbeleving. Voor een groot aantal reizigers, zowel degenen die lichtgevoelig als gevoelig zijn, kan een vieze geur in de bus leiden tot een negatieve ritbeleving. De meeste reizigers geven aan geen geurtoepassingen in de bus te willen, maar wel voldoende frisse lucht en dus een goede ventilatie. Een enkeling denkt door geurtoepassingen wel een betere ritbeleving te krijgen.

Met name verplichte reizigers of reizigers die vaak reizen, kunnen de rit beter beleven door een voor hen positieve toepassing van licht, kleur en esthetisch design in de bus. Warm, helder licht dat op de zitplaats gericht is met daarbij de mogelijkheid tot dimmen, wordt als positief voor de beleving aangegeven. Zwart en donkerbruin komen naar voren als negatief voor de beleving. Een frisse heldere tint blauw komt naar voren als positief voor de beleving. Ook het gebruik van ronde vormen, luxueus ogende materialen zoals chroom en (nep-)leer en een goede afwerking van naden en schroeven geven met name de gevoelige busreiziger een positievere ritbeleving. Tot slot kunnen voorzieningen bijdragen aan een positieve ritbeleving; hierin zijn geen duidelijke reizigersgroepen te onderscheiden. Ook oudere reizigers kunnen de rit positiever beleven door de aanwezigheid van met name functionele voorzieningen zoals bijvoorbeeld de stopknopjes en de halteomroep. Voorzieningen die faciliteren in activiteiten worden niet door alle reizigers noodzakelijk gevonden, maar als ze aanwezig zijn, wordt aangegeven dat ze wel beter zijn voor de busritbeleving.

Is aan de randvoorwaarden voldaan om met de bus te reizen, dan is er dus een aantal kenmerken waarmee de ritbeleving verbeterd kan worden. Een comfortabel design, een aangename temperatuur, een fris ruikende en een bijna stille bus met een mooie vormgeving waarin frisse, lichte kleuren zijn toegepast, zou een ideale bus kunnen zijn. Deze bus zou nog positiever beleefd worden als deze bestuurd wordt door een vriendelijke chauffeuse met een rustige rijstijl. Fijn zou het zijn als de medepassagiers rustig en normaal gedrag vertonen. Als ook het tijdstip zodanig is dat het niet te druk is in de bus en er voldoende zitplaatsen vrij zijn, dan zijn het met een stralende zon erbij de ideale omstandigheden om de ideale busrit te beleven.

§ 6.3 De relevantie van de nieuw verworven kennis

Tijdens de uitvoering van dit onderzoek bleek al snel dat vanwege de omvang niet alle kenmerken in beschouwing konden worden genomen. Ook bleek na uitvoerig zoeken dat er een zeer beperkt aanbod is van wetenschappelijke literatuur naar dit of verwante onderwerpen. Dit gegeven onderschrijft het explorerende karakter van dit onderzoek. Met dit onderzoek wordt dan ook voorzien in een hiaat in de huidige kennis op het gebied van de beleving van een bepaalde openbare omgeving doormiddel van op zintuiglijke middelen gebaseerde omgevingskenmerken. De mogelijkheid bestaat dan ook dat dit onderzoek een voorloper is van onderzoeken naar de beleving van het OV en de bus in het bijzonder.

Uit dit onderzoek is gebleken dat er veel verschillende kenmerken een rol spelen met betrekking tot de beleving van een busrit. Gebleken is dat op veel van deze kenmerken de beleving voor de reizigers verbeterd kan worden. Het belang van de ritbeleving wordt voor een groot gedeelte bepaald door de ritduur. Zoals in hoofdstuk 1 vermeld, moet in acht worden genomen dat er aan de basisvoorwaarden blijft worden voldaan. Door middel van de omstandigheden, activiteiten en voertuigeigenschappen kan het busvervoer aantrekkelijker gemaakt worden. Mogelijk kunnen er dan nieuwe reizigers aangetrokken worden. Hieronder volgen enkele suggesties van maatregelen die busvervoersmaatschappijen kunnen treffen.

Wat betreft de omstandigheden zouden vervoersmaatschappijen kunnen inspelen op de bezettingsgraad van de bussen op bepaalde tijdstippen. Hierdoor wordt de kans op een zitplaats groter. Voor buslijnen waar reizigers voornamelijk tien minuten of korter mee reizen is dit minder van belang. Dergelijke lijnen kunnen volstaan met meer stapplaatsen zodat de capaciteit wordt verhoogd. Tijdens slechte

weersomstandigheden is de keuze voor de verplaatsing per bus hoger. Busmaatschappijen zouden in hun aanbod hiermee rekening kunnen houden, zodat de bezettingsgraad niet te hoog wordt. Op het kenmerk medepassagiers kunnen busbedrijven invloed uitoefenen door busregels op te stellen en reizigers die deze overtreden of andere overlast in de bus veroorzaken te beboeten, dan wel uit te sluiten. Wat betreft de chauffeurs dient de functieomschrijving vanuit het bedrijf duidelijk te zijn, ook voor de reizigers. Een voorbeeld is het wel of niet toezien op het verloop van de in- en uitstapstromen. Busbedrijven kunnen buschauffeurs bewuster maken van de invloed die zij hebben op de busritbeleving van reizigers. Speciale aandacht hierbij voor de klantvriendelijkheid en de rijstijl van de chauffeurs is gewenst. Andere punten waaraan gedacht kan worden hebben te maken met het beheer van de bus. Voorbeelden zijn de bediening van de klimaatbeheersing, verlichting, de voorzieningen (onder andere volume van de halteomroep en het betaalsysteem) en het opruimen van oude kranten en andere rommel.

Een andere manier om de busritbeleving van reizigers te verbeteren is door het faciliteren van activiteiten in de bus. Door het doen van activiteiten wordt de ritduur als nuttiger besteed en minder lang ervaren. Te denken valt aan voorzieningen zoals tafeltjes, beeldschermen met nieuws, grote ramen, stopcontacten, gratis kranten en ruime zitplaatsen.

Voorzieningen kunnen naast het faciliteren van activiteiten ook functioneel zijn en daarmee de ritbeleving verbeteren. De halteomroep en beeldschermen met halte- en andere reizigersinformatie leveren een erg positieve bijdrage en worden dan ook aanbevolen. Ook voor de kortere ritten, dit in verband met eventuele aansluitingen op andere ritten. Het is essentieel om de bussen te voorzien van een goed werkend klimaatbeheersingssysteem zodat reizigers in hun ritbeleving niet negatief beïnvloed worden door de temperatuur. Ook de aanwezigheid van goede ventilatiemogelijkheden bevordert de ritbeleving. De gevoelstemperatuur kan hiermee worden verbeterd en de aanwezigheid van eventueel onaangename geuren kan hiermee worden verminderd. Dit is van belang voor alle typen reizigers en dus alle lijnen. Voor oudere reizigers wordt aanbevolen om extra aandacht te besteden aan vasthoudmogelijkheden, eventuele obstakels en stoelhoogtes. De toepassing van geluid en geur wordt niet direct aanbevolen. De kans bestaat dat reizigers hierdoor te veel geprikkeld worden, waardoor zij de rit negatief gaan beleven.

Uit het vooronderzoek in hoofdstuk 2 bleek dat zowel busfabrikanten als vervoersmaatschappijen vanwege financiële afwegingen doorgaans voortborduren op een standaardproduct en wettelijke voorschriften. Daardoor is er sprake van weinig creativiteit, variatie en afwisseling. Iets wat de gevoelige reiziger wel graag zou zien in het interieur van een bus. Met name bij design, door middel van het materiaalgebruik, de vormgeving en de inrichting ziet deze reiziger graag meer specialistische toepassingen. Daarnaast wordt in samenspel met het design het kleurgebruik vaak als saai bestempeld. Ook de verlichting kan een prominentere rol spelen in het interieur dan tot nog toe het geval is. Met name de mannelijke reiziger is zich hier bewust van. Op deze punten valt dan ook nog het een en ander te verbeteren.

§ 6.4 Onvolkomenheden en vervolgstudie

Een eerste beperking van dit onderzoek is dat het is gebaseerd op 21 busreizigers die hoofdzakelijk reizen met buslijnen in Utrecht en het BRU-gebied. Daarom dienen wel enkele kanttekeningen geplaatst te worden bij dit onderzoek. Om de gedane uitspraken te verifiëren, zal er op grotere schaal met grotere aantallen

reizigers onderzoek gedaan moeten worden. Zodoende kan onderzocht worden of de gevonden kenmerken een significante rol spelen in de beleving van een busrit. In de stad Utrecht zijn nauwelijks andere keuzes wat betreft ander OV mogelijk zoals bijvoorbeeld een tram of een metro. Daarnaast wordt door enkele reizigers aangegeven dat de ritfrequentie van de bussen specifiek in Utrecht hoog ligt. Ook de slechte autobereikbaarheid van en binnen Utrecht speelt een rol in met name de keuze voor de bus. In vervolgonderzoek met grotere aantallen kan ook getoetst worden of de uitkomsten ook voor grotere groepen reizigers opgaan.

Reizigers die niet met de bus reizen, zijn niet bij dit onderzoek betrokken. In vervolgonderzoek kan gekeken worden of dergelijke reizigers afwijken dan wel overeenkomen met de huidige busreizigers. Met name voor de kenmerken die de ritbeleving beïnvloeden, is dit interessant. Ook is het interessant te weten of zij van mening zijn dat het doen van activiteiten de ritbeleving voor hen zou beïnvloeden.

Zaken buiten de bus, dus informatie bij de haltes en bijvoorbeeld de herkenbaarheid van de bus, worden een enkele keer in dit onderzoek genoemd om aan te geven dat deze wel een rol van betekenis spelen bij de beleving van de busrit. Omdat dit onderzoek zich echter beperkt tot zaken die voornamelijk betrekking hebben tot het interieur van de bus is daar niet verder op ingegaan. Bij een vervolgonderzoek zou het exterieur er wel bij betrokken kunnen worden.

Tijdens dit onderzoek blijkt een groot aantal kenmerken onbewust invloed uit te oefenen op de beleving van een busrit. Reizigers geven aan dat zij denken dat de verschillende kenmerken invloed hebben. Echter, zij geven daarbij aan in de meeste gevallen geen referentiekader te hebben. Het onbewuste effect en het niet hebben van een referentiekader zijn dan ook onvolkomenheden van dit onderzoek waar rekening mee gehouden dient te worden.

Uit de interviews blijkt dat ook verschillende tinten en combinaties van kleuren een rol spelen in de beleving. Het gebrek aan inzicht in de verschillende tinten van kleuren kan in vervolgonderzoek ondervangen worden door gebruik te maken van een kleurenwaaier. Meer inzicht in de combinaties van verschillende kleuren kan verkregen worden door reizigers een visuele businrichting te laten maken en deze onderling te vergelijken.

In hoofdstuk 3 werd verwacht niet te maken te krijgen met maatschappelijk verantwoorde antwoorden. Achteraf is hier mogelijk wel sprake van geweest bij het kenmerk 'de medepassagier'. Reizigers spreken over klierende jongens, jongeren of scholieren. In een aantal gevallen blijkt het in de interviews nadrukkelijk te gaan over jonge reizigers met een niet-westerse afkomst. De aanwezigheid van deze groep medepassagiers in de bus kan kennelijk een negatieve beleving hebben op de busrit. Mogelijk dat andere reizigers het niet gepast vinden om een bepaalde groep medepassagiers als negatief op hun beleving te benoemen.

Dit onderzoek past in de huidige tijdgeest waarin er steeds meer aandacht is voor beleving. Vanwege het vernieuwende karakter blijkt dat hierin echter wel een hiaat is aan beschikbare sociaalwetenschappelijke kennis. Tijdens deze studie is aanverwant onderzoek dat hierop van toepassing is verwerkt.

Ook naar het thema reizigerstypen zou een vervolgonderzoek kunnen plaatsvinden. Reizigers hebben verschillende behoeftes en op basis daarvan hebben de NS een indeling gemaakt in diverse reizigerstypen. Deze indeling is gebaseerd op treinreizigers. In het bijzonder over verschillende typen busreizigers is nog niets bekend. Wel blijken niet alle typen treinreizigers in de bus vertegenwoordigd. Mogelijk dat met name vanuit de reizigerstypen die wel in de bus vertegenwoordigd zijn een groot aantal belevingskenmerken verklaard kan worden. De door de NS

onderscheiden reizigerstypen die in de bus voorkomen, zijn de gemaksoeker, de reitraitant, de functionele planner en de zekerheidszoeker. Naar deze reizigerstypen en dan specifiek voor busreizigers zou nader onderzoek gedaan kunnen worden. Dit is van belang om te weten, omdat de mate van vervulling van de behoeften per reizigerstype, van invloed zal zijn op de ritbeleving.

Hetzelfde geldt voor reizigers met een andere dan de Nederlandse afkomst. Speelt het hebben van een andere culturele achtergrond een rol bij de beleving van een busrit? Dit onderzoek geeft wel aanwijzingen dat dit mogelijk het geval zou kunnen zijn. Of dit daadwerkelijk het geval is, zou onderzocht moeten worden. Daarnaast zou ook onderzocht kunnen worden of reizigers met een andere dan de Nederlandse afkomst invloed hebben op de busritbeleving van hun medepassagiers.

Indien een soortgelijk onderzoek gedaan zou worden, wordt aanbevolen naast een stadsgeograaf of vervoerskundige een psycholoog en een designer erbij te betrekken. Dit omdat veel psychologische kenmerken een rol spelen bij de stemming van reizigers en dus op hun beleving. Daarnaast weet een designer welke omgevingskenmerken een bepaalde sfeer oproepen. De psycholoog kan stemmingseffecten verklaren en de designer kan bepalen in hoeverre ze in een omgeving een rol spelen en de stadsgeograaf/vervoerskundige kan deze dan regisseren in een bepaalde context.

Literatuur

Baarda, D.B., & M.P.M. de Goede (2001), Basisboek Methoden en Technieken; Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek. Derde herziene druk. Stenfert Kroese, Groningen

Baggerman, M., J. van Zee & J.D. van 't Rot (2008), Hoe maak je van een station een leukere plek? Kennisplatform Verkeer en Vervoer, Rotterdam

Beale, J.R. & Bonsall, P.W. (2007), Marketing in the bus industry; a psychological interpretation of some attitudinal and behavioral outcomes. Transportation Research part F: Traffic Psychology and Behaviour, 4, jrg 10, 271-287.

Berveling, J., P. Bakker, L. Harms & E. van der Werff (2009), Imago en openbaar vervoer. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Den Haag. [online]. [geciteerd 19 oktober 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://www.verkeerenwaterstaat.nl/Images/2009126%20bijlage%201_tcm195-246522.pdf

Boes, E. (2007), Stations? Daar zit muziek in! Een onderzoek naar de effecten van muziektempo op stationsbeleving. [online]. [geciteerd 10 januari 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://essay.utwente.nl/471/1/scriptie_Boes.pdf

Bryman, A., (2008), Social Research Methods. Third Edition. University press, Oxford

Caarels, M. & A. van Welzen (2006), Rapportage Evaluatie Connexxion TV. The Choice, Amsterdam

CBS (2011), statline [online]. [geciteerd 24 februari 2011]. Beschikbaar op het World wide web: <http://statline.cbs.nl/statweb/?LA=nl>

Enklaar, J. (2008), binnenkomen als belevenis. Facto magazine 1/2, pp. 36-38

EvoBus GmbH (2008), Mercedes-benz bussen; promotie folders van verschillende stadsbusvarianten, Manheim

Fenko, A. , H.N.J. Schifferstein & P. Hekkert (2008), Which sense dominate at different stages of product experience? Undisciplined! Proceedings of the Design Research Society Conference 2008. Sheffield, UK.

Garlin, F. V. & K. Owen (2006), Setting the tone with the tune: A meta-analytic review of the effect of background music in retail settings. Journal of Business Research 25 pp. 755-764.

GGD Rotterdam (2010), Is het te heet op school? [online]. [geciteerd 21 april 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <http://www.ggd.rotterdam.nl/smartsite.dws?Tekstmode=1&id=229&goto=2168598&style=6413>

Goudappel Coffeng/DTV Consultants (2009), Resultaten onderzoek "OV-klantenbarometer" 2004 - 2008. Utrecht. [online]. [geciteerd 14 november 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://www.kpvv.nl/templates/mercury.asp?page_id=2046&onderwerp_sub=61&id=792&p=1

Hagen, van M. (2009a), Wachtijdbeleving; Over consumentenbeleving en over stationslocaties. Nederlandse raad van Winkelcentra, Oegstgeest

Hagen, van M. (2009b), Klantonderzoeken bij NS. Door de ogen van de klant. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk, Driebergen

Hagen, van M., van & G. J. Peek (2004), Één verbinding is géén verbinding. Van harde èn zachte bereikbaarheid. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk, Zeist

Hagen, van M. & P. Scheffer (2005), Perception of quality at stations. A new method for calculate the experienced value of quality. European Transport Congress, Strasbourg

Hagen, van M., J. Peters & M. Galetzka (2008), De invloed van kleur en licht op de stationsbeleving: Kleur en licht op het perron: twee virtuele experimenten. Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk, Santpoort

Hamel, R., (2009a), De beleving van ruimte in de omgeving. [online]. [geciteerd 26 november 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: <http://www.ziedaar.nl/article.php?id=327>

Hamel, R., (2009b), De beleving van de stedelijke omgeving. Het Landelijk Dagblad van de Nederlandse vereniging voor Tuin en Landschapsarchitectuur, 7(1), pp. 30-32

Harms, L., (2006), Anders onderweg; De mobiliteit van allochtonen en autochtonen vergeleken. Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag

Harms, L., (2008), Overwegend Onderweg. SCP. Den Haag [online]. [geciteerd op 1 juli 2010] Beschikbaar op het World Wide Web: http://www.kpVV.nl/files_content/kennisbank/Overwegend_onderweg.pdf

Harms, L., P. Jorritsma & N. Kalfs (2007), Beleving en beeldvorming van mobiliteit. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Den Haag

Heerikhuisen, M., C. Rensen & A. W. Boterman (2009), Kwaliteit van HTM is mensenwerk; de invloed van continue kwaliteitsmeting op de bedrijfscultuur. HTM Personenvervoer N.V, Den Haag

Holley, D., J. Jain & G. Lyons (2008), Understanding Business Travel Time and its place in the working Day. Time and Society. Vol 17 no. 1 pp. 27-46

HTM (2006), Visie op mobiliteit. Veenman Drukkers, Den Haag

Hulster, G., & L.L. Schipholt (2003), De kunst van het verleiden; Best practices in de OV-sector. [online]. [geciteerd 19 oktober 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://www.innov.nl/Portals/0/publicaties/cvs_de_kunst_van_het_verleiden.pdf

Koolen, R., (2005), Factsheets openbaar vervoer. Ministerie van Verkeer en Waterstaat; personenvervoer, Rotterdam

Koolen, R., & G. Tertoolen (2006), Back To The Future; Over een toekomst voor het openbaar vervoer. TNO Mobiliteit en Logistiek

KpVV (2006), Langs de rand van het openbaar vervoer; Een verkenning naar de exclusiviteit van de concessie. KpVV, Rotterdam

KpVV (2010a), Klant en Kwaliteit. [online]. [geciteerd 9 januari 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://www.kpVV.nl/templates/mercury.asp?page_id=2035&onderwerp_sub=61

KpVV (2010b), Themabijeenkomst 'Sociale Veiligheid in het openbaar vervoer' 14 oktober 2010, Utrecht

Leidemeijer, K., & G. Marsman (1999), Beleving van de leefkwaliteit; nadere analyses nulmeting stad & milieu. RIGO Research en Advies BV, Amsterdam

LMCA, (2007), Eindrapport landelijke Markt en capaciteitsanalyse regionaal openbaar vervoer. [online]. [Geciteerd 11 maart 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: [http://www.knv.nl/knv/nieuwsbrief.nsf/ea85789be6fcd70dc12571aa002d69eb/fb74184b7444199ec12573ef002caed8/\\$FILE/LMCA%20regionaal%20OV-nov%202007%20.pdf](http://www.knv.nl/knv/nieuwsbrief.nsf/ea85789be6fcd70dc12571aa002d69eb/fb74184b7444199ec12573ef002caed8/$FILE/LMCA%20regionaal%20OV-nov%202007%20.pdf)

- Luyten, P., & B. Lowyck (2003), Practicum methoden van onderzoek in de psychologie; Handleiding bij de sessies onderzoeksinterview. Katholieke Universiteit Leuven, departement psychologie. [online]. [geciteerd op 22 juni 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <http://ppw.kuleuven.be/FL/interview%20handl.htm>
- Lyons, G., & J. Urry (2005), Travel time use in the information age. *Transportation Research Part A* 39 (2004)pp. 257-276.
- Lyons, G., J. Jain & D. Holley (2006), The use of travel time by rail passengers in Great Britain. *Transportation Research Part A* 41 (2007) pp. 107-120
- Maslow, A.H., (1954), *Motivation and Personality*. Third Edition. Harper & Row Publishers. New York
- MVW (2003), Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Wat; Catalogus materieel openbaar vervoer. Centrum Vernieuwing openbaar vervoer, Rotterdam
- MVW (2010), Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Bus. [online]. [geciteerd 19 oktober 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://www.verkeerenwaterstaat.nl/onderwerpen/openbaar_vervoer/stads-en_streekvervoer/080_bus/
- Newcom Research & Consultancy (2009), GVV/Connexion - Doorlopend KTO; 0-meting, november 2009 - onderzoek naar de waardering en het imago van het openbaar vervoer in de regio Utrecht, Amsterdam
- Ohmori, N., & N. Harata (2008), How different are activities while commuting by train? A case in Tokyo. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie* Vol. 99 No. 5, pp. 547-561
- Oudshoorn, D., (2008), *Moodscent; De effecten van omgevingsgeur op het consumptiegedrag van mensen in een horeca omgeving*. Pilot test rapport, Delft
- Railforum Nederland (2005), De kunst van het verleiden; Emoties in het openbaar vervoer. [online]. [geciteerd 19 oktober 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: <http://www.railforum.nl/?s=2&m=23#66>
- Savelberg, F., & L. Harms (2009), Kansen voor klanten; Meerwaarde van klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer: Bijdrage aan Railforum-colloquium 'oog voor de reiziger'. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Driebergen
- Savelberg, F., P. Bakker, H. van Ooststroom & J.A. Annema (2007), *Marktontwikkelingen in het personenvervoer per spoor 1991-2002*. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Den Haag
- Salius, (2008), *Temperatuur en temperatuurmeting*. [online]. [geciteerd 21 april 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: <http://wetenschap.infonu.nl/natuurkunde/13369-temperatuur-en-temperatuurmeting.html>
- Slegers, K. (2009), *Literatuuronderzoek naar de invloed van het interieur op het welbevinden van patiënten/bewoners en medewerkers in zorginstellingen*. [online]. [geciteerd 26 november 2009]. Beschikbaar op het World Wide Web: www.swiz.nl/literatuuronderzoek.pdf
- Soars, B. (2009), Driving sales through shoppers' sense of sound, sight, smell and touch. *International Journal of Retail & distribution management*. Vol. 37 pp. 286-298
- Transtec (2004), *Evaluatie Interliner: De geschiedenis van de Groene Streep*. Rotterdam, the Netherlands. [online]. [geciteerd 7 maart 2011]. Beschikbaar op het World Wide Web: http://english.verkeerenwaterstaat.nl/kennisplein/page_kennisplein.aspx?id=251780&DossierURI=tcm:195-19861-4

Trel, E., D. van de Velde, H. Westerink, O. Pruis & L.L. Schipholt (2007), Benchmark GVB, HTM, RET en GVU in opdracht van Ministerie van Verkeer en Waterstaat. [online]. [geciteerd 11 maart 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web:
http://www.verkeerenwaterstaat.nl/Images/20077106.bijlage_tcm195-208170.pdf

Veiligheid.nu (2010), Onderzoek binnenklimaat. [online]. [geciteerd 21 april 2010]. Beschikbaar op het World Wide Web: www.veiligheid.nu/Diensten/dienst_klimaatonderzoek.html

Westen, van der R., (2007), De beleving van de treinreis door forensen en zakelijke reizigers; invloeden van persoons- en situationele kenmerken op de beleving van de treinreis. Universiteit Utrecht, Utrecht

Zomerdijk, L.G., & C.A. Voss (2009), Service Design for Experience-Centric Services. Journal of Service Research 2

Geïnterviewde personen

Heerikhuisen, M. (2010), Beleidsadviseur, afdeling Marketing & Vervoersontwikkeling, HTM Personenvervoer NV.

Heuvel, van den C. (2011), Manager product planning. VDL Bus & Coach.

Jacobs, J. (2010), Manager service & facilities, GVU.

Jong, de N. (2010), Manager innovatie & projecten, Connexxion.

Kampen, van T. (2010), Projectmanager, Connexxion.

Nienhuis, C. (2010), voormalig businkoper, GVU.

Rensen, C. (2010), Senior beleidsadviseur, afdeling Marketing & Vervoersontwikkeling, HTM Personenvervoer NV.

Bijlagen

1. WERVINGSLIJST

Beleving van een busrit

Reist u met de bus? Welke ritten maakt u? Hoe beleeft u een rit met de bus? Vindt u het plezierig of onplezierig om met de bus te reizen? Waar ligt dat volgens u aan? Heeft het te maken met kleuren, licht, geuren, geluiden, design of temperatuur? U wordt nu de mogelijkheid geboden om uw mening te geven en zo een bijdrage te leveren aan het onderzoek naar de beleving van een busrit.

Ik ben Anneke Voogt en studeer Stadsgeografie aan de Universiteit Utrecht. Om af te studeren doe ik een onderzoek naar de beleving van een busrit. Hiermee hoop ik -en de Universiteit Utrecht- meer inzicht te krijgen in de beleving van een busrit zodat in de toekomst er meer kennis is over dit onderwerp. Alle persoonlijke gegevens uit dit onderzoek zullen vertrouwelijk en in anonimiteit worden behandeld door mij en de Universiteit Utrecht en niet aan derden worden verstrekt.

Het onderzoek bestaat uit een korte vragenlijst, het bijhouden van een OV-reisdagboekje en een afsluitend interview.

In het onderzoek komen met name de volgende punten aan de orde:

Het soort reis dat u maakt, er wordt niet alleen gekeken naar het tijdstip, de duur en de bestemming van de reis. Er zal ook naar uw mening worden gevraagd over de omstandigheden betreffende uw medepassagiers en de voorzieningen in het voertuig. Er wordt besproken wat u meestal doet tijdens uw rit en waardoor dit bevordert of bemoeilijkt wordt. Zijn er activiteiten die u graag zou willen doen tijdens de reis maar welke door bepaalde omstandigheden onmogelijk zijn? Welke omstandigheden? Wat zou hieraan veranderd moeten worden?

Verder zal u een aantal vragen worden gesteld over het voertuig. Wat vindt u van de inrichting van de voertuig (kleur, licht, geluid, geur, design, temperatuur)? Foto's van verschillende (bus-)interieurs komen aan de orde. Hoe zou volgens u de ideale bus eruit moeten zien? Het interview zal ongeveer een uur duren afhankelijk van wat u te vertellen heeft.

Het invullen van de vragen zal ongeveer vijf minuten duren. Na afloop kunt u de ingevulde lijst bij mij afgeven. U kunt de vragen ook online invullen op <http://beleving.tsutrecht.nl/>

.....

Vragen:

Wat is uw geslacht?

vrouw

man

Wat is uw leeftijd?

..... jaar.

Wat is uw nationaliteit?

.....

Welke nationaliteit hebben uw ouders?

Vader.....

Moeder.....

Wat is uw hoogst genoten opleiding? Kruis een van de antwoordmogelijkheden aan.

lagere school, basisschool

lager beroepsonderwijs, VMBO LTS

MULO, MAVO, VMBO-T

Middelbaar Beroepsonderwijs

HAVO

HBS, Atheneum, Gymnasium, VWO

Hoger Beroepsonderwijs

WO, Universiteit

Anders,.....

Heeft u een auto- of motorrijbewijs?

ja

nee

Heeft u meestal de mogelijkheid om een auto/motor te gebruiken?

ja

nee

Hoe vaak reist u in het algemeen per bus? Kruis één van de mogelijkheden aan.

4 dagen per week of vaker

1-3 dagen per week

1-3 dagen per maand

6-11 dagen per jaar

1-5 dagen per jaar

minder dan 1 dag per jaar

Reist u in de spits of buiten de spits met de bus? Kruis een van de antwoordmogelijkheden aan.

meestal in de spits (van 7 tot 9 en 16 tot 18uur)

meestal buiten de spits

zowel in als buiten de spits

Met welke buslijnen reist u voornamelijk?

Lijn (en)

Wat is uw postcode?

.....

Wat is voor u doorgaans de belangrijkste reden om een busrit te maken? Kruis één van de antwoordmogelijkheden aan.

van/naar werk

zaken-/dienstreis

van/naar school/studie

bezoek familie/kennissen

winkelen

vakantie/uitstapje evenement

sport/hobby

bezoek aan ziekenhuis/tandarts/fysiotherapeut e.d.

anders,

namelijk.....

2. HET DAGBOEK

Dagboek

Openbaarvervoersverplaatsing, activiteiten en beleving

Naam:

Nr.

Introductie

Hartelijk dank dat u wilt meewerken aan dit onderzoek.

Voor u ligt het verplaatsingsdagboek. In dit dagboek vult u een week lang uw reisgedrag **per dag** per bus in. Daarnaast probeert u zo goed mogelijk weer te geven hoe uw reis verliep en hoe u zich daaronder voelde. In het interview dat volgt, zal uw dagboek worden besproken.

Toelichting bij het invullen van het dagboek

- U vult de datum in.
- 1. Vul in of u vandaag per bus gereisd heeft. Bij 'nee' kunt u dit toelichten. U bent dan klaar voor vandaag. Bij 'ja' gaat u verder naar de volgende vraag.
- 2. Vul de tabel in. In de kolommen kunt u een van de hieronder staande letters invullen als motief en activiteiten.

Motief van de reis:

- A. Van/naar werk
- B. Zaken/dienstreis
- C. Van/naar school/studie
- D. Bezoek familie/kennissen
- E. Winkelen
- F. Vakantie/uitstapje/evenement
- G. Sport/hobby
- H. Bezoek aan ziekenhuis/tandarts/fysiotherapeut e.d.
- I. Anders, (onderaan de tabel toelichten)

Activiteiten tijdens de reis:

- A. Naar buiten kijken
- B. Praten
- C. Muziek luisteren
- D. Bellen
- E. Slapen
- F. Sms-en
- G. Krant lezen
- H. Boek lezen voor werk of studie
- I. Puzzelen
- J. Lezen voor plezier
- K. Eten/drinken
- L. Computeren
- M. Spelletje spelen
- N. Andere bezigheden, (onderaan de tabel toelichten)

Bijvoorbeeld: U bent met bus 7 vanuit Kanaleneiland naar de stad gegaan en vervolgens met lijn 2 om een museum te bezoeken. 's Middags bent u vanaf het museum gaan lopen naar station en bent u met lijn 7 weer naar huis gegaan. U heeft dan drie ritten gemaakt. De tabel kan er dan als volgt uitzien:

Ritnummer	Lijnnummer + richting	Tijdstip van instappen	Tijd van verblijf in de bus	Motief van de reis	Activiteiten tijdens de reis
1	7 Overvecht	9:06	20	F	G en A
2	2 ringlijn/museumkwartier	9:33	10	F	A
3	7 Kanaleneiland	13:09	21	F	A en K
4					
5					

Als u **I**(motief)of **N** (activiteiten) invult kunt u dit onder de tabel toelichten.

Let op! Afhankelijk van het aantal door u gemaakte ritten vult u het aantal ritten in. Omdat in het bovenstaande voorbeeld er drie ritten zijn gemaakt worden er voor deze dag 3 ritten ingevuld.

3. Hoe voelde u zich toen u in de bus was? Kies één van de zes emoties. Geef daaronder een toelichting waardoor volgens u dat gevoel werd veroorzaakt. Had uw gevoel te maken met het wel of niet kunnen uitvoeren van bepaalde activiteiten in de bus?
4. Onderaan elke dag wordt u gevraagd of u een foto heeft genomen. U hoeft niet elke dag een foto te maken. Verwacht wordt dat u minimaal twee foto's maakt van een situatie of omgeving in de bus die u prettig vindt. Daarnaast maakt u nog minimaal 2 foto's van een situatie of omgeving in de bus die u onprettig vindt. U maakt dus in totaal minimaal vier foto's. Om u hieraan te helpen herinneren kunt u per dag aangeven of u al een foto heeft gemaakt. In de bijlagen vindt u twee extra dagformulieren mocht u zich vergist hebben.

Contact gegevens

Ondervindt u problemen bij het invullen of heeft u andere vragen met betrekking tot het onderzoek dan kunt u contact opnemen met:

Anneke Voogt

.....

.....

Dag 1 datum:

1. Heeft u vandaag de bus genomen?

Ja, ga verder bij vraag 2.

Nee

2. Van welke buslijn(en) heeft u gebruik gemaakt, hoe lang duurde dit per rit, op welk tijdstip, waarvoor was u onderweg en wat deed u tijdens de rit? Vul de onderstaande tabel in.

Ritnummer	Lijnnummer + richting	Tijdstip van instappen	Tijd van verblijf in de bus	Motief van de reis	Activiteiten tijdens de reis
1					
2					
3					
4					
5					

.....
.....

3. Hoe heeft u de bovenstaande omstandigheden ervaren? Voelde u vreugde, woede, verdriet, angst, verbazing of afschuw? Geef een omschrijving van uw gevoelens over het wel of niet kunnen uitvoeren van uw activiteiten tijdens uw verblijf in de bus.

Ik voelde: vreugde/ woede/ verdriet/ angst/ verbazing/ afschuw (Doorhalen wat niet van toepassing is)

.....
.....
.....

4. Heeft u vandaag een foto genomen van (on)prettige dingen in de bus? Ja/Nee Nr.

3. INTERVIEW ITEMS

Participant

Hartelijk dank dat u tijd heeft willen vrijmaken voor mijn komst, het is fijn dat u wilt meewerken aan dit interview.

Ik ben Anneke Voogt en studeer Stadsgeografie aan de Universiteit Utrecht. Om af te studeren doe ik een onderzoek naar de beleving van een busrit. Om meer inzicht in dit onderwerp te krijgen worden deze interviews gehouden. Het interview zal afhankelijk van wat u te vertellen heeft ongeveer een uur gaan duren. Het is lastig om goed te luisteren, goede vragen te stellen en tegelijk aantekeningen te maken. Daarom zou het fijn zijn als ik het interview mag opnemen. Heeft u daar bezwaar tegen?

Dan kunnen we nu beginnen.

We krijgen eerst het thema de busverplaatsing in het algemeen, dan de activiteiten in de bus, vervolgens de situationele kenmerken van de verplaatsing en tot slot de beleving met daarbij de foto's. Ik ben geïnteresseerd in uw beleving van een busrit. Het gaat er dan ook om dat u vertelt hoe u persoonlijk dingen beleeft/ervaart; er kunnen dus geen foute of vervelende antwoorden zijn, het is uw beleving!

Busverplaatsing algemeen

- U gaf aan in de vragenlijst dat u voornamelijk op ... lijn reist binnen/buiten de spits en dan meestal voor ... reden.
- Daarnaast heeft u een dagboek bijgehouden. Daaruit blijkt.....
- Kunt u toelichten....?
- Speelt het weer voor u een rol bij de vervoerskeuze?
- Vragen over hoe de busreis v.d. participant eruit ziet naar aanleiding van het dagboek (waar gaat u naartoe, hoe lang duurt dat/ wat doet u/ waar let u op/ waar stoort u zich aan/ wat vindt u prettig?)

Activiteiten

- In het dagboek heeft u geschreven over activiteiten in de bus. Kunt u hierover vertellen? U schrijft dat u voornamelijk tijdens de rit.
- Waarom? Waarom doet u dat en niet iets anders?
- Hebben de activiteiten die u kunt uitvoeren tijdens uw rit invloed op uw beleving, waarom/voorbeeld?
- Hoe voelde u zich? Welke omstandigheden hebben invloed op de activiteiten die u uitvoert in de bus?
- Wat zou hieraan moeten worden veranderd?
- Denk u dat de ritfrequentie en de ritduur van invloed zijn op de activiteiten die u uitvoert in de bus?
- Heeft het invloed op de activiteiten die u uitvoert?
 - tijdstip,
 - zitplek
 - het weer
- Hebben uw medepassagiers invloed op de activiteiten die u uitvoert in de bus?
- Heeft de bus als omgeving kleur, licht, geluid, geur, temperatuur, design, invloed op de activiteiten die doet tijdens een busrit?
- Zijn er voorzieningen in de bus waarvan u gebruikt maakt voor uw activiteiten.

- Zijn er activiteiten die u graag zou willen kunnen doen tijdens de reis maar door bepaalde omstandigheden niet mogelijk zijn. Kunt u dit uitleggen.

Situationele kenmerken van de verplaatsing

- Wordt uw stemming beïnvloed door de busrit op een positieve en of negatieve manier?
- Kunt u aangeven of tijdstip, zitplaatsen en weersomstandigheden van invloed zijn op uw beleving/gevoel tijdens de busrit.
- Kunt u aangeven of/hoe u het ervaart dat u medepassagiers heeft in een bus?
- Vindt u dat zij invloed hebben op uw beleving van de busrit? In welke mate, waarom (niet)?
- Bij welke weersomstandigheden voelt u zich het prettigst in de bus?
- Bij welke omstandigheden voelt u zich prettig in een bus?
- Bij welke omstandigheden voelt u zich onprettig in een bus?

Beleving

Of kleuren, verlichting, geuren, geluid, design en temperatuur volgens u invloed hebben op de beleving van de omgeving gaan we nu bespreken. Als er aan u gevraagd wordt wat u prettig zou vinden, dan hoeft u er geen rekening mee te houden of dit al dan niet uitvoerbaar zal zijn. Het gaat puur om hetgeen u een prettig, dan wel een onprettig gevoel zal geven.

- Welke kleur heeft uw bus van binnen? Welke kleur vindt u mooi in een bus? Bij welke kleur voelt u zich het meest prettig? Kunt u aangeven waardoor dat gevoel wordt veroorzaakt? Wat vindt u van het gebruik van kleuren? Welke kleur(en) zou u in een bus (on-)prettig vinden?
- Lampen worden gebruikt om ruimten te verlichten of aan te kleden. Hoe is de verlichting in uw bus? Hoe ervaart u de verlichting in de bus? Draagt de verlichting in uw bus bij aan een bepaalde sfeer? Zo ja/nee, waardoor? Hoe zou de verlichting in de bus voor u moeten zijn zodat u zich er (on-)prettig bij voelt?
- Bent u zich bewust van bepaalde geuren in de bus? Welke geuren? Welk effect heeft het voor u? Meer in het algemeen, welke geur(en) geven u een prettig gevoel, waar wordt u blij van? Denkt u dat u het prettig zou vinden als er geuren worden toegepast in een bus? Waarom (niet)? Welke geur?
- Bent u zich bewust van geluid in de bus? Welke geluiden hoort u? Welk gevoel geeft het u? Wat zou volgens u in een bus met geluid gedaan kunnen worden om voor u een zo optimaal mogelijk gevoel te creëren? Wat moet absoluut niet met geluid gedaan worden?
- Het design, de inrichting, vormgeving en het materiaalgebruik van een omgeving kunnen sterk verschillen. Kunt u hiervan een beschrijving geven in een bus. Welk materiaal of welke materialen vindt u het meest geschikt om een aangenaam gevoel te creëren. (Voorbeelden: natuurlijke materialen (hout, riet, steen); gekleurde kunststoffen; roestvrij staal, chroom; transparante materialen (glas, plastic)). Welke elementen van de inrichting dragen volgens u sterk bij aan de beleving? Kunt u een omschrijving geven van een busdesign waarbij u zich prettig zou voelen

(materiaalgebruik en inrichting) (vb. plafond platen, stoelen, loopstangen, vloer, ramen). Waarom voelt u zich daar prettig?

- Welke temperatuur is het volgens u meestal in de bus? Bij welke temperatuur zou u zich het meest prettig voelen in de bus? Waar is dit van afhankelijk? Weet u welke vorm van ventilatie er gebruikt wordt in uw bus?. Zou u ventilatie willen in een bus? Op welke manier (algemene topkoeling, persoonlijk ventilatierooster, rijwind,airco)? Kunt u dat toelichten?
- Wat u vindt van de voorzieningen in het voertuig?
- Vindt u dat ze invloed hebben op uw beleving van de busrit? In welke mate, waarom (niet)?

Foto's

- Ik heb hier een aantal foto's. Ik zou graag van u willen weten welk gevoel elke foto bij u oproept. Kunt u ook aangeven wat dat gevoel veroorzaakt? Wat vindt u van het kleurgebruik, design(materiaal, inrichting) en verlichting?
- Bij welke foto ontstaat voor u de meest positieve beleving en waarom?
- Bij welke foto ontstaat voor u de meest negatieve beleving en waarom?
- Als geld geen rol zou spelen en u een bus zou mogen ontwerpen, hoe zou volgens u de ideale bus eruit moeten zien om een zo positief mogelijke beleving voor uw passagiers te realiseren? Welke kleur? Hoe zou u het licht willen hebben? Hoe zou u omgaan met geur? Wat zou u doen met geluid? Hoe zou u het design doen? Wat zou u doen aan temperatuur in de bus? Welke voorzieningen zou u aanbrengen in de bus? Wat zou u zeker veranderen in de huidige bussen?

Dit is het einde van het voorbereide deel van het interview. Heeft u zelf nog opmerkingen over dit onderwerp; de beleving van een busrit? Opmerkingen over aspecten van voorzieningen in het voertuig....., medepassagiers....., activiteiten die u wel/niet kunt uitvoeren....., of over de gehele ruimtelijke aankleding van de bus die invloed kunnen hebben op uw beleving van de busrit.

Dank u wel voor uw inbreng.

Dan is dit het einde van het interview. Ik wil u nogmaals hartelijk danken medewerking.
[bedankjes geven]

Wilt u nog op de hoogte worden gehouden?

Dan zet ik u op de lijst tegen de tijd dat het onderzoek is afgerond ontvangt u er een samenvatting van. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u contact met mij opnemen:

Anneke Voogt;

.....
.....

4. GEBRUIKTE FOTO'S BIJ HET INTERVIEW

FOTO 1



FOTO 2



FOTO 3



FOTO 4



FOTO 5



FOTO 6



FOTO 7



FOTO 8



