

**MEERIJDEN MET DE WEGGEBRUIKER
OP ZOEK NAAR INNOVATIEVE MANIEREN OM MET WEGGEBRUIKERS IN
CONTACT TE KOMEN**

Mireille van Twuijver, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Adviesdienst Verkeer en
Vervoer (AVV), m.vtwuijver@avv.rws.minvenw.nl

Annelies van 't Hof, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Adviesdienst Verkeer en Vervoer
(AVV), a.vthof@avv.rws.minvenw.nl

Bijdrage aan het Colloquium Vervoersplanologisch Speurwerk 2004,

25 en 26 november 2004, Zeist

Inhoudsopgave

1	RIKSWATERSTAAT EN GEBRUIKERSONDERZOEKEN	4
2	MEERIJDEN MET DE WEGGEBRUIKER	6
2.1	OBSERVATIE ALS ONDERZOEKSMETHODE	6
2.2	RONDJE RANDSTAD.....	8
2.3	TOEPASSINGEN VAN DE MEERIJ-METHODE BINNEN RIKSWATERSTAAT	12
3	CONCLUSIES.....	14

Samenvatting

Meerijden met de weggebruiker; Op zoek naar innovatieve manieren om met weggebruikers in contact te komen

Infrastructuur wordt voor (vaar)weggebruikers aangelegd. Automobilisten kunnen daarom ook gezien worden als deskundigen vanwege hun ervaring met infrastructuur. Binnen Rijkswaterstaat wordt deze deskundigheid steeds vaker benut. Via publieksgericht werken krijgt de deskundigheid een plaats in het proces van beleid en uitvoering. Bij publieksgericht werken wordt de mening van (vaar)weggebruikers op diverse manieren gepeild om deze mee te nemen in uitvoering. Nieuwe, innovatieve manieren om de mening te peilen zijn daarbij altijd welkom. In dit paper wordt de eerste toepassing binnen Rijkswaterstaat van de onderzoeksmethode, meerijden met de weggebruiker, toegelicht. Het is een observerende wijze van onderzoek waarbij de onderzoeker meerijdt met de bestuurder. Er is geen voorgeschreven of vast gestelde gesprekslijn. De methode zelf wordt toegelicht alsmede enkele resultaten. Het is gebleken dat mensen bereid zijn om aan deze vorm van onderzoek mee te werken. Met de resultaten en de lessen in de hand wordt kort ingegaan op een nieuw project dat een nog verdergaande vorm van observerend onderzoek voorstaat.

Summary

Accompanying the road user; Looking for new ways to get into contact with road users

Infrastructure is made for users. Drivers of vehicles, captains on board of a ship, they are all experts because of their use of infrastructure. Rijkswaterstaat explores this expert judgement more and more while making policies. There are several methods available for defining the users' opinions. There is a continuous search for new methods to grasp the opinion and experience of (road) users. This paper contains a description of the first application of the method 'accompanying the road user'. It can be described as a 'in-vehicle field approach'. A researcher joins the respondent (=driver) on its way to the destination. The respondent is free to talk; there is no topic guideline. Results of the project are mentioned as well as some of the lessons that we learned. People are willing to participate and to share their experiences. Based on the positive results new projects will be started with even more invasive methods of research.

1 Rijkswaterstaat en gebruikersonderzoeken

Er wordt van ingenieurs, die een weg hebben ontworpen en gerealiseerd hebben zien worden, wel eens gezegd dat ze vertwijfeld uitroepen dat het toch zonde van die mooie weg is dat er ook nog mensen overheen zullen gaan rijden. Met de toenemende aandacht voor publieksgerichtheid binnen het Directoraat Generaal Rijkswaterstaat van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, is er meer besef gekomen dat die ‘mensen’ niet alleen over de weg rijden, maar er ook een mening over hebben en zelfs behulpzaam kunnen zijn in het aanreiken van oplossingen om een (vaar)weg te vervolmaken. ‘Publieksgerichtheid’ (of ‘gebruikersoriëntatie’) staat voor het weten wat de gebruikers willen en dit vertalen naar werkprocessen.

Het laatste decennium is binnen Rijkswaterstaat (RWS) veel zgn. gebruikersonderzoek uitgevoerd om onder weggebruikers te peilen wat ze van de rijkswegen, rijksvaarwegen, de ‘kunstwerken’ (bruggen, viaducten, sluizen etc.), verkeersmaatregelen (ritsen, route informatie, file informatie etc.) en bijzondere situaties (werk in uitvoering, wegafsluitingen) vinden (zie www.-rws-avv.nl voor rapporten van Gebruikersonderzoek Nederlandse Autosnelwegen 2002 en Gebruikersonderzoek Niet-Autosnelwegen 2003a). Die onderzoeken leiden binnen RWS niet zelden tot kleinere of grotere aanpassingen in de uitvoering van haar werkzaamheden. De achterliggende gedachte hierbij is: als aangesloten wordt bij de belevingswereld van de (vaar)weggebruikers, vergroot dat niet alleen de tevredenheid van die gebruikers met RWS-producten, ze verkleint ook de kans op ongewenst gedrag: als mensen aangeven liever de verwachte reistijdvertraging als gevolg van files wil zien op een Dynamisch Route Informatie Paneel (DRIP) dan de lengte van een file, is dat een extra service aan de weggebruiker; maar als mensen aangeven niet te begrijpen waarom men 70 kilometer per uur moet rijden bij wegafzettingen waar op dat moment geen wegwerkers bezig zijn, kan dat een gevaar voor de verkeersveiligheid vormen en moet op basis van dat inzicht in de belevingswereld van weggebruikers gezocht worden naar de juiste manier om hen duidelijk te maken waarom hen daar die maximumsnelheid wordt opgelegd.

Om de belevingswereld van weggebruikers te onderzoeken (meningen, ervaringen, percepties, houdingen, wensen, intenties) zijn binnen RWS reeds vele onderzoeksmethoden gehanteerd,

met name enquêtes, focusgroepen en individuele interviews. Omdat innovatie hoog in het vaandel staat binnen RWS (denk aan Wegen naar de Toekomst), wordt steeds gezocht naar innovatievere manieren om in contact te komen met de (vaar)weggebruiker. Het Steunpunt Gebruikersorientatie en Publieksgerichte Dienstverlening van RWS beschikt hiertoe jaarlijks over middelen om dit doel te realiseren¹. Onder de titel “Innovatie pilots” heeft dit Steunpunt in 2003 een viertal pilots verricht, en voert het in 2004 vijf pilots uit.

Deze innovatiepilots hebben enerzijds tot doel om nieuwe manieren te vinden om feedback van het publiek van RWS te krijgen en anderzijds om Rijkswaterstaters meer te betrekken bij het publieksgerichter worden van hun organisatie. Met name de implementatie van de resultaten van de pilots binnen het werkveld van RWS heeft grote aandacht. Hiertoe is bij de keuze van de onderwerpen van de innovatiepilots aangesloten bij actuele vragen rond gebruikersoriëntatie, die onder medewerkers van RWS leven (AVV, 2003b; AVV, 2003c; AVV, 2004a; AVV, 2004b). De pilots uit 2003 zijn allen met een beperkt budget en in een kort tijdsbestek uitgevoerd, hetzelfde is het geval in 2004.

In dit paper wordt gefocussed op één van de innovatiepilots uit 2003: “Rondje Randstad; wegbeleving door automobilisten” (AVV, 2003b). In deze pilot worden weggebruikers nu eens niet ondervraagd met behulp van een enquête of in een focusgroep, maar is op basis van een bijzondere vorm van observatie, het meerijden met automobilisten, bestudeerd wat de weggebruiker denkt en voelt met betrekking tot de weg waarop hij rijdt -, zonder dat er sprake is van sturing door de onderzoeker.

Het paper gaat in op deze methode van onderzoek, de onderzoeksresultaten en op de manier waarop deze resultaten binnen RWS zijn opgepakt. Ten slotte zal worden ingegaan op de ideeën rond een nieuwe innovatiepilot die in 2004 wordt uitgevoerd en die voortbouwt op de onderzoeksmethode zoals die is gehanteerd in “Rondje Randstad”.

¹ De innovatiepilots zijn gefinancierd vanuit ‘De Ontwikkeelfunctie’ van Rijkswaterstaat, welke innovaties binnen RWS stimuleert, zowel ‘van buiten naar binnen’ (het gebruikmaken van meningen en suggesties van personen buiten RWS) als ‘van binnen naar buiten’ (het gebruikmaken van meningen en suggesties van medewerkers van RWS).

2 Meerijden met de weggebruiker

2.1 Observatie als onderzoeksmethode

Is het slimmer om mensen te *vragen* wat ze normaal gesproken doen of denken, of om te *bekijken* wat mensen echt doen? Het ondervragen van mensen in een onderzoeksruimte, zoals het geval is bij face-to-face interviews of focusgroepen, waarbij vragen worden gesteld over de werkelijkheid buiten die onderzoeksruimte, kan vertekenend werken. De invloed van de natuurlijke omgeving wordt immers hooguit indirect gemeten. In het Tijdschrift voor Marketing (Rademaker & Drent, 2004) wordt een lans gebroken voor het observeren van consumenten in hun eigen omgeving. Althans als je als onderzoeker erkent dat context sturend is voor gedrag en dat mensen onstabiel en veranderlijk zijn in hun handelen. En als je uiteindelijk ook echt iets wil met je onderzoeksresultaten. De voorbeelden uit de praktijk van het marktonderzoek op het terrein van fast moving consumer goods zijn aansprekend: onderzoekers gaan mee naar de kapper en ontbijten mee aan de keukentafel en ontdekken hoe er in de praktijk met producten wordt omgegaan en hoe erover gepraat wordt. Door mensen op die manier te onderzoeken en observeren worden mensen gelijkwaardige partners van de onderzoeker in plaats van een afstandelijke respondent: *“In een diepte-interview of focusgroep heeft de respondent een volgzame rol en bepaalt de onderzoeker welke vragen gesteld of oefeningen gedaan worden. Maar bij observatie komt de consument ineens in de driver seat. Dan bepaalt de consument de volgorde en de gespreksthema’s”*. De observatie-methode kent ook negatieve aspecten: de methode is vrij tijdrovend en kent een aantal valkuilen. De eerste valkuil zijn de reacties op de aanwezigheid van de onderzoeker: men moet zich bij elke observatie afvragen of wat men waarneemt niet door de eigen aanwezigheid is veroorzaakt. Ten tweede kan er sprake zijn van selectieve perceptie en interpretatie door de onderzoeker van wat hij waarneemt, en ten derde bestaat het gevaar van over-identificatie van de onderzoeker met de geobserveerde respondenten (Albinski, 1981, Pelsmacker & Van Kinhove, 1994).

Dit roept de vraag op in hoeverre observatie als methode toepasbaar is in onderzoek op het terrein van verkeer en vervoer. In een zoektocht naar ervaringen met observaties van (vaar)weggebruikers, stuitte we op twee onderzoeken waarbij de onderzoeker meereed met de automobilist. In een onderzoek naar de beleving van verkeersveiligheidsmaatregelen dat de

ANWB heeft uitgevoerd in samenwerking met de provincie Drenthe (Hendriks, 2003) reed een respondent een vaststaand traject van 150 kilometer door de provincie. In totaal hebben 47 automobilisten (ANWB-leden) deze rit gemaakt. Men reed de route minimaal met zijn tweeën. Meer mocht, maar minder niet. De rijder gaf de route aan en beiden maakten onderweg opmerkingen over hoe zij de weg en de omgeving ervaren. De rijder noteerde de opmerkingen in een routeboek.. Na afloop van de rit werd een vragenformulier ingevuld aan de hand waarvan de opmerkingen die onderweg waren gemaakt, konden worden gestructureerd.

In een Amerikaans onderzoek naar meningen, percepties en beoordelingen van de staat van de weg (U.S. Department of Transportation, 2003) wordt eveneens een ‘in-vehicle field approach’ gehanteerd. In het Amerikaanse onderzoek is meegereden met 22 automobilisten. De reden om mee te rijden met de respondenten in plaats van de respondent te ondervragen middels meer traditionele onderzoeksmethoden was dat de onderzoekers ervan uitgingen dat de natuurlijke omgeving van de automobilist (de auto en de weg) een representatiever beeld zouden opleveren van de meningen, oordelen en percepties. Omdat het een exploratief onderzoek betrof, was het voor de onderzoekers bovendien van belang een onderzoekssetting te hebben waarin de onderzoekers niet stuurden op de inhoud van het gesprek, maar waarin de respondenten vrij uit konden spreken. De onderzoekers gingen ervan uit dat de respondenten op deze manier meer feedback zouden geven over hun rijgedrag op de specifieke route dan over hun rijgedrag in het algemeen.

In een evaluatie van de gehanteerde methode worden de vooraf verwachte positieve effecten bevestigd: de meerij-methode bleek geschikt om ‘real-time’, spontane meningen van automobilisten over de wegen te genereren. Voordelen die worden genoemd zijn: de automobilist is actor in plaats van observator (zoals het geval zou zijn bij simulatiestudies); observaties worden ter plekke gemaakt en niet op basis van retrospectie (wat vertekening en bias zou kunnen veroorzaken); en de opmerkingen van de automobilisten worden in de natuurlijke omgeving gemaakt. Nadelen van de methode, die de onderzoekers vermelden, zijn de mogelijke invloed van de aanwezigheid van de onderzoeker en de beperkte generaliseerbaarheid van de opmerkingen van de automobilisten naar andere routes dan de gereden route. Beide nadelen zijn in het onderzoek beperkt door het inschakelen van ervaren interviewers, het selecteren van routes met verschillende eigenschappen en met een

verschillende geografische spreiding; bovendien is na afloop van de rit een enquête afgenomen waarin opmerkingen gemaakt konden worden die tijdens de rit niet aan de orde zijn gekomen. De onderzoekers merken op dat de methode inzicht verschaft in de bevinding dat weggebruikers wegkenmerken niet losstaand van elkaar ervaren, maar *in interactie met elkaar*. Omdat het een kwalitatieve onderzoeksmethode betreft, met een beperkte steekproef en met een beperkt aantal gereden routes, wordt aanbevolen om de onderzoeksresultaten te bevestigen in een grootschaliger kwantitatief onderzoek.

2.2 Rondje Randstad

2.2.1 Gehanteerde methode

In ‘Rondje Randstad’ (AVV, 2003b) is deze observatie methode in Nederland binnen Rijkswaterstaat beproefd. Het doel van deze beproeving was het achterhalen van de toepassingsmogelijkheden binnen Rijkswaterstaat. In tegenstelling tot de andere bovengenoemde projecten, was er geen voor uit benoemde route gereden waarover informatie verzameld is. In dit project was het doel het testen van de methode en niet het verzamelen van locatie specifieke informatie. De onderzoeker rijdt een stuk mee met respondenten (=bestuurder) in het voertuig. Kern van deze methode is dat de bestuurder opmerkingen kan maken alsof de onderzoeker een toevallige voorbijganger is. Er is geen gesprekslijn: de respondent kan alles zeggen wat hem invalt. Onderwerpen die niet worden opgeworpen door de bestuurder zijn klaarblijkelijk niet interessant of opvallend.

Vanwege het snelle en toetsende karakter van dit project is er gezocht naar een makkelijk te benaderen groep respondenten. Mensen bij wie in de auto gestapt kan worden zonder uitgebreide selectieprocedures en die dagelijks op de weg zitten: taxichauffeurs. Taxichauffeurs worden betaald per rit zodat de beloning de ritprijs is. De beroepsgroep staat ook bekend om de mondigheid. Dit leverde een mooie combinatie op voor het project. Er is gereden van stad tot stad of dorp. Aan de hand van een wegenkaart werd bepaald waar de volgende rit heen zou gaan. Zo is in het tijdbestek van drie dagdelen door de Randstad heen gereden.

Tijdens de ritten is er gebruik gemaakt van een taperecorder en een fotocamera. Gesprekken zijn opgenomen en later uitgewerkt zodat alle informatie beter tot zijn recht kwam. De fotocamera is gebruikt om situaties te fotograferen die bestuurders aankaarten.

2.2.2 Resultaten

Taxichauffeurs hebben een helder standpunt over medeweggebruikers; als ze zich druk zouden gaan maken over het gedrag van anderen dan zouden ze geen leven meer hebben. Dat wordt ook duidelijk tijdens de ritten: vrijwel niemand maakt een opmerking over gedragingen van anderen. Wat wel aan de orde komt zijn de rotondes. Men merkt op dat rotondes de gelijkheid van het verkeersdeelnemers bevorderen en voor gelijkmatige doorstroming zorgen. Verkeerslichten daarentegen zorgen in hun beleving vaak voor oponthoud.



De omgeving valt op. Het vergelijk met het buitenland wordt snel gemaakt. De Nederlandse omgeving wordt vaak minder gewaardeerd dan bijvoorbeeld de omgeving in Frankrijk. Dat

komt door het landschap, maar ook doordat wegen daar tolwegen zijn en meer aandacht geven aan de aankleding van de weg met parkeerplaatsen en dergelijke. Geluidsschermen vindt men vaak saai. Dat er graffiti op staat is voor de ene chauffeur een bron van ergernis en voor de andere brengt het kleur in het leven.

Informatie is een onderwerp dat iedereen spontaan noemt. Alle chauffeurs kijken naar de Dynamische Route Informatie Panelen (DRIP), maar de informatie wordt niet door iedereen vertrouwd. In sommige gevallen komen ze toch file tegen als er niets op de DRIP vermeld staat en in andere gevallen is het precies andersom. Ook blijkt dat chauffeurs verschillende informatiebehoefte hebben. Een voorbeeld: wanneer er de reistijd wordt weergegeven (inclusief vertraging door file) dan weet men niet hoe groot het verschil is met de reistijd zonder de file. Sommige chauffeurs laten zich duidelijk beïnvloeden door de informatie over verschillende routes. Als er twee routes getoond worden, maakt deze chauffeur een keuze op basis van de vertraging die wordt aangegeven voor beide routes.

Matrixsignaalgevers (elektronische borden boven de weg met pijlen, kruisen en snelheden) kunnen ook rekenen op reacties. Men wil soms meer informatie hebben waarom de snelheden getoond worden. Ook heeft men het gevoel dat andere weggebruikers te abrupt reageren op de getoonde snelheden. Tezamen met het idee dat de borden vaak te laat of te vroeg reageren maakt dat men er kritisch over is. Dat men zo op tijd voor een file gewaarschuwd wordt, ziet men als een voordeel.



Bij wegwerkzaamheden zijn er vaak snelheidsbeperkingen. Dat vinden de taxichauffeurs niet erg. Tenminste als ze variabel zijn. Voor vaste maximumsnelheden is niet zo veel begrip, zeker niet tijdens rustige uren. Snelheidsbeperkingen bij smalle werkvakken is logisch. De chauffeurs vinden die werkvakken toch al eng wegens de krapte van de rijbaan.

2.2.3 Evaluatie van de methode

De methode is waardevol wanneer men op een specifiek traject of onderwerp meer te weten wil komen. In het eerste geval kan er een aantal maal gereden worden zonder vooraf aandachtspunten aan de respondent mee te geven. In het tweede geval kan het onderwerp vooraf aan de respondent bekend worden gemaakt, zonder verdere begeleiding bij de registratie van de beleving op de weg.

Er zijn geen afrondende gesprekken met de respondenten gehouden. Pas na een aantal gesprekken kwamen ideeën voor deze afrondende gesprekken op: waarom heeft men een onderwerp niet genoemd? Deze afrondende gesprekken worden noodzakelijk geacht in studies die deze methode hanteren. Dit wordt mogelijk als de onderzoeker voorafgaand aan de

ritten met de weggebruikers het traject zelf rijdt en opvallende zaken noteert. Als de respondent tijdens de rit deze zaken niet heeft genoemd, kan de onderzoeker deze na afloop van de rit aan de orde stellen.

De methode moet zeker niet worden gezien als oplossing voor alle onderzoeksvragen waarin de beleving van de weg centraal staat. Voor elk onderzoek blijft gelden dat de gekozen onderzoeksmethode afhankelijk is van de onderzoeksvraag. Voor het bestuderen van specifieke trajecten is de observatie-methode zeer geschikt gebleken. Voor algemenere onderwerpen, waar men al meer bekend mee is, zijn mede op basis van foto materiaal de gangbare onderzoeksmethoden ook geschikt.

Bovendien zijn de observaties kwalitatief van aard met alle beperkingen vandien: de resultaten kunnen niet worden gepresenteerd als representatief voor de mening van de gemiddelde weggebruiker. De resultaten geven de richting aan die in een kwantitatief onderzoek bevestigd dienen te worden, dus bij voorkeur in aanvulling op andere onderzoeksmethoden, in een gefaseerde onderzoeksopzet.

2.3 Toepassingen van de meerrij-methode binnen Rijkswaterstaat

De resultaten van het project ‘Rondje Randstad’ zijn niet onopgemerkt gebleven binnen Rijkswaterstaat en gaven aanleiding om de meerrij-methode ook in andere projecten toe te passen.

In een onderzoek binnen de Regionale Directie Oost Nederland van RWS naar factoren die routekeuze bepalen (tussen rijkswegen en zgn. ‘sluiproutes’) is met een deel van de respondenten meegereden (AVV, 2004c). Dit gebeurde tijdens de ochtendspits en betrof het woon-werkverkeer van 4 automobilisten in de regio Arnhem-Nijmegen. De automobilisten waren een week van te voren geworven op tankstations in de regio. Allen zijn voorafgaand aan de rit thuis geïnterviewd over hun routekeuzes. Tijdens de meerrijdinterviews is aan de geïnterviewde gevraagd hardop te denken en aan te geven wanneer hij waarom welke keuzes maakt. Voordeel van deze methode bleek te zijn, dat door het daadwerkelijk rijden de geïnterviewde aan de interviewer kon aangeven wat en waar hij iets precies had bedoeld. Ook

werd een enkele keer een, in de eerste fase thuis vergeten, route/keuzemoment aangeduid. Het meerijden leverde hierdoor niet andere gegevens op dan de interviews die alleen thuis zijn uitgevoerd, maar verschaftte in een enkel geval ontbrekende informatie. Een belangrijk voordeel van de meerjiddinterviews is wel dat het begrip van het probleem/de situatie voor de interviewer aanmerkelijk is vergroot.

Een tweede toepassing van de meerij-methode wordt in het najaar van 2004 uitgevoerd: weggebruikers gaan meerijden met de verkeersaudits die RWS uitvoert. Twee RWS-auditors rijden dagelijks rond als afgezant van de klant. De missie: de wegen nog beter maken (RWS, 2004): ze kijken naar de weg door de ogen van de doodgewone verkeersdeelnemer: ‘Hoe doet Rijkswaterstaat het?’ Om dat in kaart te brengen zitten zij zo’n 50 duizend kilometer per jaar achter het stuur van een geavanceerde videowagen. Vooral wegwerkzaamheden, maar ook buitengewone situaties, zoals maatregelen bij ongelukken, hebben hun aandacht. Het gaat immers hierbij vooral over de communicatie, over de taal van de weg. Spreekt de wegbeheerder wel hetzelfde vocabulaire als de weggebruiker? En bij ongelukken is dat misschien wel het meest noodzakelijk. *“Dus gaan [...] ze soms naar een ongeluk toe, zetten hun videowagen op een afstandje en kijken hoe het gaat”*. Omdat de inzet van professionele collega’s een ‘mentaal spagaat’ kan opleveren om redenen van bedrijfsblindheid maakt RWS gebruik van focusgroepen en gaan de gewone weggebruikers daadwerkelijk meerijden in de videowagen van de auditors: *“Dan houden wij onze mond en mogen zij praten”*. Bovendien reist er ook een gedragsdeskundige mee. Het gaat dan niet alleen om de taxichauffeurs, forensen of de transportgiganten. Ook de zondagsrijder en de *“jonge moeder uit Suburbia die hooguit eens per week op pad gaat met de auto van haar man”* doet mee (RWS, 2004).

Er zullen ca. 10 weggebruikers gaan meerijden met de wegaudits. De routes die zij zullen meerijden, zullen eerst door de auditors zonder de automobilisten worden afgelegd. Hun gedrag en opmerkingen zullen op video worden opgenomen. Daarna zullen de wegauditors de routes met de ‘gewone’ weggebruikers nogmaals rijden, waarbij ook het gedrag en opmerkingen van de weggebruikers zullen worden vastgelegd. In een laatste fase zullen de weggebruikers worden geconfronteerd met de opnamen van de auditors. Op die wijze zal kunnen worden vastgesteld in hoeverre er verschillen bestaan tussen de aspecten die de weggebruikers opvallen aan de weg en de aspecten die de wegauditors vermelden. Wanneer er sprake blijkt te zijn van bedrijfsblindheid van de wegauditors van RWS, zal worden

nagegaan in hoeverre de wegaudits beter aan kunnen sluiten bij de beleving van de weggebruikers.

2.3.1 Aan de keukentafel

Op basis van de positieve ervaringen met de taxichauffeurs in het project “Rondje Randstad” en met de automobilisten in de ochtendspits in de regio Arnhem-Nijmegen en met de ervaringen uit het marktonderzoek op het terrein van fast moving consumer goods, wordt er binnenkort binnen Rijkswaterstaat een proef gedaan met een nog verdergaande vorm van observatie. De Adviesdienst Verkeer en Vervoer (AVV) zal een onderzoeksproject starten waarbij enkele gezinnen een week lang gevolgd zullen worden. Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van een integraal beeld van verkeersgerelateerde gedragingen en houdingen: op welke manieren beslist men over bijvoorbeeld route keuze of modaliteitskeuze, hoe staat men tegenover openbaar vervoer, hoe denkt men over agressie in het verkeer? En: wat is de rol van het groepsproces binnen hetgezin? Hoewel de onderzoeker van te voren duidelijke ideeën heeft over wat zij zou willen weten, zal er tijdens het onderzoek alleen worden geobserveerd en niet worden gestuurd met gerichte vragen. Wanneer de observatieperiode is afgelopen zal in een interview met het gezin worden nagepraat over onderwerpen die niet spontaan de revue zijn gepasseerd tijdens de observatieperiode.

Tijdens de observatieperiode is het de bedoeling dat de onderzoeker zowel 'aan de keukentafel' aanwezig is om de gesprekken van de gezinsleden te beluisteren, als meerijdt met en gezinslid naar zijn/haar werk/school etc. Resultaten worden verwacht in november 2004.

3 Conclusies

In dit paper hebben we een aantal ervaringen met observatie methoden binnen de wereld van verkeer en vervoer besproken en een aantal toekomstige toepassingen van deze methode beschreven. Deze methode is in het marktonderzoek rond fast moving consumer goods reeds een veelgebruikte. Observatie als onderzoeksmethode kenmerkt zich in tegenstelling tot de meer klassieke methoden als enquêtes, interviews of focusgroepen door het ontbreken van directe sturing van het gesprek door de onderzoeker. De respondenten worden vrijgelaten om op te merken wat hen opvalt zonder te weten wat het doel van de studie is en hun gedrag en

uitlatingen worden in een ‘natuurlijke omgeving’ vastgelegd. Observatie in de vorm van meerijden met de weggebruiker is zeer zinvol gebleken in onderzoekssituaties waarin specifieke routes onderzocht worden. Bovendien lijkt het krijgen van feedback over de interactie tussen wegkenmerken, in plaats van over losstaande wegkenmerken, zeer veelbelovend. Het puur observeren, zonder dat sprake is van een afsluitend gesprek waarin meningen worden gevraagd, lijkt echter minder goed toepasbaar: een onderzoeker wil immers achteraf weten waarom bepaalde opmerkingen wel en waarom bepaalde opmerkingen niet zijn gemaakt tijdens de rit. Opvallend is de bereidheid van automobilisten om mee te werken aan te meerij-methode. Voor de taxichauffeurs in het onderzoek “Rondje Randstad” was dit wellicht minder verassend omdat zij betaald krijgen voor de ritten, maar ook in het Amerikaanse onderzoek (U.S. Department of Transportation, 2003) en in het onderzoek in de regio Arnhem-Nijmegen (AVV, 2003c) bleek deze bereidheid geen probleem.

De twee toekomstige toepassingen van de observatie methode binnen Rijkswaterstaat zullen moeten uitwijzen in hoeverre de methode op grotere schaal kan worden gebruikt binnen de wereld van verkeer en vervoer.

Referenties

Albinski, M. (1981) *Onderzoektypen in de sociologie*, Van Gorkum, Assen.

AVV (2002) *Gebruikersonderzoek Nederlandse Autosnelwegen*, Adviesdienst Verkeer & Vervoer, Rotterdam.

AVV (2003a) *Gebruikersonderzoek Niet-Autosnelwegen*, Adviesdienst Verkeer & Vervoer, Rotterdam.

AVV (2003b) *Rondje Randstad; wegbeleving door automobilisten*, Adviesdienst Verkeer en Vervoer, Rotterdam, i.s.m. Zuid-West 3 Communicatie, Krimpen aan den IJssel.

AVV (2003c) *Wegwijs; een inventariserend onderzoek over de behoeftes rond de websites van Rijkswaterstaat*, uitgevoerd door Netpanel. Adviesdienst Verkeer & Vervoer, Rotterdam.

AVV (2004a) *De ontmoeting Naviduct Enkhuizen*, Adviesdienst Verkeer & Vervoer, Rotterdam.

AVV (2004b) *Brug naar de gebruiker; klantrelatiemanagement als methodiek voor Rijkswaterstaat verkend*, Adviesdienst Verkeer & Vervoer, Rotterdam.

AVV (2004c) *Routerkeuze in het Knooppunt Arnhem Nijmegen (KAN); Motieven van weggebruikers bij routekeuze op 2 specifieke trajecten in het KAN en de rol die informatie hierbij speelt*, Adviesdienst Verkeer & Vervoer, Rotterdam.

Hendriks, T. (2003) *Wegbelevingsonderzoek*, ANWB, Den Haag.

Pelsmacker, P. de & P. van Kenhove (1994) *Marktonderzoek; methoden en toepassingen*, Garant, Leuven-Apeldoorn.

Rademakers, D. & Rob Drent (2004) De focusgroep is passé. In: *Tijdschrift voor Marketing*, maart 2004.

RWS (2004) Storm? Stort de videowagen! In: *RWS Netwerk*, no. 7., september 2004.

U.S. Department of Transportation (2003) *Quality of Service and Customer Satisfaction on Arterial Streets*, Science Applications International Corporation, George Mason University.