

Het belang van tijdsbeleving

In discussies over bereikbaarheid wordt er vaak gefocust op reisversnelling of het verminderen van vertraging. We praten dan over kloktijd. Om de verloren tijd van reizigers te beperken valt er echter ook veel te winnen door de reis te veraangename.

IN HET KORT

- Naast versnellen kan ook het veraangename van de reistijd bijdragen aan een betere bereikbaarheid op het spoor.
- Met relatief goedkope maatregelen valt de tijdsbeleving te verbeteren.

MARK VAN HAGEN
Onderzoeker bij de Nederlandse Spoorwegen

De focus op het verminderen van de kloktijd is een curieuze benadering wanneer we beseffen dat mensen geen apart zintuig hebben om tijd waar te nemen. Kloktijd zegt mensen niets, de beleving van tijd des te meer. We weten allemaal dat de tijd voorbij vliegt bij een geanimeerd gesprek, maar traag voortkruipt in de tandartsstoel. Toch negeren we deze ervaringen als we praten over het verbeteren van bereikbaarheid. Daarom stel ik een benadering voor die recht doet aan de subjectieve tijdsbeleving, zonder de objectieve tijd te negeren.

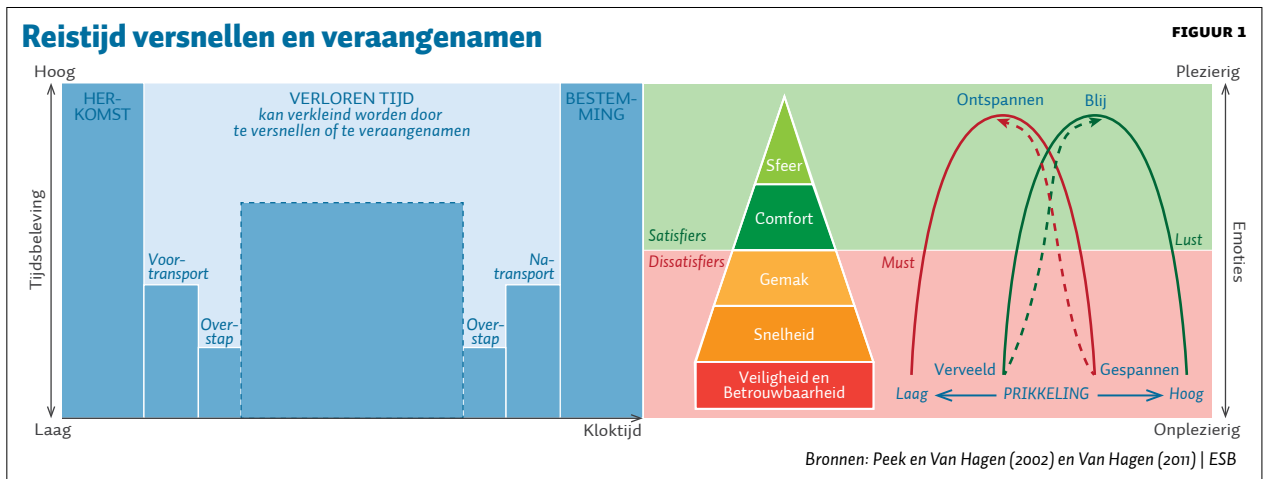
Versnellen, verdichten, veraangename

Bij een treinreis zijn er grofweg vijf reisfasen te onderkennen met ieder een andere tijdsbeleving, zoals weergegeven in figuur 1 (links). Op de x-as staat de kloktijd en

op de y-as de belevingswaarde van de tijd (Peek en Van Hagen, 2002). Duidelijk is dat reizigers de tijd in elke fase anders beleven en waarderen, waarbij iedere minuut wachten op het perron drie maal langer lijkt te duren dan een minuut zitten in een rijdende trein (Van Hagen, 2011; Wardman, 2004). Met de twee assen is het mogelijk om verloren tijd te elimineren door zowel de kloktijd te verkorten (x-as) als de belevingswaarde van de tijd te veraangename (y-as) en wel via drie strategieën:

Versnellen betreft het winnen van kloktijd in minuten en seconden door versnelling van de reis, zoals harder rijden met de trein en op stations de loopafstanden te verkorten of roltrappen te plaatsen. Versnellen is de traditionele oplossing om de bereikbaarheid te verbeteren. *Verdichten* gaat over het dichterbij situeren van een evenwichtige mix aan activiteiten rondom stations, die vanzelfsprekend goed bereikbaar zijn per trein. Omslachtig en tijdrovend voor- en natransport wordt daardoor vermeden en treinreizigers kunnen lopend naar het station. Met het verdichten wordt er ook reistijd gewonnen.

Veraangename heeft betrekking op het nuttig of aangenaam besteden van de reistijd, waardoor de intrinsieke waarde van de reis wordt verhoogd. Wanneer reizigers op het station iets kunnen kopen, eten of drinken dan buigen ze verloren tijd om tot waardevolle tijd. Door tijd te veraangename kunnen reizigers meer waarde uit hun dag halen (Van Hagen, 2011; Warffemius et al., 2016; Wardman et al., 2019).



Van rode tijd naar groene tijd

In de bereikbaarheidsdiscussie krijgen versnellen en verdichten al voldoende aandacht, daarom ga ik hier in op het veraangenamen van de reistijd. Daarvoor is het belangrijk te beseffen wat reizigers nu eigenlijk verwachten van een reis. De reisbehoefte valt uiteen in verschillende kwaliteitslagen, die kunnen worden gevisualiseerd in een piramide (zie figuur 1, midden). De onderste lagen hiervan vereisen de grootste investering en zijn daarom het breedst. Pas wanneer de onderste laag (veiligheid en betrouwbaarheid) op orde is, zal men investeren in de laag daarboven (snelheid). De onderste lagen (*dissatisfiers*) betreffen het reisproces: reizigers verwachten dat de verplaatsing veilig, betrouwbaar, snel en gemakkelijk is. Verbeteringen gaan over het winnen van tijd, *time well saved*. Procestijd kunnen we duiden als 'rode tijd', tijd met een onplezierige belevingswaarde. Zolang reizigers bezig zijn met het reisproces (info opzoeken, kaartje kopen, bewegwijzering) kan de aandacht niet uitgaan naar leuke of nuttige dingen.

De bovenste lagen (*satisfiers*) zijn kwaliteiten die het reizen veraangenamen en die zijn vooral van belang wanneer reizigers zich ergens 'ophouden', zoals in de trein of op het perron: comfort en (sfeer)beleving spelen hier een centrale rol. Verbeteringen gaan hier over het verhogen van de waarde van de tijd: *time well spent*. We kunnen deze tijd duiden als groene tijd, tijd met een plezierige belevingswaarde, omdat reizigers nu niet meer belast zijn met het reisproces, maar hun tijd naar eigen inzicht kunnen invullen (Van Hagen en Van Oort, 2019).

De kwaliteiten van de klantwenspiramide betreffen maatregelen ofwel prikkels die reizigers met hun zintuigen kunnen waarnemen. Die worden op een bewust en onbewust niveau razendsnel vertaald naar emoties en die leiden uiteindelijk tot gedrag, zoals meer of minder reizen (Mehrabian en Russell, 1974). Tijd kunnen mensen niet waarnemen, maar emoties opgewekt door gebeurtenissen (prikkels) wel, en daarmee hebben we de sleutel in handen om de tijd te beïnvloeden door op het juiste moment de juiste prikkels aan te bieden. Onderzoek heeft aangetoond dat positieve emoties leiden tot versnelling van de belevingstijd en negatieve emoties tot vertraging ervan.

Verder is de context nog van belang. Met de *reversal theory* is er aangetoond dat doelgerichte (must-)reizigers in een drukke omgeving zo min mogelijk prikkels willen ervaren, maar minder doelgerichte (lust-)reizigers in een rustige omgeving juist zo veel mogelijk geprikkeld willen worden (Apter, 2007; Van Hagen,

2011). Kern van de *reversal theory* is dat mensen die zich vervelen en dus te weinig prikkels ervaren juist meer geprikkeld willen worden en streven naar een situatie met veel prikkels, waardoor ze plezier ervaren. Reizigers die te veel prikkels ervaren, willen juist minder prikkels om zich zo te kunnen ontspannen. Hier ontvangen reizigers de magische bonus: wanneer ze zich plezierig of ontspannen voelen, lijkt de tijd ook sneller te gaan (Van Hagen, 2011). In de rechterzijde van figuur 1 vinden we deze tegenoverliggende situaties: met de groene pijl de omkering van verveeld naar blij, en met de rode pijl van gespannen naar ontspannen.

Voor een stationsomgeving betekent ontstressen 'ontprikkelen', bijvoorbeeld door in de drukke spits gebruik te maken van koele kleuren (blauw, groen) en rustige (natuur)geluiden. Maar in het dal kunnen lustreizigers juist plezier beleven door prikkeling via warme kleuren (geel, rood) en (uptempo) muziek. Door reizen en stations op deze wijze te veraangenamen ervaren zowel de must- als de lustreizigers positieve emoties, lijkt de tijd voor hen sneller te gaan en willen ze meer gaan reizen. Veraangenamen op stations kan via tal van kleine maatregelen, zoals het plaatsen van een piano of het toevoegen van andere afleiding. De belevingstijd kan zo worden gehalveerd, wat voor elke reis ruim vijf minuten ervaren tijdwinst oplevert tegen minimale kosten vergeleken met het objectief versnellen van de reis met vijf minuten (Van Hagen, 2011).

Literatuur

- Apter, M.J. (2007) *Reversal theory: the dynamics of motivation, emotion and personality*. Oxford, VK: Oneworld Publications.
- Hagen, M. van (2011) *Waiting experience at train stations*. Dissertatie. Delft: Eburon.
- Hagen, M. van, en N. van Oort (2019) Improving railway passengers experience: two perspectives. *Journal of Traffic and Transportation Engineering*, 7(3), 97–110.
- Mehrabian, A. en J.A. Russell (1974) *An approach to environmental psychology*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Peek, G.-J. en M. van Hagen (2002) Creating synergy in and around stations: three strategies for adding value. *Journal of the Transportation Research Board*, 1793(1), 1–6.
- Wardman, M. (2004) Public transport values of time. *Transport Policy*, 11(4), 363–377.
- Wardman, M., P. Chintakayala en C. Heywood (2019) The valuation and demand impacts of the worthwhile use of travel time with specific reference to the digital revolution and endogeneity. *Transport*, te verschijnen.
- Warffemius, P., M. van Hagen, M. de Bruyn et al. (2016) *The value of comfort in train appraisal*. Presentatie op de European Transport Conference. Oktober, Barcelona. Paper te vinden op www.kimnet.nl.