



NS Fiets te 's-Hertogenbosch



In opdracht van

NS Fiets
te Utrecht

Rotterdam, oktober 2008

● Inleiding	
➤ Achtergrond en doel van het onderzoek	4
➤ Inrichting van het onderzoek	5
➤ Steekproef	6
➤ Algemeen	8
● Conclusies en aanbevelingen	9
● Onderzoeksresultaten	15
➤ Achtergrondinformatie	16
➤ Algemene indruk bewaakte fietsenstalling Den Bosch	18
➤ Beleving van de nieuwe ruimte (spontaan en geholpen)	21
➤ Evaluatie en waardering (nieuw versus huidig)	24
● Bijlagen	26
➤ 1 Toelichting Betekenis-Structuur-Analyse	
➤ 2 Gesprekspunten bewaakte fietsenstalling	
➤ 3 Gesprekspunten onbewaakte fietsenstalling	

Inleiding

Achtergrond en doel bij het onderzoek

- Recent is een deel van de fietsenstalling bij het NS station in Den Bosch verbouwd. Deze fietsenstalling van NS Fiets in Den Bosch bestaat op dit moment uit twee compartimenten; de huidige 'grijze' ruimte en de 'vernieuwde' ruimte. Deze nieuwe ruimte is opgezet om de huidige grijze en donkere ruimtes in fietsenstallingen aantrekkelijker en sfeervoller te maken.
- De fietsenstalling in Den Bosch is de eerste fietsenstalling die op deze nieuwe manier is georganiseerd en dient dan ook als pilot voor de eventuele verdere ontwikkeling van soortgelijke bewaakte fietsenstallingen bij andere NS stations in het land.
- De 'aantrekkelijkheid' van deze nieuwe ruimte uit zich onder andere in het volgende:
 - het sfeervoller maken van de gehele entourage middels verlichting aan het plafond en kleurgebruik op de gangpaden;
 - het verspreiden van een aangename geur;
 - nieuwe uitschuifbare fietsenrekken.
- Zorgen de nieuwe elementen dusdanig voor toegevoegde waarde aan de bewaakte fietsenstalling, dat het gerechtvaardigd is om te besluiten om andere fietsenstallingen in Nederland op een vergelijkbare manier aan te passen.
- Kortom: er bestaat bij NS Fiets behoefte om breed, bij zowel bewaakte als onbewaakte stallers, inzicht te krijgen in de waardering voor de nieuwe fietsenstalling.

Inrichting van het onderzoek

- Het onderzoek is aan de hand van veldwerk op locatie uitgevoerd. De locatie betreft de bewaakte fietsenstalling bij het NS station in Den Bosch. Hierbij zijn in totaal 30 interviews gevoerd aan de hand van een half gestructureerde vragenlijst (zie ook bijlage 2 en bijlage 3). De interviews zijn gevoerd door ervaren interviewers van IPM Research & Advies. De gesprekstijd per interview varieerde van 10 tot 15 minuten.
- Onderwerpen die tijdens het interview aan bod zijn gekomen zijn:
 - achtergrondinformatie van de respondent;
 - algemene indruk van de fietsenstalling waarbij nog geen onderscheid wordt gemaakt tussen de nieuwe en huidige ruimte. Op deze manier kan duidelijk worden of de nieuwe ruimte überhaupt al is opgevallen en welke elementen zijn dat dan;
 - beleving van de nieuwe ruimte in de fietsenstalling (spontaan en geholpen);
 - evaluatie nieuwe ruimte versus huidige ruimte;
 - en tot slot overige opmerkingen/ suggesties die men kwijt wilt.
- Bij het beschrijven van de beleving van de nieuwe ruimte in de bewaakte fietsenstalling richten we ons op de PAR (Primair Affectieve Reactie). De PAR is het gevoel dat bij mensen wordt opgeroepen, voordat er cognitieve verwerking optreedt. Vervolgens treedt de (of kan optreden) cognitieve verwerking op (reflectie plegen, nadenken). De evaluatie daarvan roept (kan oproepen) uiteindelijk de SAR op (Secundair Affectieve Reactie).
- De reden waarom we de eerste spontane reacties baseren op de PAR is om de respondent niet te laten nadenken en een eerste (affectieve) reactie te krijgen, daar dit vaak de meest waardevolle reacties zijn. Vervolgens laten we de respondent nadenken (begrip, interpretatie) en dan de evaluatie (SAR).

- In totaal hebben 30 respondenten deelgenomen aan het onderzoek, bestaande uit 8 respondenten die hun fiets in de onbewaakte fietsenstalling stallen en 22 respondenten die hun fiets in de bewaakte fietsenstalling stallen en tevens over een abonnement beschikken van de bewaakte fietsenstalling. De steekproefverdeling bestaat voornamelijk uit abonneementhouders van de bewaakte fietsenstalling, omdat bij NS Fiets de behoefte bestaat om vooral bij deze groep de tevredenheid en de waargenomen verschillen tussen de huidige en nieuwe fietsenstalling te onderzoeken.
- Voor zover mogelijk is er gezorgd voor een spreiding naar leeftijd, geslacht en sociale klasse.
- Het schema op de volgende pagina geeft een overzicht naar de samenstelling van de steekproef van de respondenten.

Steekproef (2/2)

	Bewaakte stallers	Onbewaakte stallers
Geslacht		
man	13	4
vrouw	9	4
totaal	N=22	N=8
Leeftijd		
18-25 jaar	5	3
25-40 jaar	5	2
40-61 jaar	12	3
totaal	N=22	N=8
Sociale klasse		
A (=hoog)	8	2
B	14	5
C	0	1
totaal	N=22	N=8
TOTAAL	N=22	N=8

- Gegeven de aard van het onderzoek (kwalitatief) en de samenstelling en grootte van de steekproef, dienen de resultaten van het onderzoek met de nodige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. De resultaten hebben de waarde van hypothesen.
- Het onderzoek heeft plaats gevonden op donderdag 2 oktober 2008 van 15.00 uur tot 19.00 uur in de bewaakte fietsenstalling te Den Bosch. De weersomstandigheden van die dag waren wisselvallig. Er waren flinke regenbuien afgewisseld met zonnige perioden, met een gevoelsmatige koele temperatuur (maximaal 15 graden).
- Het onderzoek is uitgevoerd onder leiding van Joyce Kabalt, projectleider IPM Research & Advies.

Conclusies en aanbevelingen

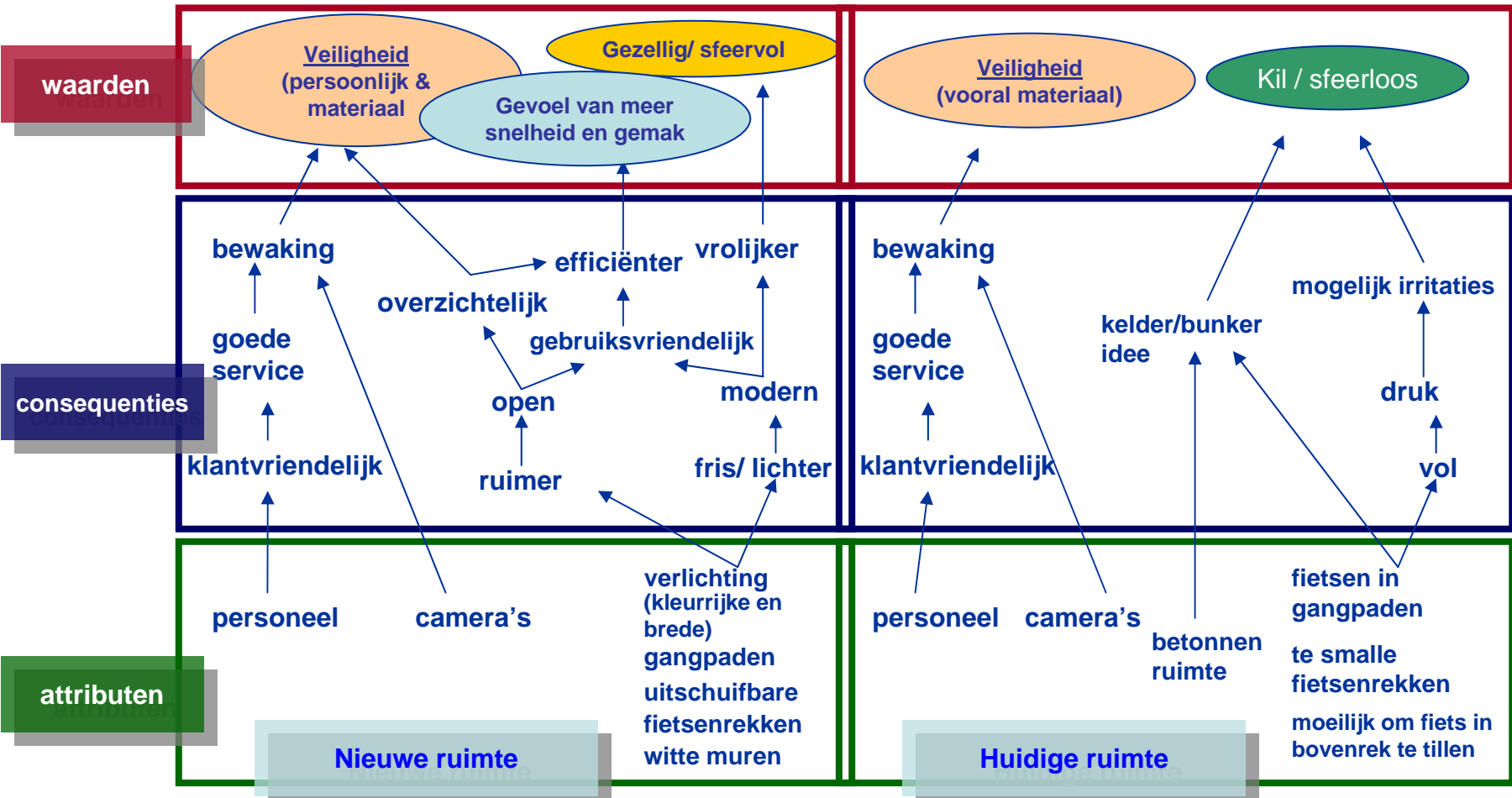
Alvorens de conclusies worden beschreven willen we het volgende benadrukken. Er moet bij dit onderzoek rekening mee worden gehouden, dat de nieuwe ruimte nog niet helemaal is zoals die zijn moet. De reacties van respondenten zijn gebaseerd op de situatie van de ruimte zoals die nu is. Er moeten nog bepaalde zaken worden aangepast, maar dat is nu nog niet meegenomen in dit onderzoek.

- We concluderen dat **zowel bewaakte stallers als onbewaakte stallers** de nieuwe ruimte in de fietsenstalling zeer waarderen en ook veel positiever waarderen dan de bestaande ruimte. We gaan hieronder in op de achterliggende redenen van deze hoofdconclusie.
- De nieuwe elementen (zie ook het schema op pagina 11) dragen bij tot een positieve en verbeterde ambiance van de bewaakte fietsenstalling. Ook het gevoel van veiligheid wordt versterkt door de nieuwe ruimte. Het gaat hier niet alleen om de veiligheid van je fiets, maar ook op persoonlijk vlak zorgt de nieuwe ruimte ervoor dat de (on)bewaakte staller zich prettiger en veilig voelt.

De volgende pagina toont een schematische weergave van de elementen die uiteindelijk bijdragen tot het gevoel dat in de fietsenstalling beleefd wordt, ook wel de Betekenis Structuur Analyse genoemd. Dit is voor zowel de nieuwe ruimte als voor de huidige ruimte van de bewaakte fietsenstalling gedaan, waarbij de verschillen tussen beiden duidelijk zichtbaar zijn. In bijlage 1 wordt een beknopte beschrijving gegeven van de BSA.

Conclusies

Schematische weergave van de BSA voor de nieuwe ruimte en huidige ruimte van de bewaakte fietsenstalling.



- Een groot verschil tussen de huidige ruimte en de nieuwe ruimte is de sfeer. De sfeer wordt in de nieuwe ruimte als positief, gezellig en sfeervoller ervaren dan bij de huidige ruimte; die vooral kil, koel, donker en ongezellig overkomt. Deze sfeerbeleving wordt veroorzaakt door een samenspel van alle (nieuwe) elementen bij elkaar. De verlichting, brede en kleurrijke gangpaden, de nieuwe uitschuifbare fietsenrekken zorgen voor toegevoegde waarde. Daarnaast zorgen deze elementen voor een overzichtelijke en open en ruimtelijke fietsenstalling. Dit versterkt het gevoel van veiligheid, mede veroorzaakt door de zeer nadrukkelijke aanwezigheid van de camera's, die er overigens ook al waren in de huidige situatie.
- De uitschuifbare fietsenrekken zorgen voor meer gemak en snelheid en ervaart men als zeer gebruiksvriendelijk voor iedereen. Toch moeten we hier een kanttekening bij maken, omdat fietsenrekken nu nog zorgen voor problemen i.v.m. de verlichtingsbakken die erboven hangen (zogezegd de spiegelbakken). Naar wat wij begrepen hebben wordt deze verlichting weer verwijderd, waarna het stuur van de fiets niet meer tegen de verlichtingsbak komt en dit probleem dus verholpen is.
- Alhoewel geur in de beleving van de ondervraagde consumenten zeker kan bijdragen aan een prettig en rustig gevoel (afhankelijk van de intensiteit van de geur en de geur zelf) zorgt dit in beperkte mate voor enige toegevoegde waarde bij de bewaakte fietsenstalling. Een pluspunt is wel dat de 'muffe' geur die vaak in dergelijke fietsenstallingen aanwezig is (door de regen, de fietsbanden) verbloemd kan worden.
- De verlichting in de nieuwe ruimte draagt zeer zeker bij aan de sfeer en veiligheid in de bewaakte fietsenstalling. Beide vormen van verlichting, TI-licht en LED-licht, zorgen voor een sfeervolle en gezelligere ambiance van de bewaakte fietsenstalling. Een duidelijke voorkeur voor TI-verlichting of Led-verlichting is echter niet gebleken.

- De nieuwe ruimte zorgt er niet zozeer voor dat **bewaakte stallers** meer gebruik gaan maken van de bewaakte fietsenstalling, dit omdat er al maximaal gebruik van gemaakt wordt. Het gebruik maken van de bewaakte fietsenstalling door **onbewaakte stallers** is moeilijk te bepalen. Hierbij is het belangrijk dat de onbewaakte stallers de nieuwe ruimte zeer positief beleven, maar er veel andere factoren zijn die ertoe bijdragen dat zij niet kiezen voor het bewaakt stallen van hun fiets.
- Mocht NS Fiets besluiten om toch meer onbewaakte stallers aan te willen trekken dan wijzen we op de eerder geformuleerde aanbevelingen van een eerder uitgevoerd IPM onderzoek naar de '*Beleving (on)bewaakte fietsenstallingen*' (P17294). Communicatie speelt hierbij een belangrijke rol, omdat de onbewaakte stallers totaal niet op de hoogte zijn van de ontwikkelingen bij de bewaakte fietsenstallingen. De prijs van de bewaakte fietsenstalling speelt hierbij ook een belangrijke rol.

- Wat betreft de aanwezigheid van poëzie (in de vorm van het voorlezen van gedichten) raden wij aan om dit achterwege te laten bij de bewaakte fietsenstalling, daar dit totaal geen toegevoegde waarde biedt. Door ander aanwezig geluid in de ruimte wordt het gedicht nauwelijks gehoord en de aanwezige tijd in de fietsenstalling is ook van korte duur om het gedicht helemaal te kunnen afluisteren. Wij raden daarom aan om, indien NS Fietsgebruik wenst te maken van achtergrond geluid, gebruik te maken van achtergrond muziek; wat de sfeer in de fietsenstalling ten goede kan komen en kan zorgen voor een bepaalde mate van rust (afhankelijk van het soort muziek dat gedraaid wordt).
- Daarnaast is er een bepaalde mate van twijfel bij de ondervraagde consumenten; zorgt de nieuwe indeling van de fietsenstalling wel voor voldoende ruimte. Dit is namelijk zeker nodig gezien de eerste indrukken die men verkrijgt bij de huidige ruimte van de bewaakte fietsenstalling (druk, vol, te kleine ruimte, rommelig en niet georganiseerd). Gezien deze eerste indrukken op de huidige ruimte van de bewaakte fietsenstalling achten wij het belangrijk dat (de indruk van) ruimteverlies zoveel mogelijk beperkt moet worden.

Onderzoeksresultaten

- Achtergrondinformatie
- Algemene indruk fietsenstalling
- Beleving van de nieuwe ruimte (spontaan (PAR) en geholpen)
- Evaluatie en waardering (nieuw versus huidig)

De voornaamste redenen om gebruik te maken van de **bewaakte fietsenstalling**: het **voorkomen van diefstal** en **beschadigingen** aan je fiets.

In deze paragraaf wordt beknopt enige achtergrondinformatie gegeven van zowel de bewaakte als onbewaakte stallers wat betreft reisgedrag, redenen waarom men wel of niet zijn of haar fiets (on)bewaakt stalt, etc. Eventuele verschillen tussen de bewaakte en onbewaakte stallers worden apart vermeld indien hier sprake van is.

- De meeste respondenten reizen 3 tot 5 dagen per week met de trein om naar hun werk te gaan of vanwege de studie die gevolgd wordt. Daarnaast zijn er enkele respondenten die gebruik maken van de trein voor privé doeleinden.
- De **bewaakte stallers** zijn allen in het bezit van een abonnement voor de bewaakte fietsenstalling (maand- of jaarkaart). Zij maken vooral gebruik van de **bewaakte fietsenstalling** om eventuele diefstal van hun fiets te voorkomen. Andere redenen die genoemd zijn om je fiets bij de bewaakte fietsenstalling te stallen zijn: de aanwezigheid van bewaking, omdat het veiliger voelt, het is dichtbij het station en minder kans op beschadigingen door bijvoorbeeld weersinvloeden. Daarnaast is er minder kans op vandalisme en is de bewaakte fietsenstalling niet voor iedereen toegankelijk (wat bij de onbewaakte fietsenstalling wel het geval is).

Gemak, snelheid en prijs zijn factoren om de fiets bij de **onbewaakte fietsenstalling** te stallen.

- De reden die het meest genoemd is om de fiets bij de **onbewaakte fietsenstalling** te stallen is omdat makkelijk en snel is en dichtbij het station. Je hoeft niet eerst een fietsenstalling binnen te gaan en een kaartje te kopen en dan pas je fiets wegzetten. Daarnaast speelt de prijs die men voor de bewaakte fietsenstalling moet betalen ook een rol om je fiets daar wel of niet te stallen.
- Een belangrijke factor die van invloed is of je je fiets wel of niet bewaakt stalt is de fiets zelf. Zodra er sprake is van een nieuwe (dure) fiets dan is de beslissing om wel van de bewaakte fietsenstalling gebruik te maken snel gemaakt; *“ik heb zelf een oude fiets en zet mijn fiets gewoon bij de onbewaakte fietsenstalling. De fietsen van mijn kinderen zet ik daar niet, want die zijn nieuw”*.
- Voor meer informatie over het al dan niet stallen van de fiets bij de (on)bewaakte fietsenstalling verwijzen we graag naar het onderzoek dat eerder is uitgevoerd in december 2007, namelijk P17294 *“Onderzoek ‘Beleving (on)bewaakte fietsenstallingen”*.

De **eerste indruk** van de huidige bewaakte fietsenstalling in Den Bosch uit zich vooral in de **hoeveelheid fietsen** die in de stalling staan. **Rommelig, vol** en het **belemmeren van de doorgang** zijn punten die vaak worden genoemd.

- ◆ Over het algemeen is de eerste indruk die men heeft bij de huidige ruimte van de bewaakte fietsenstalling positief wat betreft het personeel dat vriendelijk en behulpzaam is en een goede service verleent. Wat betreft de huidige fietsenstalling blijkt er een **verschil** te zijn tussen de **bewaakte** en **onbewaakte stallers**:
 - De **onbewaakte stallers** (die (bijna) nooit eerder deze bewaakte fietsenstalling hebben gezien) reageren redelijk positief; de fietsenstalling komt ruim op hen over en is vrij groot, wat enkele respondenten niet hadden verwacht afgaande op de buitenkant van de bewaakte fietsenstalling; *“redelijk vol met fietsen; de fietsenstalling wordt serieus gebruikt”*.
 - De **bewaakte stallers** daarentegen reageren wat minder positief op de huidige fietsenstalling, omdat het geheel vrij druk, rommelig en (over)vol op hen overkomt. Frequent genoemde punten zijn:
 - dat er teveel fietsen staan in een te kleine ruimte/ oppervlak, waardoor de kans bestaat dat je fiets kan beschadigen;
 - de fietsenstalling is te vol; overal staan fietsen, ook daar waar ze niet horen te staan, zoals in de gangpaden, wat weer de doorgang kan belemmeren; *“iedereen gooit zijn fiets maar ergens neer”*;
- ◆ Al met al zijn veel respondenten van mening dat het huidige systeem van de fietsenstalling in Den Bosch niet helemaal functioneert zoals zou moeten. Bij enkele respondenten zorgt dit zelfs voor enige mate van irritatie, mede veroorzaakt omdat er niet altijd een plekje te vinden is voor hun fiets.

Schematische weergave van de meest voorkomende plus- en minpunten en de punten die door enkele respondenten zijn genoemd:

Algemene indruk
bewaakte
fietsenstalling
Den Bosch



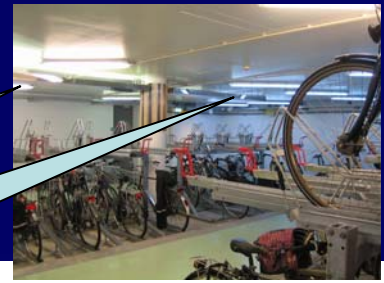
	<u>Pluspunten huidige stalling</u>	<u>Minpunten huidige stalling</u>
<u>Frequent</u> genoemd	Vriendelijk personeel (de meeste respondenten)	Volle en drukke ruimte met veel fietsen (bijna alle respondenten)
		De doorgang wordt door fietsen in de gangpaden belemmerd (een meerderheid van de respondenten)
<u>Een enkele</u> keer genoemd	De fietsenstalling is overdekt (enkele respondenten)	De fietsenrekken (zowel boven als onder) zijn te smal (enkele respondenten)
	De fietsenstalling is dichtbij het station (enkele respondenten)	Het is lastig om je fiets op het bovenrek te krijgen (enkele respondenten)
	Er is altijd iemand aanwezig (een enkeling)	De draaideur naar het station wanneer de fiets is weggezet (een enkeling)
	De fietsenstalling is lang open (een enkeling)	Geen herkenningpunten, rijnummers (een enkeling)

Het **personeel** en de aanwezigheid van **camera's** zorgen voor een **veilig gevoel**.
De bewaakte fietsenstalling zelf komt vooral over als **ongezellig, donker en kil**.

- Ondanks de wat minder positieve reacties van de respondenten zorgt de bewaakte fietsenstalling (de huidige ruimte) wel voor een veilig gevoel bij zowel de bewaakte als onbewaakte stallers. Dit komt vooral door de aanwezigheid van bewaking (camera's en personeel).
- De ambiance van de huidige ruimte van bewaakte fietsenstalling wordt voornamelijk geassocieerd met koel, kil, donker, ongezellig, weinig sfeer en een kelder/ bunker idee. Hierbij geven enkele respondenten aan dat een fietsenstalling ook niet echt gezellig hoeft te zijn of een bepaalde sfeer moet uitstralen, omdat je er tenslotte maar heel even bent.

De nieuwe ruimte draagt bij aan een **positief gevoel** in de bewaakte fietsenstalling. De combinatie van de verschillende **elementen** bij elkaar zorgen voor een **veiliger** en **sfeervoller gevoel**.

- Een aantal elementen van de nieuwe ruimte van de bewaakte fietsenstalling zijn door een meerderheid van de **bewaakte stallers** opgevallen. Dit betreft vooral de verlichting (zowel boven de fietsenrekken als aan het plafond), de nieuwe uitschuifbare fietsenrekken en de gangpaden. De nieuwe fietsingang met antislip is door een enkeling opgevallen. De elementen geur en poëzie op de achtergrond vallen nauwelijks op.
- De eerste (spontane) reacties na het zien van de nieuwe ruimte in de bewaakte fietsenstalling zijn zeer positief. De indrukken die worden opgedaan uit zich vooral in associaties als nieuw en modern, ruim opgezet, overzichtelijker, gebruiksvriendelijk, fris en licht. Dit alles leidt tot een betere ambiance in de bewaakte fietsenstalling, zeker ten opzichte van de rest van de fietsenstalling. Het oogt gezelliger en sfeervoller en uiteindelijk versterken alle elementen bij elkaar het gevoel van veiligheid, zowel persoonlijk als materieel (dat je fiets veilig staat).
- De elementen die bijdragen aan deze positieve gevoelens zijn:
 - de verlichting, zowel aan het plafond als boven de fietsenrekken;
 - de kleurrijke en brede gangpaden met nummeraanduiding;
 - de witte muren (alhoewel een enkeling aangeeft dat de muren nog wel wat kaal aandoen);
 - de opvallende aanwezigheid van de camera's;
 - en de nieuwe uitschuifbare fietsenrekken die voor veel gemak zorgen;
 - een enkeling ziet ook de houten aankleding om de pilaren.
- Al met al is men van mening dat de nieuwe ruimte zeker overkomt als gezelliger, sfeervoller en meer van deze tijd wat zeer gewaardeerd wordt.
- Op de volgende pagina worden de belangrijkste nieuwe elementen één voor één beknopt beschreven.



TL en LED licht zorgen
beiden voor een
verbeterde ambiance in
de fietsenstalling.

● Verlichting

- De verlichting in het algemeen (zowel aan het plafond, boven de fietsenrekken als TL en LED licht) draagt bij aan de totale (positieve) sfeer die gecreëerd wordt in de nieuwe ruimte van de fietsenstalling. De verlichting zorgt voor een warm, helder en veilig gevoel, waardoor het geheel een overzichtelijke en ruime indruk krijgt. Een duidelijke voorkeur voor TL-licht of led-licht wordt niet gegeven. De één geeft de voorkeur aan tl-licht, omdat het warmer is en meer overeenkomt met het huiskamer gevoel, terwijl de ander liever led-licht ziet, omdat het milieuvriendelijker en helder is en minder belastend voor de ogen.

● Kleurrijke gangpaden

- De gangpaden ontvangen alleen maar positieve reacties. Niet alleen zorgt de kleur ervoor dat de aankleding van de nieuwe ruimte gezelliger, vrolijker en moderner wordt, ook de nummering vindt men handig omdat de fiets op deze manier makkelijker terug te vinden is. Een ander zeer positief punt is de breedte van de gangpaden, zodat je makkelijker langs elkaar kan lopen zonder echt gehinderd te worden in de doorgang. (Een enkeling verwacht echter wel dat de gangpaden uit meerdere kleuren zal bestaan en niet dat er uiteindelijk één kleur gebruikt zal worden.)

Zorgt voor de
'aankleding' van de
fietsenstalling en is
makkelijk om je fiets
terug te vinden.



Gebruiksvriendelijk
voor iedereen; dus
ook voor kleine
mensen en vrouwen.

Uitschuifbare fietsenrekken



- Over de uitschuifbare fietsenrekken kunnen we heel kort zijn; bijna iedereen ervaart dit als positief. De nieuwe uitschuifbare fietsenrekken zijn praktisch, makkelijk en snel. Praktisch en gemakkelijk omdat iedereen de fiets nu boven kan zetten, dus ook vrouwen en kleine mensen, je hoeft geen zware fiets meer te tillen en het kost minder tijd. Een enkeling merkt wel op dat niet alle fietsen bovenin passen, omdat het stuur tegen de lichtbakken komt (dit probleem zal verholpen worden wanneer NS Fiets deze lichtbakken weghaalt). Een ander punt is dat bij een enkeling bezorgdheid ontstaat; de nieuwe fietsenrekken nemen meer ruimte in beslag, waardoor er misschien minder fietsen in de bewaakte fietsenstalling gestald kunnen worden.

• Achtergrond poëzie

- De stem die op de achtergrond een gedicht voorleest wordt door bijna alle **bewaakte en onbewaakte stallers** als negatief ervaren. Reden hiervoor is dat de aanwezigheid in de bewaakte fietsenstalling van zeer korte duur is, waardoor het gedicht niet helemaal gehoord kan worden. Daarnaast zorgt het aanwezige geluid en geroezemoes in de fietsenstalling (zeker wanneer het druk is) voor ruis, waardoor je het gedicht niet goed kan verstaan. In plaats van een gesproken gedicht hoort men liever muziek. Een enkeling geeft hierbij aan dat achtergrondmuziek zorgt voor een betere sfeer en meer rust en minder hectisch (afhankelijk van het soort muziek dat wordt gedraaid).

• Geur

- Het merendeel van de respondenten is zich niet bewust van de aanwezigheid van geur in de nieuwe ruimte (een enkeling merkt het pas op zodra men langs de geurmachine loopt, tevens afhankelijk van de intensiteit waarmee de geur wordt verspreidt). Wanneer op de geur gewezen wordt dan vindt men dit positief tot neutraal, waarbij enkelen het als negatief ervaren en hier geen toegevoegde waarde van inzien. Zolang de geur neutraal blijft (dus geen wc-verfrisser geur) dan ervaart men het als positief, omdat het de geur van rubberen fietsbanden kan verbloemen en de geur die ontstaat door weersinvloeden, zoals regen.

De nieuwe ruimte zorgt voor een **positiever** en **veiliger gevoel** dan in de huidige ruimte.
De **sfeer** is in **positieve** zin veranderd.

- Het gevoel dat men heeft bij de nieuwe ruimte in de bewaakte fietsenstalling wordt door de meeste respondenten als (veel) positiever gezien dan het gevoel wat ze eerder hadden bij de huidige ruimte. Dit wordt met name veroorzaakt door het volgende:
 - de nieuwe ruimte komt moderner en ruimer over;
 - er staan minder fietsen in de nieuwe ruimte;
 - het is er minder druk en rommelig, waardoor het geheel netter en beter georganiseerd overkomt.
- Daarnaast zijn enkele respondenten van mening dat het moderniseren van de bewaakte fietsenstalling een noodzakelijk kwaad is, het hoort 'gewoon' bij de tijd waarin we leven.
- De meeste respondenten zouden deze bewaakte fietsenstalling zeker aanraden. Met name veiligheid speelt hierbij een belangrijke positieve rol. Ook de locatie komt hierbij naar voren (enkele respondenten), alhoewel de reacties hierop wel polariseren. De één vindt dat de fietsenstalling wel dichtbij het station is, terwijl de ander dit minder vindt
- Het veilige gevoel dat men heeft in de bewaakte fietsenstalling wordt door de nieuwe ruimte nog eens extra versterkt:
 - door de duidelijke aanwezigheid van de camera's (wat ook het geval is bij de huidige fietsenstalling);
 - door de verlichting;
 - door de overzichtelijkheid van de ruimte ("*je kan overal door kijken*");
 - een enkeling geeft aan dat muziek ook kan bijdragen aan een veiliger gevoel, met name 's avonds.
- De nieuwe ruimte draagt bij aan het gevoel van 'persoonlijke' veiligheid, (je veilig voelen) en niet bang hoeven zijn dat je fiets gestolen wordt (het gevoel dat ook terugkomt bij de huidige ruimte). Daarnaast geven enkele respondenten aan dat ze al een veilig gevoel hadden bij de fietsenstalling omdat het bewaakt wordt en reageren neutraal wat betreft veiligheid.

De **bewaakte stallers** maken al **maximaal gebruik** van de bewaakte fietsenstalling. Het gebruik maken van de bewaakte fietsenstalling door **onbewaakte stallers** ligt aan de staat van de **fiets, snelheid, gemak en prijs**.

- De toegevoegde waarde van de nieuwe ruimte ligt vooral op het gebied van veiligheid en comfort. De ruimte (o.a. door de brede gangpaden) en de nieuwe uitschuifbare fietsenrekken dragen hier zeker aan bij, waardoor gemak en snelheid wordt bevorderd.
- Al met al zien veel respondenten het als een grote verbetering als de hele bewaakte fietsenstalling aangepast wordt zoals nu het geval is in het nieuwe gedeelte. Hierbij is het belangrijk dat er geen ruimte verloren gaat en dat iedereen zijn of haar fiets kan stallen.
- De vraag of men vaker gebruik zal maken van de bewaakte fietsenstalling is moeilijk te beantwoorden, omdat in de praktijk zal moeten blijken dat daadwerkelijk meer mensen gebruik maken van de bewaakte fietsenstalling. Een enkele respondent van de **onbewaakte fietsenstalling** zegt te overwegen om haar fiets toch maar bij de bewaakte fietsenstalling te stallen, omdat je "*meer waarde voor je geld krijgt*". De meeste **onbewaakte stallers** geven aan geen gebruik te gaan maken van de bewaakte fietsenstalling, ondanks de nieuwe ruimte. Redenen hiervoor zijn al eerder beschreven in de paragraaf "achtergrondinformatie", namelijk het hebben van een oude fiets, gemak en de prijs.
- De **bewaakte stallers** geven over het algemeen aan dat ze al maximaal gebruik maken van de bewaakte fietsenstalling. Zij zijn tenslotte al in het bezit van een abonnement. Wel zegt een enkeling voortaan gebruik te gaan maken van het nieuwe gedeelte.

Bijlagen:

- Toelichting Betekenis Structuur Analyse
- Gesprekspunten bewaakte fietsenstalling
- Gesprekspunten onbewaakte fietsenstalling

Betekenis Structuur Analyse (BSA)

- Het gaat hierbij om het vaststellen van enerzijds de motieven, doelen en waarden van de consument en anderzijds de kenmerken (attributen) van de diverse netwerkdiensten (televisie, internet en telefoon) die aan deze motieven, doelen en waarden beantwoorden. En, ook interessant om te weten: op welke wijze ze dat doen.
- Dit komt dus neer op het vaststellen van de 'drivers' van de categorie maar gaat nog een stukje verder. Het wordt ook duidelijk *waarom* een aspect een 'driver' is, kortom *hoe* het werkt.

BSA: hoe gaat het in z'n werk?

- We maken hierbij onder andere gebruik van de Betekenis Structuur Analyse (BSA). Het uitgangspunt van BSA is de koppeling van het 'kennisschema' van consument, met zijn doelen en waarden, aan het 'schema' van het product of dienst, met zijn attributen.
- Dit geschiedt via de consequenties van het gebruik van het product of de dienst. Een BSA-structuur koppelt dus het productschema aan het persoonsschema. Op basis hiervan kunnen ook consumenten typologieën worden onderscheiden. We merken hierbij op dat iets anders is dan een typologie of segmentatie die uitsluitend op waarden is gebaseerd. Het schema op de volgende pagina geeft het principe van de BSA weer.

Schematische weergave van de Betekenis Structuur Analyse

