

Touch point: Reizen in de trein

Mijn touchpoint voor dit onderzoek is het fysieke reizen met de trein. Reizen met de trein is technisch gezien een best comfortabele bezigheid: Na het rumoer van kijken welke trein je moet hebben, het inchecken, het perron zoeken en opstappen is het best makkelijk. Je gaat zitten en wacht totdat je weer op moet staan. Maar dit is helaas niet altijd het geval. Vaak is het erg druk in de trein en zeker tijdens de spits is het niet altijd mogelijk om een zitplekje te bemachtigen. Veel mensen zwerven minutenlang van treinstel tot treinstel om uiteindelijk tot de conclusie te komen dat er geen plekken meer vrij zijn en je alsnog moet staan voor de rest van de rit.

Daarom was mijn idee om een app te ontwikkelen waarmee het mogelijk is om ter plekke te upgraden naar een 1e klas zitplaats.

Onderzoek

Om te onderzoeken of dit daadwerkelijk een rendabel idee is ben ik op onderzoek uitgegaan. Ik heb hierbij gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode "immersion" (<http://www.designkit.org/methods/23>).

Aangezien ik zelf lang in Schiedam heb gewoond en nu nog steeds wekelijks in de trein naar Leiden te vinden ben heb ik veel ervaring met de ochtendspits en treinreizen over het algemeen. Zoals eerder aangegeven is treinreizen op zich een best makkelijke bezigheid. Zolang treinen op tijd rijden en er voldoende plek is gaat het van een leien dakje. Helaas is dit door meerder factoren bijna nooit het geval. Waar ik met dit onderzoek op ben gaan letten is de factor; *plek in de trein*.

Zodra er geen plek is in de trein en men moet staan voor een halfuur of langer brengt dit stres en ergernis teweeg. Regelmatig komt het voor dat men na het veroveren van een plekje alsnog moet opstaan voor een meer behoevende medemens zoals een zwangere vrouw of een bejaard/invalides persoon. Dit overkwam mij van de week terwijl ik in de trein van 8:01 vanaf Schiedam Centrum naar Leiden Centraal zat. Natuurlijk sta ik als keurig opgevoede medemens op om mijn plek af te staan, maar niet zonder enig morren: waarom zijn die 20+ plekken in de 1e klas niet benut tijdens dit spitsuur? Natuurlijk zou ik er kunnen gaan zitten, maar met alle gevolgen van dien. Wie weet wordt er wel gecontroleerd en krijg ik een mooie vette boete op mijn deurmat. Er bestaat zover ik weet geen makkelijke manier om alsnog via een legale weg zo'n mooie roodleren plek te bemachtigen, dus blijf ik stilzwijgend en morrend staan in het gangpad totdat de bekende wissels van Leiden Centraal mij doorelkaar schudden en ik weet dat ik eindelijk ben aangekomen op mijn bestemming.

Conclusie

Mijn conclusie is dat dit makkelijker moet kunnen. Terwijl ik met natrillende gebeente door de hevige schokken de trein uit stap, vraag ik me af waarom ik niet in die 1e klas mocht gaan zitten; **omdat ik geen kaartje heb natuurlijk**. Maar kon ik daar aan komen tijdens de reis? Nee. Als hier een app voor gebouwd zou worden, zou ik daar zeker gebruik van maken. On demand, 1e klas kunnen reizen tijdens de spits. Sign me up! NS geeft aan te werken aan een programma genaamt NS Flex wat dit mogelijk zou moeten maken, maar dit lijkt vooralsnog nog niet online te staan. Schone kans dus voor een 3e partij om hier vaart achter te zetten.