

Individueel onderzoek touchpoint

Naam: Leon Guis
Studentnr: s1106779
Groep: Locomotief

Het perron

Het vijfde touchpoint van onze customer journey is het perron. Nadat de passagier is ingecheckt wil hij/zij meteen de trein in om de reis voort te zetten. Omdat de treinen volgens een schema rijden weet je precies hoe laat deze vertrekt en vanaf welk perron. Omdat je de trein niet wilt missen komen de meeste mensen een aantal minuten van tevoren aan op het perron. Ook als je moet overstappen zit er tijd tussen het moment dat de je vorige trein aankomt en je volgende trein weer vertrekt. Om te onderzoeken hoe de mensen zich voelen op het perron en voornamelijk de actie “wachten” die hierbij hoort heb ik drie stappen genomen. Met deze stappen hoop ik mij te kunnen inleven in de passagiers en zo de knelpunten op het perron te kunnen ontdekken.

Observe

De eerste stap die ik genomen heb om te onderzoeken wat de mensen vinden van het wachten op het perron is het observeren van de mensen in kwestie. Het eerste wat mij opviel is dat veel mensen voornamelijk kijken naar hun mobiel. Hiervoor heb ik twee redenen bedacht:

- Het eerste wat goed zou kunnen is dat mensen op hun mobiel kijken om te zien hoe laat het is en om de reisplanner in de gaten te houden.
- Verder kan een goede optie zijn dat de passagiers hun mobiel gebruiken als tijdverdrijf.

Om hierachter te komen ga ik bij de tweede stap (engage) dit vragen aan de wachtende passagiers.

Verder viel het mij op dat de mensen niet ver van de trappen af op het perron staan en de mensen veel naar de plek kijken waar de trein vandaan zou moeten komen.

Engage

Behalve door te observeren is een goede manier om aan deze informatie te komen het daadwerkelijk aanspreken van de mensen die op het perron wachten op een trein. Eerst stelde ik de vraag: “Hoe ervaart u het wachten op het perron?” Omdat deze vraag heel open is kreeg ik hier veel verschillende soorten antwoorden op zoals:

- Saai, ik moet meestal iets voor mezelf doen voor vermaak. Ook zijn er weinig banken om te zitten tijdens het wachten.
- Het is vaak tochtig. En er zijn weinig bankjes om te zitten.
- Intens vervelend. Het kan ook heel koud op het perron.

De antwoorden die ik kreeg gingen tegen mijn verwachting in niet alleen over de wachttijd maar ook over bijvoorbeeld de temperatuur.

Verskillende mensen antwoorden dat er te weinig bankjes zijn om op te zitten. Maar zeker niet iedereen deelt die mening. Ik kreeg bijvoorbeeld ook het antwoord: "Er staat meestal een automaat en er zijn bankjes."

De tweede vraag die ik de wachtende passagiers heb gesteld is wat ze vinden van de wachttijd. Hierover zijn ook de meningen verdeeld. Er zijn passagiers die vaak moeten rennen om de trein te halen maar anderen vinden dat ze te lang op het perron moeten wachten voordat er eindelijk een trein komt. Over het algemeen vinden mensen de wachttijd goed als de treinen op schema rijden.

Als er vertraging is, is dat een ander verhaal. Hierover vinden de passagiers dat kleine vertragingen vervelend zijn maar wel goed zijn aangegeven op de borden die boven het perron hangen. Omleidingen zijn volgens de meeste passagiers minder goed aangegeven op het station. Maar volgens een student die ik aansprak kan je op de NS app en op de 9292 app duidelijk je begin en eindlocatie opgeven en dat krijg je een duidelijke routeplanner die rekening houdt met alle omleidingen.

Uit mijn observatie bleek dat veel mensen hun mobiel gebruiken tijdens het wachten op de trein. Hierover vroeg ik wat de passagiers hier voornamelijk op doen. Veel passagiers gebruiken hun mobiel om de tijd te doden door bijvoorbeeld gebruik te maken van apps zoals Whatsapp, Snapchat en Instagram.

Immerse

De laatste stap in mijn onderzoek is zelf wachten op het perron en goed nadenken over mijn gevoelens en gedachten hierbij. Omdat ik de interviews eerder heb afgenomen ga ik ook letten op de antwoorden die ik hier kreeg en of ik hier dezelfde mening deel. Omdat ik elke dag naar school ga op de fiets hoefde ik niet echt op een trein te wachten. Hierdoor had ik geen haast en dus ook geen stress. Soms ga ik wel met de trein maar dan heb ik meestal ook geen haast.

Er was nog genoeg plek op een van de bankjes dus ben ik daar gaan zitten. De volgende trein zou over 6 minuten komen. Het zitten en niks doen vond ik best saai dus heb ik net als veel andere passagiers ook mijn mobiel gepakt om zo de tijd te doden. Het perron werd steeds voller en na een tijdje kwam ook de trein het station binnen.

Ik vond dat de tijd best snel gegaan was en heb tijdens het wachten geen slechte gevoelens hierover gehad. Dit kan ook komen doordat ik geen haast had om ergens te zijn.

Resultaat

De passagiers vinden het wachten vooral saai en het kan soms lang duren. Ook kan de temperatuur laag zijn op het perron. Maar over het algemeen vinden de passagiers het wachten niet een groot probleem zolang de treinen op tijd rijden. Want dan heb je zelf in de hand hoe laat je op het perron staat en hoe lang de wachttijd is.