

---

# Reizigersonderzoek DRIS

---

# Management summary

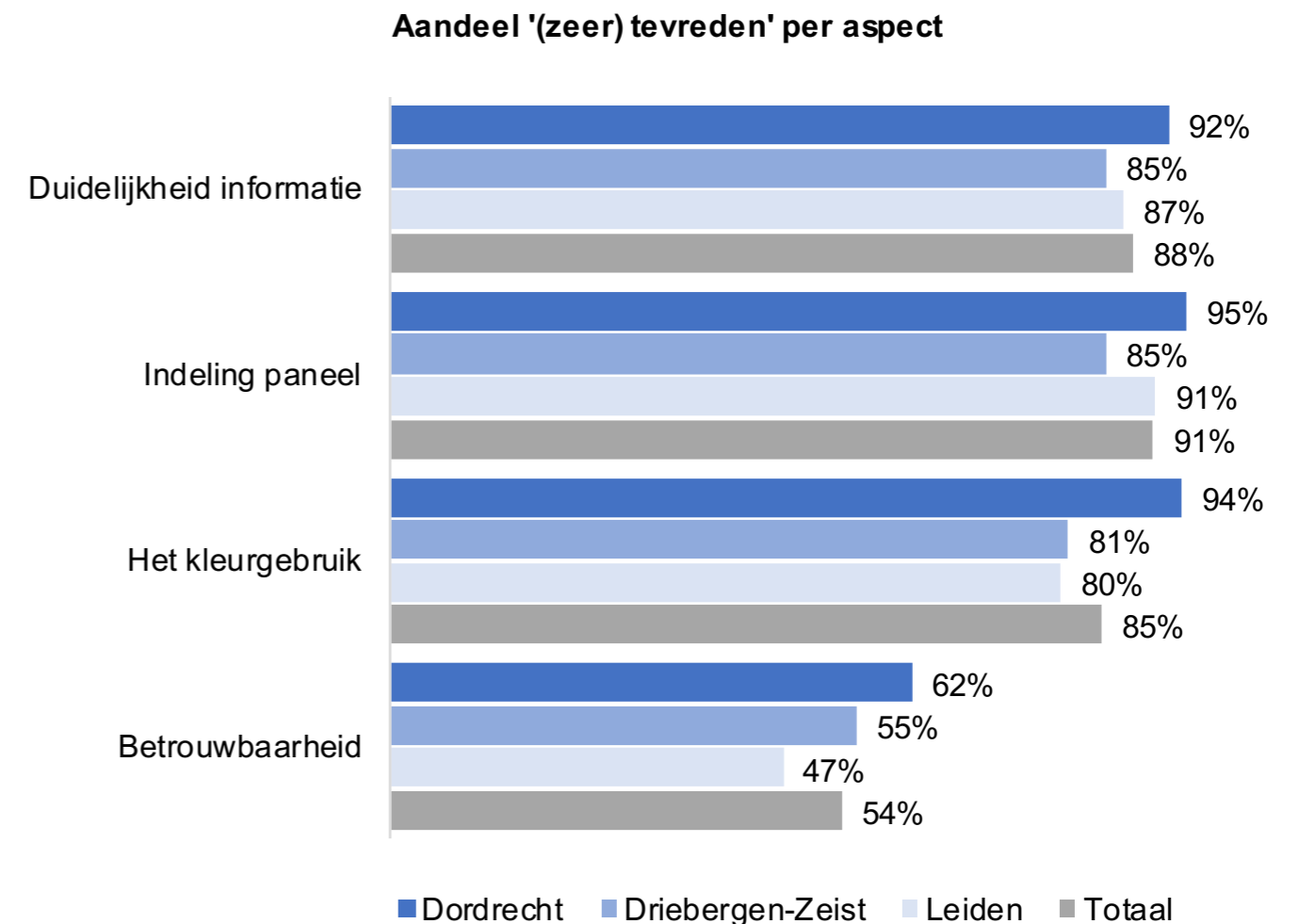
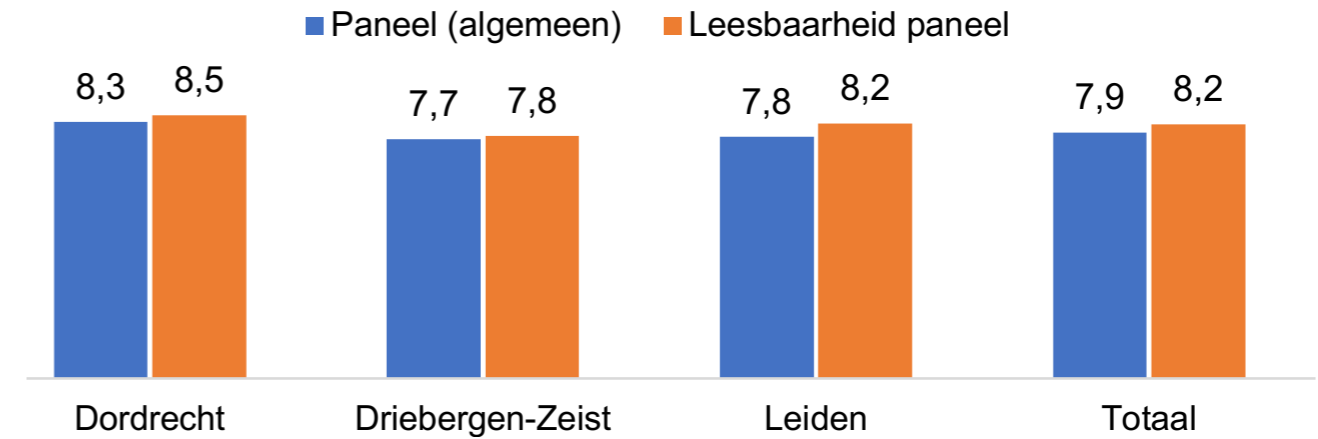
# Belang & tevredenheid

## Belang & tevredenheid

Ruim de helft van alle deelnemers (52%) vindt de informatie via de digitale haltepanelen bij de bushalte 'heel belangrijk'. De meeste reizigers zijn heel tevreden over de informatie. Het gemiddeld algemeen oordeel over het paneel komt uit op een 7,9. Het oordeel over 'de leesbaarheid' komt uit op een 8,2. Dordrecht scoort op beide aspecten het hoogst.

Bij een vergelijking op vier deelaspecten blijkt 'betrouwbaarheid' relatief laag te scoren. Het aandeel '(zeer) tevreden' komt hier uit op gemiddeld 54%. De aspecten 'duidelijkheid' (88%), 'indeling' (91%) en 'kleurgebruik' (85%) scoren heel hoog met een aandeel van minimaal 85%. Dordrecht behaalt bij alle aspecten de hoogste score. Het verschil met de andere locaties is echter beperkt.

De belangrijkste verklaring voor het verschil in oordeel is de opbouw en vormgeving van het scherm. Het haltepaneel in Driebergen-Zeist wijkt af van dat in Dordrecht qua schermverhouding, resolutie en daarmee lay-out. Dordrecht volgt daarbij, meer dan Driebergen-Zeist, de richtlijn van DOVA / CROW (richtlijn voor de weergave van reisinformatie op DRIS-displays). Het verschil is echter relatief klein. Wel is het aandeel 'zeer tevreden' in Dordrecht bij alle aspecten duidelijk groter.

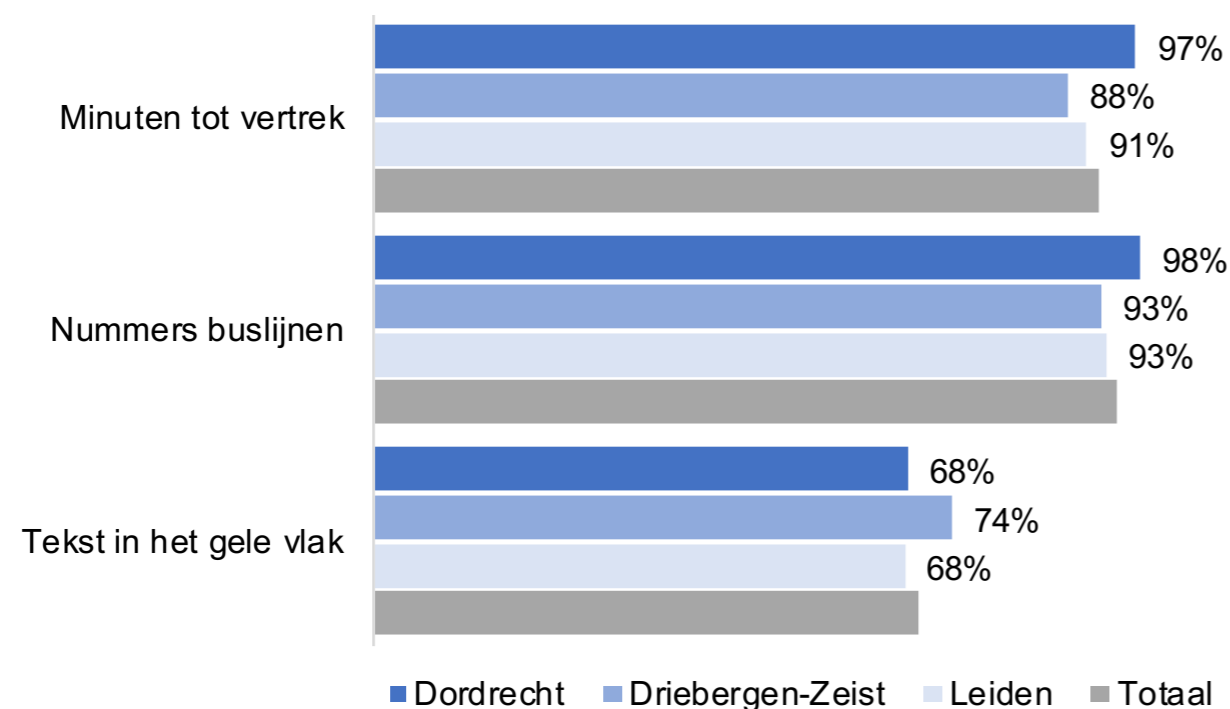


# Leesbaarheid & betekenis symbolen

## Leesbaarheid

In relatie tot de leesbaarheid van de informatie zijn drie deelaspecten voorgelegd. Over de leesbaarheid van 'het aantal minuten tot vertrek' en 'de nummers van de buslijnen' is de tevredenheid bijna overal 'maximaal'. Bij het aspect 'leesbaarheid tekst in het gele vlak' is het aandeel '(zeer) goed' een stuk lager. In dit geval scoren de panelen in Driebergen-Zeist met 74% juist hoger dan die in Dordrecht (68%). Als het paneel in Dordrecht overeenkomt met de richtlijn dan zou de tekst in het tekstvlak dus een duidelijk verbeterpunt zijn en een reden voor aanpassing van de richtlijn op dit aspect. 'tevreden' komt hier uit op gemiddeld 54%. De aspecten 'duidelijkheid' (88%), 'indeling' (91%) en 'kleurgebruik' (85%) scoren heel hoog met een aandeel van minimaal 85%. Dordrecht behaalt bij alle aspecten de hoogste score. Het verschil met de andere locaties is echter beperkt.

**Aandeel '(heel) goed' per aspect (leesbaarheid)**



## Symbool live verbinding

Maar liefst 71% van alle deelnemers is niet bekend het symbool 'live verbinding'. In feite werkt het symbool juist averechts omdat veel reizigers denken het symbool te kennen, maar het verkeerd interpreteren. Daar komt bij dat de meerwaarde voor de groep die het symbool wel kent beperkt is. Een bus met 'live verbinding' hoeft immers niet stipter te zijn dan een bus zonder deze verbinding. En aankomstinformatie van een bus zonder 'live verbinding' kan in de praktijk vaak overeenkomen met de werkelijkheid.

## Symbool bus

De betekenis van het symbool 'bus' is bij veel meer reizigers bekend. Meer dan 70% van de deelnemers in het face to face onderzoek kent het symbool en geeft ook een juiste omschrijving van de betekenis. In totaal 20% weet niet wat de betekenis is.

## Symbool drukte melding

Ruim de helft (55%) van de deelnemers (Leiden) geeft aan dat ze bekend zijn met de druktemelder. Van deze groep geeft ook bijna iedereen de juiste omschrijving van het symbool. Maar er is dus ook een relatief grote groep (45%) die het symbool niet kent.

# Vergelijking weergaves

## Diapositieve scherm

- Een ruime meerderheid van de deelnemers (57%) heeft een voorkeur voor het reguliere scherm ten opzichte van het diapositieve scherm. Dit aandeel is het hoogst in het online onderzoek in Leiden (62%) en het laagst in Driebergen-Zeist (48%). Ook is er een vrij grote groep (19%) zonder duidelijke voorkeur. Het lijkt erop dat de ouderen meer gehecht zijn aan het bestaande scherm. Binnen de groep 55-65 jaar heeft zelfs 67% een voorkeur voor dit scherm terwijl dit bij de jongste deelnemers slechts 44% is.
- Het diapositieve scherm verbruikt waarschijnlijk minder energie en is daarmee in potentie duurzamer. In hoeverre is dit een reden om toch voor het diapositieve scherm te kiezen? Deze neiging is logischerwijs groter bij de groep zonder voorkeur (95%). Zij hebben immers nog maar een klein zetje nodig voor een verandering van keuze. Bij de andere groep is het aandeel dat toch voor diapositief zou kiezen ook groot met 75%.

## Alternerende scherm

- Een meerderheid van de reizigers (56%) verkiest het reguliere scherm boven het alternerende paneel (15%). In totaal 28% van de deelnemers heeft geen voorkeur. Bijzonder is dat de voorkeur van de reizigers in Driebergen-Zeist gelijk verdeeld is over beide schermen (29%). In totaal 42% heeft hier geen voorkeur. Het aandeel reizigers met voorkeur voor het alternerende scherm is in Dordrecht (15%) en Leiden (15%) ongeveer even groot. De schermverhouding en resolutie in Driebergen-Zeist verklaart waarschijnlijk deze afwijking in oordeel.

- Reizigers in Dordrecht zijn een stuk minder enthousiast over het alternerende scherm dan reizigers in Driebergen-Zeist. In totaal 58% vindt het scherm namelijk minder duidelijk tegenover 27% in Driebergen-Zeist. Hier is het aandeel '(veel) beter' zelfs iets groter met 30%. In Dordrecht vindt slechts 9% het alternerende scherm beter.
- Uit de uitkomsten bij het aspect 'leesbaarheid' blijkt dat het reguliere scherm duidelijk afstand neemt. In Dordrecht vindt niemand het alternerende scherm beter leesbaar en in Driebergen-Zeist is dit slechts 5%.

De conclusie is dat het reguliere scherm door de reizigers wordt verkozen boven zowel het diapositieve scherm als het alternerende scherm. Voor het diapositieve scherm geldt dat mogelijke duurzaamheid voor de reiziger zeker een rol speelt. Maar een keuze voor dit scherm is alleen gerechtvaardigd als deze winst groot genoeg is. De initiële voorkeur van reizigers ligt duidelijk bij het reguliere scherm.

---

# Rapportage onderzoek

# 1. Inleiding

## Introductie

Studiostaak is door DOVA gevraagd om onderzoek te doen naar het oordeel van de reizigers over de digitale haltepanelen bij de bushaltes. Het onderzoek is uitgevoerd op de busstations Driebergen-Zeist en Dordrecht (face to face) en online onder de reizigers van R-net lijn 400 (Leiden-Zoetermeer). Bij de opzet, uitvoering en rapportage heeft Studistaak samengewerkt met OV idee. Voor de face to face interviews op de stations en de werving van reizigers voor het online onderzoek is het bureau Groen Licht Verkeersadviezen ingezet.

### Studiostaak

Studiostaak is een bedrijf dat gespecialiseerd is in wayfinding: het vakgebied dat bestudeert hoe mensen hun weg vinden in publieke ruimtes, parken, steden, transportsystemen...de wereld waarin we leven. Wij maken complexe omgevingen toegankelijk en ingewikkelde informatie mooi en helder. Door het plaatsen van plattegronden, verwijzingen, statische en dynamische informatie op juist die locaties waar mensen ondersteuning nodig hebben, creëren we met zo min mogelijk elementen een toegankelijke en prettige omgeving. Ook het optimaliseren van de volgorde, formulering en vormgeving van (reis)informatie is onderdeel van onze expertise.

### Ov Idee

OV idee is een onafhankelijk adviesbureau, gespecialiseerd in de coördinatie en uitvoering van projecten op het gebied van onderzoek, monitoring en marketing binnen het openbaar vervoer. OV idee kent een pragmatische, oplossingsgerichte aanpak, waarbij het einddoel nooit uit het oog wordt verloren. Een prettige, open en flexibele samenwerking dragen bij aan het behalen van het beoogde resultaat.

OV idee onderscheidt zich door de continue aandacht voor kwaliteit in alle fasen van het project, waarbij alle kansen worden benut met gebruikmaking van een flinke dosis gezond verstand en creativiteit. OV idee creëert bij ieder project maximale meerwaarde door altijd verder te denken en een stap extra te zetten. OV idee is aangesloten bij de MOA.

## 2. Doelstelling & doelgroep

### Doelstelling

Het onderzoek moet inzicht geven in:

- De mate waarin de geboden informatie op de digitale haltepanelen tegemoet komt aan de wensen van de reizigers, in het bijzonder voor wat betreft de leesbaarheid, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid.
- Het oordeel van reizigers over 2 alternatieve haltepanelen: diapositief en alternerend.
- De concrete verbeterwensen in relatie tot de haltepanelen.

### Doelgroep

De doelgroep wordt gevormd door een representatieve groep busreizigers op de stations van Driebergen-Zeist, Dordrecht en van R-net lijn 400 (Leiden-Zoetermeer).

**Beste reiziger,**

We zijn benieuwd naar je mening over de informatiepanelen bij de bushaltes!  
Wil je meedoen met een kort onderzoek? Dit kost 5 tot 8 minuten tijd. We stellen je deelname zeer op prijs!

Na het scannen van de QR code kun je direct starten met de vragenlijst.  
Je kunt de vragenlijst ook openen via het adres [www.dezereis.nl](http://www.dezereis.nl)

Scan de QR code:



Het onderzoek wordt uitgevoerd door Studiostaak en OV idee in opdracht van DOVA (samenwerkingsverband van decentrale OV-autoriteiten) en Arriva.  
De werving van deelnemers is in handen van bureau Groen Licht.

Hartelijk dank voor je medewerking !

Namens DOVA & Arriva



Flyer uitgedeeld bij reizigersonderzoek



# 3. Onderzoeksverantwoording

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn twee methoden ingezet:

- Face to face onderzoek: interviews bij de bushaltes op twee verschillende locaties.
- Online onderzoek waarbij reizigers tijdens hun busreis de online vragenlijst konden openen met een QR code. Bij deze werving is gebruikt van de flyer die hiernaast staat afgebeeld.

## Face to face onderzoek

Het face to face onderzoek is uitgevoerd op busstation waar de nieuwe generatie panelen is geplaatst. Bij dit type onderzoek is het mogelijk om de reiziger vragen te stellen over de wijze waarop de geboden informatie bij de betreffende halte op dat moment wordt ervaren

Naast de reguliere panelen zijn twee varianten getoetst.

- panelen met alternerende tekst (achter het busnummer)
- panelen waarbij de informatie in dia-positief wordt getoond (zwarte achtergrond)

Direct ná de vragen over de reguliere haltepanelen is gevraagd om één van de alternatieve varianten te beoordelen. Deze variant werd op de onderzoeksdagen getoond op halte tegenover de halte met het reguliere scherm en was daarom goed zichtbaar.

## Online onderzoek

Het online onderzoek is uitgevoerd onder de reizigers van R-net lijn 400. Deze lijn vertrekt vanuit Leiden. Op het moment dat

de reizigers de flyer ontvingen waren ze net begonnen met hun busreis.

Daarom was er voor de meeste deelnemers voldoende tijd om de online vragenlijst te openen en de vragen tijdens de reis te beantwoorden.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de geavanceerde online enquêtetool Enalyzer. Ter illustratie is hiernaast een afbeelding opgenomen van één van de vragen in de online vragenlijst.

Bij het onderzoek is gebruik gemaakt van de geavanceerde online enquêtetool Enalyzer. Ter illustratie is hieronder een afbeelding opgenomen van één van de vragen in de online vragenlijst.

Hieronder zie je een aantal aspecten met betrekking tot het digitale informatiepaneel bij de bushalte. Wil je over ieder aspect een oordeel geven?

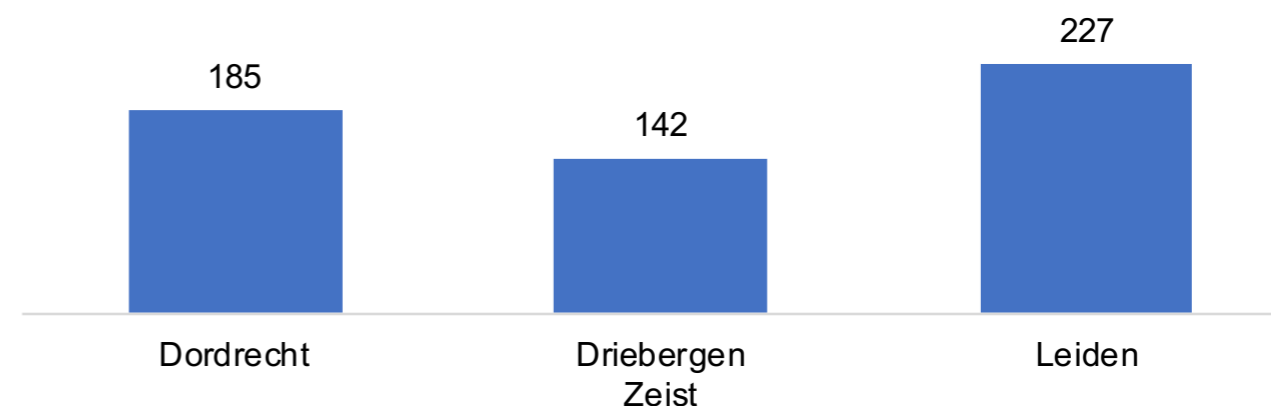
	Zeer ontevreden	Ontevreden	Tevreden noch ontevreden	Tevreden	Zeer tevreden	Geen mening
						?
Duidelijkheid van de informatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De indeling van het paneel (welke informatie staat waar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het kleurgebruik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De betrouwbaarheid (in hoeverre klopt de informatie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hieronder kun je een eventueel toelichting geven op je antwoord(en)

# 4. Deelnemersgroep

## Aantal Deelnemers

Het onderzoek heeft geresulteerd in 545 deelnemers (volledig ingevulde vragenlijsten). Daarmee zijn de beoogde targets ruimschoots behaald. De grafiek toont de verdeling van het aantal deelnemers per locatie.



Aantal deelnemers per locatie

## Leeftijd deelnemers

Voor alle locaties geldt dat het aandeel jonge reizigers relatief groot is. Bijna de helft van de deelnemers (47%) is jonger dan 25 jaar. In totaal 67% is jonger dan 35 jaar. R-net lijn 400 heeft met 57% het grootste aandeel jongeren (<25 jaar). Voor Driebergen-Zeist is dit 49% en voor Dordrecht 34%.

Leeftijd	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Jonger dan 18 jaar	10%	12%	6%	9%
18 tot 25 jaar	24%	37%	51%	38%
25 tot 35 jaar	20%	20%	19%	20%
35 tot 45 jaar	11%	6%	9%	9%
45 tot 55 jaar	13%	8%	7%	9%
55 tot 65 jaar	13%	9%	7%	9%
65 tot 75 jaar	5%	6%	2%	4%
75 jaar of ouder	3%	2%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%
N	185	142	227	554

Leeftijd (boven) en reisfrequentie (onder) per locatie

## Reisfrequentie

Het grote aandeel jongeren betekent dat ook de gebruiksfrequentie hoog is. Maar liefst 80% maakt minimaal 1 dag per week gebruik van de bus. In totaal 42% doet dit meer dan 3 dagen per week. In totaal 7% van de deelnemers reist minder dan 1 dag per maand met de bus.

Frequentie	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
< 5 dagen per jaar	4%	6%	4%	4%
5 tot 12 dagen per jaar	2%	3%	4%	3%
1 dag per maand	4%	6%	4%	4%
2 of 3 dagen per maand	10%	8%	5%	8%
1 dag per week	13%	8%	10%	10%
2 of 3 dagen per week	29%	27%	29%	28%
> 3 dagen per week	39%	42%	44%	42%
Totaal	100%	100%	100%	100%
N	174	135	227	536

# 5. Uitkomsten

Het onderzoek omvat de volgende thema's:

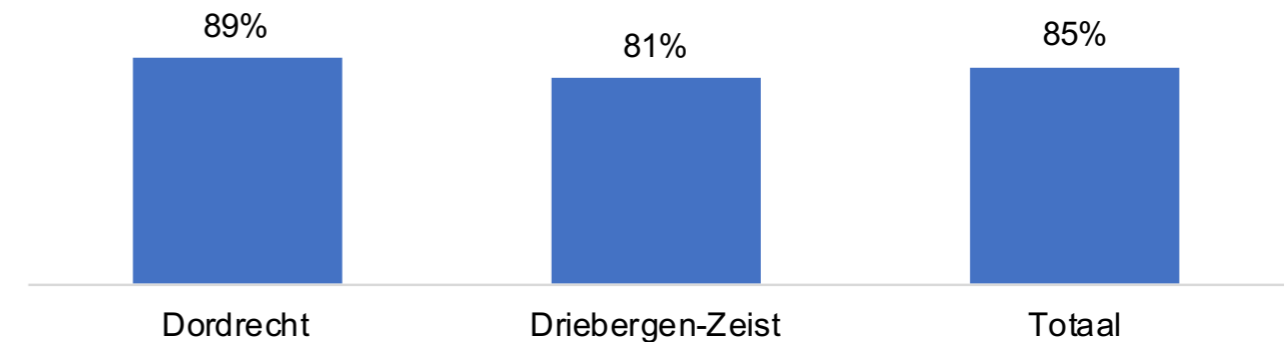
1. Gebruik en belang de informatie
2. Beoordeling regulier scherm
3. Kennis betekenis symbolen
4. Vergelijking met diapositief scherm
5. Vergelijking met alternerend scherm
6. Verbeterwensen

## 5.1 Gebruik en belang van de informatie

In relatie tot het gebruik en het belang van de haltepanelen zijn de volgende vragen gesteld:

- Heeft u op het haltepaneel gekeken toen u aankwam bij deze bushalte? (Alleen gesteld aan de reizigers in het face to face onderzoek).
- Hoe vaak kijkt u normaal gesproken naar de informatie op het paneel als u een busrit gaat maken?
- Hoe belangrijk is de informatie op het digitale haltepaneel voor u persoonlijk?

Grafiek 5.1: Raadplegen digitale haltepaneel bij aankomst op halte



- De meeste reizigers (85%) kijken naar de informatie op het digitale haltepaneel als ze aankomen bij de halte. In Dordrecht ligt het aandeel iets hoger met 89% tegenover 81% in Driebergen.
- Er is een duidelijk verschil tussen ouderen en jongeren. Van de 65-plussers kijkt 96% bij aankomst op de halte naar de informatie terwijl dit aandeel bij de jongsten (<18 jaar) uitkomt op 75%. Mogelijk is de behoefte aan zekerheid groter bij ouderen. Een andere verklaring is dat jongeren meer gebruikmaken van online reisinformatie.

Tabel 5.1a: Raadplegen digitale haltepaneel per leeftijdsgroep

Gekeken?	< 18 jaar	18-25 jaar	25-35 jaar	35-45 jaar	45-55 jaar	55-65 jaar	65 plus	Totaal
Ja	75%	80%	89%	83%	94%	86%	96%	85%
Nee	25%	20%	11%	17%	6%	14%	4%	15%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N	36	97	65	30	34	37	26	325

Raadplegen  
DRIS

Hoe vaak kijken de reizigers normaal gesproken naar de informatie op het paneel als ze een busrit gaat maken? Deze vraag is wel gesteld aan alle deelnemers.

Het aandeel '(bijna) altijd' is met 60% het hoogst bij de reizigers van R-net lijn 400. Voor de andere locaties is het aandeel een stuk lager: 35% (Dordrecht) en 41% (Driebergen-Zeist). Mogelijk heeft dit verschil te maken met de kenmerken van de R-net reizigers. De R-net lijnen worden relatief vaak gebruikt door forensen en scholieren/studenten. Op tijd arriveren op de bestemming speelt bij deze groepen een belangrijker rol dan bij reizigers met sociaal-recreatieve motieven. Bij het face to face onderzoek is de doelgroep diverser en het aandeel recreatieve reizigers groter.

Het lijkt er overigens op de veel deelnemers geen goed beeld hebben van hun eigen 'kijkgedrag'. Bij het face to face onderzoek is gebleken dat 85% van alle deelnemers de reisinformatie had geraadpleegd toen ze bij de halte aankwamen. Met deze uitkomst is ook een hoog aandeel te verwachten bij de vraag naar het 'normale gebruik'. Maar hier blijft het gezamenlijke aandeel 'vaak' en '(bijna) altijd' steken op 74%. Kennelijk kijken de reizigers onbewust vaker op de panelen dan ze beseffen.

**Tabel 5.1b: Gebruik van het digitale informatiepaneel per locatie**

Hoe vaak?	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
(Bijna) nooit	4%	9%	2%	4%
Af en toe	12%	21%	5%	11%
Regelmatig	16%	12%	18%	16%
Vaak	32%	17%	14%	20%
(Bijna) altijd	35%	41%	60%	48%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>185</b>	<b>142</b>	<b>275</b>	<b>602</b>

De reisfrequentie lijkt verband te houden met het gebruik van de panelen. Bij de groep frequente busgebruikers geeft 59% '(bijna) altijd' de panelen te raadplegen. Dit aandeel is een stuk hoger dan bij de groepen die minder met de bus reizen. Het laagste aandeel (27%) is te zien bij de incidentele reizigers (< dag per maand).

**Tabel 5.1c: Gebruik van het digitale informatiepaneel naar busgebruik**

Hoe vaak?	< 1 dag per maand	1-3 dagen per maand	1-3 dagen per week	> 3 dagen per week	Totaal
(Bijna) nooit	17%	0%	3%	5%	4%
Af en toe	20%	13%	13%	8%	11%
Regelmatig	22%	27%	14%	13%	16%
Vaak	15%	22%	29%	15%	21%
(Bijna) altijd	27%	39%	42%	59%	47%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>41</b>	<b>64</b>	<b>206</b>	<b>225</b>	<b>536</b>

Belang van info op DRIS

Hoe belangrijk is de informatie op het digitale haltepaneel voor de deelnemers?

- De uitkomsten bij de vraag over het gebruik van de panelen sluiten aan bij de uitkomsten in relatie tot het belang. Ruim de helft van alle deelnemers (52%) vindt de informatie 'heel belangrijk'. In Leiden (56%) is het aandeel iets groter dan bij de andere locaties (circa 50%).

- Bij de uitsplitsing van de uitkomsten naar busgebruik en leeftijd vallen twee dingen op: ouderen hechten de meeste waarde aan de reisinformatie op de panelen en hebben dus kennelijk de grootste behoefte aan zekerheid. Het aandeel '(heel) belangrijk' is 60% bij de groep 55-65 jaar en 67% bij de 65-plussers. Bij de twee jongste groepen is dit niet meer dan 50%.

- Verder blijkt dat het aandeel bij de frequente reizigers (58%) wat hoger ligt dan bij de minder frequente reizigers. Mogelijk speelt de onervarenheid en onzekerheid bij incidentele reizigers hier een rol.

**Tabel 5.1d: Belang van het digitale informatiepaneel per locatie**

Belang	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Niet belangrijk	2%	4%	1%	2%
Enigszins	15%	15%	7%	11%
Redelijk belangrijk	35%	33%	36%	35%
Heel belangrijk	49%	48%	56%	52%
Totaal	100%	100%	100%	100%

**Tabel 5.1e: Belang van het digitale informatiepaneel naar busgebruik**

Belang	< 1 dag per maand	1-3 dagen per maand	1-3 dagen per week	> 3 dagen per week	Totaal
Niet belangrijk	2%	6%	0%	2%	2%
Enigszins	12%	9%	13%	9%	11%
Redelijk belangrijk	32%	41%	37%	31%	35%
Heel belangrijk	54%	44%	49%	58%	53%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
N	41	64	206	225	536

**Tabel 5.1f: Belang van het digitale informatiepaneel per leeftijdsgroep**

Belang	< 18 jaar	18-25 jaar	25-35 jaar	35-45 jaar	45-55 jaar	55-65 jaar	65 plus	Totaal
Niet belangrijk	2%	0%	4%	0%	0%	2%	10%	2%
Enigszins	20%	13%	6%	8%	14%	8%	3%	11%
Redelijk belangrijk	33%	37%	42%	37%	32%	31%	20%	36%
Heel belangrijk	45%	50%	49%	55%	54%	60%	67%	52%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N	49	213	109	51	50	52	30	554

## 5.2

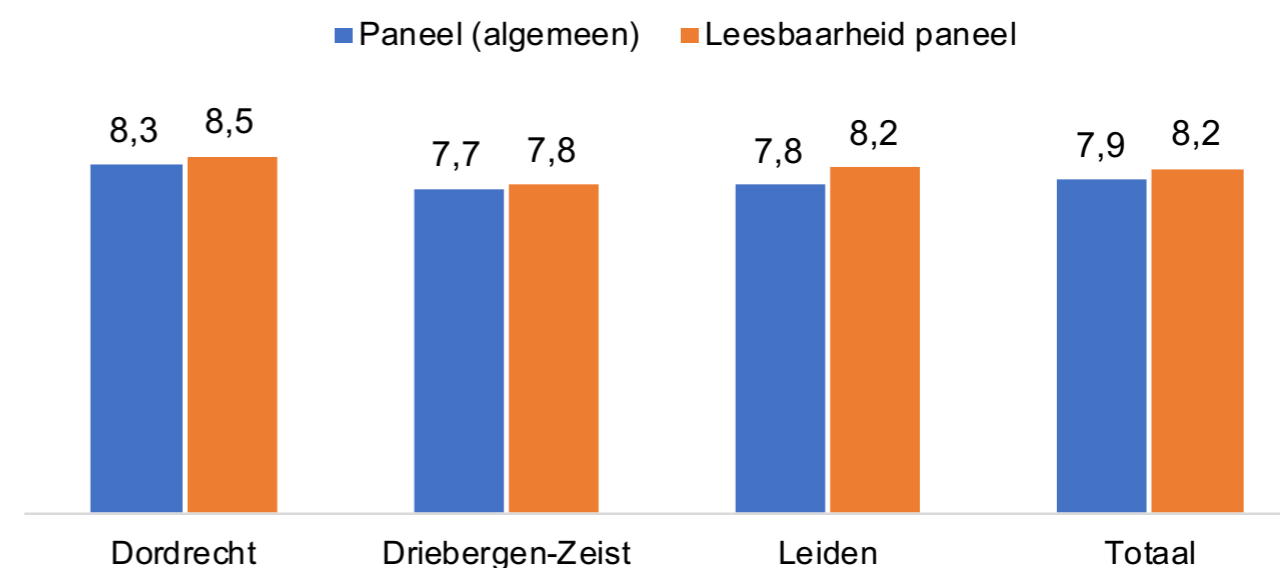
# Beoordeling van regulier scherm

Algemeen  
oordeel

Aan de deelnemers is eerst een algemeen oordeel gevraagd over het digitale haltepaneel en daarna over de 'leesbaarheid van de informatie' op het scherm.

- Het algemene rapportcijfer voor het scherm ligt bij alle locaties net iets lager dan het algemeen oordeel voor de leesbaarheid. Kennelijk zijn er dus enkele andere aspecten die iets minder goed worden beoordeeld dan de leesbaarheid waardoor het algemene oordeel negatief wordt beïnvloed.
- Dordrecht scoort het hoogste algemeen oordeel met een 8,3. Daarna volgen Leiden (7,8) en Driebergen-Zeist (7,7). Deze rangschikking is ook terug te zien bij het cijfer voor de leesbaarheid: 8,5 (Dordrecht), 8,2 (Leiden) en 7,8 (Driebergen-Zeist).
- De verschillen tussen de frequentiegroepen zijn beperkt. Bij de uitsplitsing naar leeftijd blijkt dat de ouderen iets positiever zijn dan de jongeren.

Grafiek 5.2a: Algemeen oordeel paneel en leesbaarheid



Tabel 5.2a: Algemeen oordeel paneel en leesbaarheid naar busgebruik

Rapportcijfer	< 1 dag per maand	1-3 dagen per maand	1-3 dagen per week	> 3 dagen per week	Totaal
Paneel algemeen	7,9	8,0	8,1	7,9	7,9
Leesbaarheid	8,0	8,3	8,4	8,2	8,3

Tabel 5.2b: Algemeen oordeel paneel en leesbaarheid per leeftijdsgroep

Rapportcijfer	< 18 jaar	18-25 jaar	25-35 jaar	35-45 jaar	45-55 jaar	55-65 jaar	65 plus	Totaal
Paneel algemeen	7,9	7,7	8,1	8,4	8,2	8,4	8,0	7,9
Leesbaarheid	8,0	8,1	8,4	8,3	8,3	8,5	8,3	8,2

Oordeel  
deelaspecten

Aanvullend is gevraagd in hoeverre de deelnemers tevreden zijn over de volgende aspecten: duidelijkheid informatie, indeling paneel, kleurgebruik, betrouwbaarheid. Bij deze vraag kon worden geantwoord op een 5-puntschaal: van 'zeer ontevreden'(1) t/m 'zeer tevreden' (5). De tabel toont de procentuele verdeling van de antwoorden per aspect. Tevens wordt het gemiddelde weergegeven (hoe hoger het cijfer hoe groter de tevredenheid).

Het aspect betrouwbaarheid springt eruit met een relatief laag gemiddelde: 3,5 tegenover een 4,2 (kleurgebruik) en een 4,3 (duidelijkheid en indeling). Bij een vergelijking tussen de drie locaties blijkt dat Dordrecht op alle aspecten duidelijk het hoogst scoort. Bij de aspecten 'duidelijkheid', 'indeling' en 'kleurgebruik' ligt het aandeel 'zeer tevreden' hier steeds boven de 50%. Verder scoort Driebergen-Zeist op het aandeel 'zeer tevreden' overal net iets hoger dan Leiden.

Tabel 5.2c: Oordeel deelaspecten paneel per locatie

Duidelijkheid	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Zeer ontevreden	0%	0%	1%	0%
Ontevreden	2%	4%	3%	3%
Neutraal	6%	11%	9%	8%
Tevreden	37%	46%	56%	48%
Zeer tevreden	55%	39%	31%	41%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>185</b>	<b>140</b>	<b>255</b>	<b>580</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>

Indeling paneel	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Zeer ontevreden	0%	1%	0%	0%
Ontevreden	1%	3%	2%	2%
Neutraal	4%	11%	7%	7%
Tevreden	43%	41%	58%	49%
Zeer tevreden	51%	44%	33%	41%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>185</b>	<b>140</b>	<b>254</b>	<b>579</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>

Kleurgebruik	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Zeer ontevreden	0%	1%	0%	0%
Ontevreden	1%	4%	6%	4%
Neutraal	5%	14%	14%	11%
Tevreden	42%	44%	53%	47%
Zeer tevreden	52%	37%	27%	37%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>185</b>	<b>139</b>	<b>251</b>	<b>575</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>

Betrouwbaarheid	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Zeer ontevreden	3%	4%	6%	4%
Ontevreden	8%	10%	14%	11%
Neutraal	27%	31%	34%	31%
Tevreden	41%	37%	37%	38%
Zeer tevreden	21%	18%	10%	16%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>184</b>	<b>139</b>	<b>251</b>	<b>574</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>

### Deelaspecten per locatie

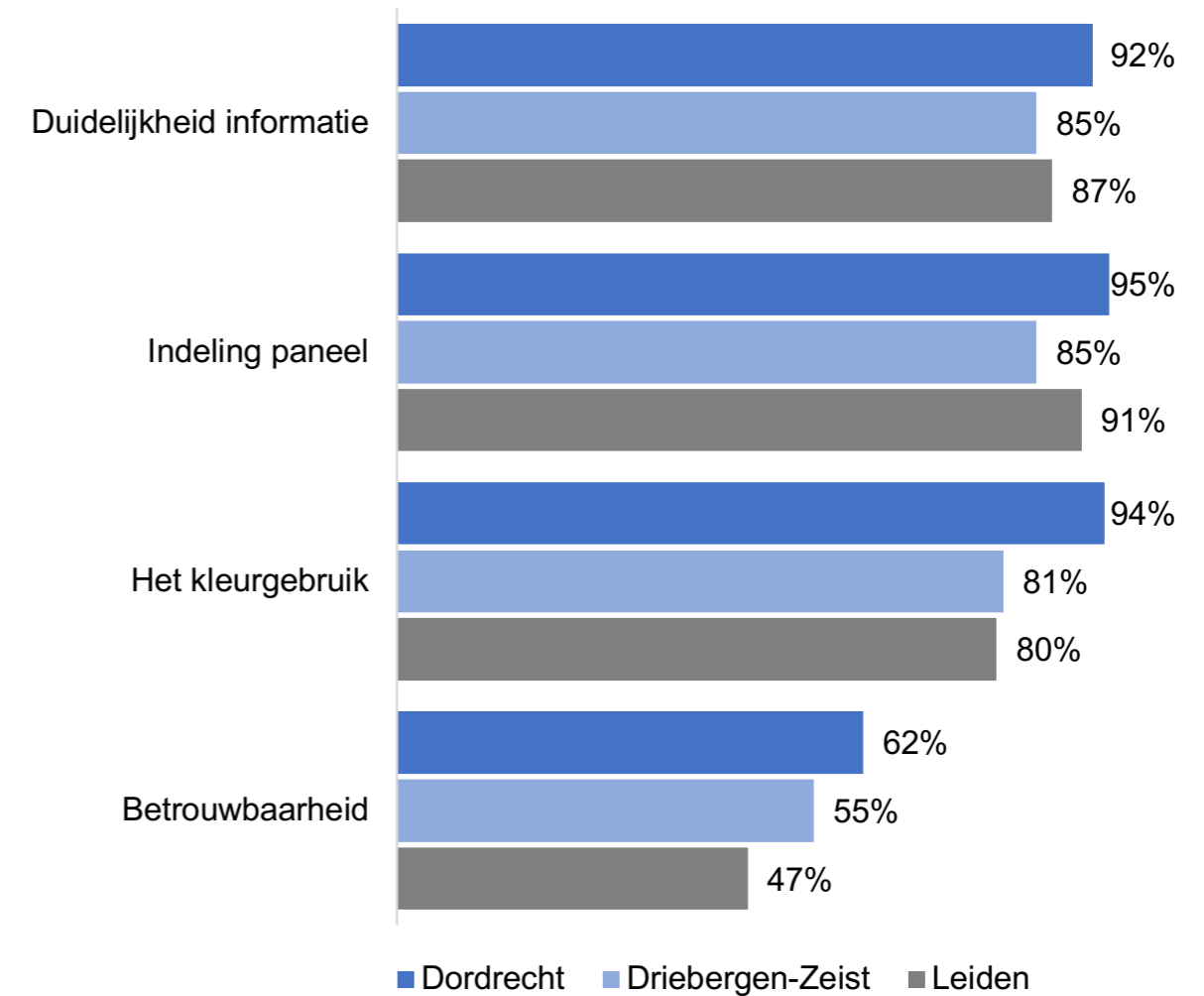
Voor een directer inzicht in de uitkomsten wordt in de volgende grafiek per aspect en per locatie het totaal aandeel 'tevreden' en 'zeer tevreden' weergegeven.

Bij deze vergelijking blijkt ook dat Dordrecht op alle aspecten beter scoort. Het verschil met Driebergen-Zeist is echter niet heel groot. In feite zijn de reizigers in Driebergen-Zeist over het algemeen ook heel tevreden met een aandeel van boven de 80% voor de drie eerste aspecten. Alleen de betrouwbaarheid (55%) scoort net als bij de andere locaties een stuk lager.

De belangrijkste verklaring van de verschillen is de opbouw en vormgeving van het scherm zelf. Het haltepaneel in Driebergen-Zeist wijkt af van dat in Dordrecht waar het scherm de richtlijn volgt van DOVA / CROW (richtlijn voor de weergave van reisinformatie op DRIS-displays). Dit resulteert dus in een verschil in beoordeling. Het verschil is echter relatief klein. Wel is het aandeel 'zeer tevreden' in Dordrecht bij alle aspecten duidelijk groter.

### Grafiek 5.2b: Beoordeling panelen per locatie

Aandeel 'tevreden + zeer tevreden' per aspect en per locatie





In relatie tot de leesbaarheid zijn de volgende aspecten voorgelegd: 'het aantal minuten tot vertrek van de bus', 'het nummer van de buslijnen' en 'de tekst in het gele vlak'. De bijbehorende vraag 'Hoe goed is de volgende informatie op het paneel te lezen? Kon weer worden beantwoord op een vijfpuntschaal: van 'zeer slecht' (1) t/m 'zeer goed'.

Zowel 'de leesbaarheid van het aantal minuten tot vertrek' als die van 'de nummers van de buslijnen' worden zeer goed beoordeeld. Het gemiddelde komt uit op 4,5. Ruim 60% van de deelnemers vindt de leesbaarheid 'heel goed'. Bij Dordrecht is dit aandeel bij beide aspecten verreweg het grootst. Voor 'het aantal minuten' is dit 79% tegenover 60% (Driebergen-Zeist) en Leiden (49%). En voor 'de nummers van de buslijn' is dit zelfs 80% tegenover 64% en 47% (Leiden).

De tekst in het (gele) vlak is volgens de deelnemers duidelijk minder goed te lezen. Het gemiddelde komt uit op een 3,8 en het aandeel van het antwoord 'heel goed' is met gemiddeld 22% een stuk kleiner. Voor Driebergen-Zeist is dit aandeel 31% en voor Dordrecht net iets lager (28%). Leiden heeft hier met 13% de laagste score.

**Tabel 5.2d: Oordeel deelaspecten paneel per locatie**

Minuten tot vertrek	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Heel slecht	0%	1%	0%	1%
Slecht	2%	1%	1%	1%
Goed noch slecht	1%	9%	7%	6%
Goed	18%	29%	42%	31%
Heel goed	79%	60%	49%	61%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>178</b>	<b>139</b>	<b>244</b>	<b>561</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>

Nummers buslijnen	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Heel slecht	0%	0%	0%	0%
Slecht	1%	3%	1%	1%
Goed noch slecht	2%	4%	6%	4%
Goed	17%	29%	47%	33%
Heel goed	80%	64%	47%	62%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>178</b>	<b>138</b>	<b>243</b>	<b>559</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>

Tekst in vak	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Heel slecht	2%	2%	1%	1%
Slecht	6%	9%	9%	8%
Goed noch slecht	24%	15%	23%	21%
Goed	40%	43%	54%	48%
Heel goed	28%	31%	13%	22%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>N</b>	<b>119</b>	<b>137</b>	<b>241</b>	<b>497</b>
<b>Gemiddeld</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>

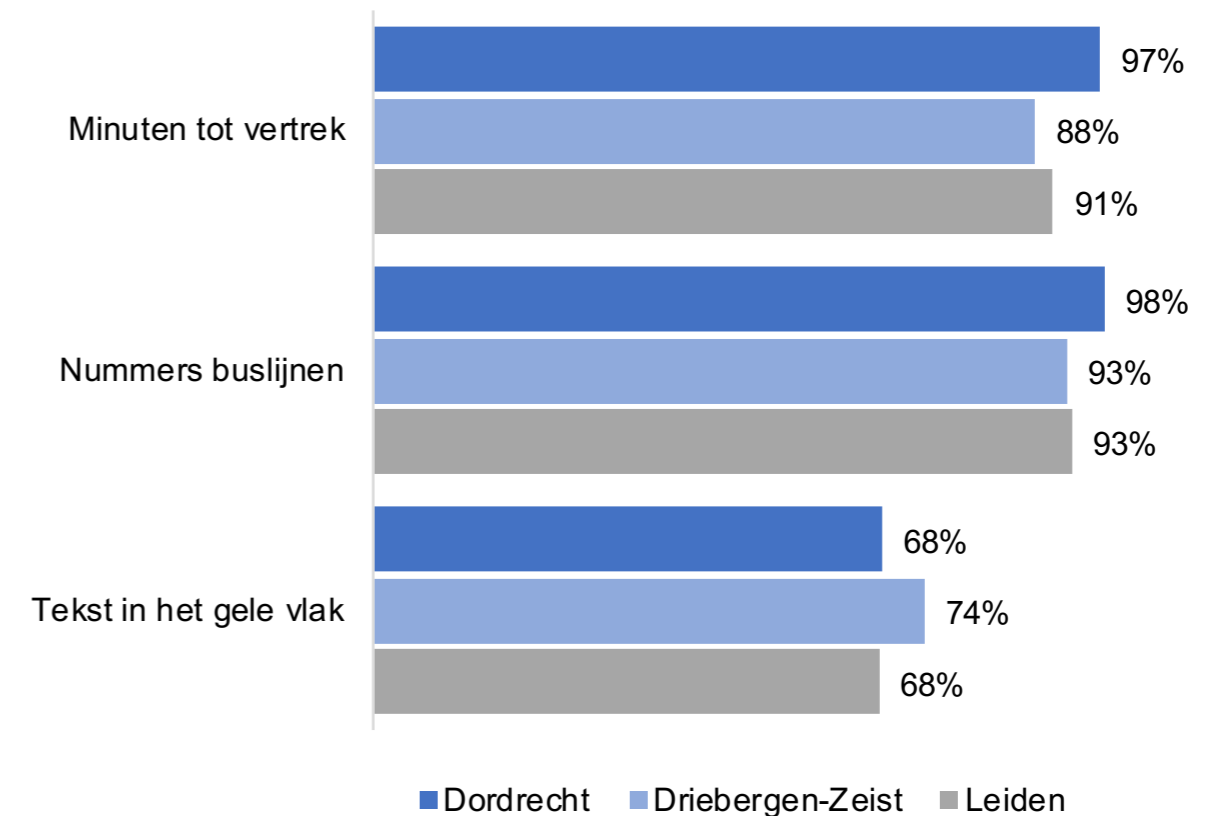
## Rapportage onderzoek

Ook nu worden de uitkomsten weer samengevat in een grafiek met per aspect en per locatie het totaal aandeel 'goed' en 'zeer goed'.

Over de leesbaarheid van zowel 'het aantal minuten tot vertrek' als 'het nummer van de buslijnen' zijn de reizigers zeer tevreden met een aandeel '(heel) goed' rond of boven de 90%. Dordrecht scoort bij deze aspecten zelfs een aandeel van circa 98%.

Bij het aspect 'leesbaarheid tekst in het gele vlak' is het aandeel een stuk lager. In dit geval scoren de panelen in Driebergen-Zeist met 74% juist hoger dan die in Dordrecht (68%). Als het paneel in Dordrecht overeenkomt met de richtlijn dan zou de tekst in het tekstvlak dus een duidelijk verbeterpunt zijn en een reden voor aanpassing van de richtlijn op dit aspect.

**Grafiek 5.2c: Grafiek Beoordeling leesbaarheid informatie per locatie**  
Aandeel 'goed' + 'heel goed' per aspect en per locatie



Station Dordrecht



Station Driebergen Zeist



# 5.3

## Kennis betekenis symbolen

### Symbolen

Op de digitale informatiepanelen worden verschillende symbolen gebruikt. Hiernaast zijn twee afbeeldingen opgenomen waarbij het betreffende symbool is omcirkeld. Aan de deelnemers is gevraagd of zij bekend zijn met de betekenis van deze symbolen.

Signaal 'live verbinding met de bus'



Afbeelding busje (de bus arriveert/gaat vertrekken)



**Symbool**  
**'live verbinding'**

Bij het face tot face onderzoek was het mogelijk om te vragen naar de betekenis van de symbolen en daarbij te noteren of het antwoord juist of onjuist was. Bij het online onderzoek was dit niet mogelijk. Wel heeft een deel van de respondenten de betekenis omschreven. De tabel toont de uitkomsten van de bekendheid met het symbool 'live verbinding' voor de drie locaties. Voor Leiden zijn dus twee antwoorden opgenomen ('bekend' en 'niet bekend').

Maar liefst 71% van alle deelnemers is niet bekend het symbool 'live verbinding'. Voor Leiden is dit aandeel het grootst (86%). Als het aandeel 'onjuist' echter wordt meegerekend dan komt het aandeel 'onbekend' voor Driebergen-Zeist uit op 78% en bij Dordrecht zelfs op 94%.

De conclusie is in ieder geval dat het symbool op dit moment weinig meerwaarde heeft gezien de grote onduidelijkheid over de betekenis. In feite werkt het symbool juist averechts omdat veel reizigers het symbool verkeerd interpreteren. De kracht van een goed symbool (zeker als het gaat om reisinformatie) is dat het voor zichzelf spreekt en geen uitleg nodig heeft.

Uit de tabel 5.3b blijkt dat de meeste reizigers die het symbool verkeerd interpreteren, denken dat de betreffende bus over Wifi beschikt (41%). Ook is er een grote groep (17%) die van mening is dat het om een 'incheck-icoon' gaat. Een 'waarschuwingssignaal' wordt door 11% genoemd en 'bus kom eraan' heeft een aandeel van 9%. Verder denkt 3% dat het om een 'druknop' gaat. Ten slotte zijn er nog 13 andere betekenissen die één keer voorkomen, zoals: 'praatpaal', 'contante betaling', 'betalen met bankpas' en 'QR-code'.

**Tabel 5.3a: Bekendheid met het symbool 'live verbinding met de bus'**



Bekend?	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Niet bekend	54%	67%	86%	71%
Bekend (én juist)	7%	22%	14%	13%
Bekend maar onjuist	40%	11%		15%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
N	184	141	243	568

**Tabel 5.3b: Interpretaties van het symbool 'live verbinding met de bus'**

Omschrijving	N	%	Omschrijving	N	%
Wifi	29	41%	Alarm	1	1%
Incheck icoon	12	17%	Betalen met bankpas	1	1%
Waarschuwingssignaal	8	11%	Geen contact	1	1%
Bus komt er aan	6	9%	Geluidssignaal	1	1%
Druknop	2	3%	Met pin betalen	1	1%
Contante betaling	1	1%	QR code	1	1%
Ontvangst	1	1%	Stoplicht	1	1%
Bus is gearriveerd	1	1%	Uitcheck icoon	1	1%
Praatpaal	1	1%	Zender	1	1%

## Rapportage onderzoek

Symbool van  
'het busje'

De bekendheid van het 'het busje' veel groter. Meer dan 70% van de deelnemers in het face to face onderzoek kent het symbool en geeft ook een juiste omschrijving van de betekenis. Toch weet ook ruim 20% niet wat 'de boodschap' is van het busje.

Symbool  
'druktemelder'

Aan de reizigers van R-net 400 is een afbeelding getoond van het haltepaneel met de druktemelder. Het symbool is op de hiernaast staande afbeelding omcirkeld.

Ruim de helft (55%) van de deelnemers geeft aan dat ze bekend zijn met de druktemelder. Uit de toelichting bij de antwoorden blijkt dat eigenlijk iedereen ook inderdaad de juiste betekenis toekent aan het symbool. Maar ook hier geldt dus dat er een grote groep is (45%) die in eerste instantie niet weet wat het symbool betekent.

Tabel 5.3c: Bekendheid met het symbool 'bus gaat vertrekken'



Bekend met symbool?	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Niet bekend	23%	21%	9%	17%
Bekend (én juist)	71%	77%	91%	81%
Bekend maar onjuist	6%	3%		3%
<b>Totaal</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
N	185	142	241	568

The image shows a bus stop display board with the following information:

- Time: 10:53
- Routes:
  - 100: Amsterdam Centraal via Diemen (2 min)
  - 1: Kerkelanden (geen actuele info) (2 min)
  - 174: Bontel Westpolder (4 min)
- Notice: Bus 174 richting Bontel Westpolder Stopt niet op halte Pijnacker-Ade en rijdt om i.v.m. een ongeval.

De druktemelder



# 5.4 Vergelijking met diapositief scherm

Nadat de deelnemers de vragen over het reguliere scherm hadden beantwoord zijn enkele vragen gesteld over een alternatief scherm dat op de dag van het onderzoek ook in werking was aan de overkant van de halte waar het onderzoek werd uitgevoerd. Hiernaast zijn de afbeeldingen opgenomen van het diapositieve scherm in Driebergen-Zeist en Dordrecht. Daarna volgt de afbeelding van het diapositieve scherm in het online onderzoek.

Het verschil tussen het diapositieve en reguliere paneel is groot zoals is te zien op de onderstaande foto op het busstation van Driebergen-Zeist.



Voorkeur type scherm

Wat is de voorkeur van de deelnemers bij een eerste vergelijking tussen de twee panelen?

Een ruime meerderheid van de deelnemers (57%) heeft een voorkeur voor het reguliere scherm. Dit aandeel is het hoogst in het online onderzoek in Leiden (62%) en het laagst in Driebergen-Zeist (48%). Ook is er een vrij grote groep (19%) zonder duidelijke voorkeur.

Het lijkt erop dat de ouderen meer gehecht zijn aan het bestaande scherm. Binnen de groep 55-65 jaar heeft zelfs 67% een voorkeur voor dit scherm terwijl dit bij de jongste deelnemers slechts 44% is. Toch is het heel duidelijk veel meer reizigers het regulier scherm prefereren boven het diapositieve scherm.

Voorkeur bij duurzame optie

Het diapositieve scherm verbruikt wellicht minder energie en is daarmee waarschijnlijk duurzamer. Na deze uitleg is aan de deelnemers met een voorkeur voor het reguliere scherm en de deelnemers zonder voorkeur gevraagd of ze vanwege deze eigenschap (duurzamer) toch voor de zwarte achtergrond zouden kiezen. De tabel toont de uitkomsten voor de groep zonder voorkeur en de groep met voorkeur voor het reguliere scherm.

Tabel 5.4a: Welk scherm heeft de voorkeur?

Voorkeur	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Diapositief scherm	9%	38%	24%	24%
Regulier scherm	54%	48%	62%	57%
Geen voorkeur	37%	13%	14%	19%
Totaal	100%	100%	100%	100%
N	109	91	233	433

Tabel 5.4b: Voorkeur voor type scherm per leeftijdsgroep

Voorkeur	< 18 jaar	18-25 jaar	25-35 jaar	35-45 jaar	45-55 jaar	55-65 jaar	65 plus	Totaal
Diapositief scherm	28%	24%	28%	18%	24%	14%	24%	24%
Regulier scherm	44%	58%	55%	58%	59%	67%	62%	57%
Geen voorkeur	28%	18%	17%	24%	18%	19%	14%	19%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
N	39	176	83	38	34	36	21	427

Tabel 5.4c: Keuze toch voor diapositief scherm vanwege duurzaamheid?

Keuze voor diapositief?	Voorkeur regulier	Geen voorkeur	Totaal
Zeker niet	11%	3%	9%
Waarschijnlijk niet	14%	3%	11%
Waarschijnlijk wel	44%	31%	41%
Zeker wel	32%	64%	39%
Totaal	100%	100%	100%
N	243	75	318
Keuze voor diapositief	75%	95%	80%

Voorkeur bij duurzame optie

De neiging om toch voor het diapositieve paneel te kiezen is logischerwijs groter bij de groep zonder voorkeur (95%). Zij hebben immers nog maar een klein zetje nodig voor een verandering van keuze. Bij de andere groep is het aandeel dat toch voor diapositief zou kiezen ook heel groot met 75%.

Duidelijkheid en leesbaarheid

Aanvullend is ook een vergelijking gemaakt tussen de twee typen panelen voor twee specifieke aspecten: 'duidelijkheid' en 'leesbaarheid'. De vraag die hierbij is gesteld luidde als volgt: Vindt u de volgende aspecten van het paneel met de zwarte achtergrond beter of juist minder t.o.v. het gewone paneel met de witte achtergrond?

Bij het aspect 'duidelijkheid' zien de meeste reizigers geen verschil (39%). Ook het aandeel 'minder' en 'beter' zijn redelijk in evenwicht. Hetzelfde geldt voor het aspect 'leesbaarheid'. Op basis van deze twee aspecten is er dus geen duidelijke voorkeur.

**Tabel 5.4d: Diapositieve scherm duidelijker?**

Duidelijkheid	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Totaal
Veel minder	4%	2%	3%
Iets minder	28%	23%	26%
Geen verschil	44%	33%	39%
Beter	17%	31%	24%
Veel beter	6%	11%	9%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
N	109	91	200

**Tabel 5.4e: Diapositieve scherm beter leesbaar?**

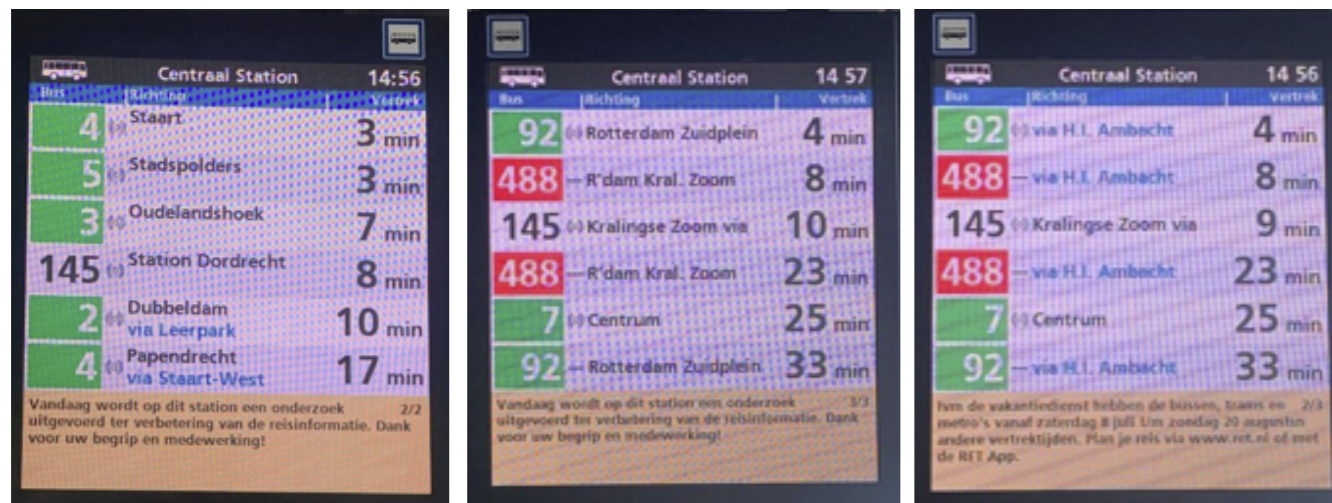
Leesbaarheid	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Totaal
Veel minder	6%	4%	5%
Iets minder	30%	24%	28%
Geen verschil	39%	34%	37%
Beter	17%	24%	21%
Veel beter	8%	13%	11%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
N	109	91	200



# 5.5 Vergelijking met alternerende scherm

Een deel van de reizigers in het face to face onderzoek heeft voor een vergelijking met het reguliere paneel een paneel met alternerende tekst bekeken. Dit paneel was ook goed zichtbaar vanaf de plek waar het interview met de reizigers werd afgenomen.

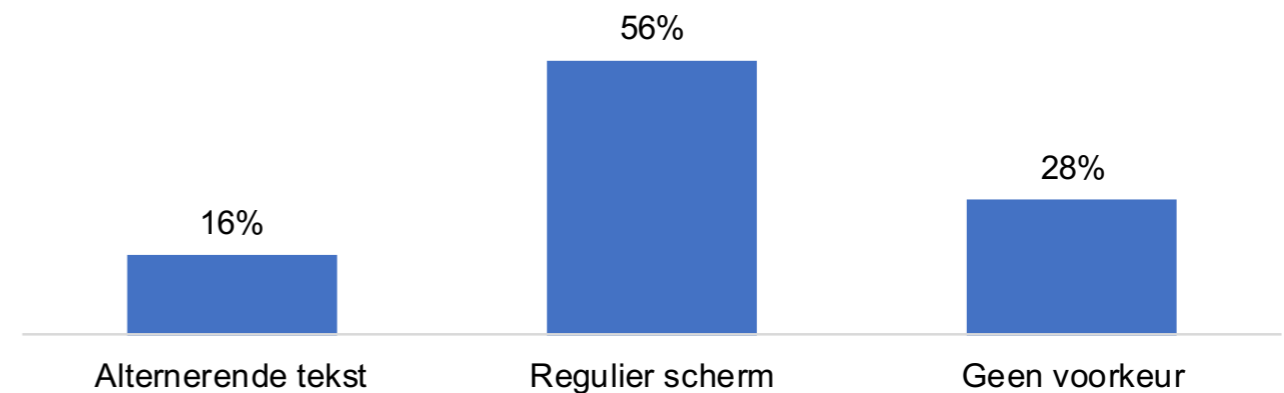
Ter illustratie is hieronder een afbeelding van het reguliere scherm (meest links) in Dordrecht opgenomen met daarnaast 2 afbeeldingen van het alternerende scherm. Hier is goed te zien dat de tekst achter de busnummers bij de tweede afbeelding is veranderd.



Een meerderheid van de reizigers (56%) verkiest het reguliere scherm boven het alternerende paneel (15%). In totaal 28% van de deelnemers heeft geen voorkeur.

Bijzonder is dat de voorkeur van de reizigers in Driebergen-Zeist gelijk verdeeld is over beide schermen (29%). In totaal 42% heeft hier geen voorkeur. Het aandeel reizigers met een voorkeur voor het alternerende scherm is in Dordrecht (15%) en Leiden (15%) ongeveer even groot.

Grafiek 5.5a: Welk scherm heeft de voorkeur?



Tabel 5.5a: Voorkeur scherm per locatie

Voorkeur	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Leiden	Totaal
Alternerende tekst	14%	29%	15%	16%
Regulier scherm	56%	29%	60%	56%
Geen voorkeur	30%	42%	25%	28%
Totaal	100%	100%	100%	100%
N	57	38	227	322

Duidelijkheid en leesbaarheid

Bij de vergelijking is ook hier doorgevraagd op twee aspecten.

Reizigers in Dordrecht zijn een stuk minder enthousiast over het alternerende scherm dan de reizigers in Driebergen-Zeist: 58% vindt het scherm namelijk minder duidelijk tegenover 27% in Driebergen-Zeist. Hier is het aandeel '(veel) beter' zelfs iets groter met 30%. In Dordrecht vindt slechts 9% het alternerende scherm beter.

Uit de uitkomsten bij het aspect 'leesbaarheid' blijkt dat het reguliere scherm duidelijk afstand neemt. In Dordrecht vindt niemand het alternerende scherm beter leesbaar en in Driebergen-Zeist is dit slechts 5%.

**Tabel 5.5b: Alternerende scherm duidelijker?**

Duidelijkheid	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Totaal
Veel minder	4%	3%	3%
Iets minder	54%	24%	43%
Geen verschil	33%	43%	37%
Beter	9%	27%	16%
Veel beter	0%	3%	1%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
N	57	37	94

**Tabel 5.5c: Alternerende scherm beter leesbaar?**

Leesbaarheid	Dordrecht	Driebergen-Zeist	Totaal
Veel minder	32%	5%	21%
Iets minder	63%	54%	60%
Geen verschil	5%	35%	17%
Beter	0%	5%	2%
Veel beter	0%	0%	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
N	57	37	94

indruk van  
alternerende  
scherm

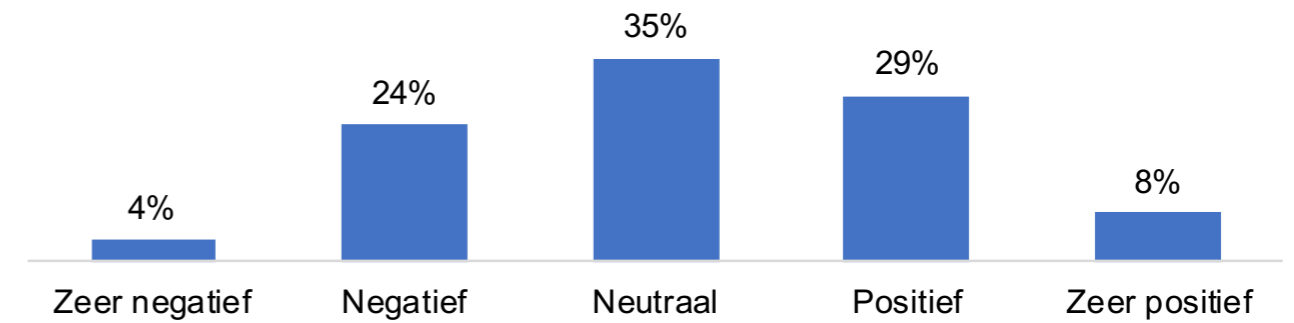
De reizigers van R-net 400 kregen tijdens het online onderzoek een kort filmpje te zien van het alternerende scherm. Hieronder zijn twee afbeelding opgenomen. Bij het filmpje zijn twee vragen gesteld:

- Wat is je eerste indruk van het alternerende scherm?
- Vind je het lastig dat de tekst op het scherm verspringt?

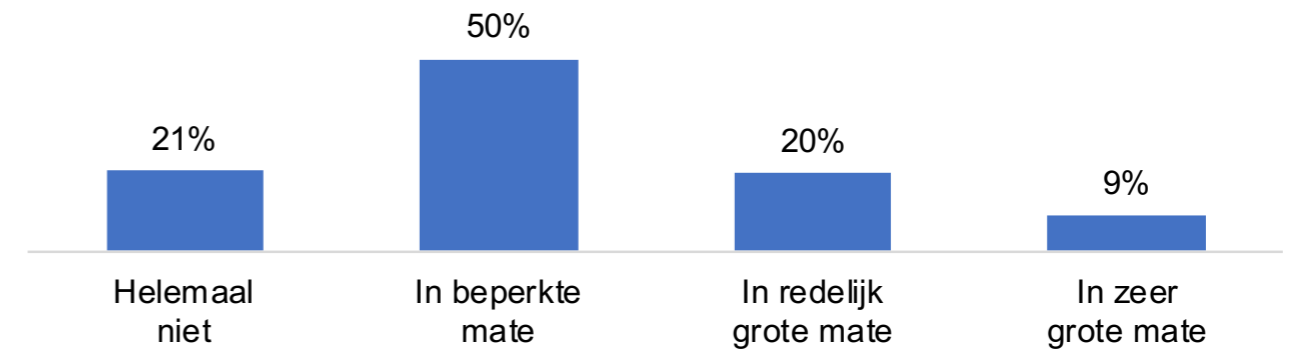


- Bij 35% is de eerste indruk negatief noch positief ('neutraal'). In totaal 37% is 'positief' of 'zeer positief'. Aan de andere kant is 28% 'negatief' (24%) of 'zeer negatief' (4%).
- Toch vinden relatief veel mensen het na het bekijken van het filmpje lastig dat de tekst verspringt. Voor 21% geldt dit 'helemaal niet' of 'in zeer beperkte mate'. Dat betekent dat er een groep van 29% overblijft die het verspringen 'in redelijk grote' of 'in zeer grote mate' lastig vindt.

Grafiek 5.5b: Eerste indruk alternerend scherm



Grafiek 5.5c: Lastig dat tekst verspringt?



# 5.6 Verbeterwensen

## Specifieke wensen

Aan de deelnemers zijn twee vragen gesteld waarbij men de eigen specifieke wensen kon aangeven:

- Mist u bepaalde informatie op het paneel? Zou u graag extra informatie willen zien?
- Zou u graag iets verbeterd willen zien aan de manier waarop de informatie nu wordt getoond op het scherm (indeling, tekens, kleuren, afbeeldingen, etc.)?

De vragen hebben veel feedback opgeleverd. In de bijlage is een overzicht opgenomen met alle antwoorden per vraag en per locatie. Hieronder volgt een totaalverdeling van de gecategoriseerde antwoorden per vraag.

De belangrijkste verbeterwensen zijn: 'een betere weergave van vertragingen' (18), 'het tonen van tussenhaltes' (11), 'uitval bussen beter aangeven' (9), 'reden uitval tonen' (9), 'aangeven hoe laat dezelfde buslijn weer vertrekt' (7) en 'aangeven 'tijd volgende bus' (5) en 'het aantal minuten tot vertrek' (5).

**Tabel 5.6a: Wensen voor extra informatie**

Wensen	N
Vertraging (beter) weergeven	18
Tussenhaltes tonen	11
Uitval van bussen (beter) weergeven	9
Reden van uitval bus tonen	9
Hoe laat dezelfde buslijn weer vertrekt	7
Tijd volgende bus weergeven	5
Minuten tot vertrek weergeven	5
Meer bussen aangeven	3
Meer route info	3
Info in het Engels	2
Aankomsttijd bus weergeven	2
Aantal minuten vertraging weergeven	2
Uitval van bussen weergeven, niet alleen laten verdwijnen van bord	2
Eindbestemming (beter) weergeven	1
Rijdt niet verder dan bij werkzaamheden	1
Meer volgende ritten aangeven	1
Alternatieve route aangeven	1
Tijd volgende bus	1
Live laten zien waar bus is	1
Engelse vertaling	1
Verval bus direct onder de bus tonen ipv in het geel	1
Aangeven wanneer bus uitvalt	1
Niet zien welke bussen eraan komen	1
Hoe laat dezelfde buslijn weer vertrekt bij uitval	1
Perron benoemen	1
Bussen eerder van display laten verdwijnen	1

Specifieke wensen tekst en tekstvlak

In relatie tot de indeling, kleuren en opmaak valt op dat veel reizigers verbeterwensen hebben met betrekking tot de tekst of tekstvlak: 'tekst duidelijker/groter' (12) en 'vergrooten van het gele tekstvlak' (11). Andere vaak genoemde wensen zijn: 'lijnen tussen de tekst toevoegen' (7), 'beter/efficiënter gebruik van het gele vlak' (7) en 'meer kleurcontrast' (3).

**Tabel 5.6b: Wensen voor andere indeling, opmaak, etc.**

Wensen	N
Tekst groter/duidelijker	12
Gele tekstvlak vergroten	11
Lijnen tussen tekst toevoegen	7
Gele vlak beter / efficiënter gebruiken	7
Meer kleurcontrast	3
Groter scherm	2
Verhoudingen tussen de vlakken aanpassen	2
Zwart paneel in de avond	2
Minder tekst op paneel	1
Duidelijkere kaders aanbrengen	1
Op ooghoogte hangen	1
Gele vlak verkleinen, gebruiken voor meer bus informatie	1
Geen oranje busnummer gebruiken	1
Geen geel busnummer gebruiken	1
Namen van de haltes groter	1
Blauwe tekst moet zwart zijn	1
Panelen bij gewone haltes groter maken	1
Busnummer duidelijker weergeven	1
Tijd groter weergeven	1
Zwart lettertype	1
Betere zichtbaarheid in het donker	1
Zwart-wit	1
Betere leesbaarheid van afstand	1
Duidelijkere kleuren gebruiken	1
Minder tekst in gele vlak	1
Meer kaders gebruiken	1
Meer ruimte	1

---

# Bijlage 1

# B1 Wensen extra informatie per locatie

Driebergen-Zeist	N	Dordrecht	N
Vertraging (beter) weergeven	12	Reden van uitval bus tonen	9
Hoe laat dezelfde buslijn weer vertrekt	6	Tussenhaltes tonen	6
Tijd volgende bus weergeven	5	Vertraging (beter) weergeven	6
Tussenhaltes tonen	5	Uitval van bussen (beter) weergeven	5
Uitval van bussen (beter) weergeven	4	Info in het Engels	2
Minuten tot vertrek weergeven	3	Uitval bussen weergeven, niet alleen laten verdwijnen van bord	2
Aankomsttijd bus weergeven	2	Aantal minuten vertraging weergeven	2
Meer bussen aangeven	2	Meer route info	2
Alternatieve route aangeven	1	Minuten tot vertrek weergeven	2
Rijdt niet verder dan bij werkzaamheden	1	Verval bus direct onder de bus tonen ipv in het geel	1
Live laten zien waar bus is	1	Hoe laat dezelfde buslijn weer vertrekt	1
Eindbestemming (beter) weergeven	1	Meer bussen aangeven	1
Tijd volgende bus	1	Aangeven wanneer bus uitvalt	1
Meer volgende ritten aangeven	1	Perron benoemen	1
Hoe laat dezelfde buslijn weer vertrekt bij uitval	1		
Engelse vertaling	1		
Bussen eerder van display laten verdwijnen	1		
Niet zien welke bussen eraan komen	1		
Meer route info	1		

## Leiden

- Aantal minuten vertraging
- Actuele tijden
- Als de bus vertraagd is
- Als de bus vertraging heeft
- Als er bv een ongeluk is gebeurd en er geen bussen rijden, zou het fijn als informatie wordt aangegeven. Dit is vaak niet het geval waardoor er onzekerheid is of de bus rijdt.
- Als er weinig bussen rijden misschien een Google Maps kaart met locaties van bussen nu rijdt? Bijvoorbeeld nu met de werkzaamheden op de N206 kan je inschatten hoelang het duurt voordat de bus komt.
- Vertraging van de bus
- Vertraging van de bus
- Duidelijk of die te laat is en hoeveel later (soms staat er al: verwachte tijd)
- Een druktemeter zou een goede toevoeging zijn.
- Eerder willen zien of de bus vervalt
- Eventuele vertraging.
- Ik zou graag willen weten hoe laat de vorige bus kwam, dan weet je of je nu zou moeten hebben (die dus te vroeg is weg gegaan) al weg is. Ook zou je willen weten of er een bus vervalt.
- Ja, informatie bij stremming van de lijn of bij betere informatie bij staking
- Meer duidelijkheid wanneer de bus vertraging heeft en hoelang dan het duurt
- Meer informatie over de tussenhaltes van bussen
- Reden vertraging of vervallen van rit
- Tijd tot de volgende rit
- Uitleg met wat dat teken voor Amsterdam en Berkel betekent
- Uitleg over de symbolen
- Uitleg van de symbolen en wat de reden is als er oponthoud is
- Vertragingen
- Waar de bus daadwerkelijk rijdt
- Waar de bus op dit moment rijdt
- Waar de bussen stoppen
- Waar rijdt de bus momenteel en heeft de bus oponthoud
- Waardoor de bus uitvalt etc.
- Wanneer dezelfde buslijn de volgende keer komt
- Wanneer een bus omrijdt/geannuleerd is
- Wat de symbolen betekenen. Dat de vlakken ook duidelijker gescheiden zijn van elkaar. Nu ziet het chaotisch uit



# B2 Wensen indeling en kleurgebruik per locatie

<b>Dordrecht</b>	<b>N</b>
Gele vlak efficiënter gebruiken	7
Lijnen tussen tekst toevoegen	7
Gele tekstvlak vergroten	6
Verhoudingen tussen de vlakken aanpassen	2
Duidelijkere kaders aanbrengen	1
Panelen bij gewone haltes groter maken	1
Minder tekst op paneel	1
Duidelijkere kleuren gebruiken	1
Namen van de haltes groter	1
Betere zichtbaarheid in het donker	1
Tekst groter/duidelijker	1
Gele vlak verkleinen, gebruiken voor meer bus informatie	1
Zwart paneel in de avond	1
Betere leesbaarheid van afstand	1
Blauwe tekst moet zwart zijn	1
Meer kaders gebruiken	1

<b>Driebergen-Zeist</b>	<b>N</b>
Tekst groter/duidelijker	11
Gele tekstvlak vergroten	5
Meer kleurcontrast	3
Groter scherm	2
Geen geel busnummer gebruiken	1
Zwart lettertype	1
Tijd groter weergeven	1
Zwart-wit	1
Meer ruimte	1
Zwart paneel in de avond	1
Geen oranje busnummer gebruiken	1
Minder tekst in gele vlak	1
Busnummer duidelijker weergeven	1
Op ooghoogte hangen	1

## Leiden

- Accurate en uitleg waarom een bus niet komt i.p.v. vervalt
  - Accurate tijden
  - Andere kleuren. Strakkere uitstraling
  - Betekenis tekens
  - Bij lange mededelingen staan er soms ..... Bij de gele tekst waardoor niet heel de melding te lezen is.
  - De busnummers die in de vierkanten staan kunnen beter gecentreerd worden i.p.v. rechts uitgelijnd. Of niet? Ik weet niet zeker of dat de leesbaarheid verbetert, maar ik denk van wel.
  - De drukte is handig om aan te geven als het bijvoorbeeld door iets wat ongewoner is wordt veroorzaakt (zoals wegwerkzaamheden of uitval van een andere lijn). Ook de 'radar tekens' die nu bij lijn 100 en 174 staan mogen duidelijker.
  - Dikker lettertype. In de zon is het soms moeilijk te lezen
  - Duidelijk aangegeven of een bus wel of niet vervalt
  - Duidelijk maken wat het symbool naast het buslijn nummer betekent.
  - Gele informatie dicht bij bus
  - Grotere teksten zoals bijvoorbeeld de tekst in het gele vak. Dit voor de ouderen mensen die dit mogelijk niet kunnen lezen. Dit bord is voor hen vaak belangrijk omdat zij geen telefoon met de app hebben.
  - Het busje symbool zou veranderd kunnen worden naar iets anders wat duidelijker aangeeft dat de bus er nu hoort te zijn.
  - Het is nu wel erg veel blauw, daarnaast best veel informatie op één pagina. Waarom niet afwisselend twee schermen laten zien?
  - Ik ben zelf jong met prima ogen maar kan me voorstellen dat tekst in gele vak lastig leesbaar is. En ik weet nooit zo goed hoe belangrijk die tekst is. Dus als die heel belangrijk is misschien af en toe het hele scherm die tekst geven.
  - Ik heb dat gele vlak eronder nog nooit gezien. Misschien dat het niet op alle plekken wordt aangetoond, maar dat zou wel fijn zijn ivm vertragingen/werkzaamheden.
  - Kleur
- Kleur van busnummer vind ik minder relevant. Nummer is voldoende.
  - Kleuren rond de nummers te verschillend
  - Kleurenlegenda
  - Lijnkleur is enigszins verwarrend, nu lijkt het vertraging aan te geven
  - Minder ruimte besteden aan het bus nummer, dat kan verkleind worden en zo meer ruimte besteed aan andere dingen
  - Minder verschillende kleuren en minder tekens
  - Niet die kleuren als ze niet nodig zijn
  - Om de meeste plekken een digitaal bord die werkt ivm telefoon leeg en deze borden over al (het zijn de meest duidelijke, niet alle zijn even duidelijk)
  - Op een bord de legenda van de tekens
  - Soms is het scherm leeg
  - Uitleg over de tekens
  - Uitleg van tekens
  - Verschillende kleuren beetje verwarrend
  - Vertraging in rood
  - Vijf bussen tonen ipv drie
  - Wat met tekens bedoeld wordt