

## Een toekomst voor Multimodale Reisinformatie!

Matthijs Dicke-Ogenia  
(*Goudappel Coffeng*)

### **Samenvatting**

Evaluaties maken duidelijk dat panelen met Multimodale Reisinformatie langs de weg nauwelijks leiden tot meer gebruik van openbaar vervoer (eventueel in combinatie met een P+R). De redenen hiervan worden inzichtelijk met behulp van een van de informatieverwerkingstheorieën van McGuire. Volgens de theorie kan informatie alleen tot gedragsverandering leiden als de weggebruiker zes informatieverwerkingsstadia allemaal succesvol afrondt. Te weinig aandacht voor het ontwerp en keuzeprocessen van de weggebruiker voorkomt dat stadia succesvol afgerond worden. Met als gevolg het uitblijven van gedragsverandering. Daardoor lijkt er maar weinig positiefs te melden over Multimodale Reisinformatie. Dat is schijn: het model geeft juist inzicht waar kansen liggen en toont aan dat reisinformatie een onmisbare, maar niet voldoende voorwaarde is voor gedragsverandering. Dit vraagt om een geheel andere benadering dan tot nu toe gevolgd is bij projecten met Multimodale Reisinformatie.

### **Trefwoorden**

Multimodale Reisinformatie, informatieverwerking, psychologie, openbaar vervoer, gedragsverandering

## **1. Effecten van Multimodale reisinformatie**

Panelen met multimodale reisinformatie groeiden de afgelopen jaren als paddenstoelen uit de berm (Sittard, Best, Barneveld, Veenendaal, Scheveningen, Enschede, Rotterdam etc). Op de panelen wordt meestal reistijd getoond voor de reis met de auto en met openbaar vervoer in combinatie met P+R. Ondanks hoge verwachtingen bleef het directe effect uit. Dit is niet verwonderlijk. Van alle weggebruikers op een bepaald traject heeft een laag percentage een bestemming in de buurt van de plaats waarvoor een reistijdvergelijking gegeven wordt. Bovendien zien maar weinig reizigers zichzelf als keuzereiziger. Daardoor is de doelgroep voor Multimodale Reisinformatie klein. Kleiner dan 5% is geen voorzichtige schatting. De kleine groep die overblijft moet door reisinformatie van gedrag gaan veranderen.

### **Gedragsverandering door informatieverstrekking**

McGuire stelt dat zes informatieverwerkingsstappen doorlopen moeten worden om uiteindelijk tot een gedragsverandering te komen. Wordt een stap niet succesvol doorlopen, dan zal het proces van gedragsverandering stoppen. De zes stappen zijn: waarnemen van de informatie, aandacht hebben voor de informatie, begrijpen van de informatie, conformeren aan de informatie, het onthouden en ten slotte ernaar handelen.

Er zijn veel redenen waarom een stap niet succesvol doorlopen wordt. Twee belangrijke:

- ergonomie van het ontwerp: een slecht ontwerp leidt tot onbegrip van de informatie. Bij alle huidige ontwerpen is onduidelijk of de reistijd voor openbaar vervoer inclusief de reistijd naar de P+R is. Door deze onzekerheid stappen weggebruikers niet over.
- psychologische kenmerken van keuzegedrag: weggebruikers met een negatieve attitude ten opzichte van openbaar vervoer hebben geen aandacht voor de informatie. Weggebruikers die dat wel hebben durven vervolgens zonder voorbereiding niet zomaar over te stappen op het openbaar vervoer. Ondanks conformeren aan de informatie wordt toch niet overgegaan op het handelen.

Is het dan zinloos om multimodale reisinformatie langs de weg te plaatsen? De boodschap is: “doe het helemaal goed of doe het niet”. Momenteel doen we het niet goed genoeg. Het model biedt handvatten voor verbeteringen. Als aan alle voorwaarden voldaan wordt dan is reisinformatie een belangrijke en onmisbare laatste schakel in gedragsverandering.

### **Een vernieuwende aanpak**

De huidige panelen zijn gericht op een directe overstap terwijl weggebruikers zonder voorbereiding niet overstappen naar openbaar vervoer. P+R-gebruikers maken die keuze thuis. Daarom moet de gedragsverandering thuis tot stand moet komen. Onderweg moet de weggebruiker gewezen worden op de voordelen van openbaar vervoer (bv frequentie en parkeergemak) en zien waar (op internet) meer informatie te vinden is om onzekerheid te reduceren. Als er dan een keer een goede reden is om met openbaar vervoer te reizen (onverwachte file) dan is de weggebruiker voorbereid en bereid de overstap te maken. Dus: in normale omstandigheden werken aan perceptie en tijdens stremmingen aan een directe overstap.