

# De meetbaarheid van binnenstadsbeleving

## *Casestudy Rotterdam*

Onze binnensteden maken een sterke ontwikkeling door. Het worden in toenemende mate belevingscentra met potentieel mondiale aantrekkingskracht, als gevolg van de afnemende focus op retail en de toenemende interesse van consumenten om in binnensteden te wonen, verblijven en te *beleven*. Die ontwikkeling vraagt om nieuwe onderzoeksbenaderingen: onderzoeken waarin niet het stedelijke aanbod centraal staat maar de gebruiker van de stad; onderzoeken die zich niet alleen richten op de retailfunctie van de binnenstad maar op de integrale aantrekkelijkheid ervan. Aangezien deze benadering van binnensteden en de beleving ervan vrij nieuw is, heeft de onderzoekslijn Leisure & Stad van de Hogeschool Rotterdam een pilotonderzoek binnenstadsbeleving uitgevoerd in Rotterdam. Directe aanleiding was een opdracht in het kader van de viering van 75 jaar wederopbouw in de stad, die erop gericht was een onderzoek naar stadsbeleving uit 1968 te herhalen. Vanuit een interactief belevingsmodel is een kwalitatief onderzoek ontwikkeld en uitgevoerd. Hierbij is een combinatie van bestaande en ontwikkelde methodieken toegepast. De uitkomsten gaven in voldoende mate inzicht in de beleving die de Rotterdammer heeft van zijn stad, maar desondanks leverde deze pilot een aantal verbeterpunten op voor vervolgonderzoek.

### **Inleiding**

In de 21e eeuw drukken mondialisering en digitalisering een grote stempel op steden en diens identiteit. Terwijl de identiteit van westerse binnensteden de afgelopen decennia getransformeerd is van productie-georiënteerd naar consumptie-georiënteerd, zijn veel steden tijdens die transformatie ingehaald door de gevolgen van de digitale revolutie. Die heeft ervoor gezorgd dat consumptie haar plaats- en contextgebonden karakter heeft verloren en dat het concept van 'de binnenstad als consumptieruimte' aan kracht heeft ingeboet. De afgelopen jaren gaan binnensteden zich dan ook steeds meer profileren als 'belevingsarena's', 'knooppunten van ontmoeting' en – zoals Rotterdam – als 'citylounge'. Beleving, aantrekkelijkheid, gastvrijheid, spel en esthetiek worden steeds belangrijker. Iedere binnenstad kampt met haar eigen problematiek: in de ene gemeente is leegstand een groot probleem, in de andere vormt de groeiende toeristendruk een zorgenkindje. In veel gevallen worden die vraagstukken nog sectoraal en aanbodgericht opgepakt, zoals in de retailsector waar retailers en vastgoedeigenaren binnen hun eigen referentiekader zoeken naar oplossingen en vaak niet veel verder kijken dan hun eigen pand en/of onderneming. Binnen die sectorale of aanbodgerichte aanpak wordt weliswaar onderzoek gedaan naar de gebruiker maar dit zijn vaak kwantitatieve analyses zonder al te veel diepgang waarbij de gebruiker nog steeds wordt gezien als laatste schakel in de waardeketen. Wat binnensteden echter nodig hebben om hun succes te verhogen is een benadering waarbij de gebruiker centraal staat. In meerdere sectoren, waaronder culturele en evenementensector, wordt al in toenemende mate gebruik gemaakt van customer- of visitor journey onderzoeken: een benadering waarbij de individuele beleving van de klant of gebruiker in kaart wordt gebracht en op basis van die analyse interventies worden gedaan om de individuele klantreis te optimaliseren. Ook in binnensteden is die omslag nodig naar een *user-centered approach*. Vanuit dat idee is de onderzoekslijn Leisure & Stad als onderdeel van

Kenniscentrum Creating 010 (Hogeschool Rotterdam) in Rotterdam in 2015 gestart met een reeks onderzoeken naar integrale (binnen)stadsbeleving en binnenstedelijke innovatie vanuit een gebruiker-gerichte benadering. Dit artikel doet verslag van het kwalitatieve onderzoek 'Rotterdamse binnenstadsbeleving' dat in 2015 in dat kader is uitgevoerd, gevolgd door een evaluatie van de toegepaste methodieken en een vooruitblik naar het vervolgonderzoek. Deze onderzoeken helpen ons in de zoektocht naar adequate methodieken om de beleving van de klant, gebruiker of bezoeker te meten.

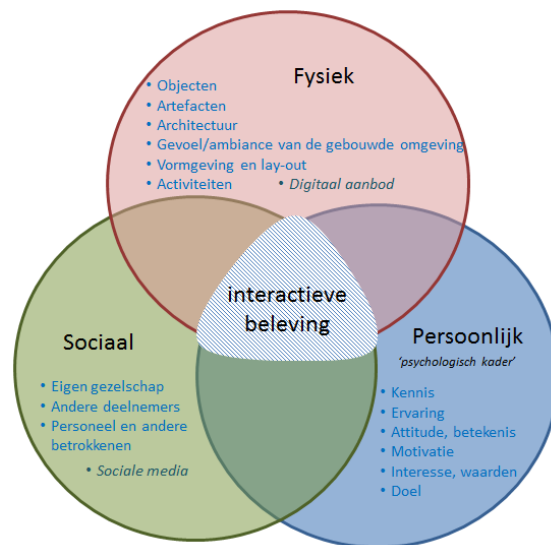
### **Aanleiding en onderzoeksopzet**

In het voorjaar van 2015 kreeg de onderzoekslijn Leisure & Stad de vraag van Museum Rotterdam om een onderzoek op te zetten en uit te voeren naar de beleving die de Rotterdammer van de eigen binnenstad heeft. Directe aanleiding was de aangekondigde expositie *De nieuwe stad* van het museum, waarin de huidige staat van stad en inwoners een centrale rol speelt. Deze expositie start bewust in het jaar waarin het exact 75 jaar geleden is dat de wederopbouw van de stad Rotterdam begon. Deze mijlpaal is ook de aanleiding voor de manifestatie die in de eerste helft van 2016 plaatsvindt in Rotterdam: *Rotterdam viert de stad!* Een manifestatie die vooral in het teken staat van vieren dat het goed gaat met de stad, althans: dat het goed lijkt te gaan. In 1968 waren de ontwikkelaars van Rotterdam er ook van overtuigd dat de stad er na ruim 25 jaar wederopbouw goed voorstond. Toen bleek echter uit een onderzoek dat hoogleraar sociale psychologie Rob Wentholt van de Erasmus Universiteit uitvoerde, dat de Rotterdammers zelf helemaal niet zo'n positieve beleving van de binnenstad hadden. Sterker nog, de stad werd ervaren als *onherbergzaam, ongezellig, hard, koud, eentonig, verbrokkeld en lelijk* (Wentholt, 1968). Museum Rotterdam en *Rotterdam viert de stad!* wilden het belevingsonderzoek in geactualiseerde vorm opnieuw uitvoeren om vast te stellen of het nieuwe elan van de stad nu wel gesteund wordt door een positieve beleving door de inwoners van de stad zelf.

Voor Leisure & Stad vormt dit onderzoek het startpunt van een zoektocht naar onderzoeksmethodieken die de gebruikers- of bezoekersbeleving inzichtelijk kunnen maken. In alle marketingboeken en in steeds meer stadsvisies staat de term *klantbeleving* (of *gebruikersbeleving*) centraal maar wat die klantbeleving precies is, wordt vaak niet duidelijk – laat staan hoe het te meten is. In veel gangbare boeken en studies (zoals Pine & Gilmore 1999 en Boswijk et al. 2014) staat vooral het creëren van belevenisomgevingen centraal; de aanbodgerichte benadering. Onderzoeken die pretenderen de bezoekersbeleving te meten, doen dat in werkelijkheid in de meeste gevallen niet of onvoldoende. In het cahier *Festivalbeleving* (Van Vliet, 2012) wordt Engels onderzoek naar eventbeleving van Michael Morgan aangehaald. Buiten dat er kanttekeningen kunnen worden geplaatst bij het onderzoeksmodel van Morgan (in Van Vliet, 2012 pp 135-137), blijkt uit zijn casestudy naar het Sidmouth Folk Festival in Engeland dat hij ondanks het gebruik van narratieve technieken slechts – vrij oppervlakkige – meningen, motivaties en belangen uit de analyse haalt (2007). In veel ander onderzoek wordt de variabele *beleving* gedestilleerd uit verschillende antwoorden uit kwantitatief onderzoek. Zoals in het onderzoek van Engelen (2006), die in zijn onderzoek naar stadsbeleving terecht stelt dat beleving tot stand komt in de wisselwerking tussen subject en object (pp 2-16/17) maar zich vervolgens beperkt tot een survey met schaalvragen om de beleving te meten. Al in 1968 concludeerde Wentholt echter dat "*een enquête naar de beleving van het object binnenstad hooguit [kan] verklaren 'dat', niet 'wat'. Daarnaast zal men zowel de situatie van de reagerende mens moet kennen op het moment dat hij op het object reageert, alsook de wijze*

*waarop specifieke stimulus-kwaliteiten van het object inwerken op specifieke reactiemogelijkheden van het individu dat de stimuli ontvangt, wil men op het terrein van de zintuiglijke gewaarwordingen van complexe grootheden in de omringende wereld (en de gehele menselijke gevoelswereld die daarop aansluit) tot geldige conclusies komen.*" Anders gezegd: beleving is een subjectief gegeven dat grotendeels onbewust tot stand komt en afhankelijk is van tal van factoren die deels in het subject zelf liggen en deels daarbuiten. Om beleving te kunnen meten is het noodzakelijk om kwalitatieve methodieken toe te passen, een stelling die door onder andere Van Vliet (2012) en Morgan (2007) wordt bevestigd. In de onderzoekscasus voor de Rotterdamse binnenstad is dan ook voor een puur kwalitatieve benadering gekozen. Vanuit het gekozen onderzoeksmodel is een combinatie gekozen van enerzijds bekende, beproefde technieken en anderzijds nieuwe of minder bekende technieken die in deze casus vooral als pilot zijn uitgevoerd.

Bij het ontwerp van het onderzoeksmodel is er bewust voor gekozen in de buurt te blijven van de opzet zoals die door Wentholt in 1968 is toegepast. Helaas geeft hij in zijn verslaglegging geen inzicht in de theoretische basis van zijn onderzoek maar uit bovenstaand citaat, zijn vraagstelling en zijn analyse is te destilleren dat hij beleving verklaart vanuit zowel het individu zelf en diens situatie/omgeving als *het object*, in dit geval de stad zelf. Beleving kan nooit puur vanuit externe factoren worden gemeten, de persoonlijke context speelt altijd een rol. Sterker nog, de individuele, persoonlijke interpretatie van de zintuiglijke ervaringen staat centraal en dit betekent dat beleving per definitie subjectief is. Vanzelfsprekend kunnen grote groepen mensen bepaalde prikkels op de zelfde manier beleven maar dit is geen vaststaand gegeven. Dit uitgangspunt is een van de kenmerken van een gangbaar model in belevingsonderzoek: het Interactive Experience Model (Falk & Dierking, 1992). Dit model is ontwikkeld om de beleving van museumbezoekers te analyseren en te verbeteren maar wordt ook veelvuldig toegepast in andere belevenisomgevingen. Het model is ook buitengewoon geschikt om de beleving van de binnenstad te analyseren. De kern van het model is dat de beleving van een gebruiker/bezoeker altijd volledig individueel en contextueel is en dat er drie hoofd-contexten zijn die de beleving bepalen: de persoonlijke context, de fysieke context en de sociale context. Ook bij deze contexten gaat het niet om de objectieve benadering maar in alle gevallen om de beleving door de gebruiker/bezoeker. Dit betekent onder andere dat de fysieke context geen vaststaand gegeven is maar dat die door ieder individu op een andere manier geïnterpreteerd kan worden. Een kanttekening bij het model is dat de digitale omgeving nog niet aan de orde was ten tijde van de ontwikkeling van het model in 1992. Ter actualisering van het model kan ervoor gekozen worden een nieuwe, vierde context toe te voegen, die van de digitale context (zoals is toegepast in Van Vliet, 2012). In dit onderzoek is er echter voor gekozen om de relevante kenmerken van de digitale omgeving op te nemen in het bestaande model. Digitale toepassingen, internet en nieuwe media zijn zo verweven met de drie bestaande contexten, dat laatstgenoemde optie prevaleert boven een vierde context. De sociale media zijn onderdeel van de sociale context en het digitale aanbod (zoals websites, apps) is opgenomen als onderdeel van de fysieke context. Dat laatste lijkt onlogisch maar het heeft vanuit de beleving van de gebruiker/bezoeker de voorkeur om de aangeboden belevenis als één te benaderen, zonder strikte scheiding tussen online en offline aanbod.



Figuur 1 - Interactief Belevingsmodel (gebaseerd op Falk & Dierking, 1992)

Aanvullend op het model van Falk & Dierking is gebruik gemaakt van de *klassieker* in belevingsonderzoek: de flow-theorie van Csikszentmihalyi (1990). Deze benadering werd als aanvullend waardevol beschouwd aangezien deze iets zegt over de mate van beleving. Uitgangspunt is dat een optimale, ultieme beleving alleen mogelijk is in de situatie van enerzijds een hoge mate van uitdaging en anderzijds een hoge mate van persoonlijk competent en vaardig zijn binnen de context. Er is sprake van optimale vervoering (flow) in een situatie met volledige focus, optimale zintuiglijke en emotionele prikkeling, intrinsiek plezier, een sterk gevoel van betrokkenheid en gevoel van controle, veiligheid en aanvaardbare risico's.

Zowel het Interactive Experience Model als de theorie van flow hebben als leidraad gediend bij het ontwerpen van het onderzoek. Aangezien het onderzoek de opzet van Wentholt van een kleine 50 jaar geleden volgde, is een poging gedaan deze modellen te koppelen aan de toen gehanteerde onderzoeksofzet en analyses. Daaruit bleek dat Wentholt in zijn analyse al bij het interactieve belevingsmodel *avant-la-lettre* uitkwam. Zijn kernconclusie luidde: de kwaliteit van het stadsleven wordt bepaald door een drie-eenheid van functies (utiliteiten), netwerken (communicatie) en beleving (psychische functies). Hoewel zijn invalshoek daarmee iets afwijkt van die in het model van Falk & Dierking, hebben de drie elementen die beiden noemen, grote overlap: fysiek, sociaal en persoonlijk versus respectievelijk utiliteiten, communicatie en psychische functies. Wentholt stelde op basis van zijn onderzoek dat de drie functies die hij noemt terug te vinden zijn in vijf dimensies die benodigd zijn voor een volwaardig functioneren van het stadshart. Deze dimensies zijn volgorde: concentratie is een voorwaarde voor intensiteit, is een voorwaarde voor levendigheid, is een voorwaarde voor herbergzaamheid en visuele aantrekkelijkheid. Alhoewel het werk van Wentholt onvoldoende inzicht geeft in de empirische onderbouwing van deze analyse, zijn de dimensies wel meegenomen in de opzet van het recente onderzoek.

Vanuit het beschreven kader is de onderzoeksofzet ontwikkeld. Het kwalitatieve veldonderzoek is in beperkte mate aangevuld met secundaire analyses en literatuuronderzoek. Dit onderzoek heeft niet

de pretentie om representatieve uitspraken te kunnen doen over alle Rotterdammers; het ging er niet om in kaart te brengen hoeveel Rotterdammers een bepaalde beleving van de stad hebben. Wel stonden de vragen 'wat' en 'waarom' centraal. De invulling van de vijf genoemde dimensies is getoetst aan de verschillende contexten van het interactieve belevingsmodel; zowel de fysieke als de sociale en de individuele context spelen een rol in de onderzoeksthema's. De elementen van flow zijn als apart thema in de onderzoeksuitvoer opgenomen. Er is voor gekozen om het veldonderzoek zoveel mogelijk in de vorm van kleinschalige sessies uit te voeren. Deze sessies bestonden uit verschillende onderdelen, zoals hieronder toegelicht wordt.

Binnen de genoemde opzet zijn verschillende concrete kwalitatieve methodieken toegepast. Ten eerste is gebruik gemaakt van verschillende vormen van mental mapping. Een methodiek die eerder onder andere is toegepast in het proefschrift *De Intrinsieke Stad* van Marina Meeuwisse (2014) en tot doel heeft om de constructies van de fysieke en sociale omgeving in het hoofd van de gebruiker van de stad bloot te leggen. Concreet hebben de respondenten opdrachten gekregen als 'teken de binnenstad zoals je die in je hoofd hebt', 'geef aan waar de zwakke of onaantrekkelijke plekken zitten', 'teken waar wat jou betreft de binnenstad begint en eindigt' en 'maak een schets naar aanleiding van het bezoek aan de binnenstad dat je zojuist afgelegd hebt'. Hierbij was ook een creatieve opdracht opgenomen om de psychologisch afstand tussen verschillende plekken in de binnenstad te meten. Ten tweede is gebruik gemaakt van verschillende vormen van associatieonderzoek. Respondenten moesten onder tijdsdruk hun eerste associaties bij de binnenstad en elementen daarvan noemen; ze werden daarnaast gestimuleerd om de binnenstad te vergelijken met een mens (of dier) om zo de merkpersoonlijkheid van de binnenstad in kaart te brengen. Er waren meerdere tests gebaseerd op foto's om de mentale constructie, het imago en de perceptie van de fysieke identiteit van de binnenstad in kaart te brengen; zo kregen de respondenten de vraag bij verschillende foto's aan te geven in hoeverre ze het beeld typerend vonden voor de Rotterdamse binnenstad en zijn de emotionele reacties van respondenten bij foto's van verschillende fysieke elementen van de binnenstad gemeten. Binnen deze associatieve vormen is ook een pilot uitgevoerd van een nieuw ontwikkelde onderzoeksvorm, de vriendenboek-associatie. Deze methodiek is door Edo Anceaux (2015) ontwikkeld om – met name bij jongere respondenten – op een voor de doelgroep herkenbare, creatieve manier associaties en percepties op te roepen. Al deze associatieve technieken zijn waardevol om de persoonlijke kernpercepties en achterliggende waarden te achterhalen. Gezien de tijdsdruk die bij de meeste van deze tests van kracht was, is de kans op sociaal wenselijk of strategisch overwogen antwoorden minder groot. Het derde kernelement van het kwalitatieve onderzoek betrof de panelgesprekken die met alle respondenten gevoerd zijn. Bij deze vorm vonden steeds korte maar diepgaande inhoudelijke discussies plaats, naar aanleiding van een door de gespreksleider of respondent ingebracht thema. Deze vorm zorgt voor veel interactie en diepgang. In deze gespreks- cq. discussievorm worden respondenten gedwongen om hun beleving uit te leggen of te beargumenteren, waardoor de achterliggende visies en waarden zichtbaar worden. Met deze vorm van *laddering* lukt het beter om de *wat*- en *waarom*vragen te beantwoorden. De kracht zat hem met name in de integratie van alle genoemde methodieken in de panelsessies; de uitkomsten van de mental mapping- en associatietechnieken werden meteen in de sessies besproken en uitgediept.

Bovenstaande methodieken zijn toegepast in een zestal panelgesprekken met volwassenen en vier opdrachtensessies met jongeren en kinderen. Bij het samenstellen van de groepen is ervoor gekozen

dicht bij het onderzoek uit 1968 te blijven. Wentholt sprak toen “50 jongere [niet gespecificeerd] mensen op straat in de binnenstad en 50 jongere mensen aan de deur in de buitenwijken.” Ook interviewde hij 25 notabelen (“mensen die er in Rotterdam toe doen bij het stedelijk beleid”). Het recente onderzoek is uitgevoerd onder jongeren in de stad (4 sessies met scholieren en 1 sessie met studenten), bewoners van de verschillende stadswijken (3 sessies) en notabelen (2 sessies). Het onderzoek onder de doelgroep scholieren is niet exact op de hierboven beschreven wijze uitgevoerd vanwege praktische beperkingen. In deze gevallen is gekozen voor een opzet waarin de jongeren creatieve opdrachten uitvoerden die inhoudelijk zoveel mogelijk identiek waren aan de inhoud van de overige sessies. Hierdoor heeft het onderzoek onder de jongeren uiteindelijk minder achterliggende visies en waarden inzichtelijk gemaakt dan de andere onderdelen in het onderzoek.

Naast de panelsessies zijn ter aanvulling, versterking en verdieping aanvullend analyses uit overig (secundair) veld en desk-onderzoek toegevoegd. Zo is gebruik gemaakt van de uitkomsten van een creatieve workshop ‘schets je ideale Rotterdam’ om de uitkomsten van de mental mapping te versterken, is inspiratie opgedaan in afstudeeronderzoeken naar de verlenging van de verblijfsduur in de Rotterdamse binnenstad door studenten Leisure Management, is als input voor sessies gebruik gemaakt van bestaand onderzoek door de gemeente Rotterdam en zijn de mental maps van Rotterdam die stadspsycholoog en fotograaf dr. Marina Meeuwisse in haar studie (2015) gebruikt heeft, ter aanvulling toegevoegd.

### **Uitvoer en analyse**

De sessies hebben plaatsgevonden tussen mei en juli 2015 en werden geleid door een professionele gespreksleider, aangevuld met een van de initiatiefnemers van het onderzoek. Iedere sessie duurde maximaal 2 uur en er waren maximaal 14 deelnemers per sessie. Van iedere sessie zijn geluidsopnamen gemaakt, daarnaast was een notulist aanwezig en zijn alle schetsen en de geschreven input verzameld en gearhiveerd. Hierbij een overzicht van de belangrijkste punten uit de inhoudelijk analyse. In de volgende paragraaf volgt een evaluatie van de toegepaste methodieken.

Onder de bij het onderzoek betrokken inwoners van Rotterdam leeft een grote mate van trots op de stad. Deze trots blijkt echter niet recent te zijn aangewakkerd maar al langer te bestaan. De recente positieve aandacht voor de stad heeft wel teweeggebracht dat men de trots nu ook buiten de stad durft te ventileren. Bij veel jongeren gaat de trots zo ver dat zij zich vereenzelvigen met de stad en die als onderdeel van hun eigen identiteit zien. Wat met name opvalt is dat veel Rotterdammers ook de negatieve aspecten van de fysieke stad als typisch Rotterdams zien en daar zelfs een positieve beleving bij hebben. Dit sluit aan bij de conclusie die Lee (et al) in 1994 trok, dat “*zelfs onplezierige en uitdagende incidenten op een later moment gezien kunnen worden als een positieve beleving wanneer het individu die incidenten kan verwerken en er een gevoel van controle bij ontwikkelt*”. Ondanks dat het bij de fysieke kenmerken van de binnenstad niet om een incident gaat, geldt hier wel hetzelfde principe: net als in 1968 ervaren veel Rotterdammers hun stad misschien nog steeds wel als onherbergzaam, hard en verbrokken – zij het in mindere mate dan toen – maar zijn die elementen zo verweven geraakt met de perceptie van de stad dat die elementen nu als identiteitsbepalend voor de stad worden ervaren. “*De stad moet niet te gelikt worden*”, werd meerdere malen gehoord. En: “*Leuk al die aandacht maar het moet wel gewoon Rotterdam blijven*”. Je zou kunnen zeggen dat de Rotterdammer het idee heeft dat zijn stad in bepaalde mate nog best lelijk is maar dat hij de stad niet als lelijk beléeft. Ondanks deze kanttekeningen beleeft men

onmiskenbaar een nieuw elan, dat zeker niet alleen verklaard wordt door de fysieke omgeving en – in de terminologie van Wentholt – utiliteiten, maar vooral ook vanuit het sociale kader en de netwerken.

In een diepere laag van het onderzoek blijkt dat de trots en het elan genuanceerd moeten worden. Er wordt een contrast blootgelegd tussen de binnenstad en de rest van de stad. Onder de Rotterdammers leeft het gevoel dat het nieuwe elan vooral gebaseerd is op ontwikkelingen in de binnenstad, die daarmee in toenemende mate contrasteert met de stadswijken waar minder (zichtbaar) geïnvesteerd wordt en sociale netwerken in de beleving van de bewoners afbrokkelen. Toch blijken het juist die wijken te zijn die veel Rotterdammers als het echte Rotterdam beleven: *“Delfshaven is voor mij Rotterdam, in de binnenstad voel ik me niet thuis”*, zei een respondent. Het gesprek daarna legde bloot dat de binnenstad steeds meer ervaren wordt als een speeltuin voor *young urban creatives* en bezoekers maar niet als een plek voor iedereen.

In de panelgesprekken blijkt absoluut geen breed gedeeld beeld bestaat van wat de Rotterdamse binnenstad is. Bijna iedere respondent heeft een andere mental map van wat wel of niet als binnenstad ervaren wordt. In meerdere opzichte lijkt er sprake van een fluïde binnenstadsbeleving: in Rotterdam is niet één duidelijk herkenbare binnenstad, en dat is niet erg. *“Rotterdam heeft ’s nachts een andere binnenstad dan overdag”*, werd ook geconcludeerd. Een beeld dat wel veel respondenten delen is de fysieke grens die de Maas opwerpt. Ondanks de komst van de Erasmusbrug, de ontwikkeling van de Kop van Zuid en de populariteit van Katendrecht, hebben veel Rotterdammers nog steeds geen binnenstadsbeleving bij deze gebieden. Dat lijkt vooral te verklaren door de door Wentholt gebruikte dimensies gebruiksintensiteit en levendigheid; tot nu toe lijkt in die gebieden slechts voldaan aan de eerste dimensie, concentratie van voorzieningen. Er hangt echter nog geen binnenstadssfeer. Respondenten die de Kop van Zuid wel tot de binnenstad rekenen (opvallend genoeg vooral de *notabelen*, die de stad vooral vanuit professioneel oogpunt beleven), geven aan nog steeds een harde scheiding tussen noord en zuid te ervaren in de stad, *“alleen ligt die harde grens nu niet meer in de Maas maar iets zuidelijker”*. Verder beleeft men de Rotterdamse binnenstad als een verzameling losse delen (verklaard door gebrekkige leesbaarheid), een plek waar het sociale aspect van de stadsbeleving achter blijft (men vindt de binnenstad niet de plek waar je makkelijk contacten legt, mensen ontmoet; verklaard door enerzijds het fysieke karakter van de binnenstad en anderzijds het beeld van het karakter van de Rotterdammer zelf) en een plek waar de auto nog veel de boventoon voert (verklaard door de naoorlogse stedenbouw en de gebrekkige leesbaarheid maar ook door de perceptie van de Rotterdammer). *Verbinden* is dan ook het kernwoord dat iedere keer terugkomt in de sessies, fysiek verbinden maar zeker ook sociaal. Ook viel op dat de binnenstad in de beleving van de Rotterdammer veel te weinig groen heeft. Dit bleek grotendeels te verklaren vanuit de perceptie van de respondenten; de daadwerkelijke aanwezigheid van groen is groter dan in de beleving.

Rotterdammers ervaren hun eigen stad als veilig. Met name jongeren geven specifiek aan zich geborgen te voelen in de stad. Uit het onderzoek blijkt niet of dit gevoel in meer of mindere mate aanwezig is dan in andere grote steden maar toch valt het op aangezien de stad voor Nederlandse begrippen relatief onveilig is en ook door niet-inwoners in sterke mate als zodanig gezien wordt. Bij de associaties met zowel de binnenstad als de Rotterdammer vallen opvallend vaak de term ‘gezellig’. De respondenten geven vooral positieve emoties af bij beelden van de moderne

architectuur en de hoogbouw, bij het festivalaanbod en bij de groene en speelse elementen in de binnenstad. Beelden met een meer esthetisch of historisch karakter leveren minder positieve emoties op. Het gemis van een historische binnenstad komt tijdens alle sessies niet eenmaal ter sprake.

Voorts is een poging gedaan in kaart te brengen hoe groot de flow-ervaring van de Rotterdammer in zijn eigen binnenstad is, aan de hand van de vijf eerdergenoemde elementen. Hoewel het lastig is om vergaande conclusies aan dit deel van het onderzoek te verbinden, kwam ook hier een heldere tendens naar voren: alle onderzochte groepen scoren zeer hoog wat betreft het 'zich veilig en op zijn gemak voelen' in de binnenstad. Ook de mate van 'zintuiglijke prikkeling' in de binnenstad en het 'ervaren geluksgevoel' tijdens het bezoek aan de binnenstad, scoren over de gehele lijn hoog. De punten die in alle groepen lager scoren zijn 'het veranderd tijdsbesef tijdens het bezoek' en de mate van het gevoel hebben 'buiten de realiteit te stappen'. Gezien het karakter van binnensteden is dat laatste punt logisch: in de openbare ruimte met al zijn functies, zal men zich veel minder snel buiten de realiteit wanen dan in een museum of pretpark.

De conclusies van het onderzoek zijn gelinkt aan de dimensies die Wentholt in zijn eerdere onderzoek onderscheidde. De concentratie van voorzieningen in Rotterdam werd in 1968 al als positief beleefd en dat is alleen maar versterkt. De *verdikking* van de binnenstad, zoals hij het noemde, is verbeterd in de beleving van de bewoners, hoewel zij hun stad nog niet op alle momenten als bruisend ervaren. Ook is de binnenstad anno 2015 levendig volgens de deelnemers aan de sessies, maar daarbij zijn kanttekeningen: de levendigheid komt slechts van specifieke doelgroepen, het wordt misschien zelfs wel iets te levendig in die binnenstad, en ook: in de Rotterdamse binnenstad draait het teveel om de harde kant, het bouwen. In verschillende sessies wordt een pleidooi gehouden voor het ontwikkelen van de zachte kant van de stad – er moet meer aandacht komen voor sfeer, gastvrijheid en de mens. Wat betreft het vierde punt, herbergzaamheid, geven met name jongere generaties aan de stad als een warm thuis te ervaren. Anderzijds, tijdens meerdere sessies is de discussie gevoerd voor wie de binnenstad eigenlijk is; of het een plek moet zijn waar iedereen zich thuis voelt. Nu geven verschillende deelnemers aan dat zij zich wel trotse Rotterdammer voelen maar de binding met de binnenstad missen. *“De binnenstad is leuk, maar niet voor mij”*. Als laatste de visuele aantrekkelijkheid: de iconische bouw wordt gewaardeerd en draagt bij aan de trots, de beelden van de architectuur en skyline roepen positieve associaties op. De binnenstad wordt niet zozeer als esthetisch hoogstaand ervaren, althans niet volgens de gangbare betekenis van dat begrip. *“Rotterdam is mooi op z'n Rotterdams”*.

Vanuit het interactieve belevingsmodel kan tenslotte geconcludeerd worden dat de binnenstadsbeleving nog niet optimaal is gezien de perceptie van de sociale elementen, zoals cohesie, ontmoeting, communicatie en persoonlijk contact.

### **Evaluatie kwalitatieve methodieken**

Terugblikkend kan gesteld worden dat de kwalitatieve opzet van het onderzoek in grote mate de gewenste resultaten heeft geleverd. De toegepaste methodieken hebben een inzicht verschaft in de beleving die de Rotterdammer heeft van zijn stad. Het is in voldoende mate gelukt om de diepgang te bereiken die met een representatief survey-onderzoek niet zou zijn bereikt. Toch zijn er enkele kanttekeningen te maken:



Gedurende het onderzoek bleek de ingeplande tijd voor de panelgesprekken te kort om op alle punten voldoende diepgang te kunnen bereiken. Er werd soms veel tijd besteed aan interessante discussies waardoor andere thema's minder uitgebreid aan bod konden komen. Aangezien de associatie- en mental mapping-technieken onderdeel waren van de sessies, bleef er minder tijd over voor verdieping. Aangezien het aantal deelnemers per sessie in een aantal gevallen te hoog bleek (12-14), is geconcludeerd dat het onderzoek nog meer op had kunnen leveren met maximaal 10 deelnemers per sessie.

Enkele onderzoekstechnieken bleken in de praktijk niet het gewenste resultaat te leveren en zijn na de eerste sessie geschrapt. Dit betrof onder andere de meting naar de psychologische afstanden in de binnenstad, het groepsgesprek over de visuele kant van de binnenstad. Het thema over de psychologische afstanden is uiteindelijk helemaal geschrapt uit het onderzoek, de overige geschrapte onderdelen hebben geen invloed gehad op de kwaliteit en volledigheid van de uiteindelijke resultaten.

Uit praktische overwegingen is ervoor gekozen het onderzoek onder de scholieren niet uit te voeren in panelsessies maar middels creatieve opdrachten. Dit onderzoek heeft veel relevante informatie opgeleverd maar als gevolg van deze onderzoeksvorm mist de analyse de gewenste verdieping.

De toegepaste vriendenboek-methodiek werkte uitstekend onder de doelgroepen jongeren en studenten. De deelnemers vonden het leuk en het leverde relevante input op. Uiteindelijk is ervoor gekozen deze methodiek niet toe te passen bij de groepen wijkbewoners en notabelen, uit vrees dat de methode niet zou aanslaan bij deze doelgroepen. Onder deze doelgroepen zijn dezelfde thema's op een andere manier behandeld.

Het onderzoek naar de flow-ervaring bleek tijdens de uitvoer onvoldoende scherp geoperationaliseerd om er harde conclusies aan te kunnen verbinden. Aangezien er wel een hele duidelijke tendens bleek uit de ingevulde stellingen, deze uitkomsten een bevestiging vormde voor andere analyses uit het onderzoek en de verdiepende gesprekken naar aanleiding van de stellingen waardevol bleken, heeft dit onderdeel uiteindelijk toch waarde gehad voor het onderzoek.

### **Terugblik en vervolgonderzoek**

De resultaten van het onderzoek zijn in de zomer van 2015 overgedragen aan de opdrachtgevers. Die hebben – in de personen van Paul van de Laar, Jacques Börger (beide Museum Rotterdam) en Eeva Liukku (*Rotterdam viert de stad!*) – de uitkomsten vertaald in een essay dat in januari 2016 gepresenteerd is tijdens de debatavond *Rotterdam, the neverending story*. Hiermee vormt de rapportage van het belevingsonderzoek niet de afsluiting van een traject maar juist het begin ervan. Het essay vormt een uitnodiging aan alle Rotterdammers om mee te praten en te denken over de stadsbeleving en de verbetering daarvan. Deze aanpak bekrachtigt het kwalitatieve karakter van het onderzoek.

Voor de onderzoekslijn Leisure & Stad van kenniscentrum Creating 010 vormde deze casestudie een eerste stap op weg naar de ontwikkeling van een onderzoeksinstrument voor gebruikersbeleving. Die eerste stap heeft ons veel inzichten gegeven. Ten eerste bleek – met name in de fase van

onderzoeksonderwerp en theoretische onderbouwing – dat er een gebrek is aan relevante theoretische en empirische basis. Er is niet veel gepubliceerd op het gebied van stadsbelevingsonderzoek en in de onderzoeken die bekend zijn, zijn geen kwalitatieve gebruikergerichte methodieken toegepast. Literatuur en theorieën op het gebied van beleving stellen of het creëren van belevenisomgevingen centraal of gaan uit van een kwantitatieve benadering. Na uitvoer van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat er een vrij goed beeld verkregen is van de achterliggende elementen in de stadsbeleving van de Rotterdammer maar dat een aanscherping van de toegepaste methodieken noodzakelijk is en dat er aanvullende methodieken ontwikkeld moeten worden om het instrument te verbeteren. Een deel van de methodieken bleek in de praktijk niet te werken omdat respondenten de opdrachten niet goed begrepen of moeite hadden met invullen, zoals gold voor de opdracht die bedoeld was om de psychologische afstanden in de binnenstad in kaart te brengen. Een algemene tekortkoming van het onderzoek was dat, ondanks dat er met bijvoorbeeld de mental mapping-technieken gepoogd werd de mentale constructie van stadsbeleving op papier te krijgen, de echte beleving op het moment van gebruik van de binnenstad niet gemeten is. In een van de aanvullende onderzoeken is wel onderzoek gedaan naar beleving tijdens het bezoek aan de binnenstad maar deze methodiek is om praktische redenen niet breed uitgezet in dit onderzoek. In het vervolgtraject zullen dit soort tests wel worden toegepast, evenals applicaties op smartphones waarmee beleving tijdens gebruik/bezoek in kaart kan worden gebracht. Deze toepassingen kunnen als aanvulling op het verdiepende kwalitatieve onderzoek waardevol zijn. Hiermee zou beter worden voldaan aan het eerder in dit artikel geciteerde uitgangspunt van Wentholt: *“men [moet] zowel de situatie van de reagerende mens kennen op het moment dat hij op het object reageert, alsook de wijze waarop specifieke stimulus-kwaliteiten van het object inwerken op specifieke reactiemogelijkheden van het individu dat de stimuli ontvangt”*.

In november 2015 is een tweede onderzoekscasus gestart: als onderdeel van het grootschalige onderzoeksproject Retailinnovatie in Rotterdam (2016) worden innovaties voor winkelstraten ontwikkeld op basis van onderzoeken naar integrale binnenstadsbeleving en, meer specifiek, winkelstraatbeleving. In dit onderzoek worden nieuwe stappen gezet op weg naar een optimale gebruiker-gerichte benadering met als doel het creëren van binnenstedelijke belevenisarena's.

**Martijn Mulder MA**  
**onderzoekslijn Leisure & Stad**  
**Creating 010 | Willem de Kooning Academie | Leisure**  
**Hogeschool Rotterdam**  
**mulde@hr.nl**

## Literatuur

- Anceaux, E. (2015). *Rotterdam onder de gaze* [afstudeerscriptie]. Leisure Management, Hogeschool Rotterdam
- Boswijk, A., Peelen, E. & Olthof, S. (2015). *Economie van Experiences* [vierde editie]. Amsterdam: Pearson Education
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. New York: Harper & Row
- Engelen, R. (2006). *Het stadskompas: de rol van stadsbeleving in het city marketingdomein* [afstudeerscriptie], Enschede: Universiteit Twente
- Falk, J.H. & Dierking, L.D. (2000). *Learning from Museums. Visitor experience and the making of meaning*. Walnut Creek: AltaMira Press
- Falk, J.H. & Dierking, L.D. (1992). *The Museum Experience*. Washington: Howells House
- Lee, Y; Dattilo, J; Howard, D (1994). The complex and dynamic nature of leisure experience, *Journal of Leisure Research* Vol. 26, No. 3: p. 195
- Liukku, E., Börger, J. & Laar, P. van de (2016). *Rotterdam, the neverending story. Een onderzoek naar stadsbeleving onder Rotterdammers* [essay]. Geraadpleegd op 25 januari 2016, van [http://issuu.com/rotterdamviertdestad/docs/rotterdam\\_the\\_neverending\\_story-web](http://issuu.com/rotterdamviertdestad/docs/rotterdam_the_neverending_story-web)
- Meeuwisse, M. (2015). *Psychologie van de Stad*. Antwerpen: Garant
- Meeuwisse, M. (2014). *De intrinsieke stad : onderzoek naar het denkbeeld van de stad Rotterdam: de stad die zich in ons hoofd heeft genesteld* [proefschrift]. Rotterdam: Expertisecentrum Maatschappelijke Innovatie
- Morgan, M. (2007). *Festival spaces and the visitor experience*. Geraadpleegd op 2 februari 2016, van [http://eprints.bournemouth.ac.uk/4821/1/99\\_\\_Morgan.pdf](http://eprints.bournemouth.ac.uk/4821/1/99__Morgan.pdf)
- Mulder, M. (2015). *"Het moet wel gewoon Rotterdam blijven hè!" – Binnenstadsbeleving Rotterdam 2.015* [pdf]. Leisure & Stad, Hogeschool Rotterdam, Rotterdam
- Museum Rotterdam (2015). *De nieuwe stad*. Geraadpleegd op 20 december 2015, van <http://museumrotterdam.nl/tentoonstellingen/de-nieuwe-stad>
- Oorebeek, J. (2015). *Kindvriendelijke Binnenstad*. [afstudeerscriptie]. Leisure Management, Hogeschool Rotterdam
- Pine, B.J. & Gilmore, J.H. (1999), *The Experience Economy. Work is Theater & Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business Review Press
- Retailinnovatie in Rotterdam* (z.d.). Geraadpleegd op 3 februari 2016, van <http://retailinnovatie010.nl/>
- Rotterdam viert de stad! (2015). *Openingsdebat 'Rotterdam, the neverending story'*. Geraadpleegd op 20 december 2015, van <http://www.rotterdamviertdestad.nl/agenda/o/openingsdebat-rotterdam-the-neverending-story/>

Snaaijer, M. de (2015). *Ontdek en leer nog meer*. [afstudeerscriptie]. Leisure Management, Hogeschool Rotterdam

Vliet, H. van [red.] (2012). *Festivalbeleving* [pdf]. Lectoraat Crossmedia Business, Hogeschool Utrecht

Wentholt, R. (1968). *De binnenstadsbeleving en Rotterdam*. Rotterdam: Ad. Donker Boeken