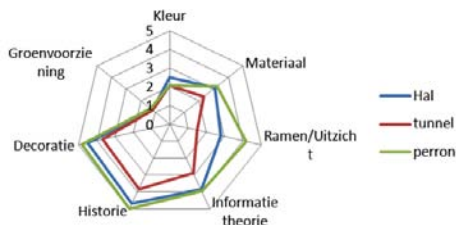




## Productblad



### Beleving

Beleving is een complex begrip. Het is een product van de omgeving en de persoon die deze omgeving waarneemt.

Het verleden, de cultuur, de sociale context, drijfveren en de individuele kenmerken van de persoon die de omgeving waarneemt, spelen hierbij een rol. Tevens spelen alle fysieke en sociale kenmerken van de omgeving een rol.

### Expert-instrument

Intergo heeft een instrument ontwikkeld waarmee beleving door een expert te meten is. Het instrument Station XX is gebaseerd op (omgevings)psychologische theorie, en het is onderzocht op betrouwbaarheid en validiteit.

Station XX bestaat uit vragenlijst/ checklist met ongeveer 60 items verdeeld in de volgende 7 categorieën:

1. oriëntatie
2. fysieke kenmerken/ klimaat
3. beheer
4. capaciteit
5. faciliteiten
6. sociale veiligheid
7. sfeer en esthetiek.

## Station XX™ : Stationsbeleving

Het reizen met het OV is een totaalbeleving waarbij veel verschillende factoren een rol spelen. De trein moet op tijd rijden, het stationsgebouw moet voldoende veiligheid en beschutting bieden, maar ook is een goede sfeer belangrijk voor de totaalbeleving. Alles waar je als treinreiziger mee te maken krijgt, kan invloed hebben op de beleving. Stations bepalen zo'n vijftig procent van het oordeel over de totale treinreis.

Intergo heeft gekozen voor de ontwikkeling van een expert-instrument om de belevingswaarde van stations snel en doeltreffend te bepalen: Station XX (eXperience eXpert).

Bovendien wordt het station per zone beoordeeld. De verschillende zones in het station zijn:

- hoofdingang (entree)
- hal
- traverse of tunnel
- perron.

### Meerwaarde

Het is gangbaar om beleving te meten door (achteraf) aan grote aantallen mensen te vragen hoe zij een situatie beleefd hebben. Dit heeft een aantal grote nadelen: er wordt een beroep gedaan op het geheugen, het is tijdrovend en duur, en de uitslag is weinig specifiek.

De voordelen van Station XX op een rij:

- Snelle benchmark van stations
- Inzicht in kwaliteit van verschillende zones binnen een station
- Inzicht in kwaliteit van aspecten van beleving
- Concrete verbeteringen
- Vanuit de invalshoek van de klant/reiziger in al zijn verscheidenheid en behoeften
- In de toekomst ook vergelijking van beleving van verschillende soorten publieke ruimten.