

Wachttijdbeleving op trein stations

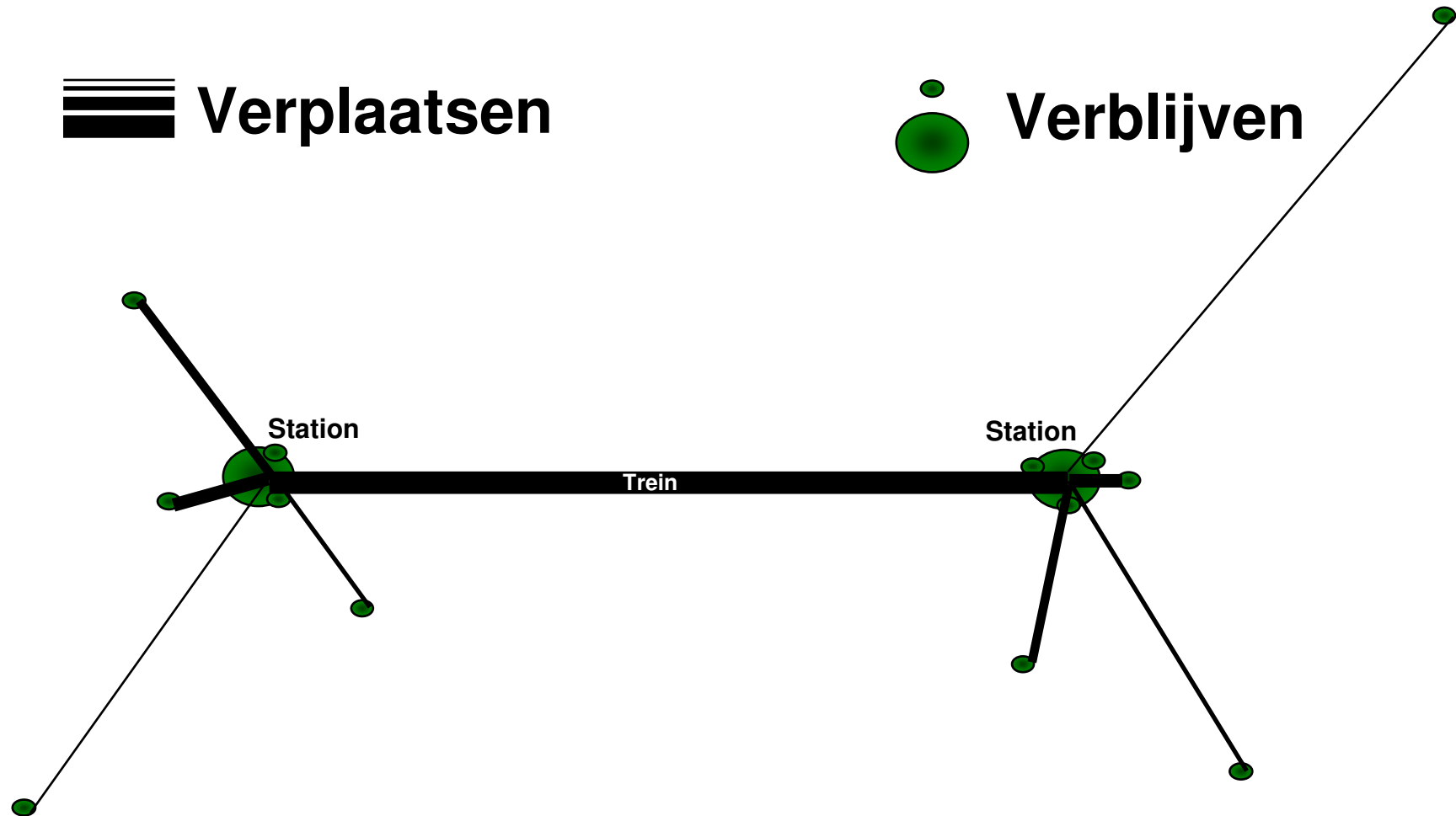
Mark van Hagen



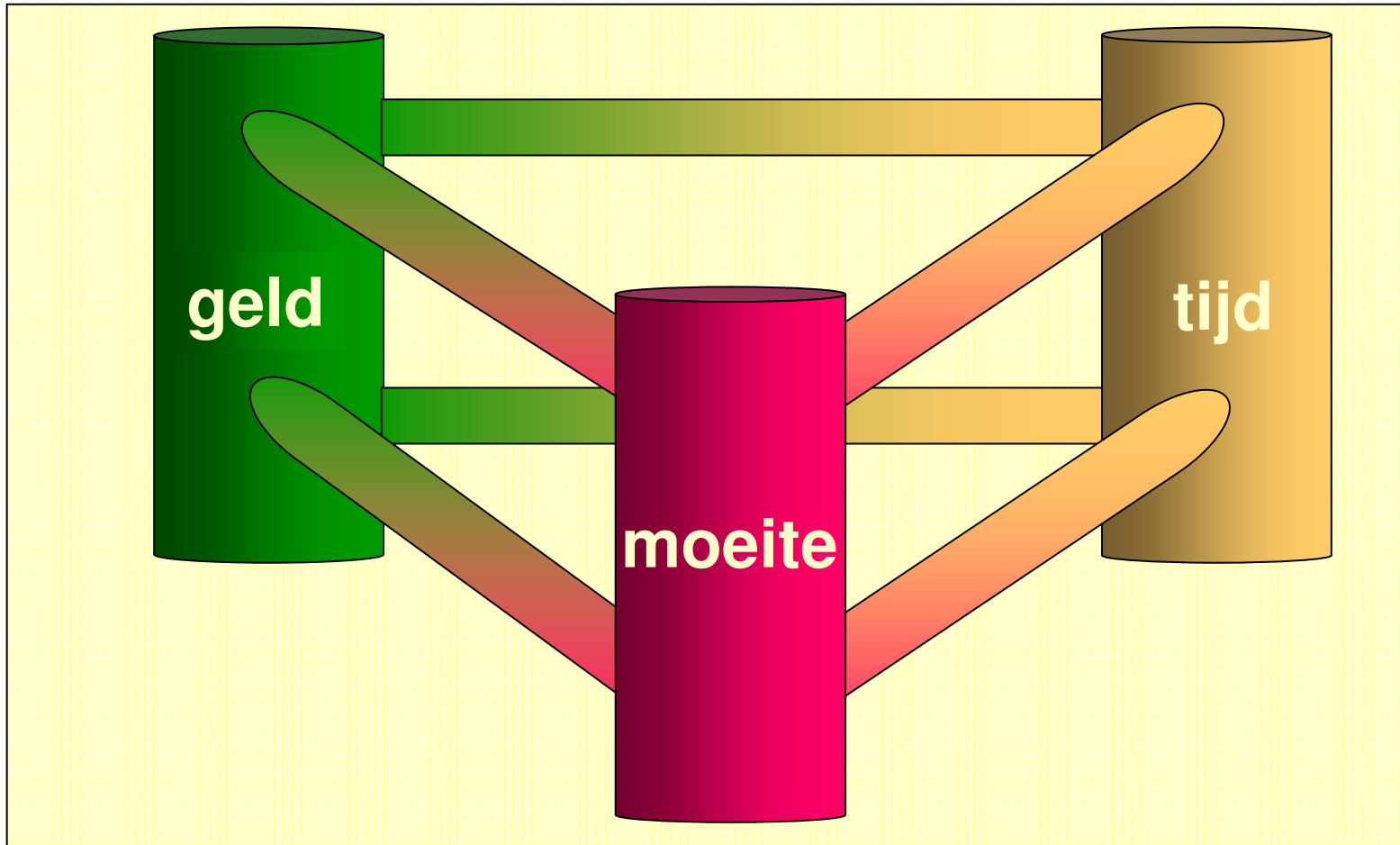
Twee hoofdactiviteiten

 Verplaatsen

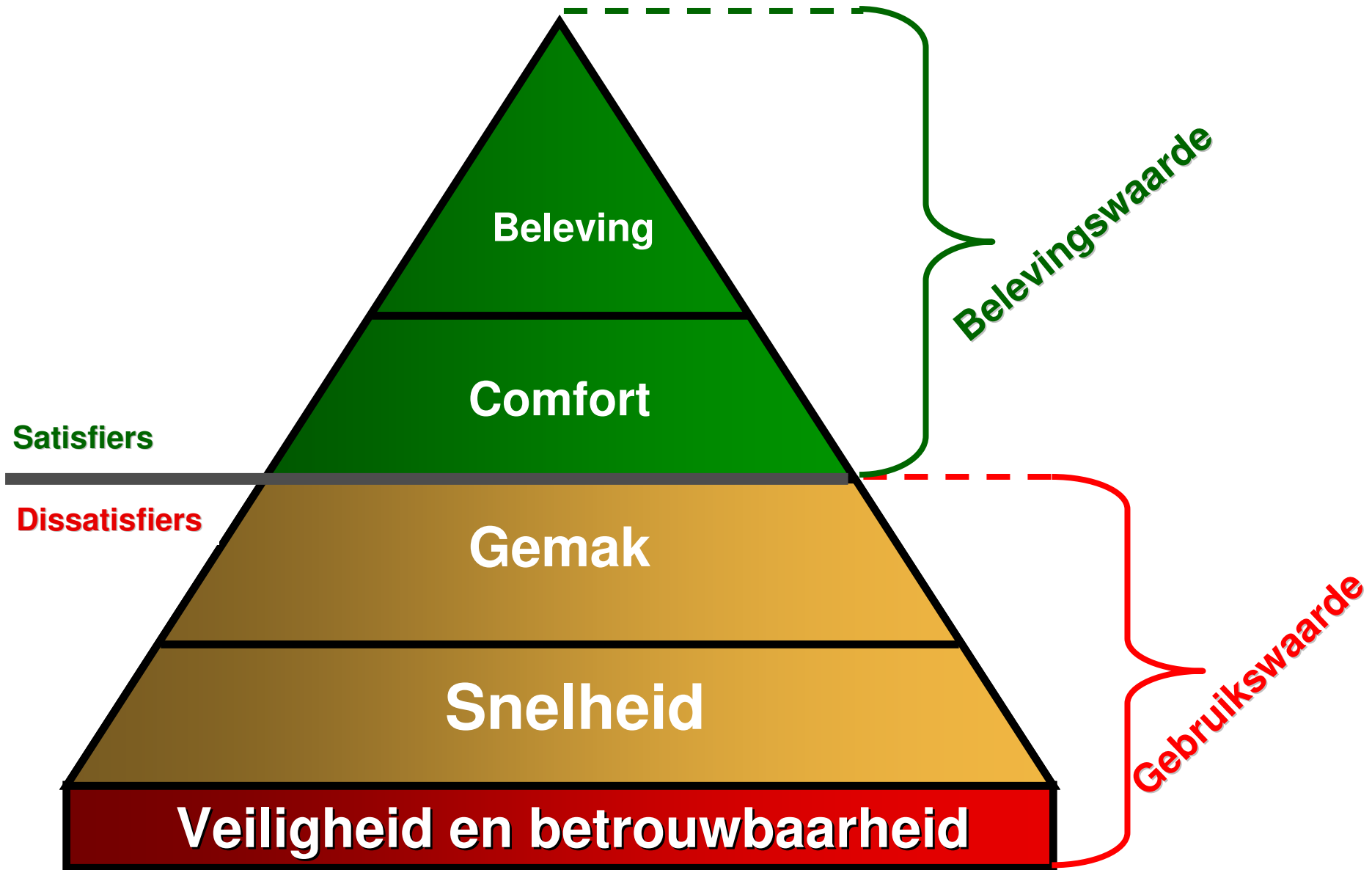
 Verblijven



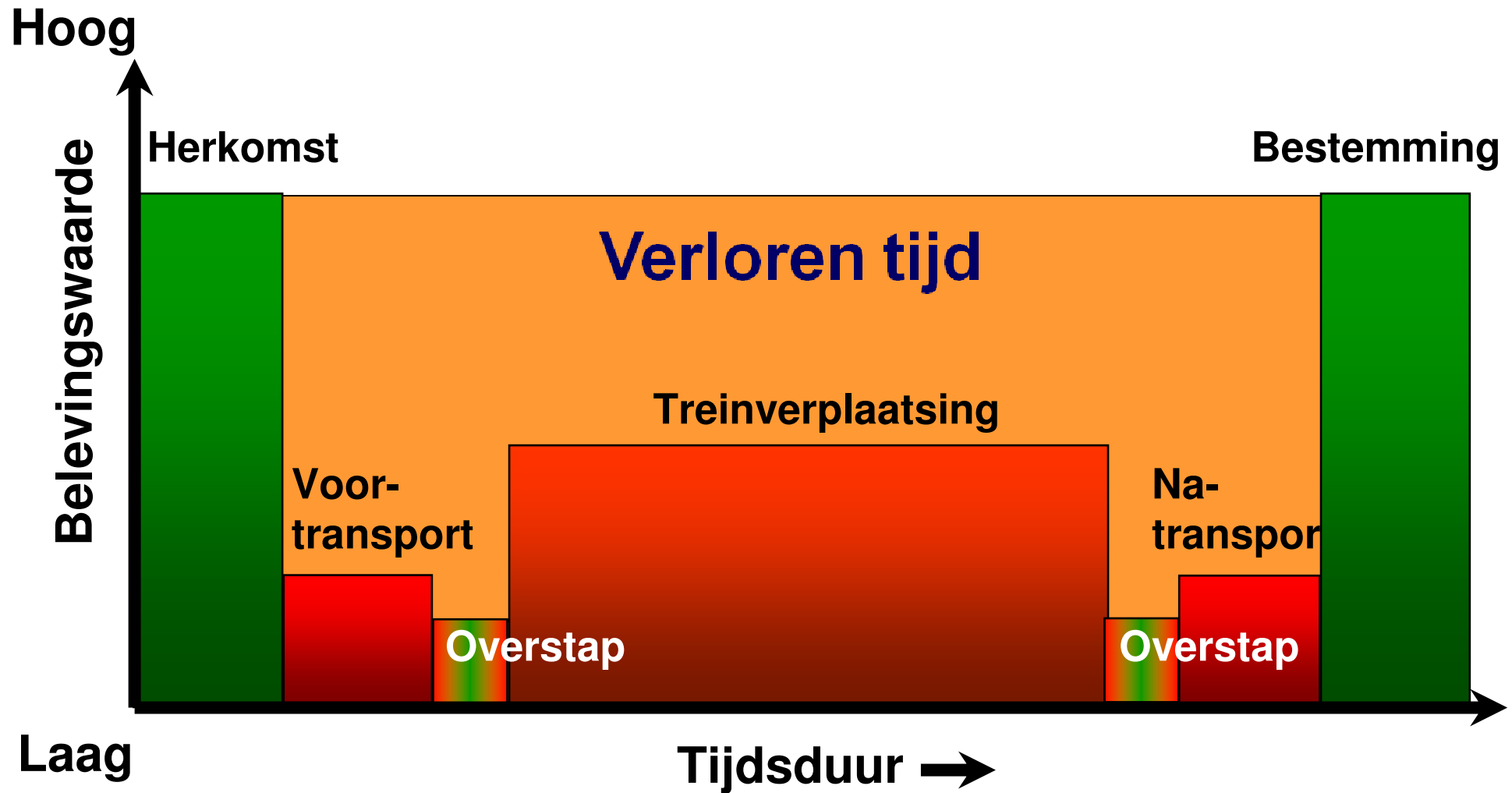
Wat bezit een mens?



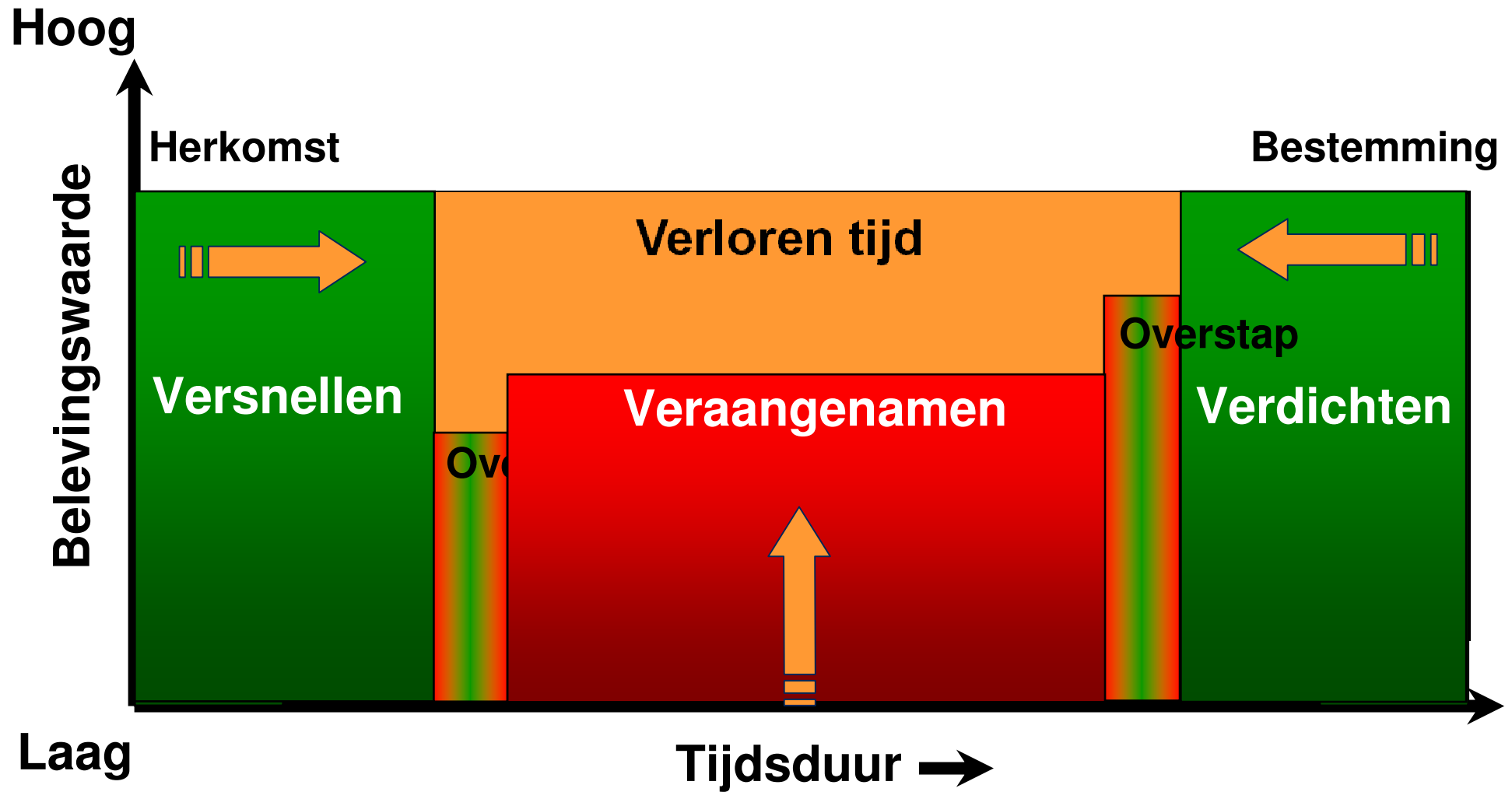
Klantwensenpiramide



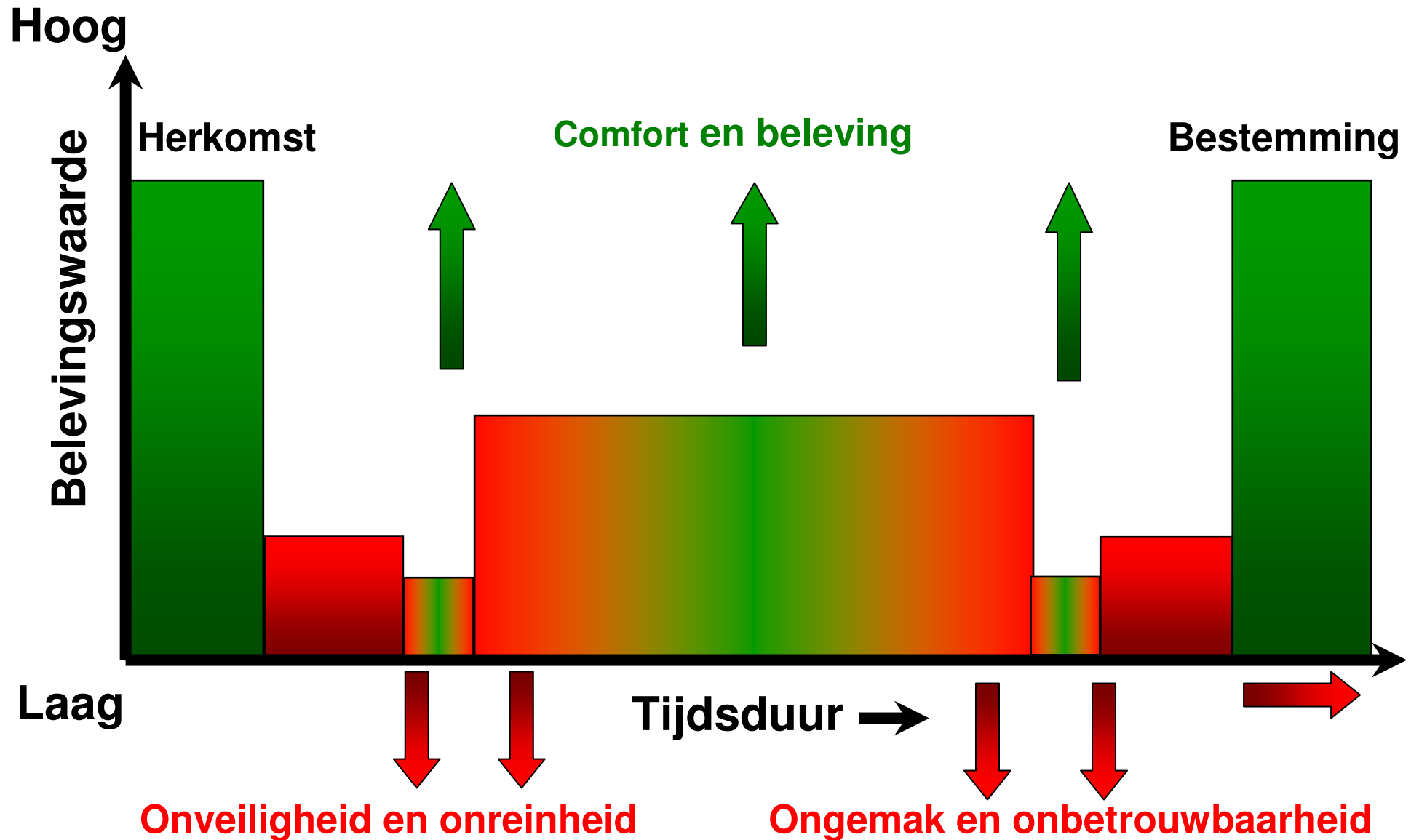
Tijdwaardering verplaatsingketen



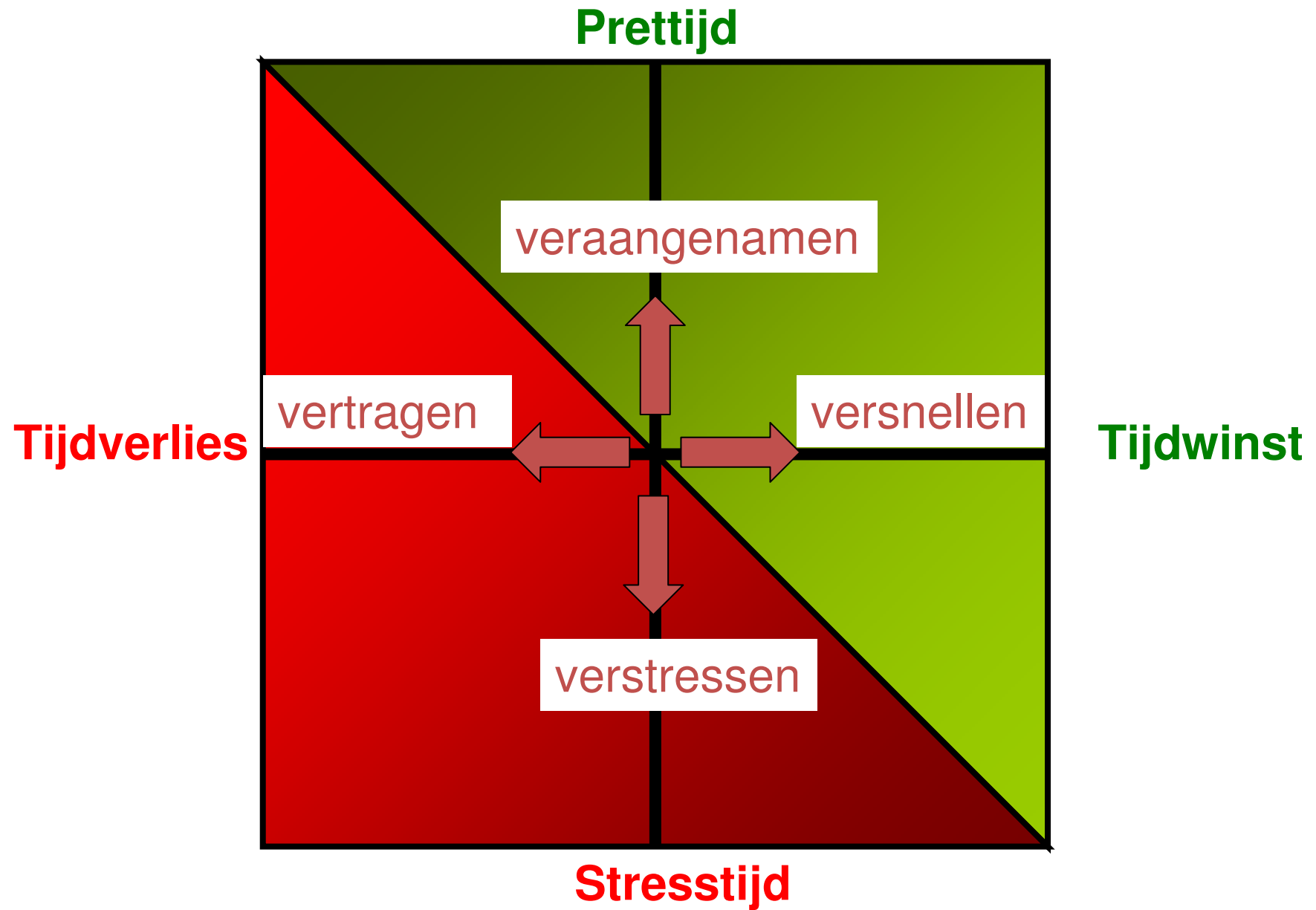
De drie V's



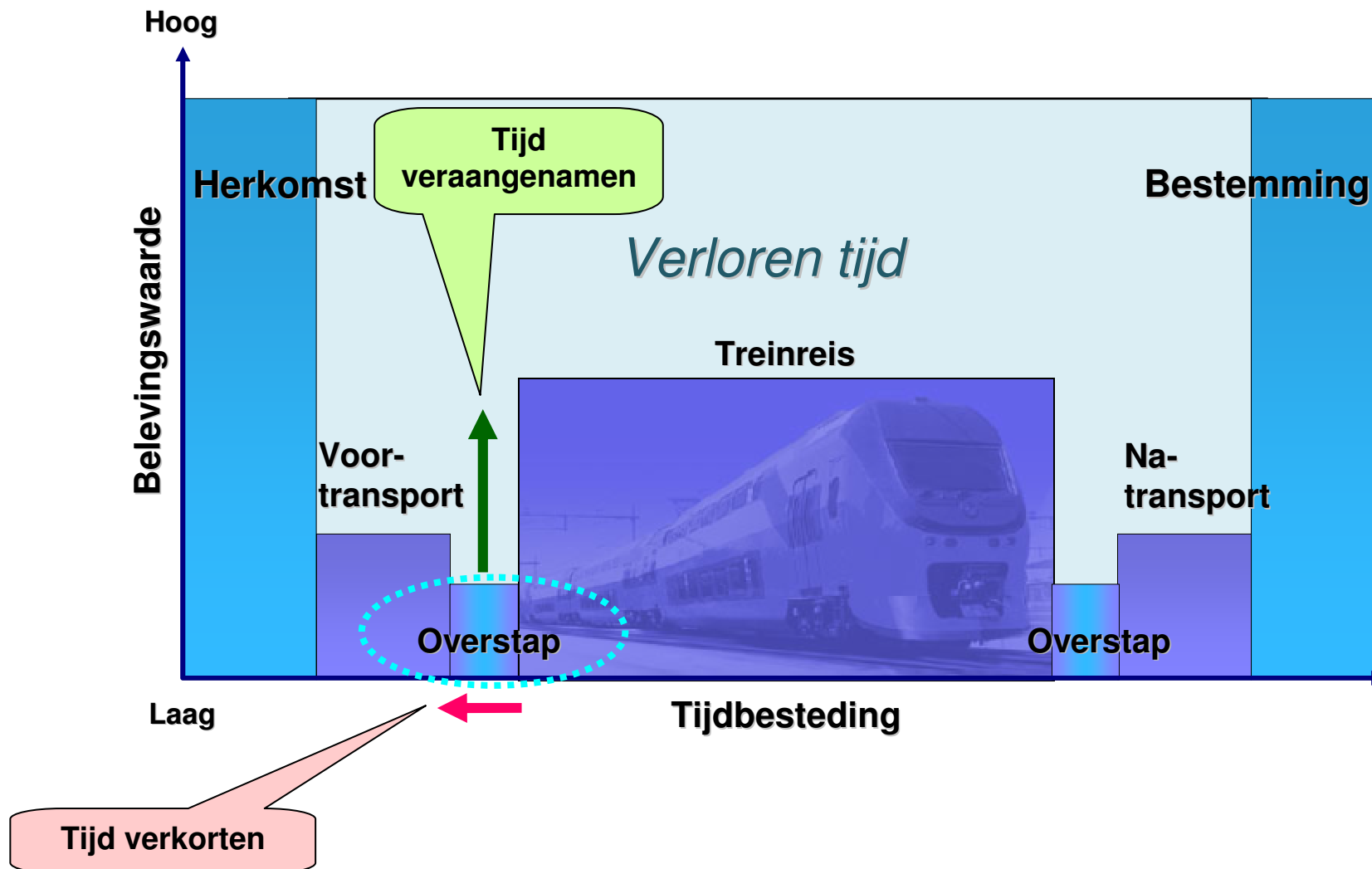
Klantwensen en verplaatsingsketen



Groene en rode tijd



Waardering van reistijd



Twee stromen



Tijdbeleving



Omgevingsbeleving

Tijdbeleving

De reistijd kan naast kloktijd, ook gemeten worden in belevingswaarde van de tijd

Tijdbeleving

Time flies, when you are having fun.....

....but a watched pot never boils

Omgevingsbeleving

Waarom is de serviceomgeving belangrijk?



Omgevingsbeleving

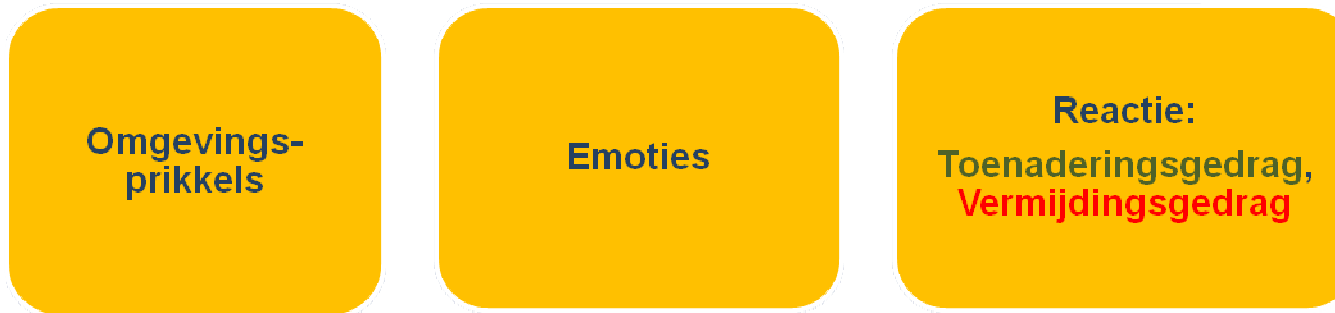
Bij gebrek aan tastbaar bewijs wordt de serviceomgeving gebruikt om de dienst te evalueren (o.a. Bitner, 1992)



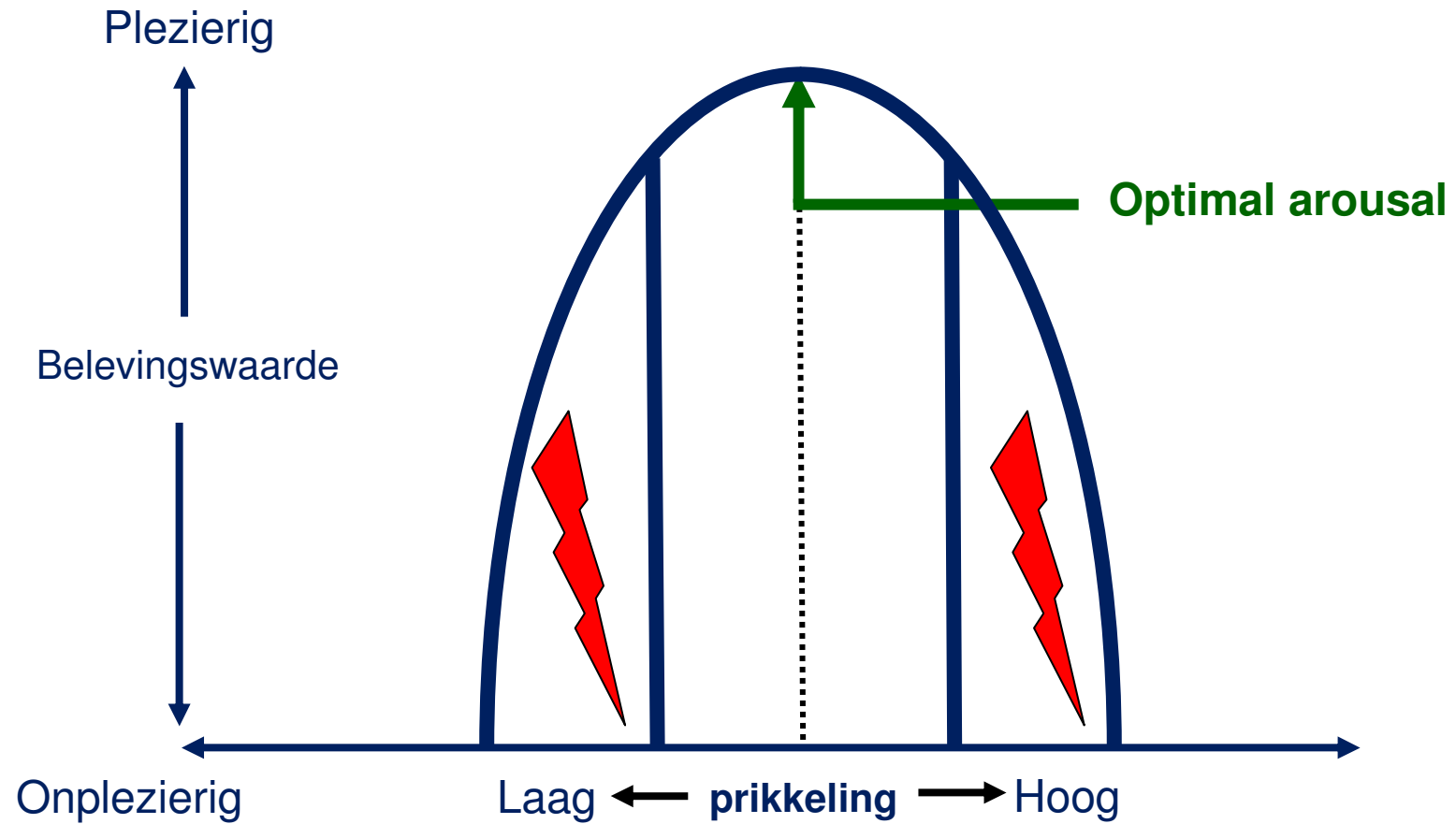
Omgevingspsychologie

Stimulus-Organisme-Respons Model

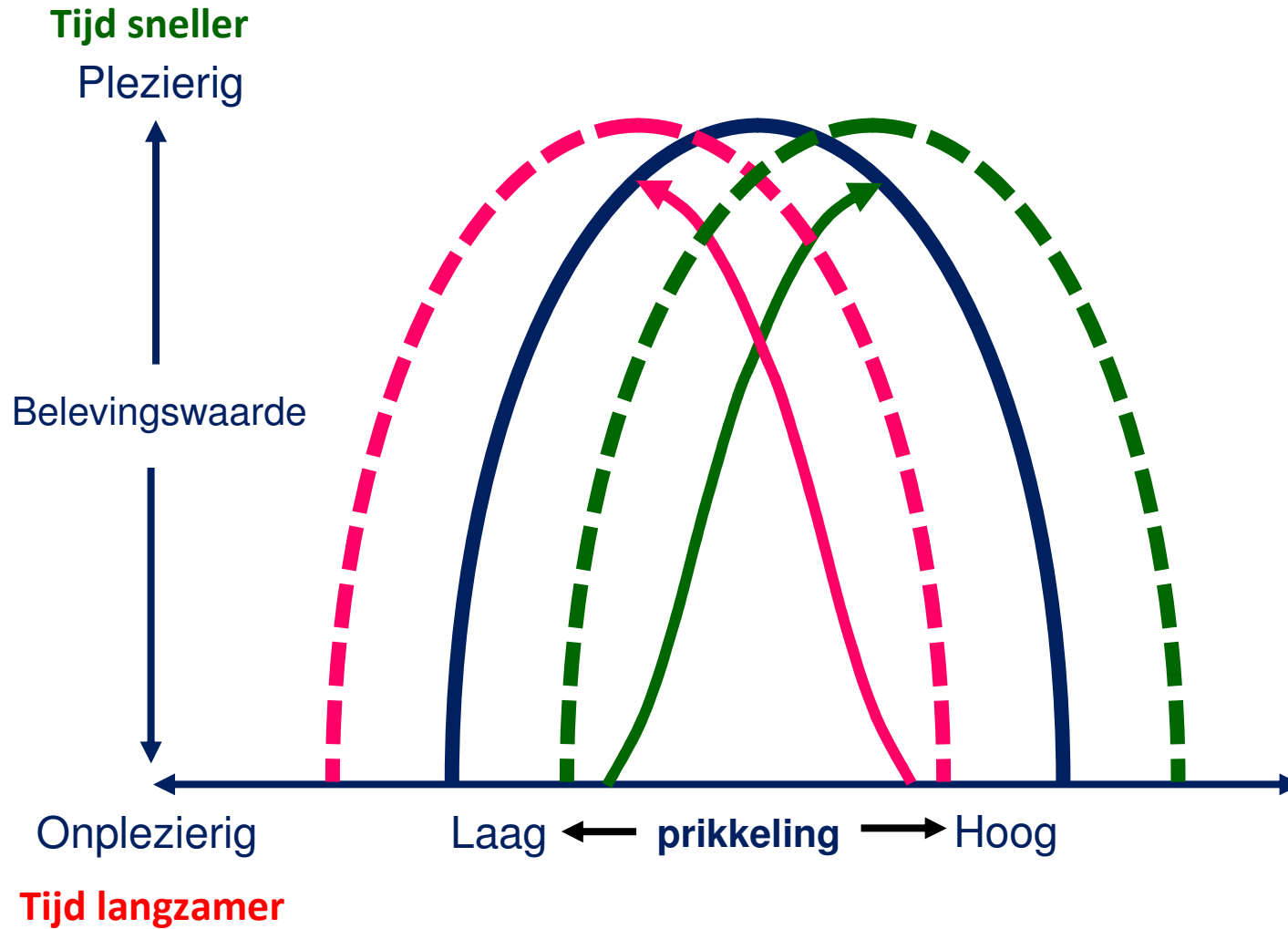
(Russell & Mehrabian, 1974):



Optimal arousal theorie (Berlyne, 1971)



Reversal theorie (Apter, 2007)



15 veld-, laboratorium- en online studies

Kleur & licht

- must & lust
- druk & rustig

Muziektempo & genres

- must & lust
- druk & rustig

Reclame & Infotainment

- must & lust
- druk & rustig

Wachttijdperceptie

- **Wachttijd wordt op perron fors overschat**
- **Korte wachttijden worden meer overschat**
- **Klokkijkers ervaren meer controle**
- **Niet-klokkijkers ervaren meer plezier**

Omgevingsbeleving



Rustig perron en lustreizigers

- Stimulerende muziek,
- Warme kleuren
- Gedimd licht
- Entertainment



Druk perron en mustreizigers

- Rustgevende muziek
- Koele kleuren
- Voldoende licht
- Infotainment

Vertaling naar stationsinrichting

Ruimte:

Must → haastig en doelgericht → verplaatsen

Lust → ontspannen en genieten → verblijven

Tijd:

Drukke → veel prikkels → spits

Leegte → weinig prikkels → dal

OMGEVINGSPRIKKELS NAAR DOELGERICHTHEID EN DRUKTE

VERBLIJVEN	HEDONISTISCH PRIKKELEN <ul style="list-style-type: none">• Bestemmingsinformatie• Rustgevende muziek• Kleur en normale lichtsterkte• Infotainment: actueel & entertainment• Weinig afleiding 4	MAXIMAAL PRIKKELEN <ul style="list-style-type: none">• Bestemmingsinformatie• Stimulerende en up tempo muziek• Warme kleuren en lage lichtsterkte• Infotainment: entertainment• Veel afleiding 3
VERPLAATSEN	MINIMAAL PRIKKELEN <ul style="list-style-type: none">• Actuele reisinformatie• Geen of rustgevende muziek• Koele kleuren & hoge lichtsterkte• Infotainment: actueel• Geen of minimale afleiding 1	UTILITAIR PRIKKELEN <ul style="list-style-type: none">• Actuele reisinformatie!• Rustgevende muziek• Kleur en normale lichtsterkte• Infotainment: actueel & entertainment• Weinig afleiding 2
	SPITS	DAL