

In een eerdere uitgave werd geschreven over het Living Lab 'Inspirience Outdoor', een project van Fontys Sporthogeschool met als doel om zowel het onderzoek, onderwijs als het werkveld verder te professionaliseren. Ingebed in de regionale omgeving, praktijkgericht en via een multidimensionale samenwerking tussen onderwijs, onderzoek en werkveld adviseert dit Living Lab organisaties in de outdoor en leisure sector over de wijze waarop gastwaarde gecreëerd kan worden vanuit belevingsperspectief.

# INSPIRience Outdoor;

## Belevingsgericht werken in de outdoor sector

### Individuele waarde

In onze veranderende samenleving zijn mensen in toenemende mate op zoek naar belevenissen die voor het individu betekenis hebben. Dit vraagt binnen de Outdoor sector een ander perspectief waarin niet het product of de dienst centraal staat, maar de beleving van de gast. Hoewel een outdoor activiteit zelf al deels voor beleving zorgt, kunnen toegepaste experience ontwerpprin-

cipes ertoe bijdragen dat een klimactiviteit of een mountainbiketocht extra betekenisvol wordt. Op deze manier zet de ondernemer een meer onderscheidend en duurzamer activiteiten aanbod op de markt.

### Meetinstrumenten

Na uitvoerig vooronderzoek is er door onderzoekers van het project Inspirience Outdoor een conceptueel model ontwikkeld

waarbinnen elementen en items zijn ondergebracht die als doorslaggevend worden gezien binnen het ontwerpen van een belevenisvol activiteiten aanbod. De elementen bestaan uit: kenmerken binnen het programma, thematisering, interpersoonlijke competenties, co-creatie en authenticiteit. Deze elementen zijn meetbaar gemaakt in ruim 70 items. Het conceptueel model is vervolgens omgezet in drie >>





  
Kwaliteit  
door passie  
en vakmanschap



# Reimink Zwembaden



Reimink Zwembaden is uw betrouwbare partner in het ontwerp, de aanleg en het onderhoud van Zwembaden, Wellness en Waterfun installaties.

- Zwembaden
- Wellness &
- Waterfun



- Prima service
- Korte lijnen
- Flexibele instelling
- Gecertificeerd personeel
- Geen 9 tot 5 mentaliteit
- Klantgericht meedenken
- Praktisch en innovatief
- Moderne technieken



bezoek ons op de stand nr.  
Recreatie vakbeurs | **473**  
Hardenberg



Reimink Technieken B.V. | Nieuwstraat 20 Lemelerveld  
tel: 0572-372222 | E-mail: info@reiminkzwembaden.nl

[www.reiminkzwembaden.nl](http://www.reiminkzwembaden.nl)



# SIMPLE CAMP

Midi-chalets: as easy as a tent, the comfort of a home



**Nieuw  
Kampeerconcept:**



- Innovatief & Dutch Design
- Unieke en solide constructie
- Compact & flexibel

- Tijdelijke accommodatie
- Duurzaam & vriendelijke materialen
- Transportabel en multifunctioneel inzetbaar

- Meerdere types en uitvoeringen
- Eigen logo & kleuren mogelijk
- Betaalbaar: huur / lease of koop

Standnummer | Hardenberg | Gorinchem  
Recreatie vakbeurs | **525** | **350**

**SIMPLE CAMP**  
Midi-chalets: as easy as a tent, the comfort of a home



[WWW.SIMPLECAMP.NL](http://WWW.SIMPLECAMP.NL) • TEL: 076 58 16 865



meetinstrumenten: een digitale vragenlijst voor bedrijven, een observatie voor onderzoekers en een gastenvragenlijst. Op dit moment zijn data verzameld binnen ruim 14 outdoor bedrijven, diverse sportevenementen en enkele outdoor kampen. Tijdens een symposium in mei 2014 ontvingen de bedrijfsleiders van de 14 outdoor bedrijven een Experience scan met daarin de onderzoeksresultaten van de drie meetinstrumenten aangevuld met diverse aanbevelingen.

## Resultaten

De digitale vragenlijst is ingevuld door drie medewerkers van elk bedrijf waarbinnen de 70 items zijn gescoord om te bepalen in welke mate men denkt dat belevingselementen worden toegepast in een programma. Resultaten laten zien dat bedrijven bovengemiddeld scoren op alle vijf de belevingselementen. Dit betekent dat de respondenten de perceptie delen dat deze elementen in enige tot hoge mate ingezet worden binnen het gekozen programma. De resultaten laten tevens zien dat respondenten de ontwerpprincipes meer denken in te zetten bij programma's die meer kosten en meer gasten hebben. Daarnaast is gebleken dat er gedacht wordt dat er bij programma's die langer duren instructeurs met betere interpersoonlijke competenties ingezet worden. Met de inzet van observaties door docenten en studenten is vervolgens vastgesteld in hoeverre de elementen die medewerkers denken in te zetten ook daadwerkelijk zichtbaar zijn tijdens de uitvoering van het programma. Deze resultaten laten ruime verschillen zien tussen de perspectieven van de medewerkers en de observators in de belevingselementen programma, interpersoonlijke competenties en co-creatie. Verschillen binnen het belevingselement 'Programma' ontstaan doordat er verschillend gedacht wordt over de flexibiliteit in het programma. Waar medewerkers denken dat dit aanwezig is, laat de observatie zien dat er weinig flexibiliteit is om de activiteit

aan te passen aan de competenties van de gast. Elke gast doorloopt hetzelfde programma, ongeacht zijn individuele kenmerken. Ook zijn er weinig verrassingselementen aanwezig en wordt het programma niet altijd positief afgesloten.

Een verrassend verschil is zichtbaar binnen de interpersoonlijke competenties van het personeel. Een meerderheid van de bedrijven gaf vooraf aan dat goede communicatie van het personeel een onderscheidend kenmerk is van het bedrijf. Ted Toussaint, docente Leisure Adventure verklaart dat als volgt: "Veel bedrijven scoren deze competentie in de bedrijfsvragenlijst hoog omdat men vindt dat de instructeurs een veilige uitleg kunnen geven. In de observaties zien we inderdaad instructies die gestructureerd en volledig zijn, maar deze zijn voor elke gast precies hetzelfde. Er wordt geen persoonlijk contact gemaakt met de gast, waardoor er een kans gemist wordt om een relatie op te bouwen die zorgt voor individuele waarde." Het gebrek aan co-creatie is zichtbaar in de observaties. De gast heeft zelden regie over de eigen ervaring. Docent Marketing en Communicatie, Ruben Walravens, legt uit: "Er wordt tijdens de activiteit nauwelijks om input van de gast gevraagd. Bedrijven zien de gast nog niet als de essentiële bijdrager aan het belevingsproces, terwijl de gast juist de expert is met betrekking tot zijn eigen beleving. Enkel op het einde vraagt de instructeur of het leuk was of dat gasten wellicht een tevredenheidsapp in willen vullen. Co-creatie is echter veel meer dan dat en kan een plek verdienen in de verschillende fasen van het belevingsproces". Bij een klein aantal bedrijven is de gastenvragenlijst afgenomen om te kijken of er een relatie is tussen de belevingselementen en de uiteindelijke gastbeleving. Meer data zijn nog nodig om een betrouwbaar resultaat te achterhalen tussen de drie meetinstrumenten. De eerste analyses laten echter een positieve relatie zien tussen de inzet van de ontwerpprincipes en de gastbeleving.

## Toekomst

De rijke informatie die tot op heden uit de projectactiviteiten, het onderwijs en vele onderzoeken zijn gehaald bieden een brede basis om het toekomstige werkveld van de Sporthogeschool student te ondersteunen en te innoveren. Zo ontwikkelt het Living Lab op dit moment een workshop voor medewerkers met daarin technieken om tijdens een programma echt contact met gasten te maken. Daarnaast is het onderzoek verbreed naar diverse Sport en Leisure sectoren, waaronder de sportevenementen- en de gezondheidssector, mede doordat ruim 20 afstudeerders van Fontys Sporthogeschool binnen dit thema onderzoek verrichten.

Concluderend kan gesteld worden dat waardecreatie binnen de outdoor sector op dit moment vooral vanuit een productperspectief wordt ingezet, dit terwijl de gast en zijn persoonlijke ervaring het startpunt zouden moeten zijn. Waardecreatie voor gasten vraagt om een nieuwe en innovatieve manier van denken met een focus op het individu in plaats van de organisatie. Het toepassen van de belevingsontwerpprincipes uit dit onderzoek kan hier een goed startpunt voor zijn. <

Drs. Ted Toussaint  
Docente praktijkonderzoek Leisure Adventure, Fontys Sporthogeschool

Ruben Walravens, MM  
Docent Marketing en Communicatie, Fontys Sporthogeschool

### Wilt u meer weten over dit project of een scan voor uw bedrijf aanvragen?

Bezoek dan het Family Entertainment Center (F.E.C.) Congres van Pleasureworld op dinsdag 18 november ([pleasureworld.nl/events](http://pleasureworld.nl/events)) of neem rechtstreeks contact op met Ted Toussaint via [inspiration-sporthogeschool@fontys.nl](mailto:inspiration-sporthogeschool@fontys.nl)

Twitter: [@INSPIriencE Outdoor](https://twitter.com/INSPIriencE Outdoor) @InspirienceLab

Meer weten over Fontys Sporthogeschool?  
[www.fontys.nl/sporthogeschool](http://www.fontys.nl/sporthogeschool)