

# RAPPORTAGE VANG SUPPORT

Project 'Feedback op maat' - ROVA

## AANLEIDING

ROVA heeft een pilot opgezet om te onderzoeken hoe de ROVA app kan bijdragen aan de vermindering van restafval. Tijdens deze pilot wordt geëxperimenteerd met verschillende typen feedback. Om het effect van deze typen feedback te toetsen werkt ROVA samen met onderzoekers van de Rijksuniversiteit Groningen.

Binnen dit project was er behoefte aan onderbouwde adviezen over de manier van communiceren van de feedback en over de vormgeving van deze feedback.

## DE AANPAK

Na het startgesprek is er gebrainstormd over de mogelijke manieren om de feedback te communiceren. Dit werd vervolgens samengevat in een document met schetsen. Naar aanleiding van de schetsen hebben we meerdere keren overlegd met zowel ROVA als de RUG om de teksten en vormgeving te finetunen.

## RESULTAAT VAN DE VANG SUPPORT

In de eerste instantie was het doel om drie typen feedback te onderzoeken:

- Historische vergelijking (feedback op het huidige gedrag in relatie tot eerder gedrag)
- Sociale vergelijking (feedback op het eigen gedrag in relatie tot het gedrag van anderen)
- Algemene feedback (feedback aan de hand van tips over afvalscheiding)

Naar aanleiding van het startgesprek en de brainstorm hebben we de volgende suggesties gedaan:

- De algemene variant heeft een minder sterke feedbackcomponent, maar is wel van toegevoegde waarde op de andere feedbackvormen. Daarom hebben we geadviseerd om de tips over afvalscheiding (wist-u-datjes) niet als losse feedbackvariant mee te nemen maar bij alle andere feedbackvariant te tonen. De tips bieden op deze manier ook direct een handelingsperspectief om het restafval te verminderen.
- We hebben aanbevolen om een feedbackvariant toe te voegen die inspeelt op commitment technieken. In deze variant krijgen mensen feedback op het huidige gedrag in relatie tot een doel dat zij zelf gesteld hebben.
- Wat betreft vormgeving hebben we aanbevolen om te werken met kleuren, waarbij negatieve feedback aangeduid wordt met oranje en positieve feedback met groen. We hebben geadviseerd om dit zowel in de grafiek als in de tekst (door middel van een label) terug te laten komen. Zo wordt het gemakkelijker voor de gebruiker om de feedback te interpreteren.

- Voor het visualiseren van de feedback hebben we verschillende vormen voorgesteld en uiteindelijk samen met ROVA gekozen voor simpele balkjes, zodat men direct kan vergelijken met het doel, het eerdere gedrag en het gedrag van anderen.
- Om het feedbackelement te versterken hebben we gesuggereerd om bemoedigende teksten en smileys toe te voegen. Deze worden afgestemd op het gedrag van de gebruiker. Wanneer de gebruiker bijvoorbeeld (in vergelijking met het doel, eerder gedrag of anderen) te veel restafvalstortingen heeft gedaan tonen we een ietwat verdrietige smiley en communiceren we begripvol en bemoedigend: "Wellicht had je deze periode een feestje. Zet 'm op!". Wanneer de gebruiker zijn aantal restafvalstortingen heeft verminderd tonen we een vrolijke smiley en communiceren we een complimentje: "Fantastisch bezig, ga zo door!". Naar een suggestie van ROVA hebben we het zo ontworpen dat deze tekst uitgesproken wordt door het ROVA-vogeltje.
- Tot slot hebben we geadviseerd om in de wist-u-datjes ook een boodschap op te nemen die weerstand bij gebruikers van de app wegneemt. Een veel gehoord bezwaar is bijvoorbeeld dat men het gevoel heeft dat al het gescheiden afval toch weer op één hoop komt. Door uit te leggen hoe ROVA het gescheiden afval verwerkt nemen we deze sceptische weerstand weg.

Ter illustratie zijn twee bijlagen toegevoegd:

- Een document met de definitieve schetsen die tijdens het VANG Support project zijn aangeleverd
- Een document opgesteld door ROVA met de verdere uitwerking van de functionele eisen met screenshots van de verwerking van de feedbackfuncties in de app

## CONTACT

Heeft u vragen over het project, deze rapportage of de aanbevelingen? Neem dan contact op met één van onderstaande contactpersonen.

### ROVA

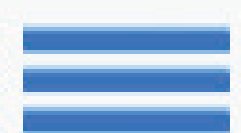
Rik Hardenberg

[rhardenberg@rova.nl](mailto:rhardenberg@rova.nl)

### SHIFT Gedragsverandering

Dirkje van der Ven

[dirkje@shiftgedrag.nl](mailto:dirkje@shiftgedrag.nl)



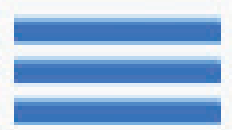
## Hoe werkt het?

Wanneer je een storting doet krijg je dat automatisch te zien in de app. We laten je zien hoe veel zakken je al hebt gestort en op hoe veel zakken per jaar je uit komt met jouw tempo.

Hoe minder restafval je produceert, hoe minder zakken je stort. Dat betekent dat je goed bezig bent met het scheiden van je afval.

Nóg beter worden in afval scheiden? Neem eens een kijkje bij de [Tips & Tricks](#).

**Ga verder**



# Mijn Overzicht



## Wat wordt jouw doel?

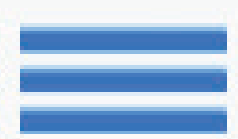
Afgelopen jaar heb je **X** zak(ken) naar de ondergrondse container gebracht. Wat wordt jouw doel voor dit jaar?

- 09
- 10
- 11
- 12**
- 13
- 14
- 15

zakken per jaar



**Ga verder**



# Mijn Overzicht



## Wat wordt jouw doel?

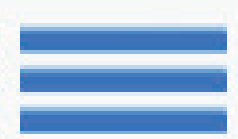
Afgelopen jaar heb je **X** zak(ken) naar de ondergrondse container gebracht. Wat wordt jouw doel voor dit jaar?

- 09
- 10
- 11
- 12**
- 13
- 14
- 15

zakken per jaar



**Ga verder**



## Wat wordt jouw doel?

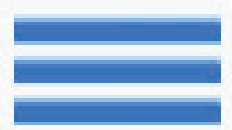
Afgelopen jaar heb je **X** zak(ken) naar de ondergrondse container gebracht. Wat wordt jouw doel voor dit jaar?

- 09
- 10
- 11
- 12**
- 13
- 14
- 15

zakken per jaar



**Ga verder**



# Mijn Overzicht



Sinds je deelname is dit in 2018 je **Xe storting**

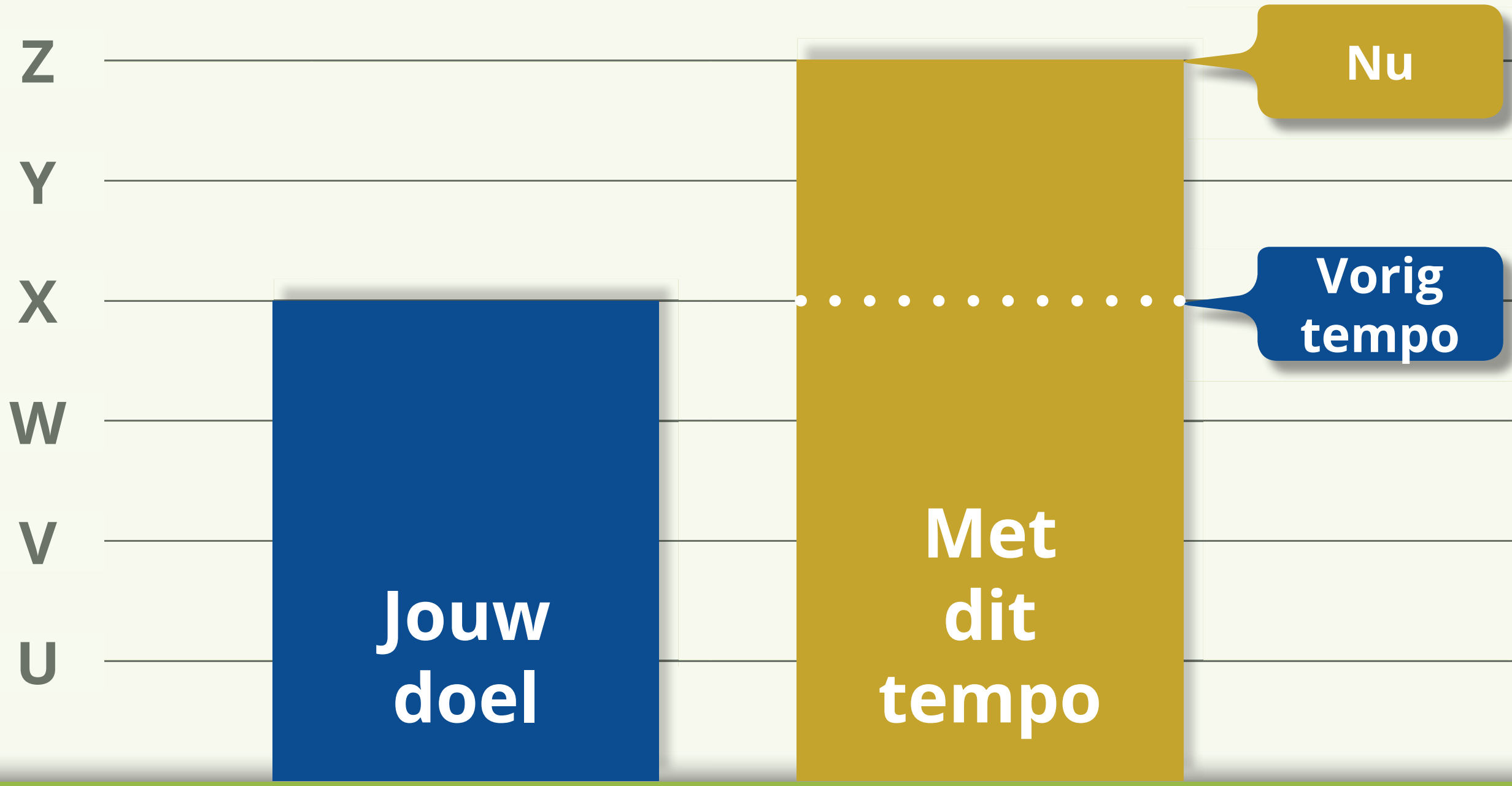
Je vorige storting deed je op **X april 2018**

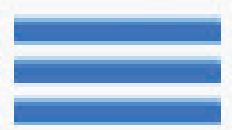
Met dit tempo kom je uit op **Z zakken** per jaar.

Dit is **meer** dan je doel van **X zakken** per jaar.



Wellicht had je deze periode een feestje. **Zet 'm op!**





# Mijn Overzicht



Sinds je deelname is dit in 2018 je **Xe storting**

Je vorige storting deed je op **X april 2018**

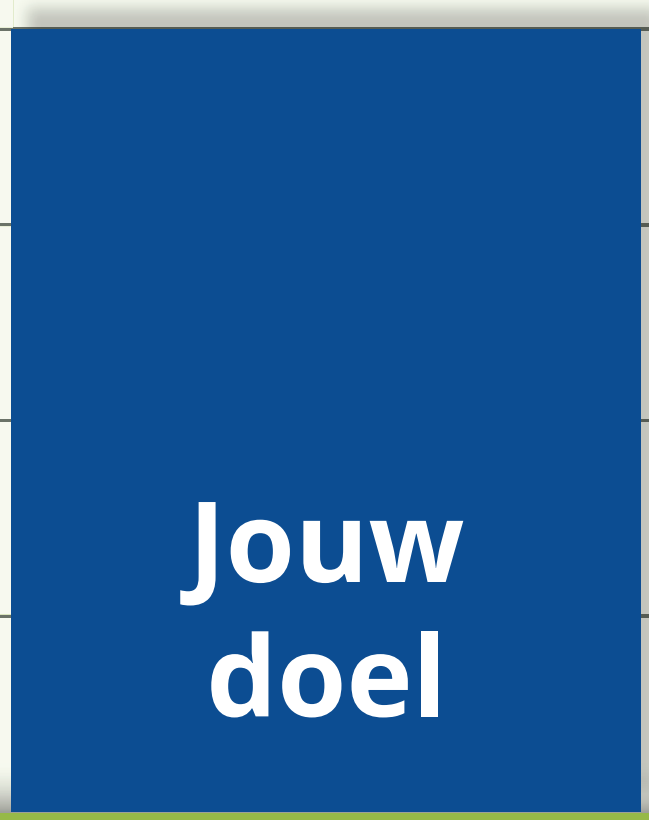
Met dit tempo kom je uit op **X zakken** per jaar.

Dit is **hetzelfde** als je doel van **X zakken** per jaar.



Goed bezig, **ga zo door!**

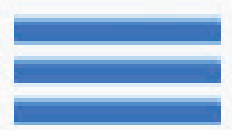
Z  
Y  
X  
W  
V  
U



Vorig tempo  
Nu

Nieuw doel kiezen?





# Mijn Overzicht



Sinds je deelname is dit in 2018 je **Xe storting**

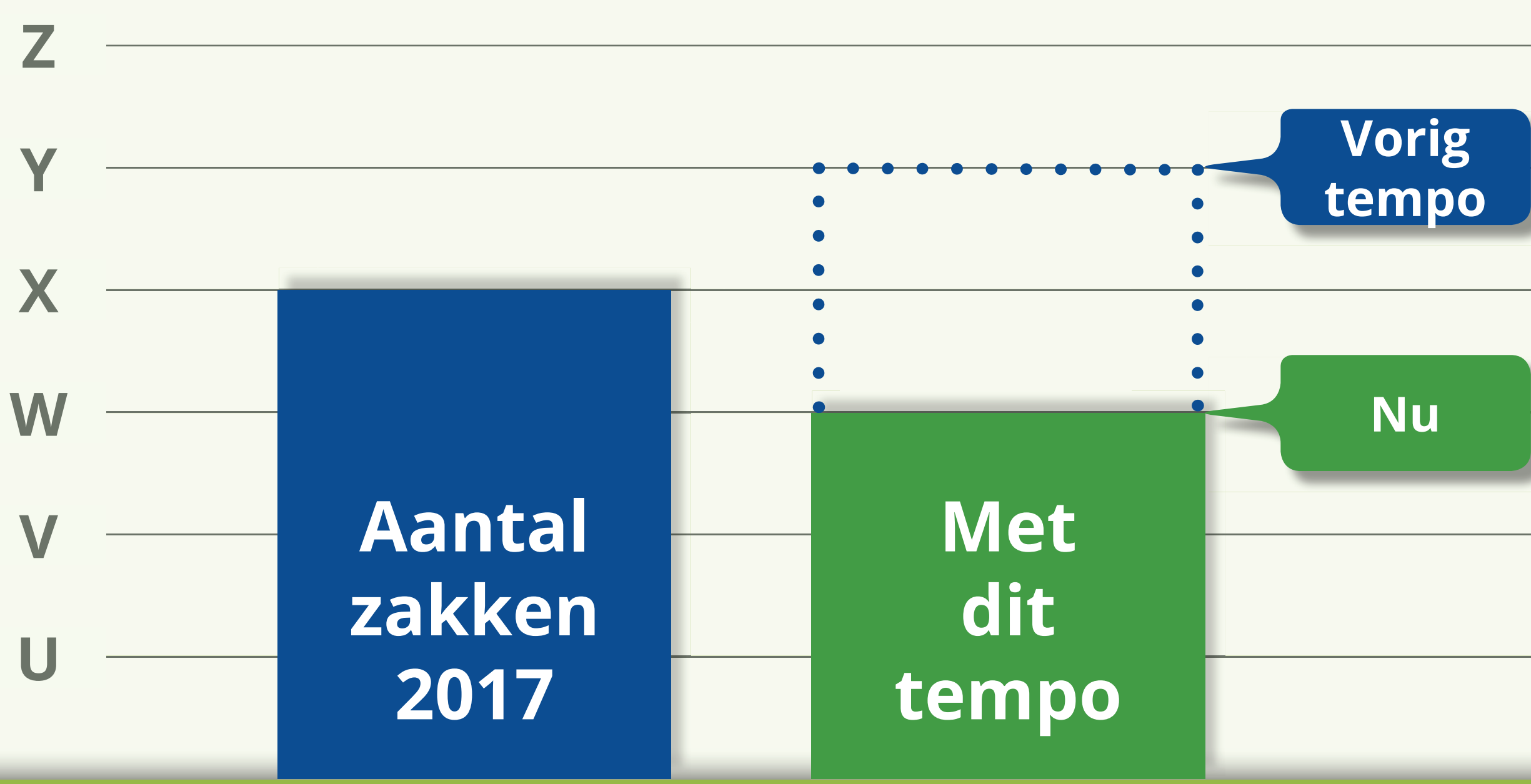
Je vorige storting deed je op **X april 2018**

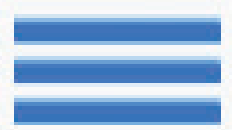
Met dit tempo kom je uit op **W zakken** per jaar.

Dit is **minder** dan je totaal van vorig jaar (2017) van **X zakken**.



Fantastisch! **Ga zo door!**





# Mijn Overzicht



Sinds je deelname is dit in 2018 je **Xe storting**

Je vorige storting deed je op **X april 2018**

Met dit tempo kom je uit op **Y zakken** per jaar.

Dit is **meer** dan het gemiddelde in je buurt van **X zakken** per jaar.



Zet 'm op, je bent er bijna!

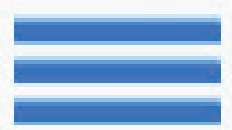
Z  
Y  
X  
W  
V  
U



Nu

Vorig tempo





# Mijn Overzicht



Sinds je deelname is dit in 2018 je  
**Xe storting**

Je vorige storting deed je op  
**X april 2018**

Met dit tempo kom je uit op  
**Y zakken** per jaar.  
 Dit is **meer** dan het gemiddelde in je buurt van **X zakken** per jaar.



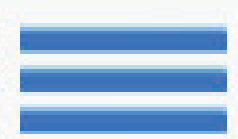
**Zet 'm op, je bent er bijna!**

**i** **X**  
 De "Met dit tempo" score is een indicatie van het aantal zakken dat je dit jaar stort als je in dit tempo door gaat. Door meer afval te scheiden doe je langer met een restafvalzak en verminder je het totaal aantal zakken per jaar.

Z  
 Y  
 X  
 W  
 V  
 U

**Gem. in je buurt**

**Met dit tempo**



## Tip:

Onsequidebit molor solorepro et pra quisimus, solut hil ipsunt, omnimus tinvel et aut mincilia volut officim agnati antem iumetur, que volores eriatia que nobisin venimi, sum consed quas aliquo bearitati-ae re, quidunt eatin plitinis earum quam est eos aborro bero est, nimusdae ped quaepeles et elloren



**Scroll naar links of rechts voor meer tips!**

## **Wat doen we met het afval?**

Alle stromen die jij scheidt worden door ROVA apart opgehaald en verwerkt (wees gerust, we gooien het niet allemaal op één hoop). We streven ernaar om zo veel mogelijk grondstoffen te hergebruiken.

## Functionele eisen en screenshots

### **Functionele eisen feedbackgroepen 14-2-18**

Feedback wordt in 3 groepen opgesplitst:

1. Feedback vergeleken met een zelf gesteld doel
2. Feedback vergeleken met jouw gedrag uit het verleden (historische vergelijking)
3. Feedback vergeleken met gedrag van anderen (sociale vergelijking)

Tot slot is er een vierde groep waarop een 0-meting wordt uitgevoerd. Deze groep krijgt alleen de Tips te zien die andere feedbackgroepen ook krijgen te zien.

#### *1. Doel:*

Eenmalige vraag:

Afgelopen periode (jaar) heeft u ..... aanbiedingen gedaan. Dit zijn gemiddeld ... dagen per zak.

Wat is uw doel voor deze test? .... Dagen per zak

Feedback

U heeft er xx dagen over gedaan om een restafvalzak aan te bieden. Dit is *langer/korter/hetzelfde dan/ als* uw doel van xx dagen per zak.

+ Balk

+ tweede scherm met tips

#### *2. Historische vergelijking:*

U heeft er xx dagen over gedaan om een restafvalzak aan te bieden. Dit is *langer/korter/hetzelfde dan/ als* uw gemiddelde van het afgelopen jaar van xx dagen per zak.

+ Balk (met zowel gemiddelde van het jaar als overzicht van aantal dagen laatste keer)

#### *3. Sociale vergelijking:*

U heeft er xx dagen over gedaan om een restafvalzak aan te bieden. Dit is *langer/korter/hetzelfde dan/ als* buurtgenoten die storten op dezelfde container.

+ Balk

+ tweede scherm met tips

### **Tips**

Tips: op extra tabblad (opvallend icoon aanklikken om bij tips te komen) komen een twintigtal tips te staan waar doorheen kan worden gescrold. Deze tips zijn neutraal en mogen in principe niet beïnvloeden. Uitzondering op de regel is wegnemen van weerstand. Tips moeten door ROVA worden beheerd en eventueel aangepast.

### **Feedbackgroepen zoals opgesteld in de offerte 14-3-18**

#### **1. Controlegroep**

Krijgt geen uitleg, geen doelstelling, en geen staafdiagram. Deze groep ziet alleen de Tips

#### **2. Groep 2 (doel)**

Krijgt uitleg, doelstelling, staafdiagram en tips & tricks. De grafiek bevat de volgende vergelijkingen:

- Zijn doel;
- Zijn huidige tempo;
- Zijn vorige tempo.

#### **3. Groep 3 (historische vergelijking)**

Krijgt uitleg, staafdiagram en tips & tricks. De grafiek bevat de volgende vergelijkingen:

- Zijn huidige tempo;
- Zijn vorige tempo;
- Zijn gemiddelde over 2017.

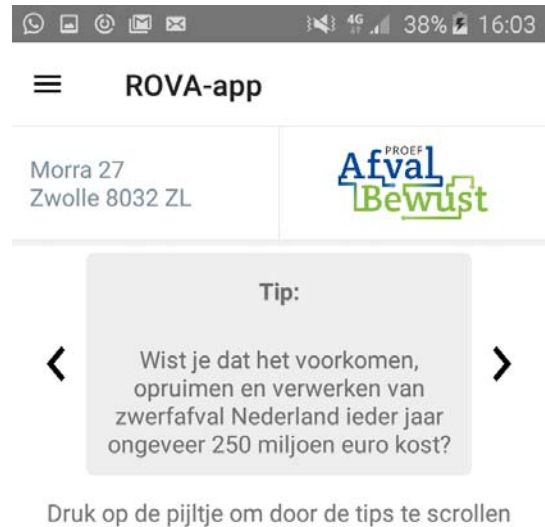
#### **4. Groep 4 (sociale vergelijking)**

Krijgt uitleg, staafdiagram en tips & tricks. De grafiek bevat de volgende vergelijkingen:

- Zijn score;
- Buurtscore (gemiddelde van dezelfde container als waar hij het laatst gestort heeft).

### **Screenshots 3-5-18**

## 1. Controlegroep



Morra 27  
Zwolle 8032 ZL

PROEF  
Afval  
Bewust

Tip:

Wist je dat het voorkomen, opruimen en verwerken van zwerfafval Nederland ieder jaar ongeveer 250 miljoen euro kost?

Druk op de pijltje om door de tips te scrollen



**Wat doen we met het afval?**

Alle stromen die jij scheidt worden door ROVA apart opgehaald en verwerkt (wees gerust, we gooien het niet allemaal op één hoop). We streven ernaar om zo veel mogelijk grondstoffen te hergebruiken.

## Groep 2 (doel)



Tele2 NL 15:45

AfvalBewust

Hofstedelaan 12018  
Raalte 8101 AH

Gemeente Raalte

Je hebt nog geen stortingen gedaan.

Je hebt nog geen stortingen gedaan.

Als je zo door gaat kom je uit op  
**0 zakken** per jaar.

Dat is **minder** dan mijn doel van  
**12 zakken** per jaar.



### Groep 3 (historische vergelijking)



### Groep 4 (sociale vergelijking)

