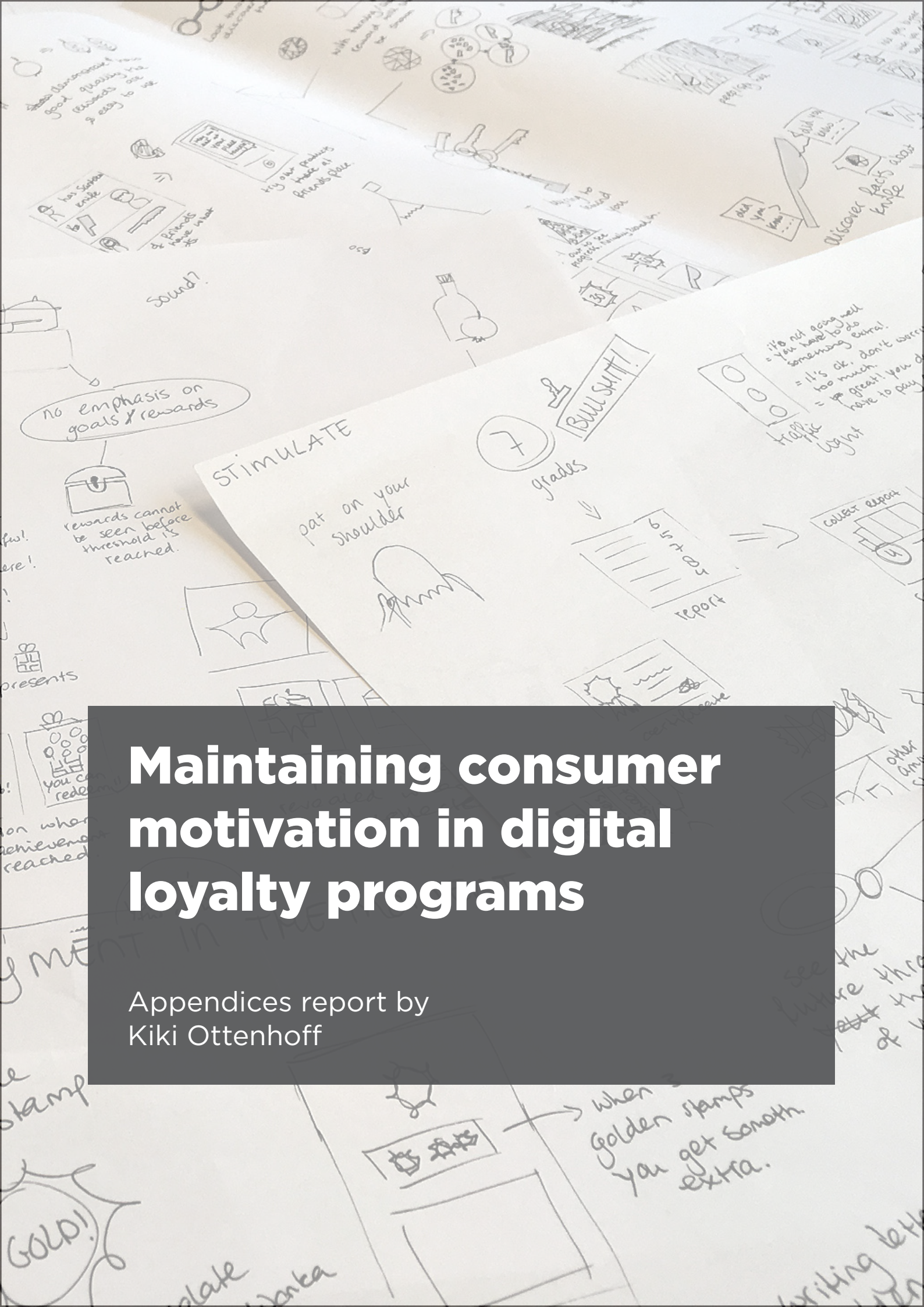


Maintaining consumer motivation in digital loyalty programs

Appendices report by
Kiki Ottenhoff



Overview of appendices

PART 02 RESEARCH	5
APPENDIX A Rules of the Whatsapp campaign	6
APPENDIX B Emotion reports	7
APPENDIX C Interview questions research study	8
APPENDIX D Collecting behaviour overviews	10
APPENDIX E Bonus questions overviews	41
APPENDIX F Answers interviews Whatsapp study	72
APPENDIX G Extensive statement card analysis	76
PART 03 DESIGN	83
APPENDIX H Idea generation: 115 ideas	84
APPENDIX I Idea selection: 17 selected ideas	101
APPENDIX J Idea to concept: sketches first iteration	102
J1 Swipeshare	103
J2 Surpris	105
J3 Memo	108
APPENDIX K Idea to concept: sketches second iteration	111
K1 Swipeshare	112
K2 Surpris	114
K3 Memo	116
APPENDIX L Concept to final design: first iteration (cards & storylines)	118
APPENDIX M Concept to final design: Second iteration (cards & storylines)	123
APPENDIX N Concept to final design: Second iteration exceptional cards	130
APPENDIX O Overview of concept applied on transaction data	132
APPENDIX P Final design: Overview all cards	139
P1 Question cards	140
P2 Compliment cards	143
P3 Game cards	146
P4 Wheel of fortune cards	148
P5 Exceptional cards	149
APPENDIX Q Elaborate explanation characteristics of cards	150
APPENDIX R Detailed flowcharts	151
APPENDIX S New system applied on transaction data	156
PART 04 DISCUSSION	165
APPENDIX T Overview collecting behaviour of evaluation study	166

nicely collected first sheet, but next one is too hard

EMOTIONS
verlegen omdat ik me niet op mijn meiden toon ik niet was en alles veel te laat heb gedaan. Heb nog twee bruine opgestuurde kassabonnen liggen.
Begerig, heb nu nog meer zin om mijn eerste "buis" te ontvingen.
Bezorgd, omdat ik langzamerhand bang ben het goed tegels te nummeren.

EMOTIONS
Ongerust omdat ik het overzicht een beetje kwijt ben en niet weet of ik het haal.



MOTIVATION

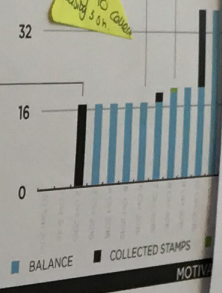
2 REW
0 RED
2 2.00

EMOTIONS
Vrij/enthousiast in mijn ene emotie andere is bezorgd ongerust maar ik heb met de planning te maken van ons nieuwe band.

EMOTIONS
Trots op al het hard werken. Ook ik heb de begeerd in het.

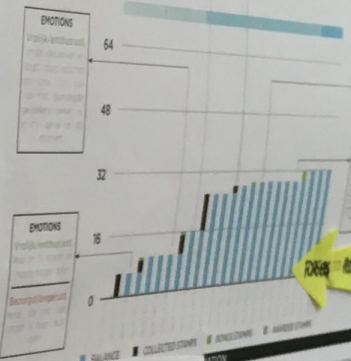
EMOTIONS
Bezwaard omdat ik vragen nog niet had beantwoord.

does enough (eg) grocery shopping to cover easily 3.5k



2 REW
0 RED
2 2.7

she will only have with getting her order to people. Therefore she was not at home for a couple of weeks.



1 REW
1 RED
2 2.4

action towards program

Flow?

EMOTIONS
Vrij/enthousiast in mijn ene emotie andere is bezorgd ongerust maar ik heb met de planning te maken van ons nieuwe band.

EMOTIONS
Trots op al het hard werken. Ook ik heb de begeerd in het.

PART 02 Research

1 REW
0 RED
1 2

only 1 stamp sheet been helping others

EMOTIONS
Tevreden, behoeven niet te helpen.
EMOTIONS
Tevreden en vrolijk. Het is behoeven niet te helpen.
EMOTIONS
Vrij/enthousiast in mijn ene emotie andere is bezorgd ongerust maar ik heb met de planning te maken van ons nieuwe band.



what is this?

APPENDIX A

Rules of the Whatsapp campaign

HOW IT WORKS:

- From 30 September to the 21st of October you receive 1 stamp for every 5 euro that you spend on your groceries in the supermarket that you chose at the begin of the program. You will receive stamps when you share a photo of your receipt with me on Whatsapp wherein your total spend, date and location of the supermarket are clearly visible.
- Receipts can be exchanged for stamps until 1 day after purchase.
- When you collected 16 stamps the stamp sheet is full.
- Per full stamp sheet you receive a part of the set. You can choose one of the three options shown on the next page.

Continued on next page>>

- Until the 22nd of October you can redeem a full stamp sheet for one of the three parts of the set.
- You can redeem your stamps by sending a message saying "REWARD ON" followed by your choice for option 1, 2 or 3 (see image), your postal code and house number. So the message should look like this: REWARD ON Option2 1538 NK 39.
- The rewards will be delivered at your home as soon as possible after your message is received.



APPENDIX B

Emotion reports

1 How did you feel during the past few days? With this I mean your general feeling during the day, so not the feelings specifically connected with the program.

Please rate on a scale from 1 to 5 the extent to which the following emotions apply to you. (1 = not at all, 5 = extremely)

- a. Miserable 1 2 3 4 5
- b. Unhappy 1 2 3 4 5
- c. Troubled 1 2 3 4 5
- d. Content 1 2 3 4 5
- e. Happy 1 2 3 4 5
- f. Pleased 1 2 3 4 5

2 How motivated did you feel to collect stamps the past few days on a scale from 1 to 5? Why is that?

- g. Little motivated 1 2 3 4 5 Extremely motivated

3 Were you involved in a specific situation the past few days according to the collecting program wherein you experienced one of these emotions? If yes, which emotions?



4 Can you explain for each emotion what happened and why this was important?

1 How did you feel during the past few days? With this I mean your general feeling during the day, so not the feelings specifically connected with the program.

Please rate on a scale from 1 to 5 the extent to which the following emotions apply to you. (1 = not at all, 5 = extremely)

- a. Miserable 1 2 3 4 5
- b. Unhappy 1 2 3 4 5
- c. Troubled 1 2 3 4 5
- d. Content 1 2 3 4 5
- e. Happy 1 2 3 4 5
- f. Pleased 1 2 3 4 5

2 How motivated did you feel to collect stamps the past few days on a scale from 1 to 5? Why is that?

- g. Little motivated 1 2 3 4 5 Extremely motivated

3 Were you involved in a specific situation the past few days according to the collecting program wherein you experienced one of these emotions? If yes, which emotions?



4 Can you explain for each emotion what happened and why this was important?

APPENDIX C

Interview questions research study

Looking back at the program

- Did you enjoy the collecting program? What did you like and what didn't you like?
- If you look back at the whole program, how do you think it went? What did you want to achieve when you started the programme? To what extent do you feel that you achieved this goal? (if they didn't achieve what they had in mind, ask what they think the reasons are)
- What did you do to achieve your goal? Just collecting or did you also look into other opportunities to collect extra stamps? (asking for receipts, asking others for help, buying extra groceries etc.)

Shopping behaviour

- Can you please describe your regular shopping behavior? To what extent did you change your shopping behaviour when participating in the programme? (probe if necessary: Did you do more groceries than you normally would do?)
- You mentioned in the begin of the program that you do your groceries at two supermarkets, like AH and Jumbo. To what extent did participating in the programme affect the relative frequency with which you visited these supermarkets? (use this direct question only when necessary: During the program, did you go more often to the supermarket that you chose for this program?) Is this what you normally do when you are taking part in this sort of programmes? (if they say no, find out why is they haven't already mentioned the reasons for your "something extra" questions)
- Did you try to round up the amount? If yes, what sort of things did they end up buying to reach the minimum purchase amount to get a stamp?

Challenge

- What makes a loyalty program challenging for you? How important is it to you that a loyalty campaign is challenging? (probe to

find out if perceived challenge influences the decision to take part and actual collection behavior) To what extent did you experience this programme to be challenging?

- What makes a loyalty program fun for you? How important is it to you that a loyalty campaign is fun? (probe to find out if perceived challenge influences the decision to take part and actual collection behavior) To what extent did you experience this programme to be fun?

Motivation

- You reported that your motivation was going up and down/increasing/decreasing/steady during the program. And you mentioned that this happened because..
- Can you elaborate on that?
- Can you think of any ways that will motivate you collect stamps? (ask for elaboration if necessary)

Moods

- [look at the graphs on the overview] You reported that you felt miserable/troubles/unhappy/confident/pleased/happy and these moods were stable/going up & down/increasing/decreasing.
- To what extent do you think this influenced your collecting behaviour? In what ways?

Share/Help from others

- You said that you asked help from others (specify! Mother, children, friends, room mates etc.) to reach your goal.
- When did you get the idea to ask for help? How did you approach your mother/friends/etc.? And how did they react?
- How did they help you in the end? How many stamps did you get from them?
- Did this influence your motivation? How?
- Do you also do this in real loyalty programs? (probe for how often/in what situations – maybe they only ask for help for certain kinds of gifts) How do people normally

react. Do people ask you for help? How do you react?

Redeeming

- You redeemed immediately when you could/waited until the end/halfway/etc. until you decided to redeem the rewards.
- What were the reasons you did this? (easier to redeem at once/easier to collect all the stamps first/don't think about it/didn't get that I could redeem already/etc.)
- Imagine if the rewards would have been out of stock in the end? How do you think you would have felt/behaved? To what extent do you think this would have influenced your attitude towards the company? When do you normally redeem when you are taking part in normal collecting programs?
- Probe for reasons etc.
- How did you feel When you redeemed the item and received the reward? To what extent did it motivate you to collect further?

Digital vs. Paper

- Collecting through Whatsapp can feel like a digital solution compared to collecting paper stamps.
- Do you normally collect paper stamps or have you collected stamps digitally before?
- How did you experience this digital approach? To what extent do you feel you

already using some apps to collect stamps?

- Can you name the advantages and disadvantages of digital collecting, as far as you experienced them now? Probe for elaboration if necessary
- If you could choose between collecting paper stamps or digital stamps, Which of the two would you prefer? Why?

Personal influence in the research study

- Do you think this way (via Whatsapp) of collecting feels more personal than a normal loyalty program? If so, to what extent do you think this is personal/not personal??
- I sent messages to you throughout the programme. How do you think this influence you? (probe if people haven't mentioned them already: Did you think more often about the collecting program because you received these messages? Do you think this influenced your collecting behaviour? In what ways?)
- Overall, was my influence positive or negative? (if negative or neutral, ask them what could be done about it. If positive, ask them what could be done to make the experience even better)

APPENDIX D

Collecting behaviour overviews

The overviews are shown at the following pages.

USER 1



EMOTIONS

EMOTIONS
Teleurgesteld/verdrietig, want ik dacht dat ik een volle kaart had maar toen telde dat ene bonnetje niet dus toen was ie nog niet vol.
Vrolijk/enthousiast, Nu is ie wel vol dus nu ben ik blij

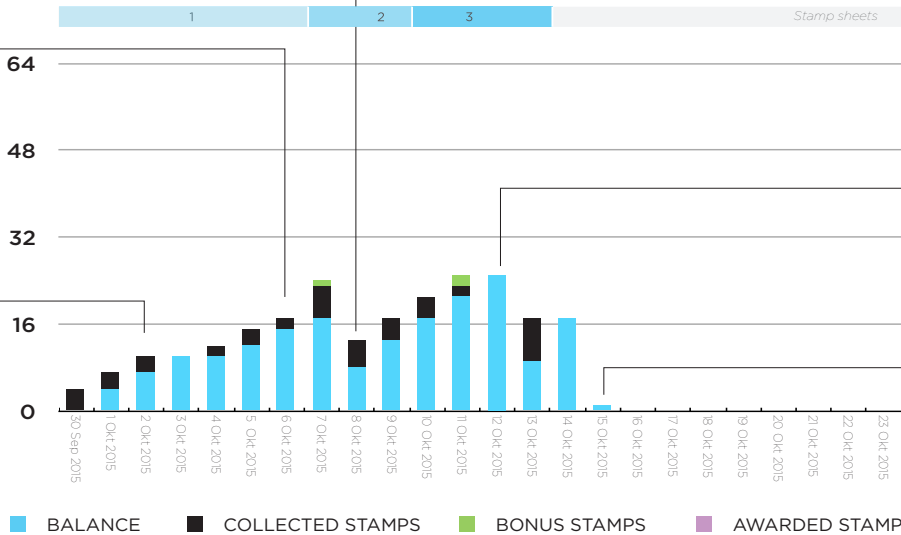
EMOTIONS
vrolijk/enthousiast, want ik vond het een leuke opzet van het spaarprogramma en ik had zin om ermee te beginnen. Ik heb een paar mensen er enthousiast over verteld en ik was positief verrast over de opzet, die had ik niet verwacht. Als in dat je de set had opgesplitst en meerdere kaarten moest sparen.

EMOTIONS
Vrolijk, toen de spaarkaart vol was.
Begerig, om er nog een vol te krijgen en oja gister was ik heel blij toen mn huisgenoot 30 euro had.

EMOTIONS
Trots/tevreden door al die zegels die ik erbij had afgelopen dagen. Ik was ook verrast door mn huisgenoten die uit zichzelf 2 keer een bonnetje opstuurden, het zit dus ook al in hun systeem nu.

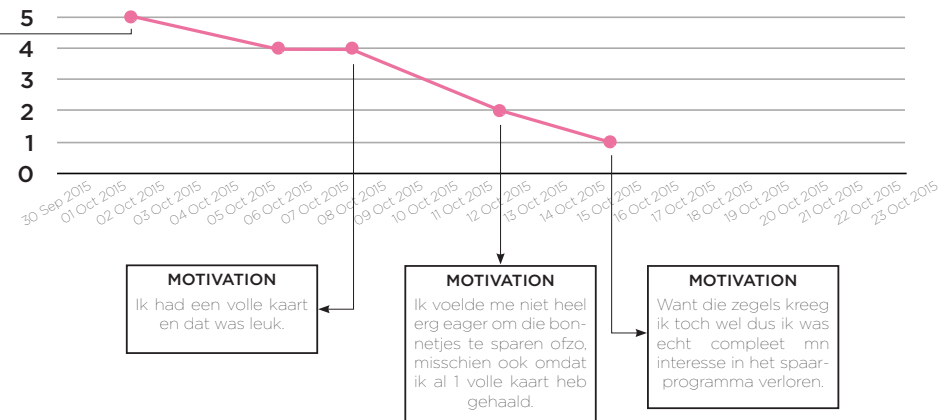
Verveeld/onverschillig omdat ik het zelf 2 keer was vergeten om een foto te maken en dat iemand anders, huisgenootje ofzo, mij erop moest attenderen van hee moet je geen foto maken en toen dacht ik oja helemaal vergeten.

EMOTIONS
verveeld/onverschillig, het deed me echt niks meer
Vrolijk, dat ik ze alle drie vol had dus ik was blij met de reward

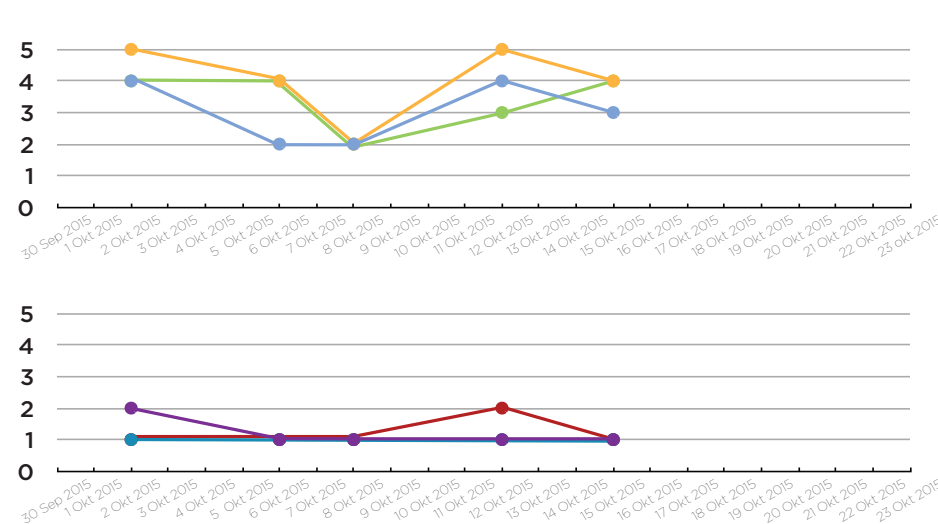


MOTIVATION

MOTIVATION
 Ik had woensdag een zware dag bij unilever en had daardoor hoofdpijn dus voelde me een beetje ellendig, maar toen hebben we gister resultaat geboekt dus toen was ik voldaan en tevreden. En ik was vandaag heel blij want ik had een vrije dag.



MOODS



USER 2



EMOTIONS

EMOTIONS
Vrolijk, omdat mijn vriend ook enthousiast is daarover dat ik spaar. Dat motiveert me extra.

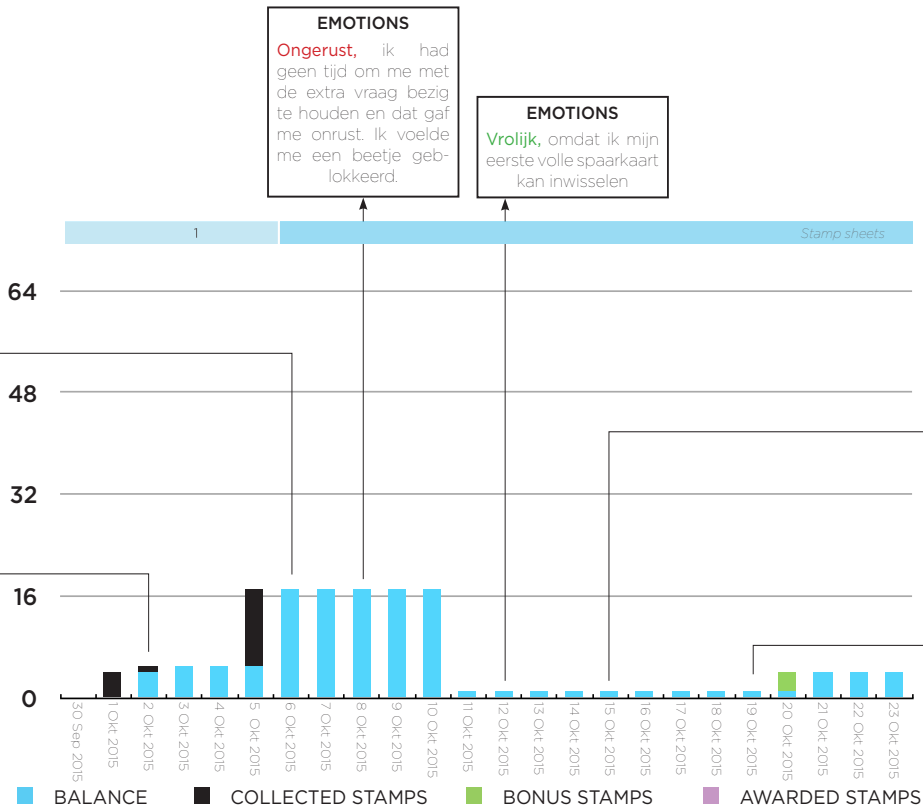
Verlegen, omdat ik ietsjes later op de eerdere vraag heb gereageerd en omdat ik al sinds gisteren een bon met me mee sleep die ik nog niet heb opgestuurd.

Boos, op mezelf omdat ik gisteren bij de AH to go vergeten ben een bon te vragen.

EMOTIONS
Trots, omdat ik al wat bonnetjes kon inleveren en ook de bonusvraag heb beantwoord.

Vrolijk, omdat ik het gewoon leuk vind om te sparen.

Verveeld, omdat ik het product waarvoor ik spaar niet super boeiend vind.



EMOTIONS
Verlegen, omdat ik me niet op kon melden toen ik ziek was en alles veel te laat heb gedaan. Heb nog twee bouw opgestuurde kassabonnen liggen.

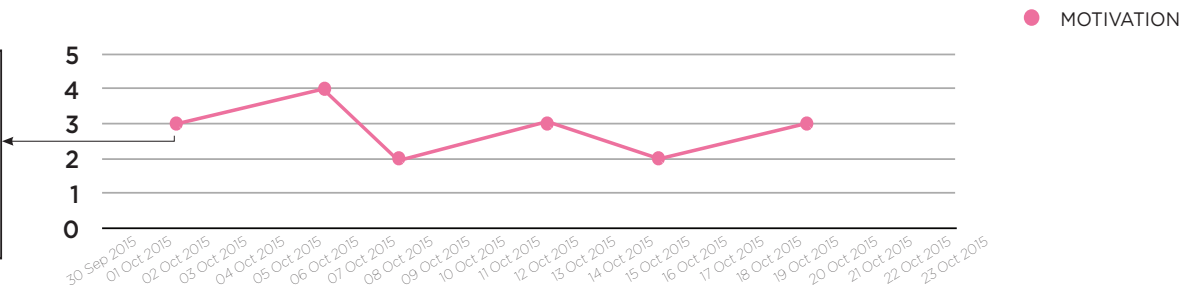
Begerig, heb nu nog meer zin om mijn eerste 'prijs' te ontvangen.

Bezorgd, omdat ik langzamerhand bang ben niet genoeg zegels te kunnen sparen.

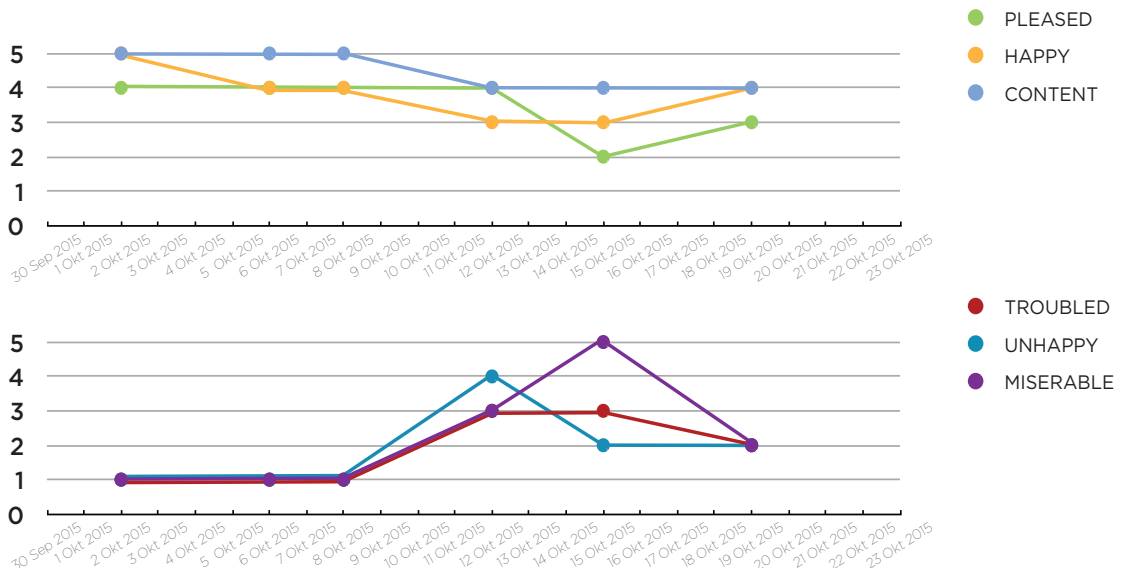
EMOTIONS
Ongerust omdat ik het overzicht een beetje kwijt ben en niet weet of ik het haal.

MOTIVATION

MOTIVATION
 omdat ik niet wist of ik bij de AH zou komen. Ik dacht dat het leuk zou zijn als ik er kom, maar deed geen extra moeite om boodschappen te gaan doen



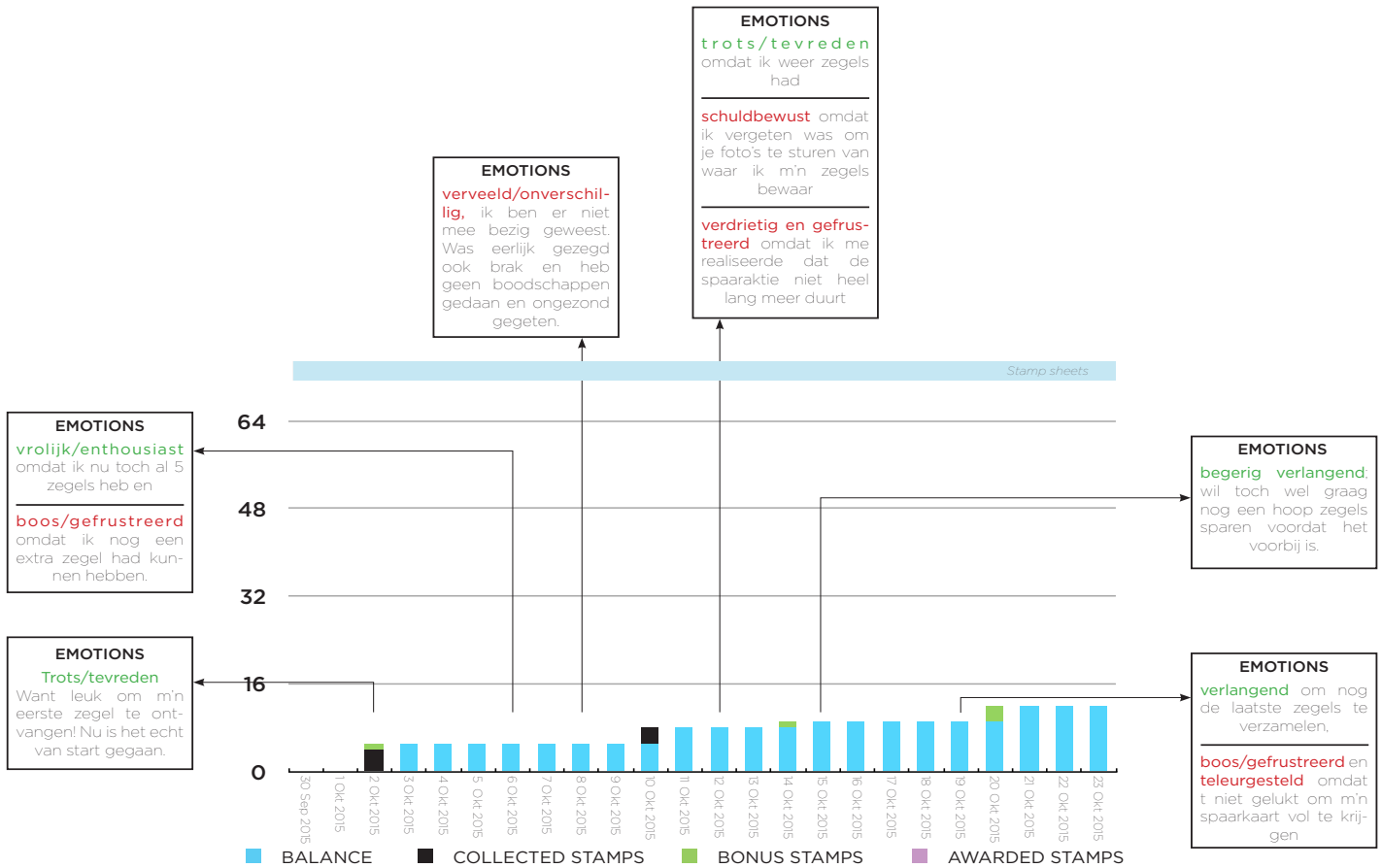
MOODS



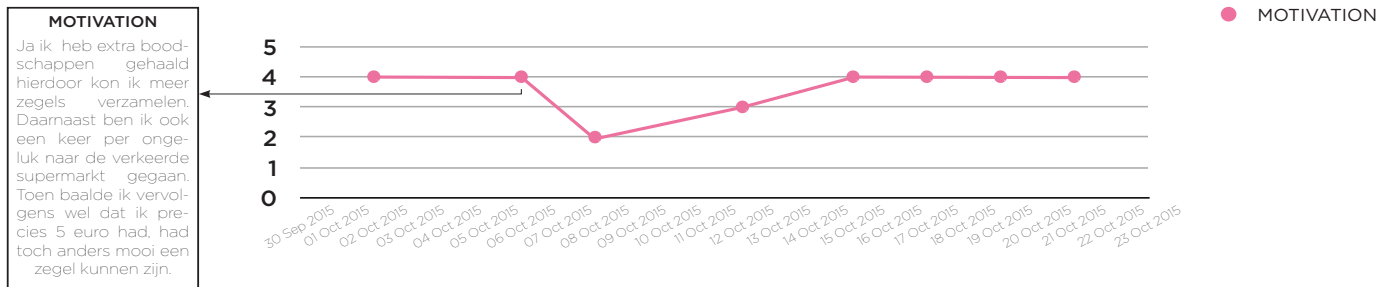
USER 3



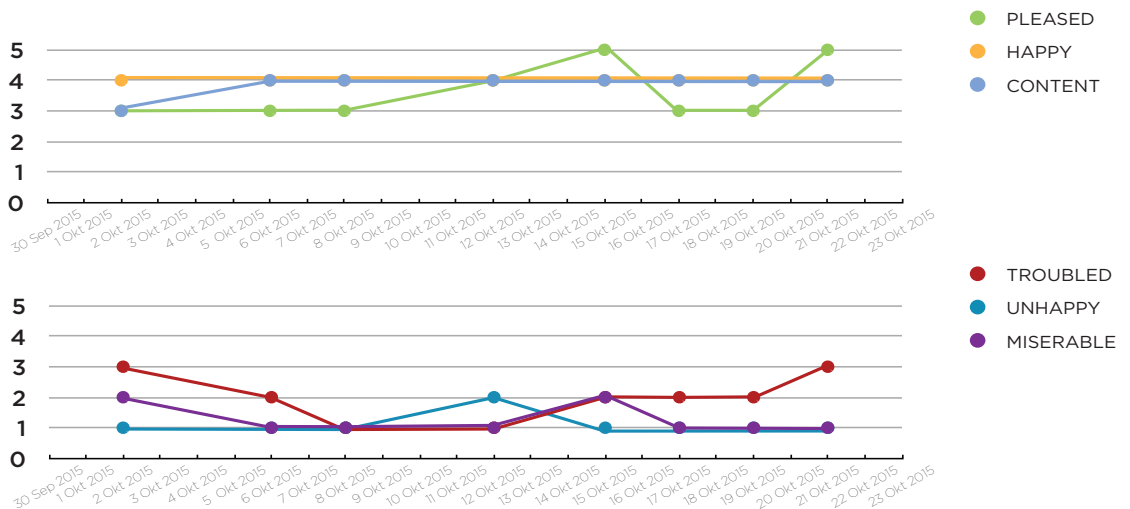
EMOTIONS



MOTIVATION



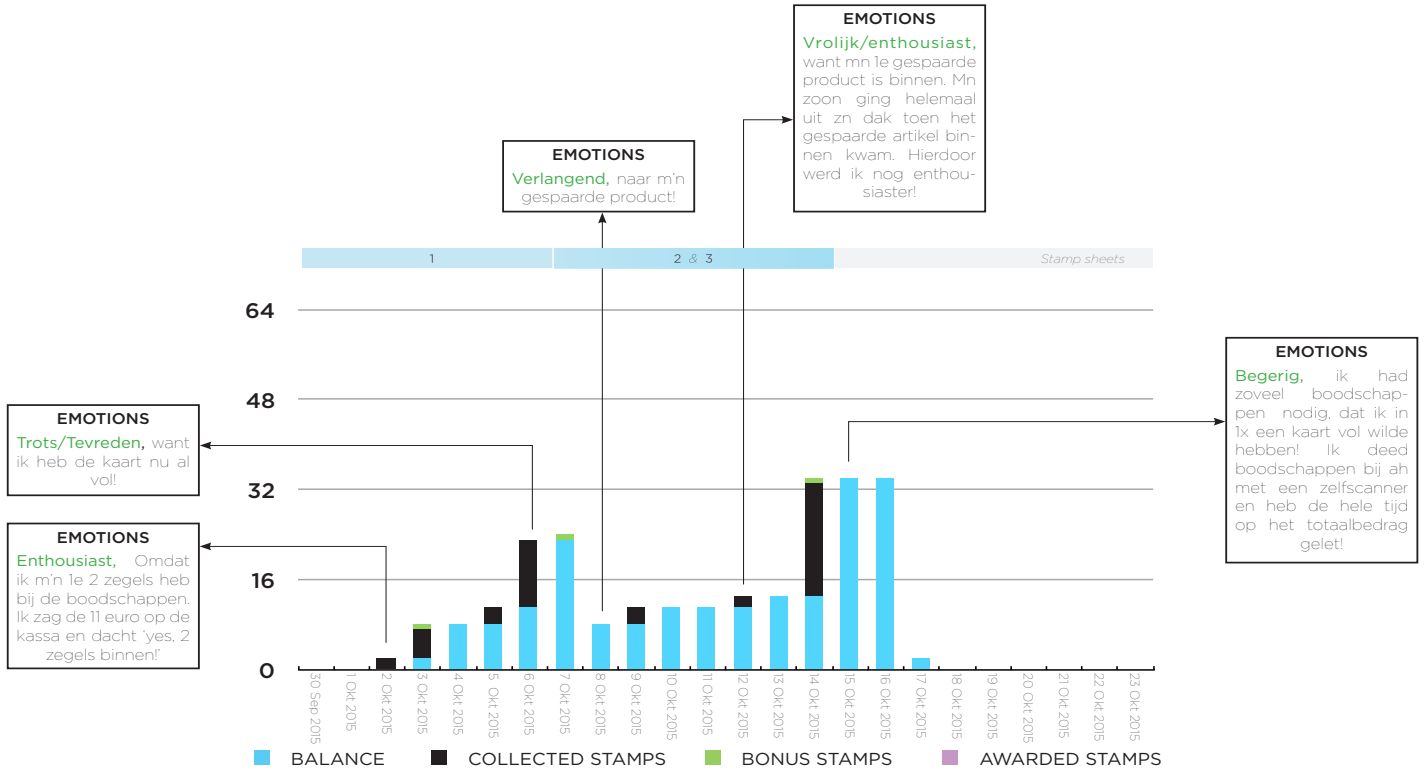
MOODS



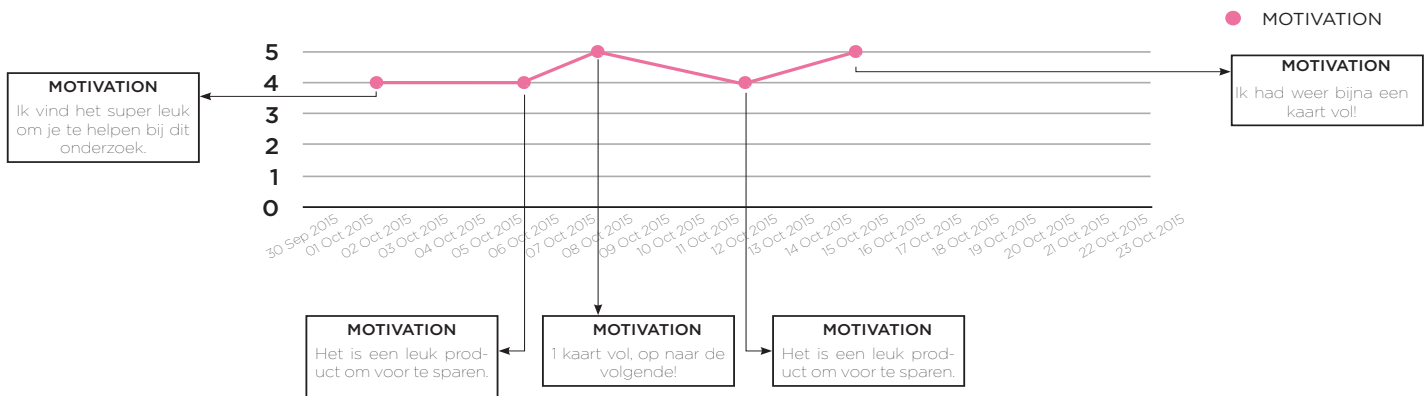
USER 4



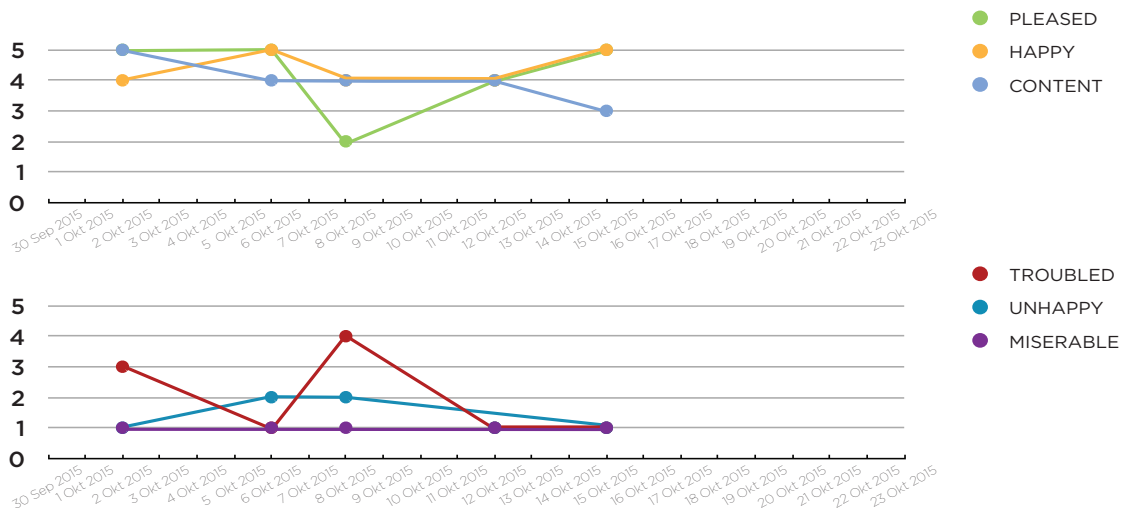
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS



USER 5



EMOTIONS

EMOTIONS

Teleurgesteld, toen ik naar de winkel ging en mijn bakjes gezien heb. De bakjes waren erg klein. Ik hoopte er thee in te kunnen bewaren, maar kwam er nu achter dat dat niet gaat passen. Nu ben ik aan het nadenken waar ik de bakjes dan voor kan gebruiken. Maar hierdoor ben ik wel iets minder gemotiveerd.

Enthousiast, want mijn kaarten zijn wel bijna vol. Dit stimuleert me om toch nog even door te sparen en mn best te doen om de laatste kaart ook vol te krijgen. Ik ben nog wel even aan denken hoe ik die laatste paar bonnetjes ga fixen.

Enthousiast, toen we Patrick gingen helpen met bonnetjes vinden bij de AH. Patrick had nog niet zo veel bonnetjes en we liepen langs de AH XL en daar hebben we er aardig wat kunnen vinden. Dit was echt fantastisch en die mensen van de kassa keken ons echt als een debiel aan alsof we iets aant jatten waren

Enthousiast, toen ik mijn laatste kaart bijna vol had. Ik dacht nu moet ik het doorzetten ook. Ik had nog 2 dagen voor 5 zegels maar ging zelf geen boodschappen doen. Na wat rondvragen vond ik een teamgenoot die toevallig nog boodschappen moest doen voor zijn studentenhuus. Ik moest nog voor 25 euro aan boodschappen en hij presteerde het om voor 24,59 boodschappen te doen

EMOTIONS
Enthousiast toen ik ook niet in dat het wel mijn zegeltjes kreeg en ontdekte dat ik nog maar 1 zegeltje nodig heb.

Verlegen, schuldbe- wust, omdat ik een bonnetje van iemand anders heb gekregen en ik niet zeker wist of het wel volgens de spelregels was om dat bonnetje in te leveren. Er staat niet in de spelregels dat het niet mag, maar er staat

EMOTIONS
Enthousiast bij het ontvangen van de zegels.

Verlangend en hoopvol, toen ik besepte dat we nog tot 21 oktober hebben om te sparen en het nog mogelijk is mijn drie kaarten vol te krijgen maar dit wel krap gaat worden

EMOTIONS
Bezorgd, of ik de drie kaarten nog wel zal halen want de deadline komt nu wel erg dichtbij.

Enthousiast, toen ik een bonnetje in de jumbo vond en heel onopvallend mn best t net of ik uit haar tas heb gedaan om dat jumbo bonnetje te pakken. kijken tot ze weg was.

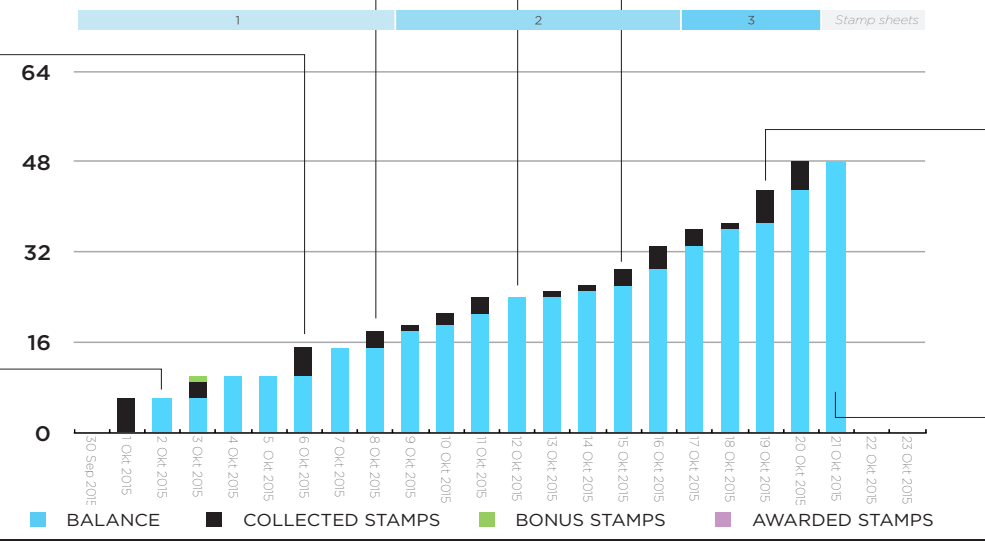
EMOTIONS
Verlangend, ik wilde graag zegeltjes sparen en ben in een erg strak tijdschema zelfs omgefiets om een extra zegeltje te kunnen krijgen.

Vrolijk/enthousiast, het moment dat ik na het weekend mijn bonnetjes kreeg en ik er zelfs meer kreeg dan ik had verwacht. Ik was positief verrast. Trots/tevreden over mijn spaarkaart, omdat er al aardig wat zegeltjes op staan.

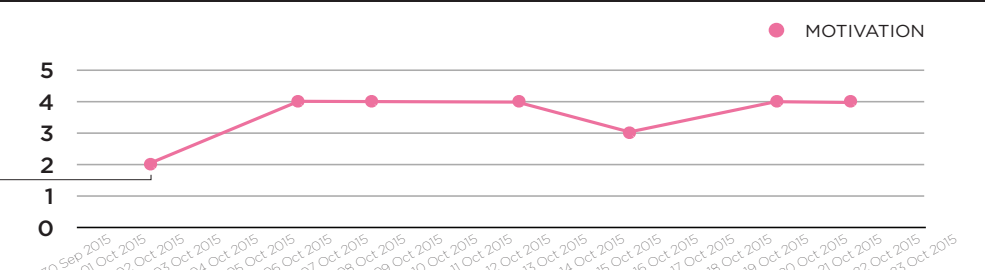
EMOTIONS
Verdrietig/teleurg- esteld
Toen ik erachter kwam dat ik het in mn eentje niet ga redden

Verlangend, toen ik ging nadenken over wat ik met het cadeau kan doen.

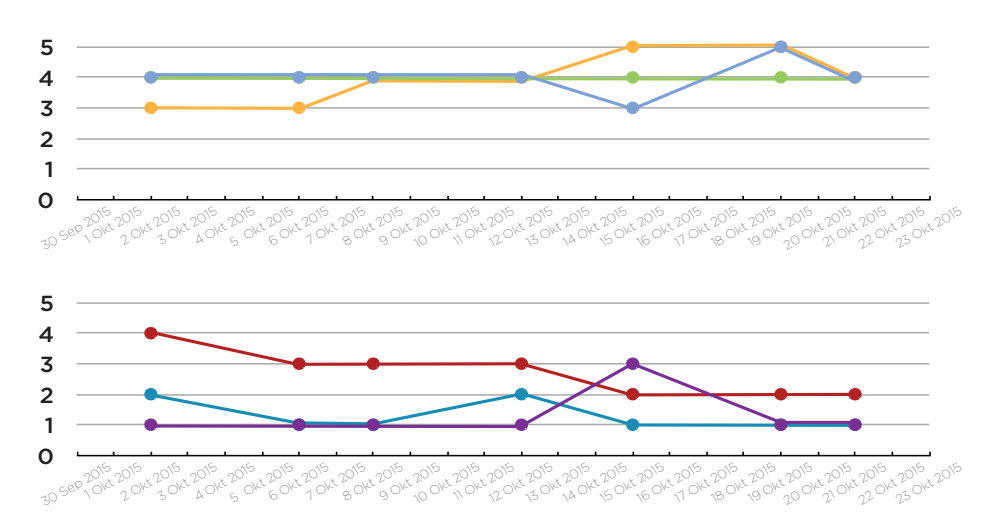
Vrolijk/enthousiast, toen ik me besepte dat er misschien nog wel andere oplossingen zijn om die bonnetjes toch voor elkaar te krij- gen.



MOTIVATION
Ik was heel gemotiveerd tot ik berekende dat ik 80 euro aan boodschappen uit moest geven om 1 kaart vol te krijgen. Dit leek in eerste instantie niet haalbaar voor mij dus ben ik daarna gaan nadenken over hoe ik dit op kan lossen om toch een of het liefst drie kaarten vol te krijgen



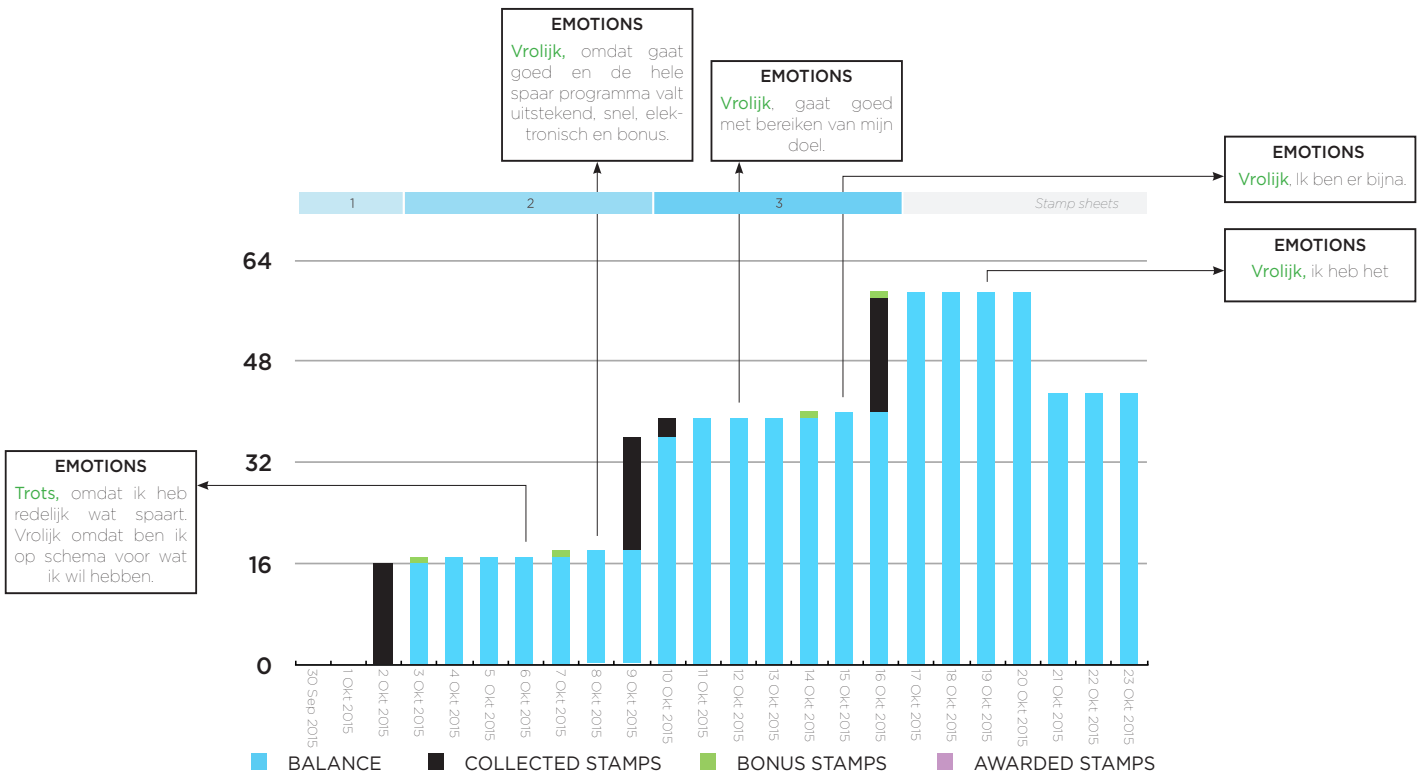
MOODS



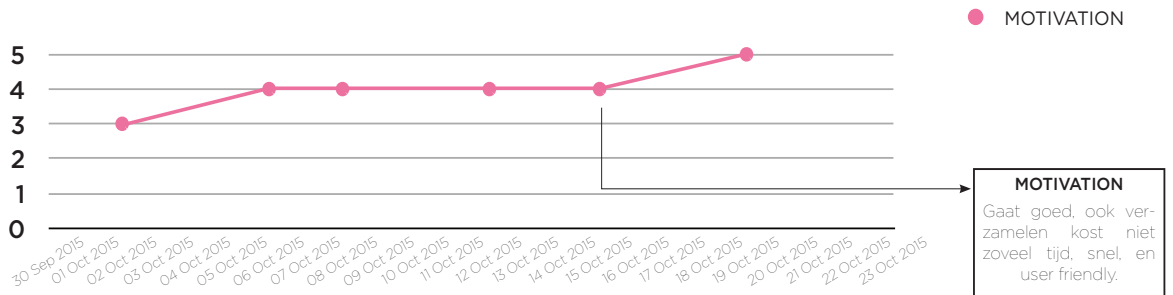
USER 6



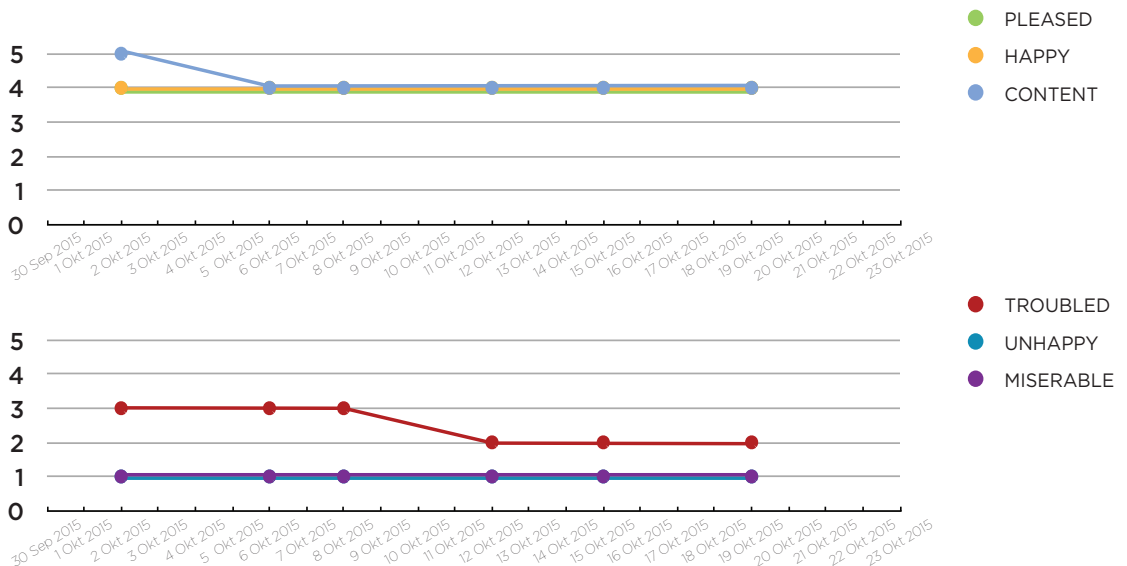
EMOTIONS



MOTIVATION



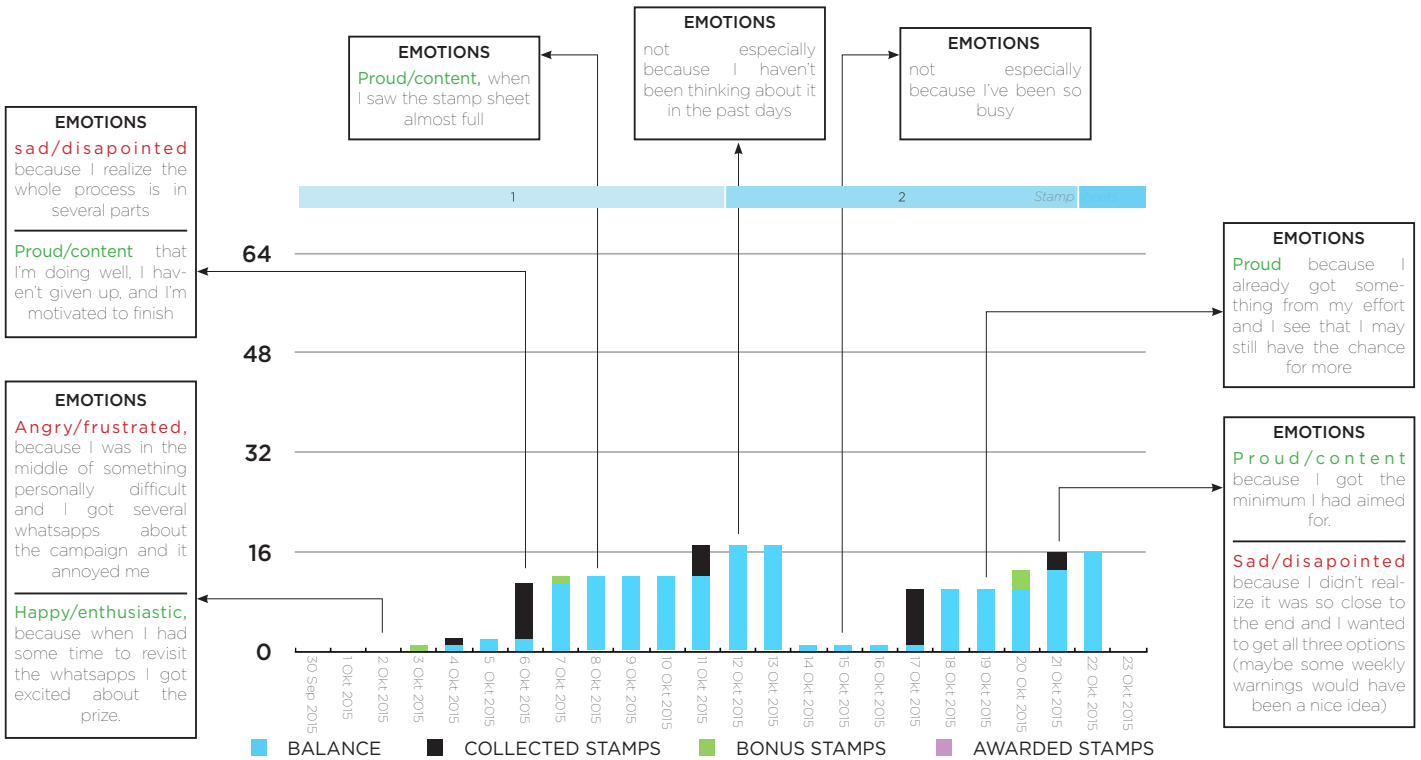
MOODS



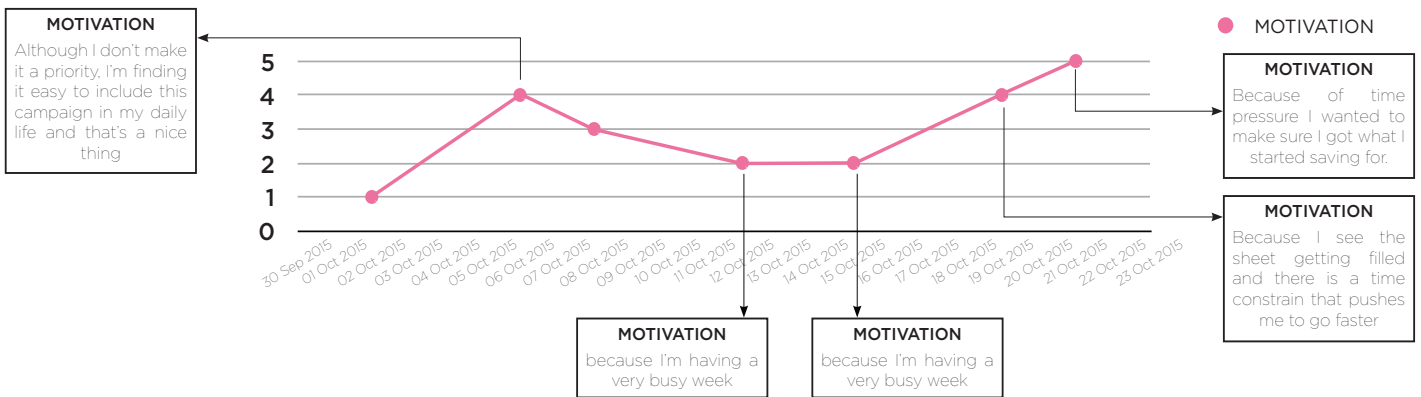
USER 7



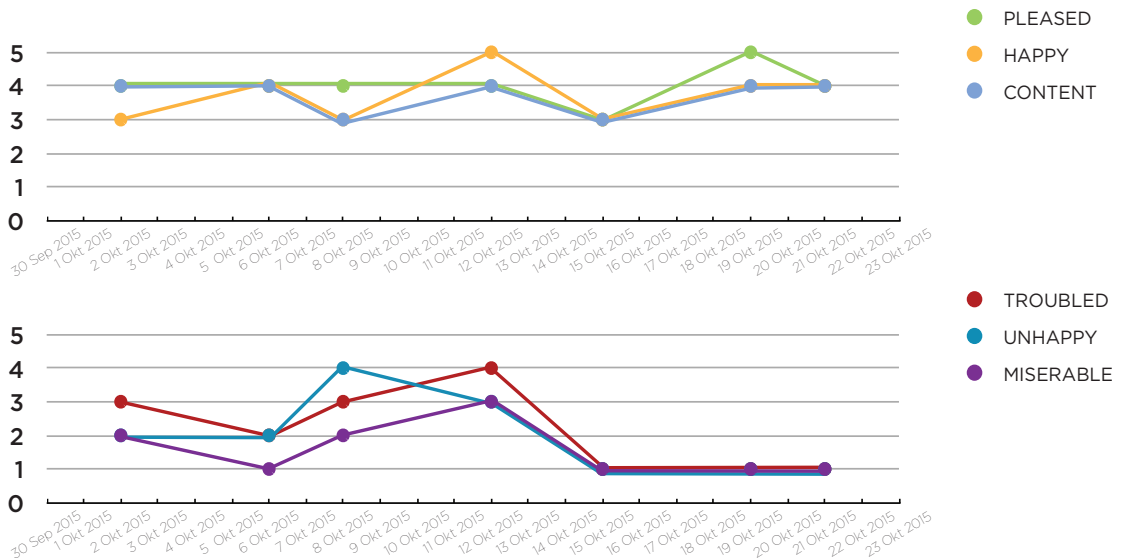
EMOTIONS



MOTIVATION



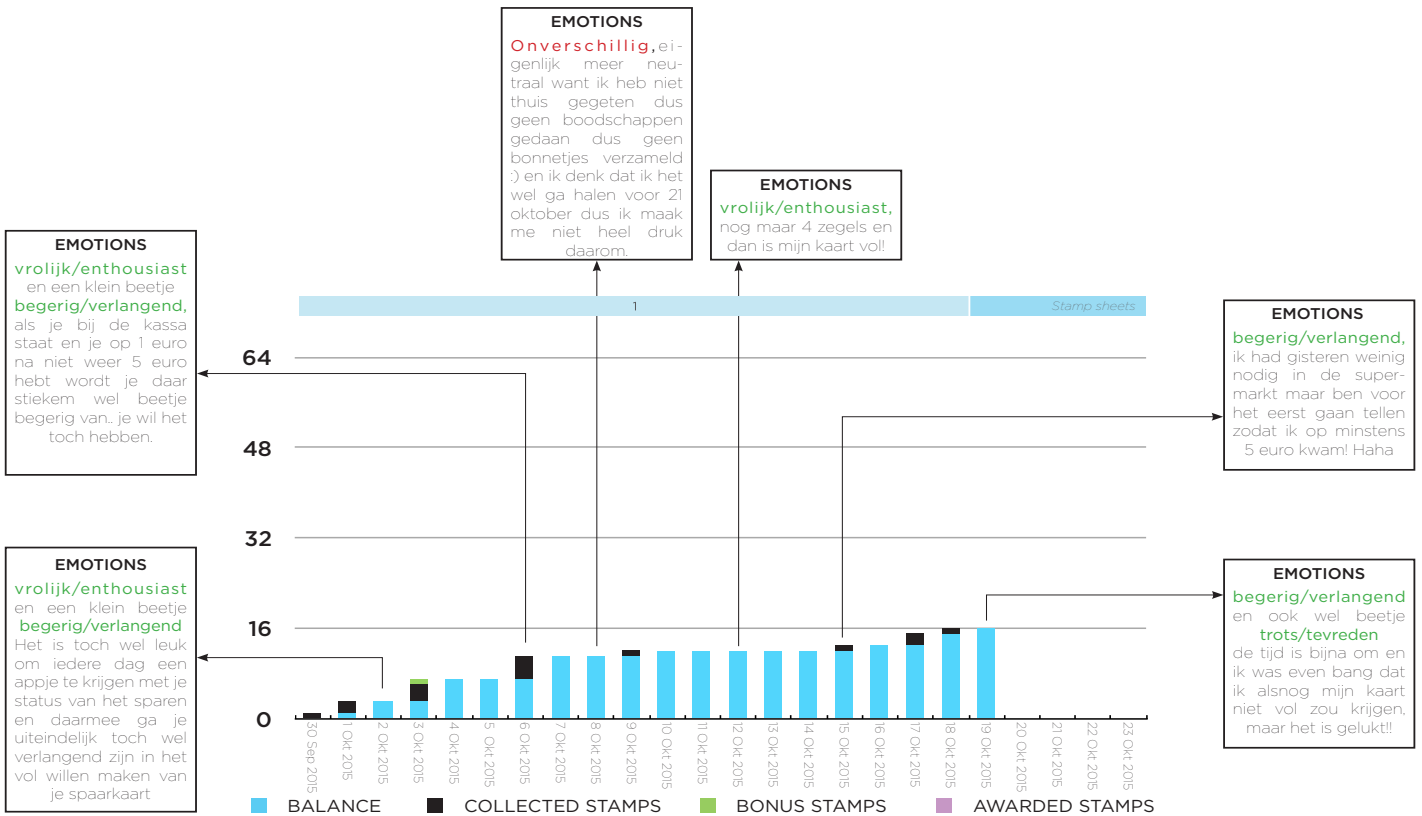
MOODS



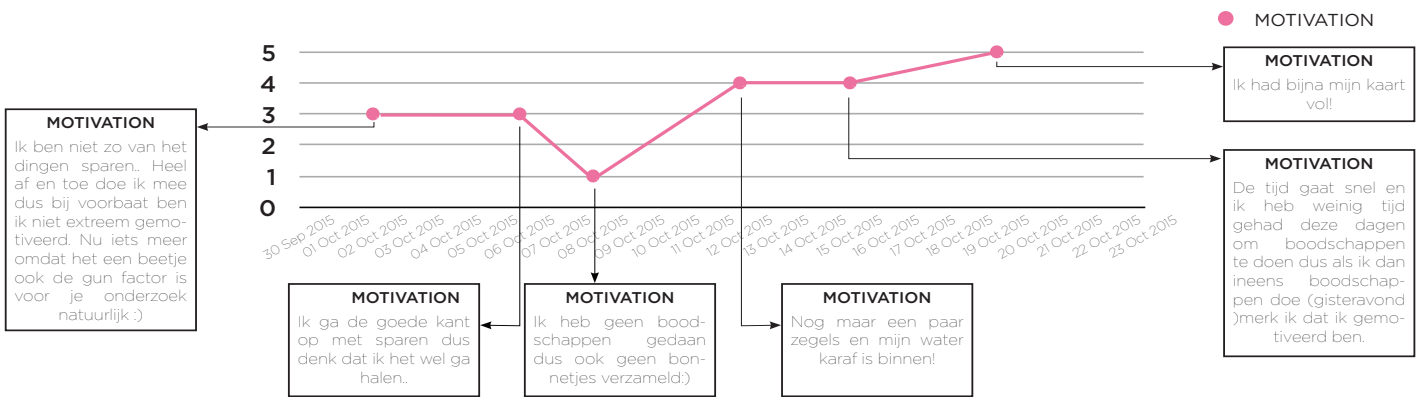
USER 8



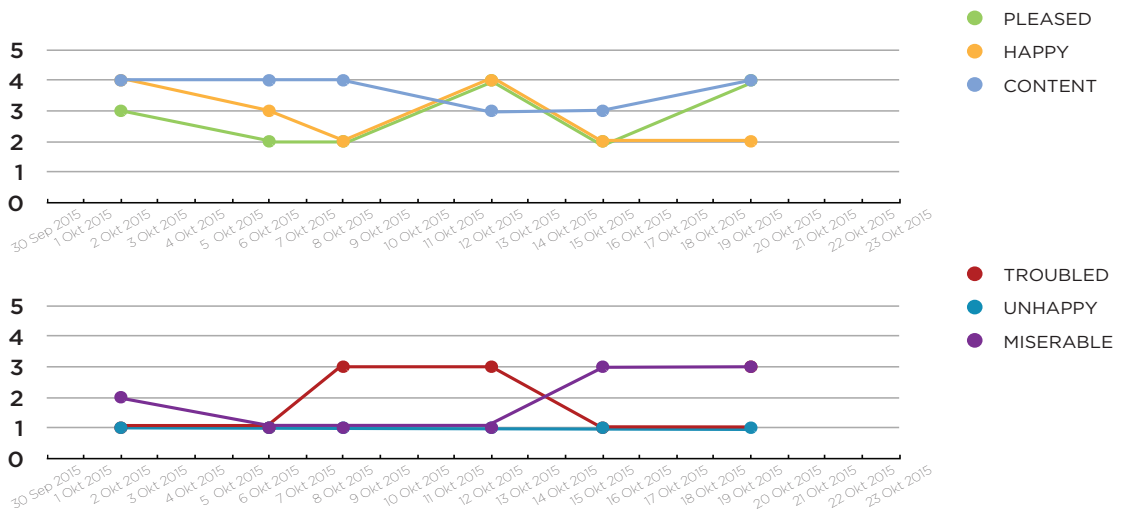
EMOTIONS



MOTIVATION



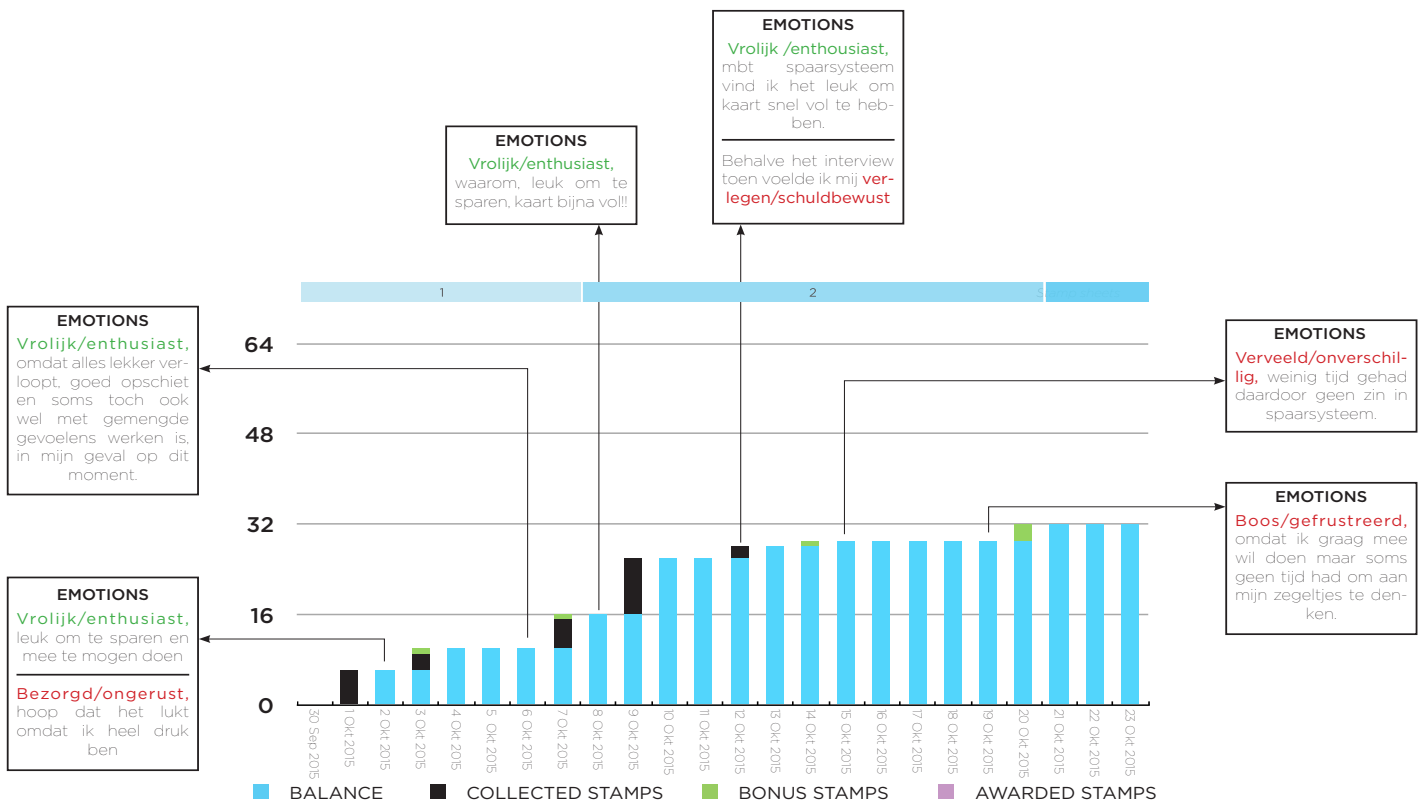
MOODS



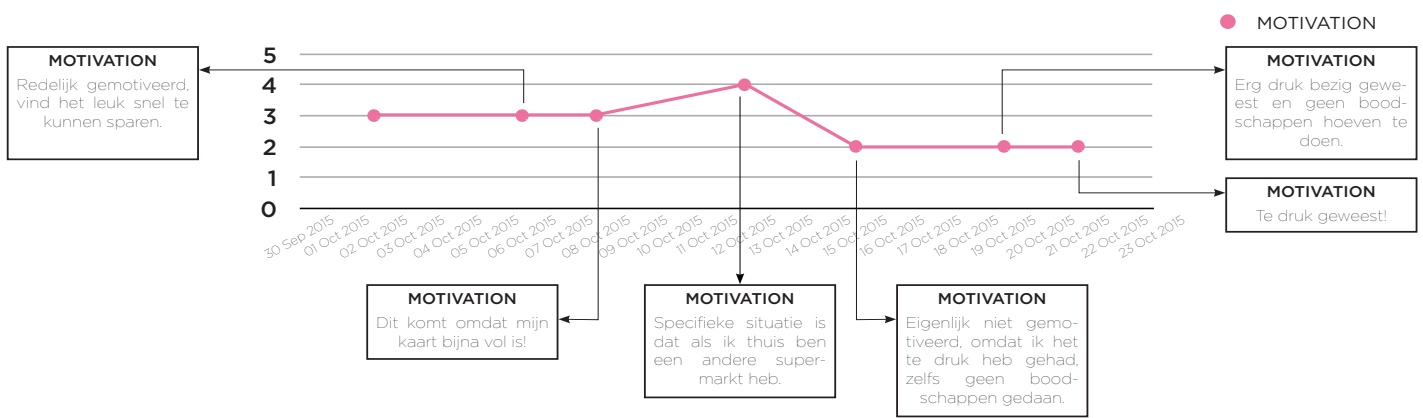
USER 9



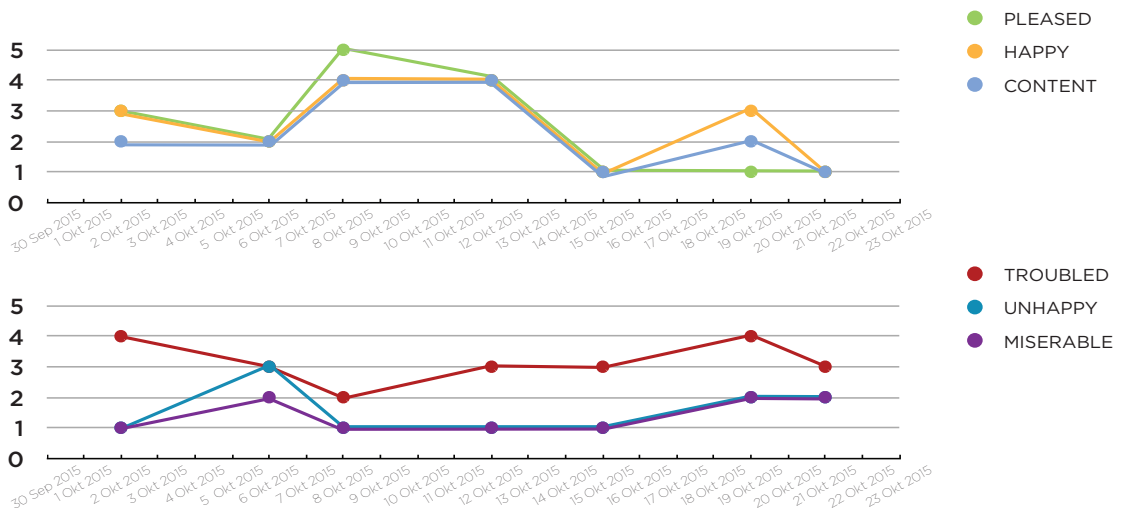
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS



USER 10



EMOTIONS

EMOTIONS

Tevreden, want had redelijk wat bonnetje en was optijd met alle bonnetjes inleveren

Onverschillig, want want gebeurd vrij weinig zeker omdat ik vandaag niet naar de supermarkt ben geweest, dan veranderd er niks

EMOTIONS

Enthousiast, want ik vind het een leuk spaardoel en was daarom erg enthousiast om te beginnen.

Bezorgd, want in het begin dacht ik dat de kaart wel erg groot was en daarom moeilijk voor mij als student om vol te krijgen.

Gefrustreerd, want met zo'n spaarprogramma ga ik toch soms nog iets bij koop, terwijl ik in mijn achterhoofd weet dat ik het niet perse nodig heb.

EMOTIONS

Onverschillig/verveeld, had simpelweg geen tijd en ben dan ook niet naar de supermarkt geweest.

EMOTIONS

Trots/tevreden, vrolijk/enthousiast, Ook een klein beetje want ik had eindelijk een spaarkaart vol en ik 2 x grote bonnetjes van mijn ouders ingeleverd en dat voelt wel een klein beetje als valsspelen

Verveeld/overschillig, weinig tijd om er over na te denken.

EMOTIONS

Trots/tevreden, had weer een bonnetje van 10 euro, dus dan heb je maximale zegels voor de hoeveelheid die je koopt.

Onverschillig, omdat ik dus niet zo vaak naar de winkel was geweest en er geen tijd voor had.

EMOTIONS

Verlangend, moet de carafe nog aanvragen maar dat ga ik denk ik binnenkort doen en daar verlang ik wel naar.

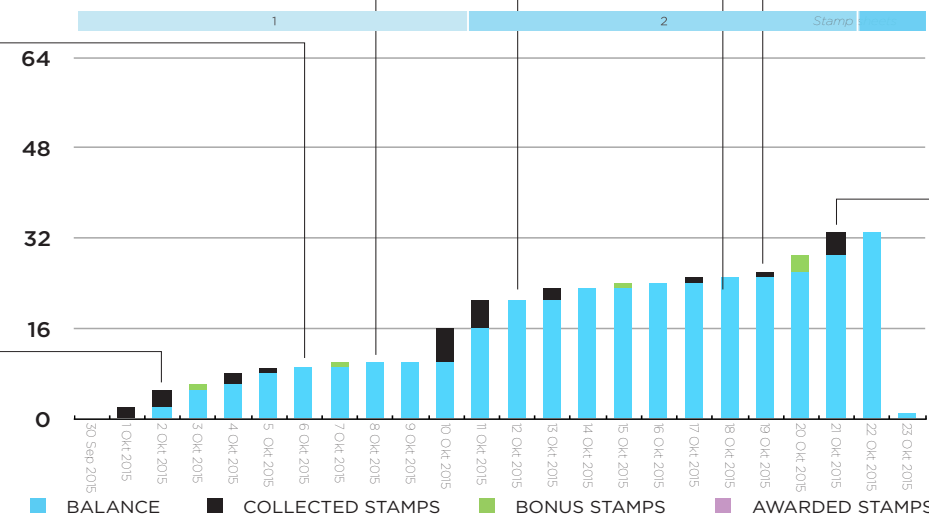
Bezorgd, omdat de tijd bijna om is weet ik niet of ik mijn kaart wel volkrijg.

EMOTIONS

Trots/tevreden, want had twee spaarkaarten vol, meer dan ik van te voren had verwacht dus was trots op het resultaat

Vrolijk/enthousiast, omdat ik eindelijk mijn Beloningen heb aangevraagd en vind het leuk om die te krijgen Verlangend, om dezelfde reden als hierboven

En beetje **afkeer en teleurgesteld** omdat ik toch een keer extra naar de supermarkt ben gegaan terwijl ik het niet perse nodig had.



MOTIVATION

MOTIVATION

Ik vind het een leuk doel, daarentegen vind ik de kaart wel groot, 80 euro in drie weken. En dat houd me dan weer een beetje tegen, omdat ik het gevoel heb dat ik het toch niet echt ga halen.

MOTIVATION

In het weekend ging het heel goed, had vrij veel bonnetjes voor mijn doen, maar nu gebeurd er weer vrij weinig.

MOTIVATION

Ik heb nu deadlines op de universiteit, dus kon helaas niet heel veel tijd besteden aan het sparen. Had daarom ook weinig tijd om überhaupt naar de winkel te gaan.

MOTIVATION

Meteen wat grotere bonnetjes inleveren, maar ook weer deadlines, dus niet super veel tijd voor het spaarprogramma.

MOTIVATION

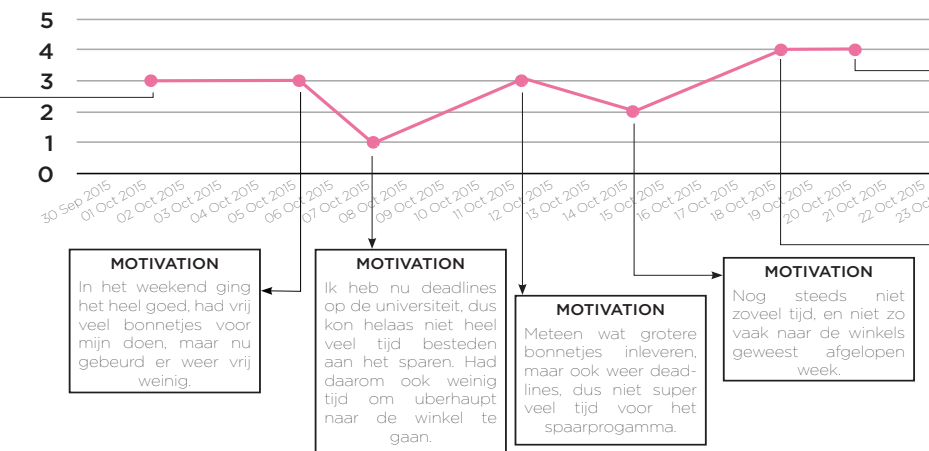
Nog steeds niet zoveel tijd, en niet zo vaak naar de winkels geweest afgelopen week.

MOTIVATION

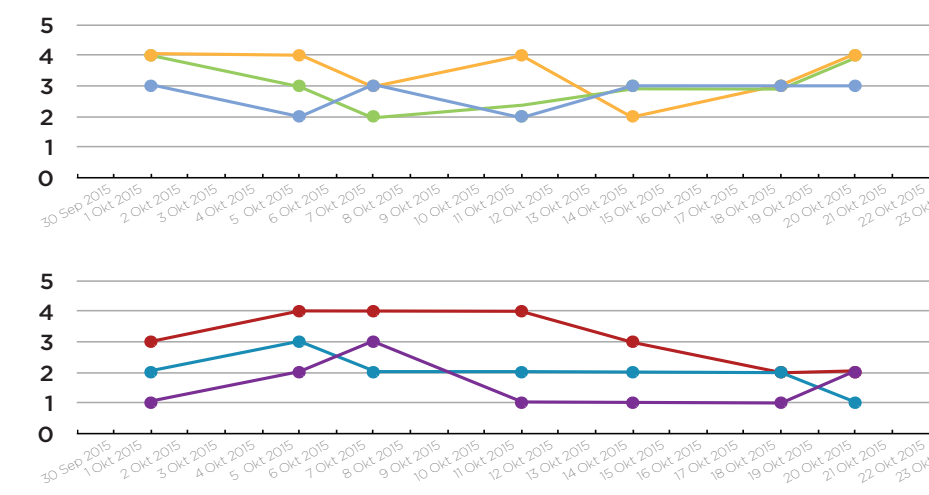
Moest nog 3 zegels om mijn spaarkaart vol te krijgen, dus ben toen we een keertje extra langs de ah gegaan

MOTIVATION

Er is niet veel tijd meer maar zou graag nog wrl glazen willen. Dus moet ik iets meer gemotiveerder meedoen.



MOODS



- PLEASSED
- HAPPY
- CONTENT
- TROUBLED
- UNHAPPY
- MISERABLE

USER 11



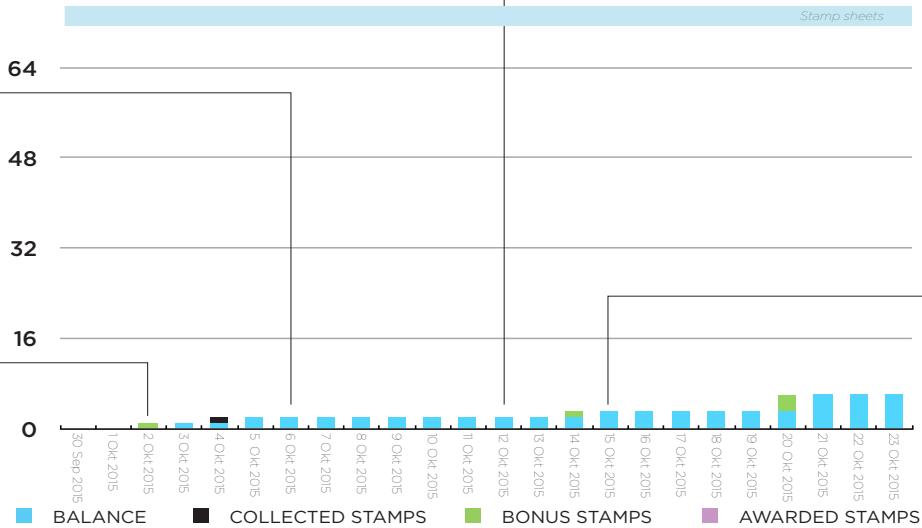
EMOTIONS

EMOTIONS
Ik was afgelopen maar het product wat week wel even **gefrustreerd** - ik wilde hebben was er **treerd**. Ik was speciaal niet meer, dus moest naar de Lidl gegaan ik alsnog naar een zodat ik ook weer wat andere supermarkt.. zegeltjes kon krijgen.

EMOTIONS
Ik was wel een beetje **tevreden** toen ik mijn update van mijn spaarkaart binnen kreeg, want toen had ik eindelijk mijn eerste 2 zegels binnen.

EMOTIONS
Vrolijk/enthousiast, toen ik het spaarprogramma onder ogen kreeg dacht ik: leuk! Goed idee, daar werd ik wel enthousiast van. Toen ik echter het aantal zegels en de spaarperiode zag was ik iets minder enthousiast, omdat ik meestal voor 1 persoon boodschappen doe, dus dan niet zo snel een spaarkaart volkrijg.

EMOTIONS
gefrustreerd/verdrrietig omdat ik mijn bonnetje was vergeten en daardoor mn zegeltjes was misgelopen.



MOTIVATION

MOTIVATION
Niet gemotiveerd omdat ik de meeste boodschappen voor die week al binnen had en geen zin om speciaal nog wat extra dingen te gaan halen om een spaarzegel te krijgen.

MOTIVATION
Ik heb wel expres in de winkel gekeken of ik boven het bedrag van 5 euro uitkwam om zo een zegel te krijgen. Ik ben echter niet omge-reeden ofzo om bij de lidl boodschappen te doen, mede omdat er ondertussen een actie bij de Boni is begon-nen waarbij je muntjes krijgt, en waarbij je een vereniging kunt spon-soren. Omdat mijn eigen vereniging mee-doet ben ik gemo-tiveerder om daar ook af en toe boodschap-pen te doen

MOTIVATION
omdat ik druk was met andere dingen en geen boodschappen hoefde te doen

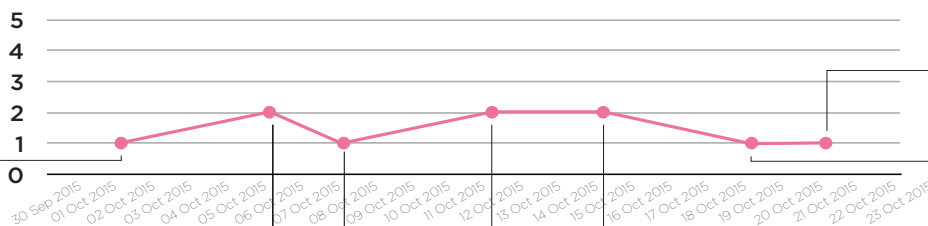
MOTIVATION
Omdat ik probeer om doe. en daarnaast niet eerst alles uit mijn echt een vaste super-kast/koelkast op te markt heb, ik koop maken, dus niet zo waar het me op dat vaak boodschappen moment uitkomt.

MOTIVATION
Ik begon gemotiveerd toen ik boodschap-pen ging doen.. maar daarna vergat ik het.

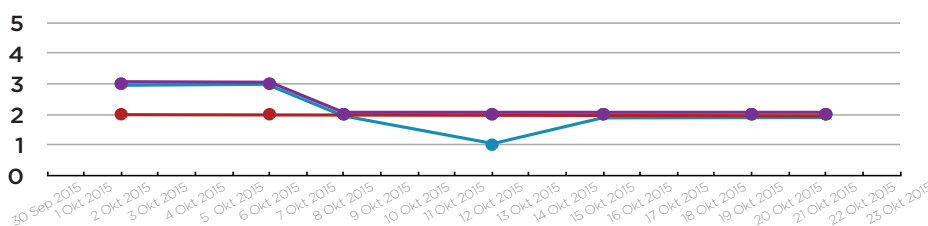
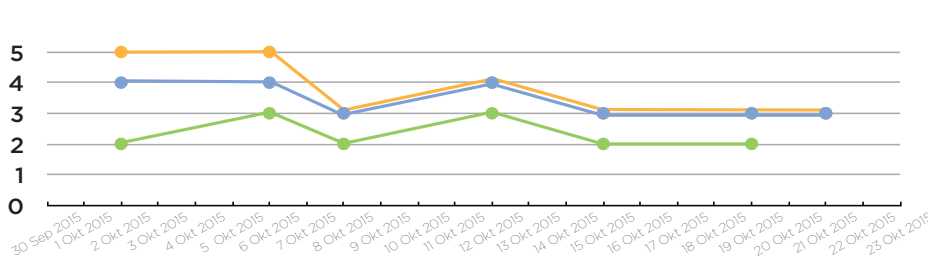
MOTIVATION

MOTIVATION
omdat de kaart toch niet meer vol komt.

MOTIVATION
omdat de kaart toch niet meer vol komt.



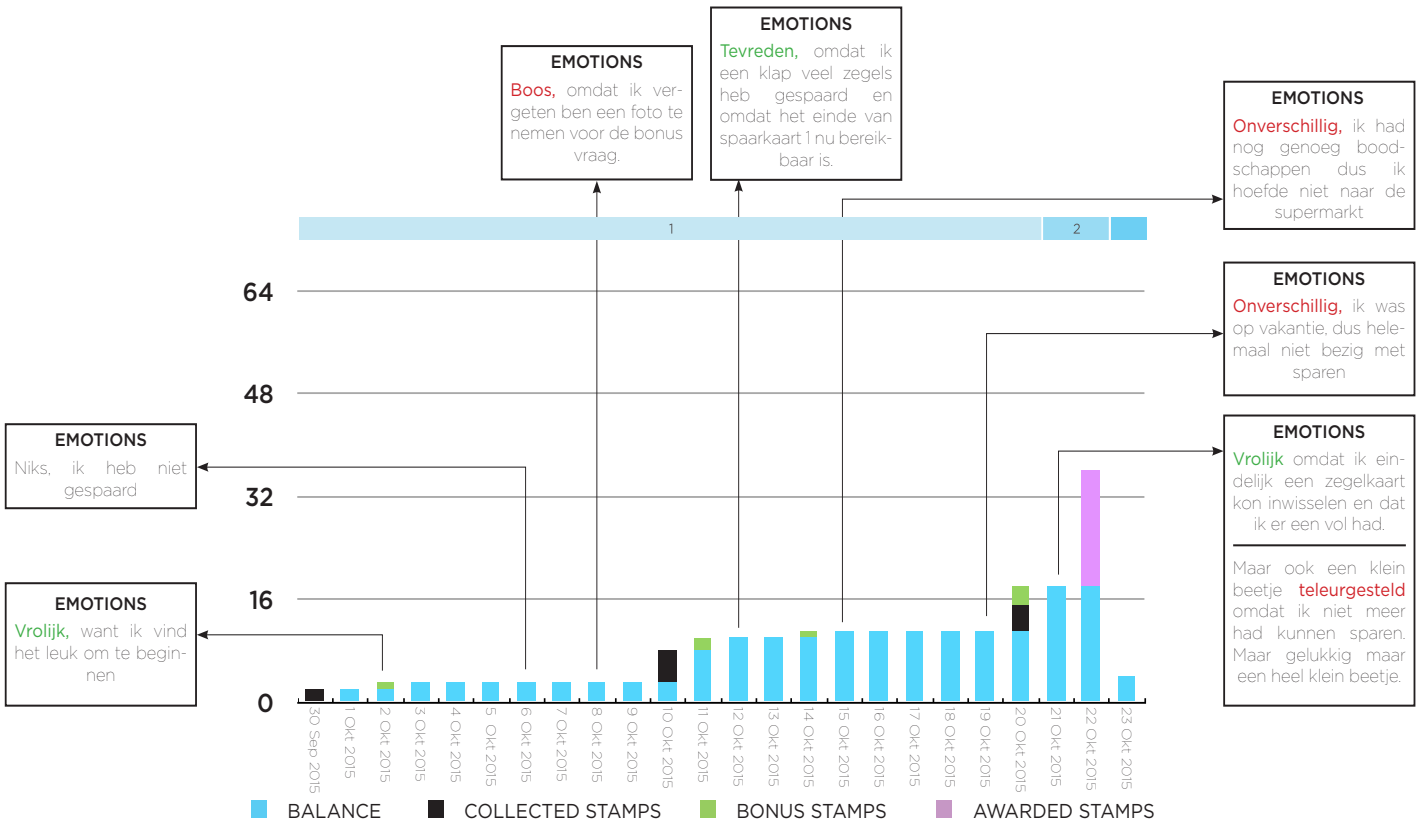
MOODS



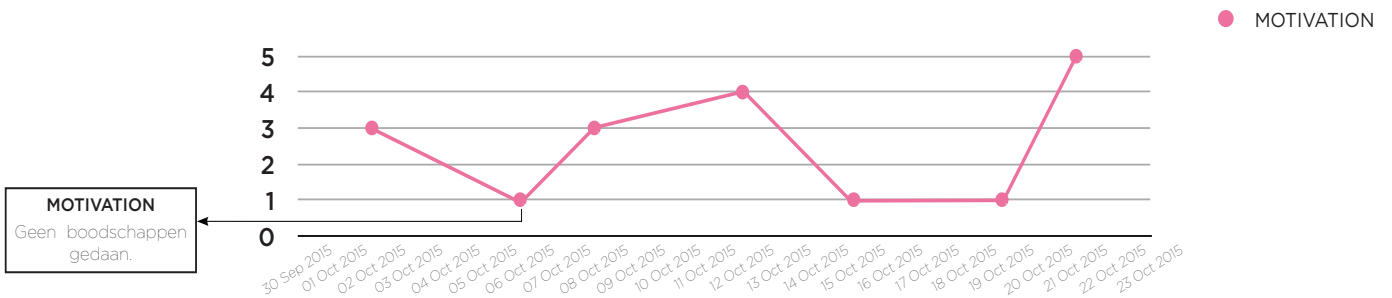
USER 12



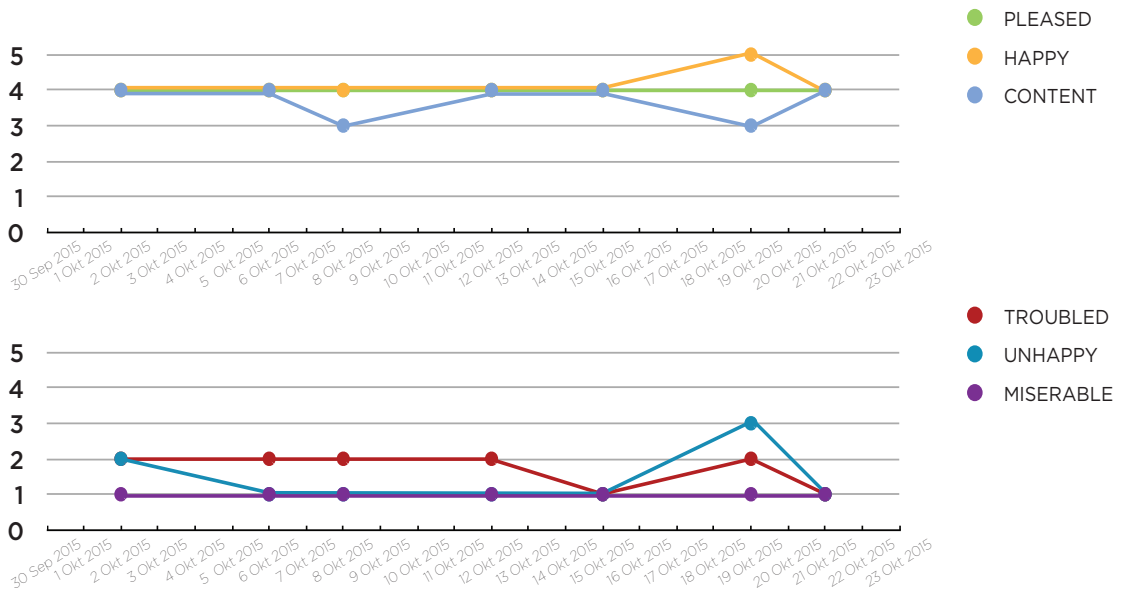
EMOTIONS



MOTIVATION



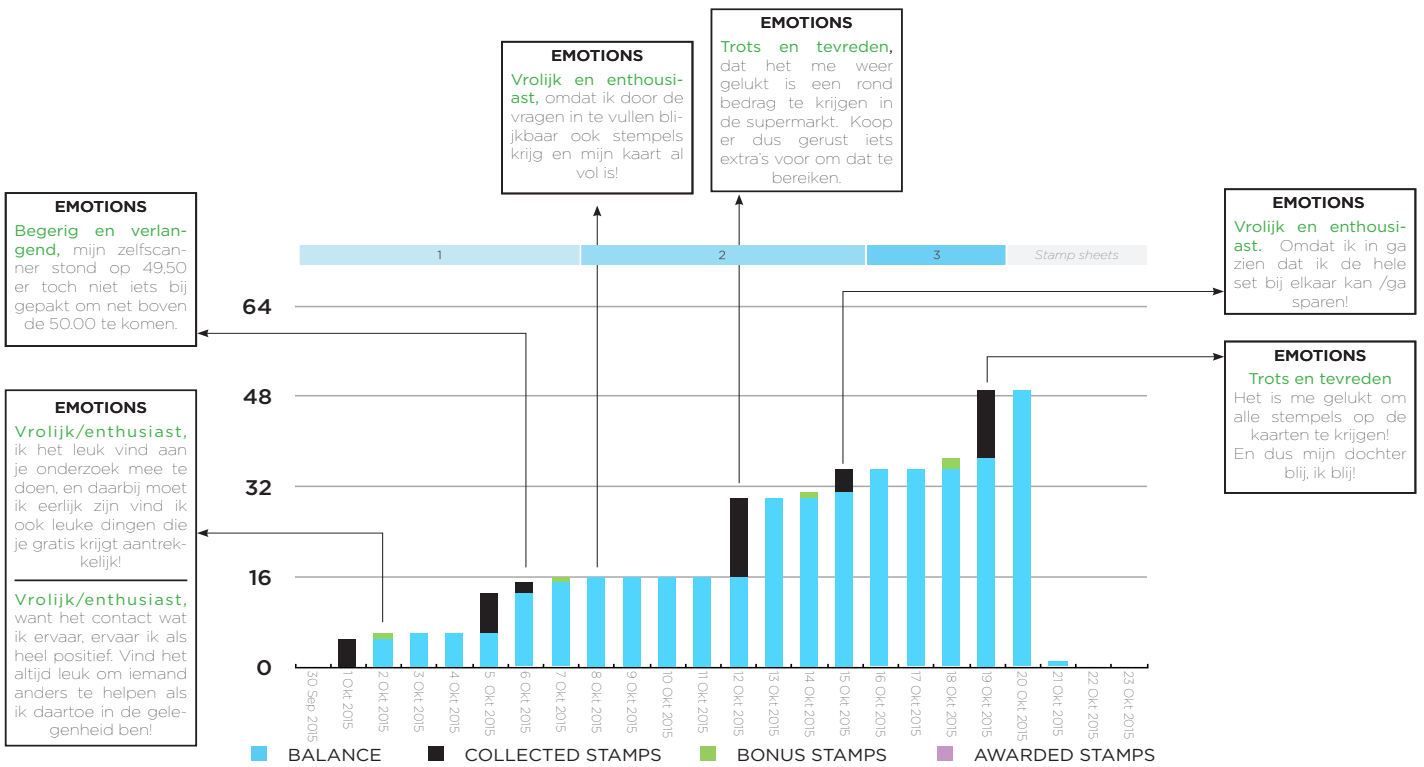
MOODS



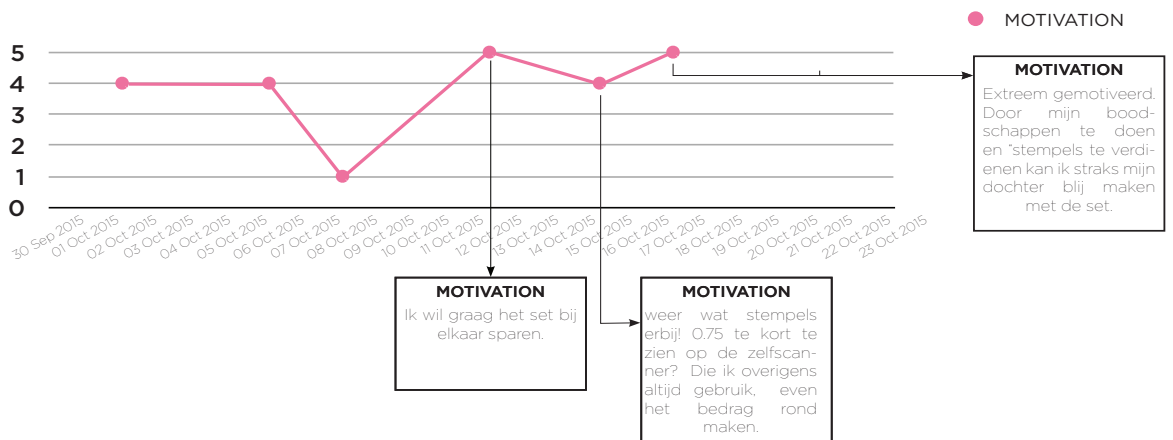
USER 13



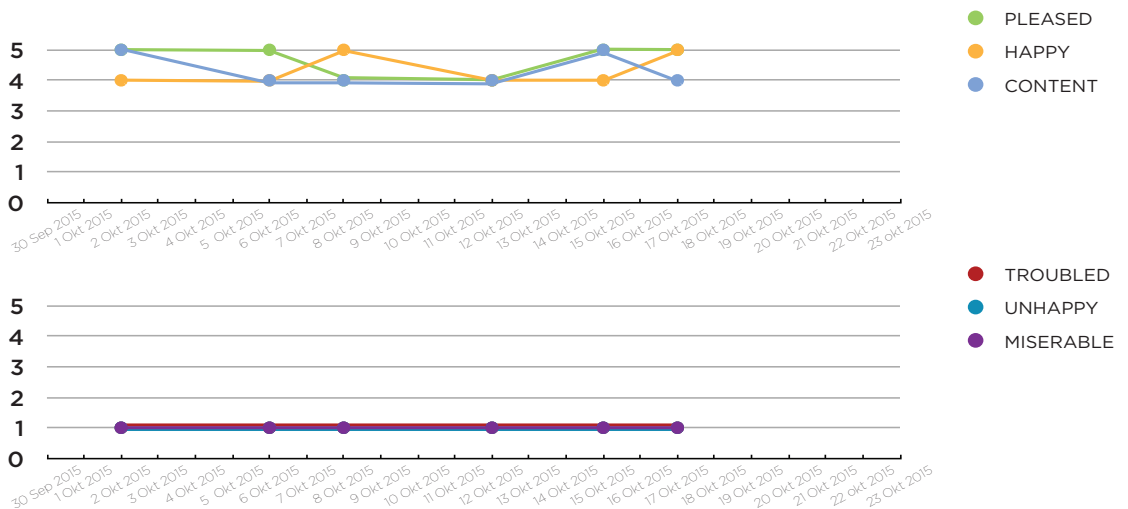
EMOTIONS



MOTIVATION



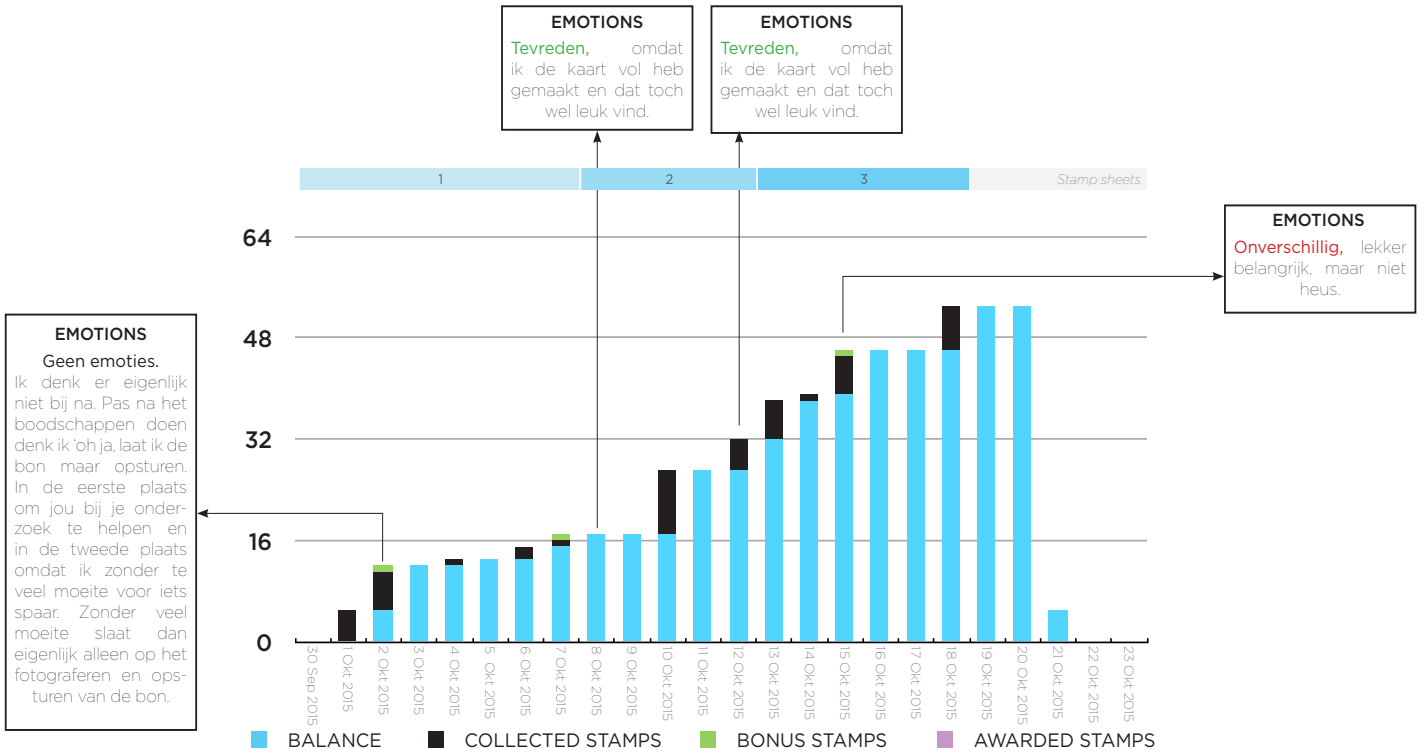
MOODS



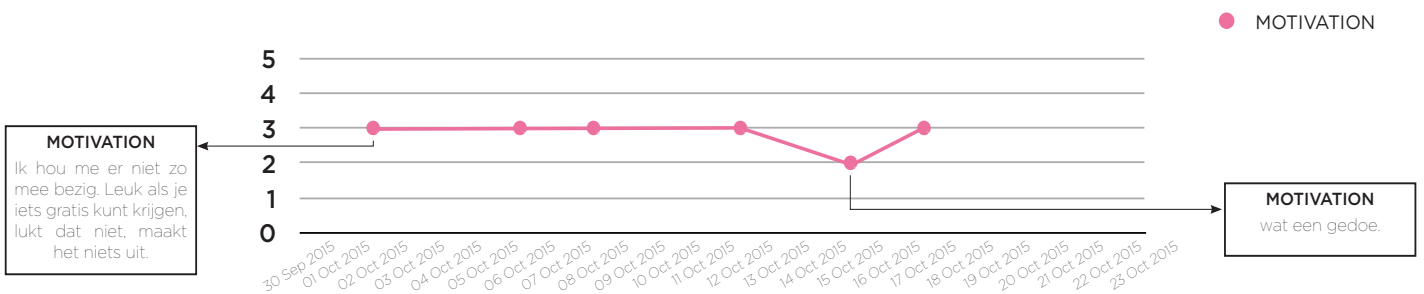
USER 14



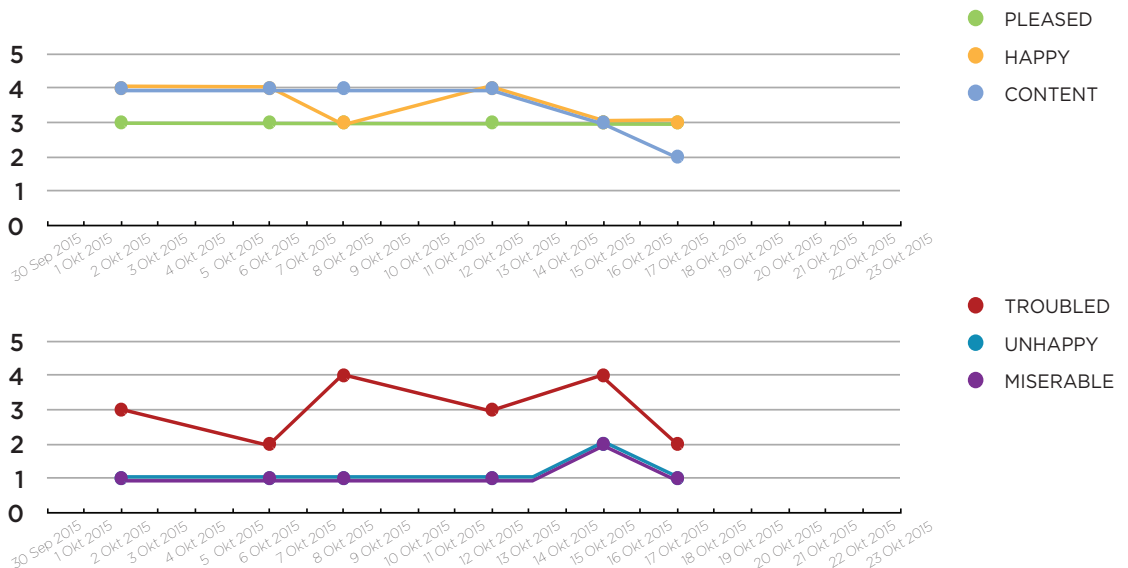
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS



USER 15



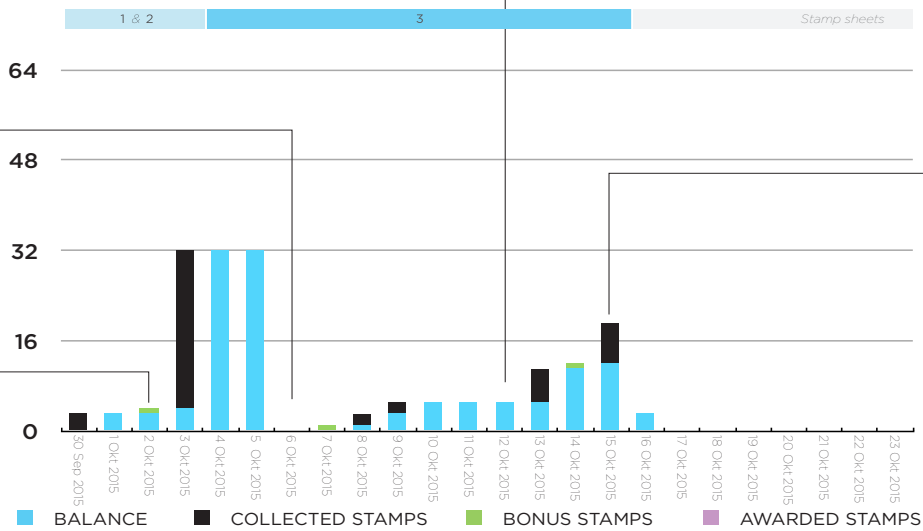
EMOTIONS

EMOTIONS
Trots/tevreden
 omdat ik twee vouchers had ingeleverd to redeem.
 omdat ik het behaald had. Toch was daarna de drang om derde item te sparen minder. Ik denk dat het leuker was als ik wist dat ik een verrassingssprijs kon winnen dan zou mijn win emotie weer aangesproken worden

EMOTIONS
Vrolijk en trots doel bijna gehaald en ik hoorde dat ik een van de beste was van anderen dat gaf ook wedstrijd gevoel. Beste lees als degene die al iets bij elkaar had gespaard

EMOTIONS
Begerig, leuk om weer iets te behalen.
Trots dat ik eerste zegels had.
Ongerust, omdat ik verkeerd gelezen had dat het in delen sparen was en ik dat fout had gezien

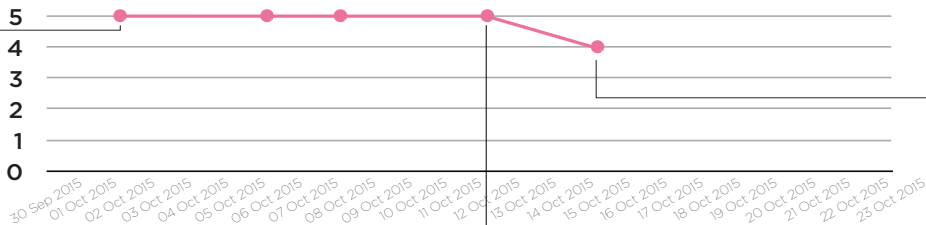
EMOTIONS
Trots dat ik het gehaald had.
Teleurgesteld omdat de kleur anders bleek dan het plaatje. Ik heb het kado aan andere persoon die spaarde gegeven en die was er blij mij en daar werd ik weer **trots en tevreden** over.



MOTIVATION

MOTIVATION
 Ik vind het kado leuk

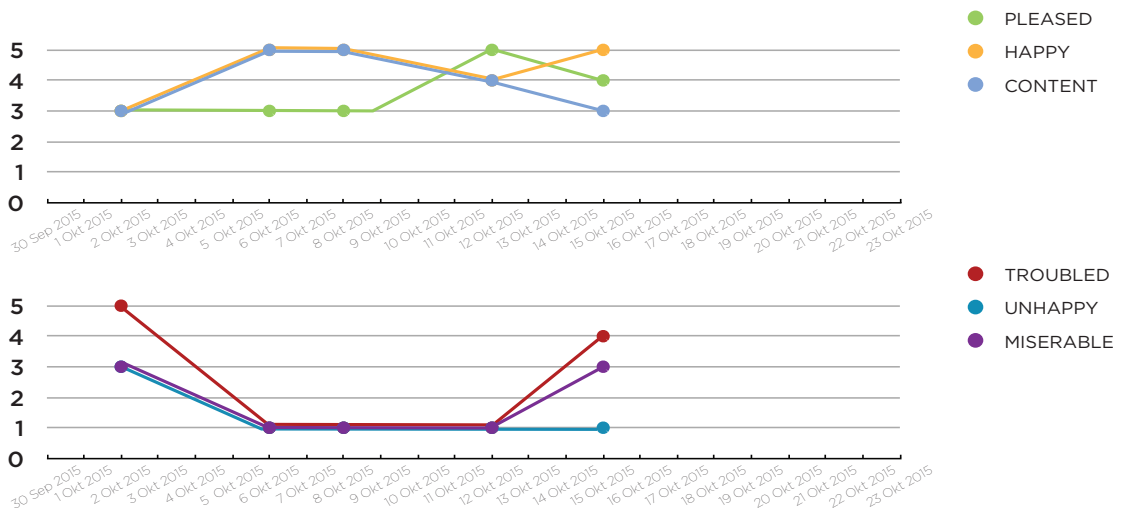
MOTIVATION



MOTIVATION
 Ik wilde het wel afmaken maar was minder gemotiveerd het einddoel was in zicht

MOTIVATION
 veel push mails, extreem tijdsdruk ook erg

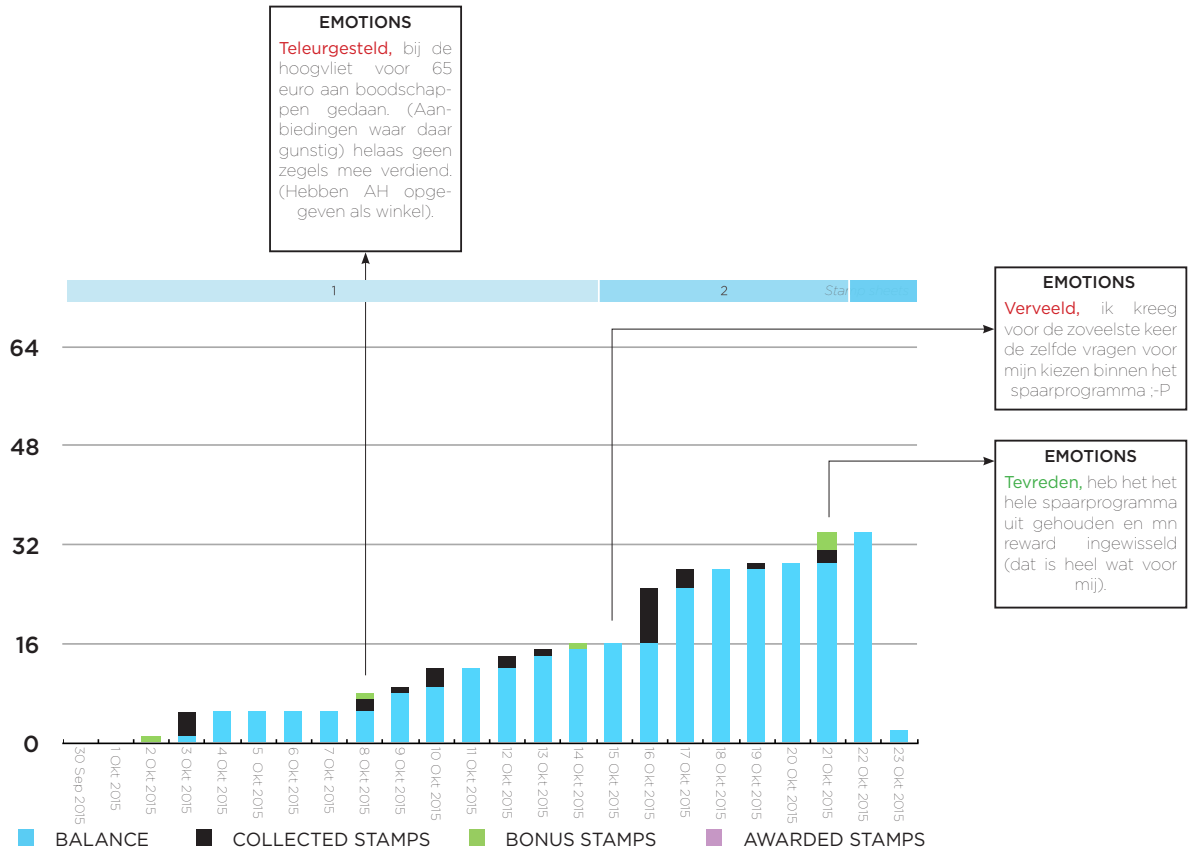
MOODS



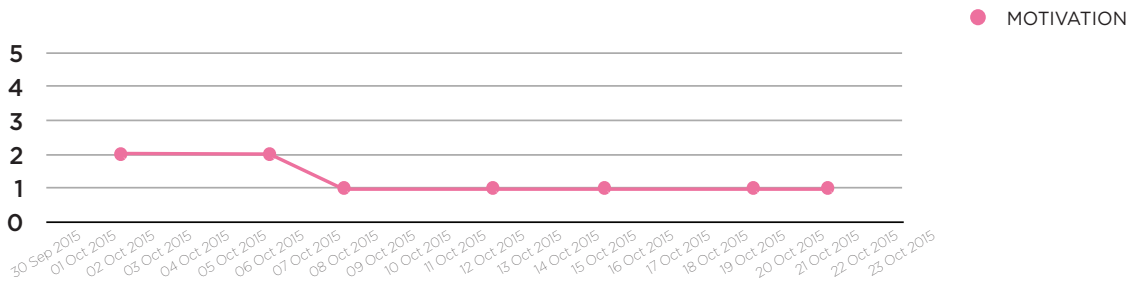
USER 16



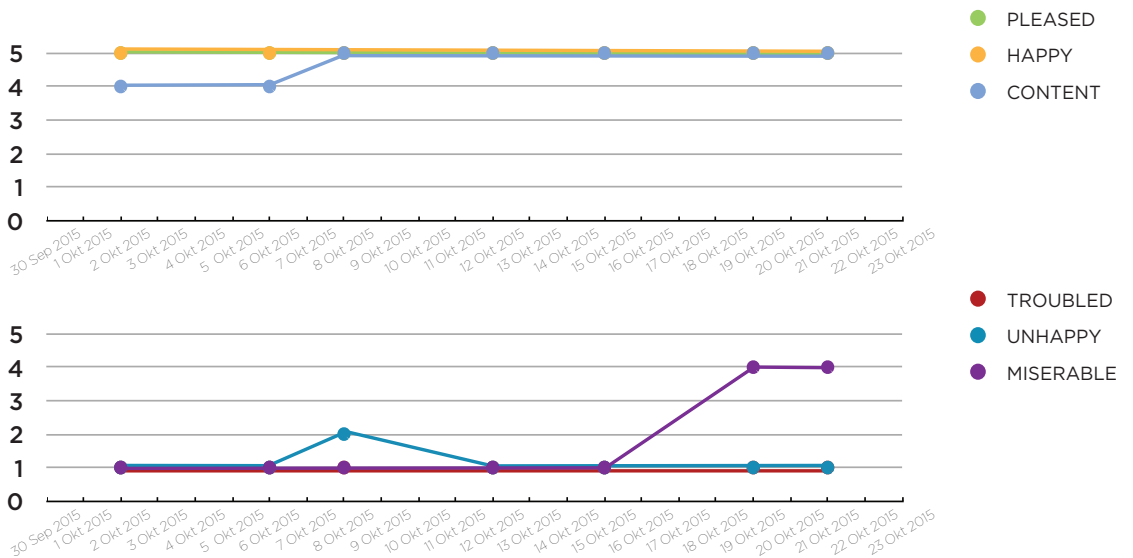
EMOTIONS



MOTIVATION



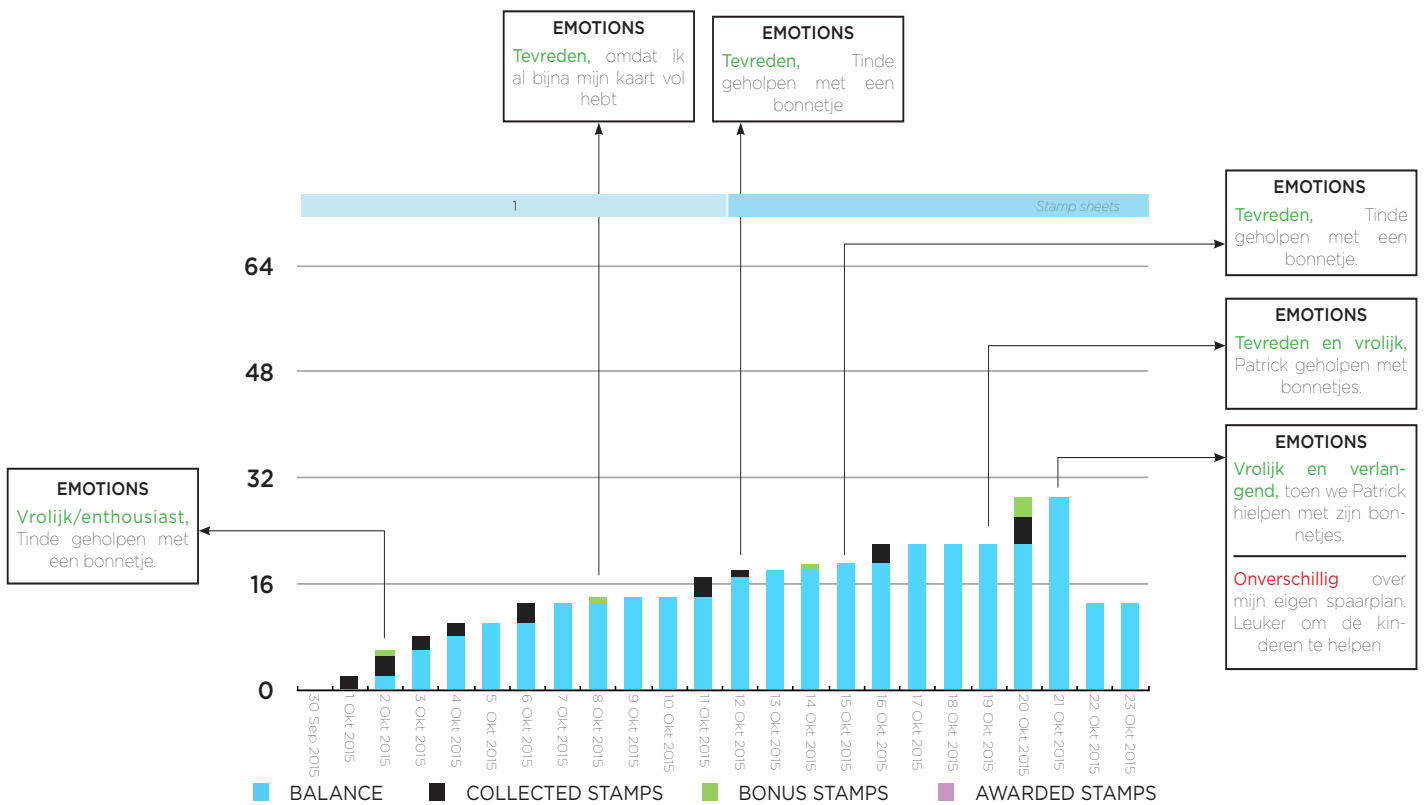
MOODS



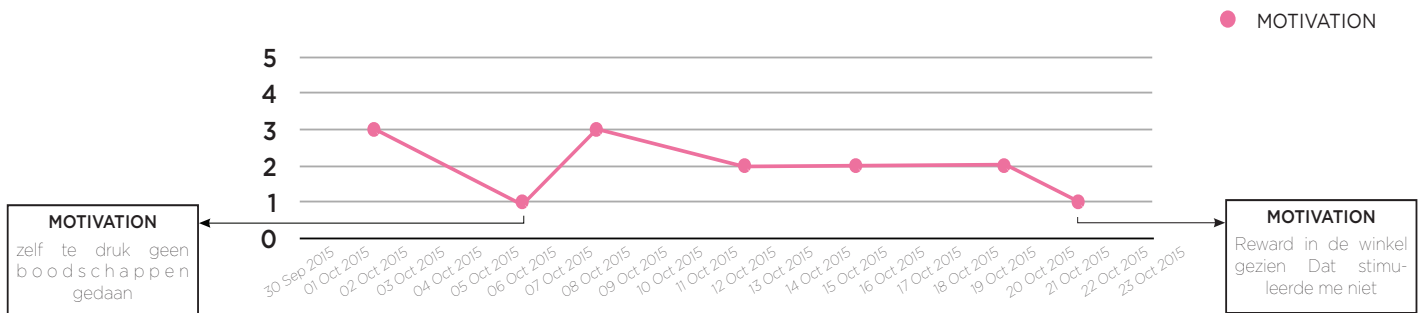
USER 17



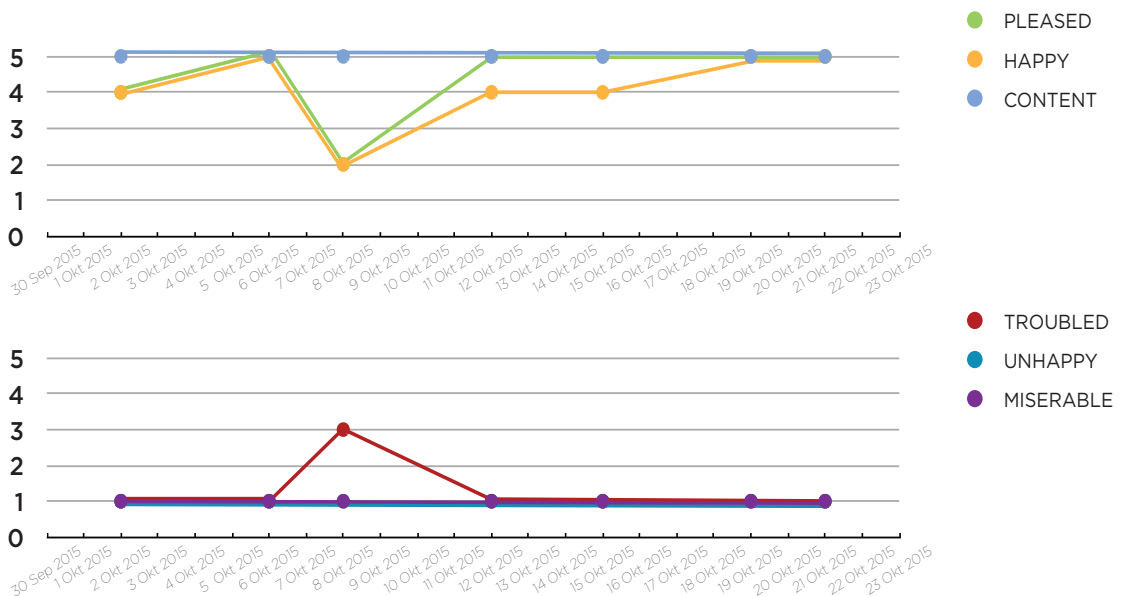
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS



USER 18

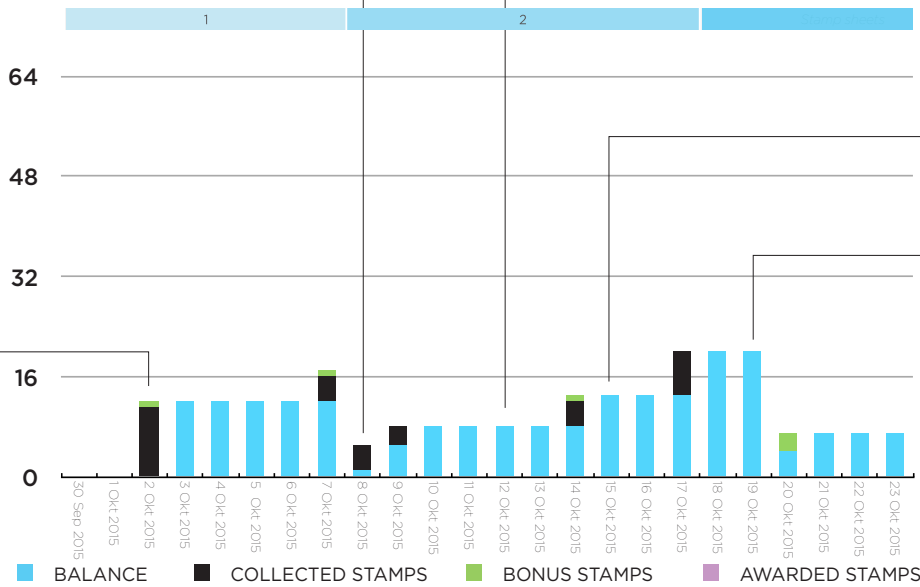


EMOTIONS

EMOTIONS
 Verlangend naar de laatste zegels voor bijna volle kaart.
 Tevreden met volle kaart/award.
 Enthousiast dat ik binnenkort die leuke bakjes ontvang!

EMOTIONS
 Vrolijk/ enthousiast ivm mijn eerste award binnen! :-)

EMOTIONS
 Trots/tevreden, omdat ik al aardig wat zegels heb gespaard met slechts 1 bon. Stukje dichterbij mijn doel :-)

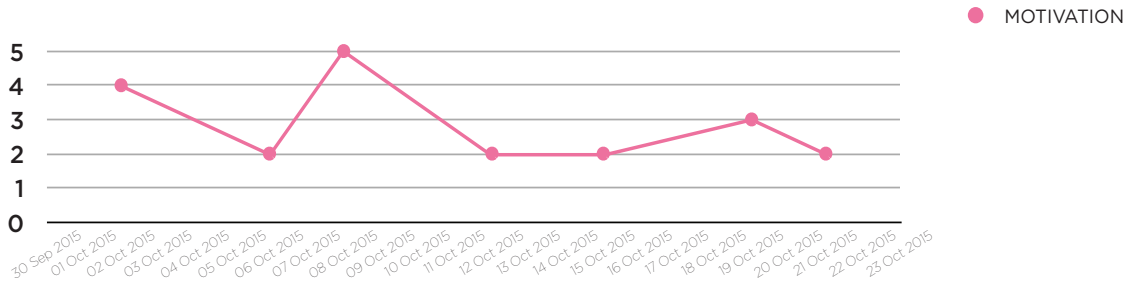


EMOTIONS
 niet echt, mijn hoofd stond er even niet naar.

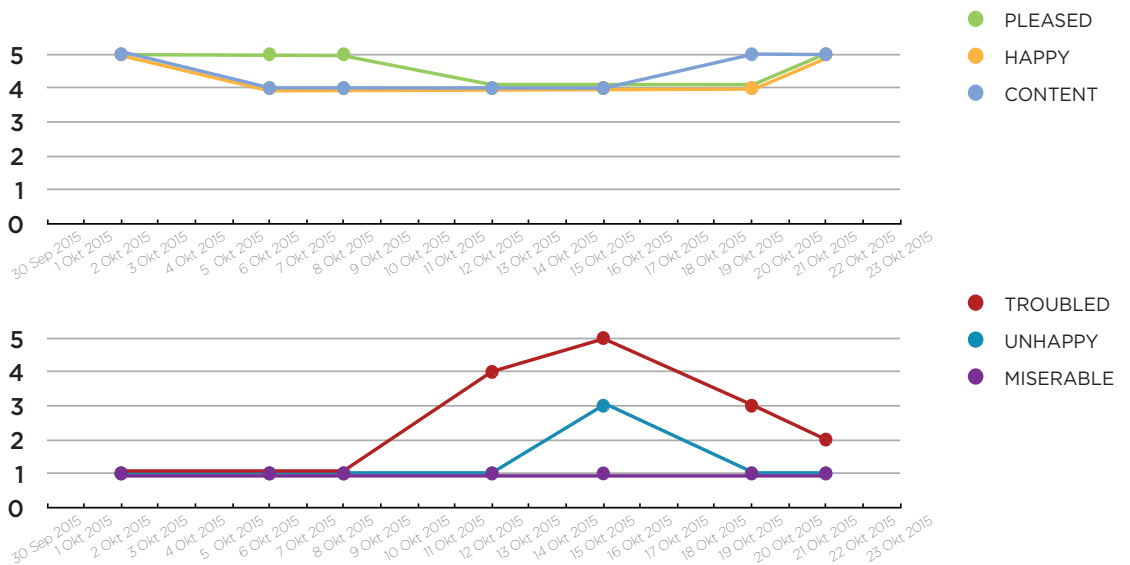
EMOTIONS
 Trots/tevreden want weer een award binnen! :-)

EMOTIONS
 Trots/tevreden en vrolijk, want had weer een award binnen! Jammer dat ik ze niet allemaal heb gered, maar had besloten mij niet op te laten jagen :-).

MOTIVATION



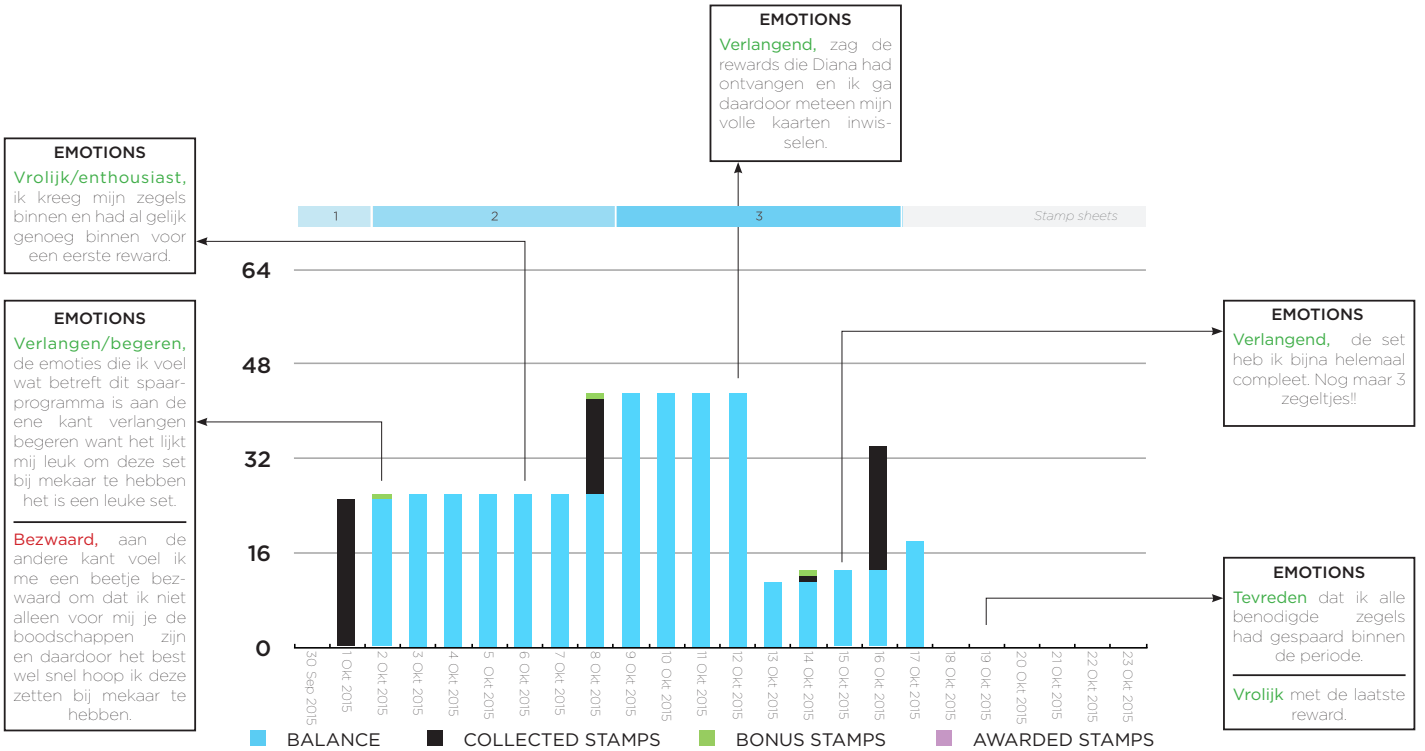
MOODS



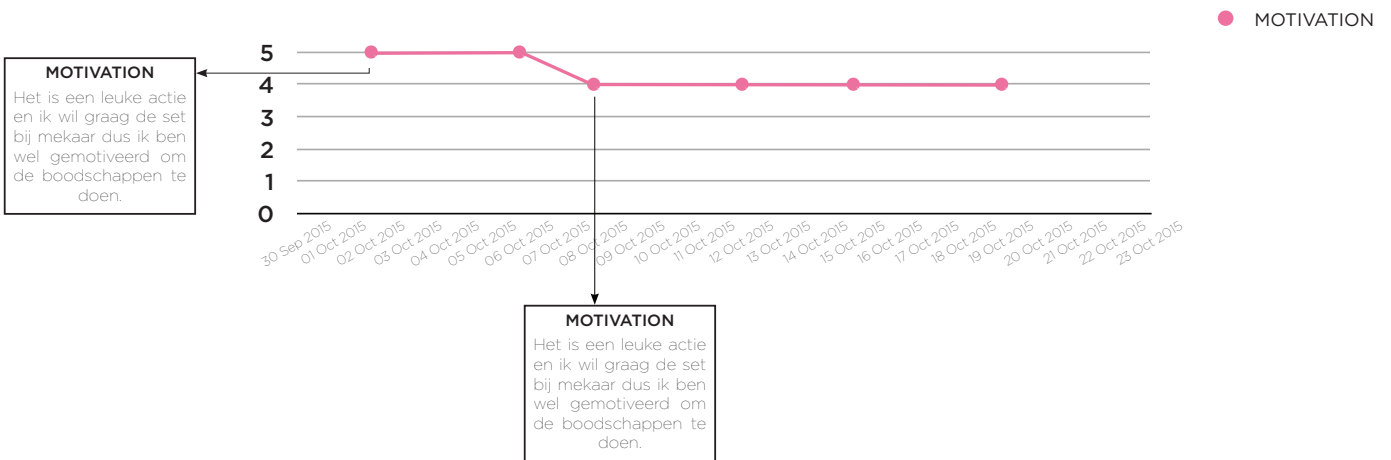
USER 19



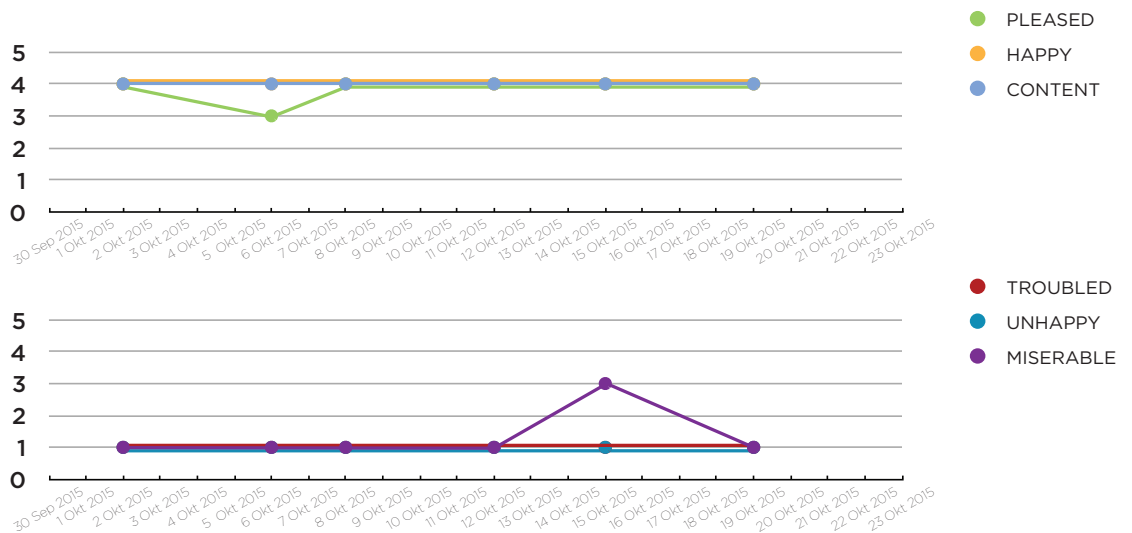
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS





EMOTIONS

EMOTIONS
Verlangerig misschien. Ik bedacht me dat een vriendin ook nr de AH gaat en haar gevraagd of zij met me mee wil sparen. Net als ik doe met andere acties van de AH.
 Dus niet perse verlangen nr het eind product. Maar wil gewoon die lijst vol.

EMOTIONS
Gefrustreerd/geïrriteerd, dat ik moet bedenken dat ik überhaupt de bon moet vragen en vervolgens moet insturen. Nog binnen een bepaalde tijd ook. Dus worden 8 zegels door m'n neus geboord.

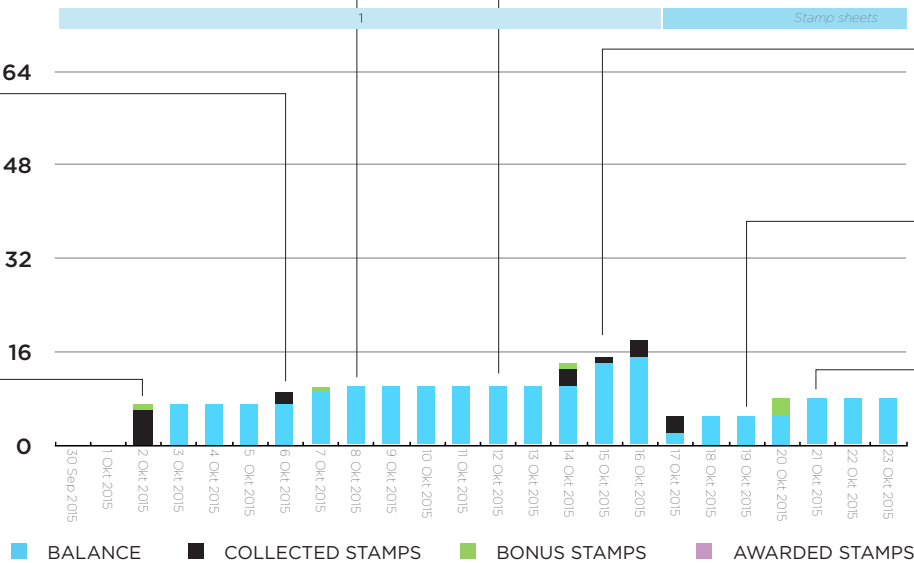
EMOTIONS
 Geen emoties tov spaarprogramma gehad. Niet eens meer aan gedacht eigenlijk.

EMOTIONS
Gefrustreerd, omdat ik 16 zegels moet hebben voor ik een deel heb. Lijkt me te veel voor een maand.
Bezorgd, en misschien bezorgd omdat ik het waarschijnlijk ga vergeten.

EMOTIONS
 Misschien **verlangend** omdat ik bedacht miss kan m'n pa met z'n weekboodschappen voor me sparen.

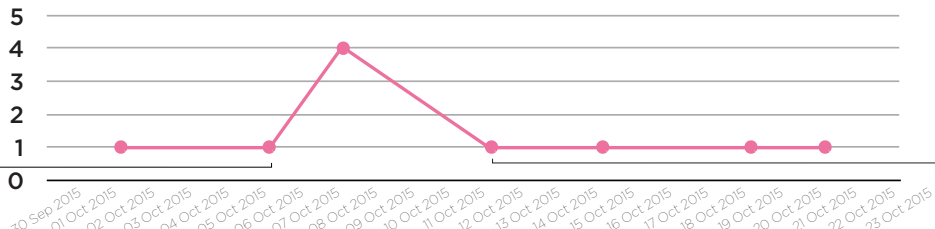
EMOTIONS
Onverschillig, omdat het bijna afloopt en ik niet zie dat ik nog een kaart vol krijg voor t einde. Dus t interesseert me minder daardoor.

EMOTIONS
Verveeld. Het is toch klaar. Dus geen zin om nog iets voor te doen.
 En **Bezorgd** of de 'bestelling' met de eerste ingeleverde kaart wel goed is gegaan



MOTIVATION

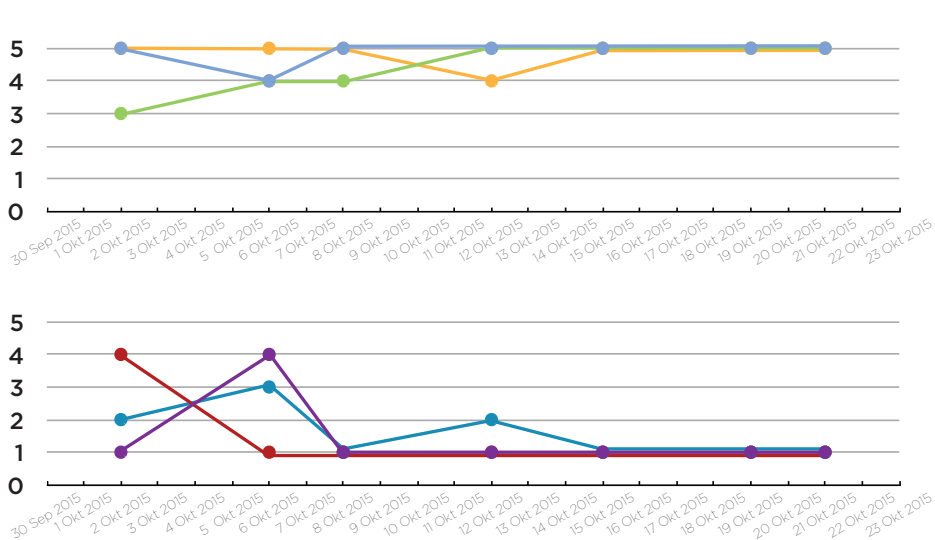
MOTIVATION
 Omdat ik geen boodschappen nodig had. Al gedaan.



MOTIVATION

MOTIVATION
 Ik was redelijk gemotiveerd maar toen ik mijn dikke bon inleverde bleek dat te laat. Dus nu denk ik Ja tering. Laat maar.

MOODS



PLEASSED
 HAPPY
 CONTENT

TROUBLED
 UNHAPPY
 MISERABLE

USER 21



EMOTIONS

EMOTIONS
Verlangend, toen we net zegels hadden gekregen naar meer zegels.

Vrolijk, toen we de eerste 2 zegels kregen en we een bonus zegel konden verdienen.

Verdrietig/boos, omdat we maar 2 weken hebben en ook nog eens op vakantie gaan waardoor we een paar dagen missen.

Teleurgesteld, omdat we niet het hele product krijgen met een volle kaart maar een deel. (deze emoties zijn trouwens bij Paul absoluut niet aanwezig, vrouwen zullen hier wel gevoeliger voor zijn)

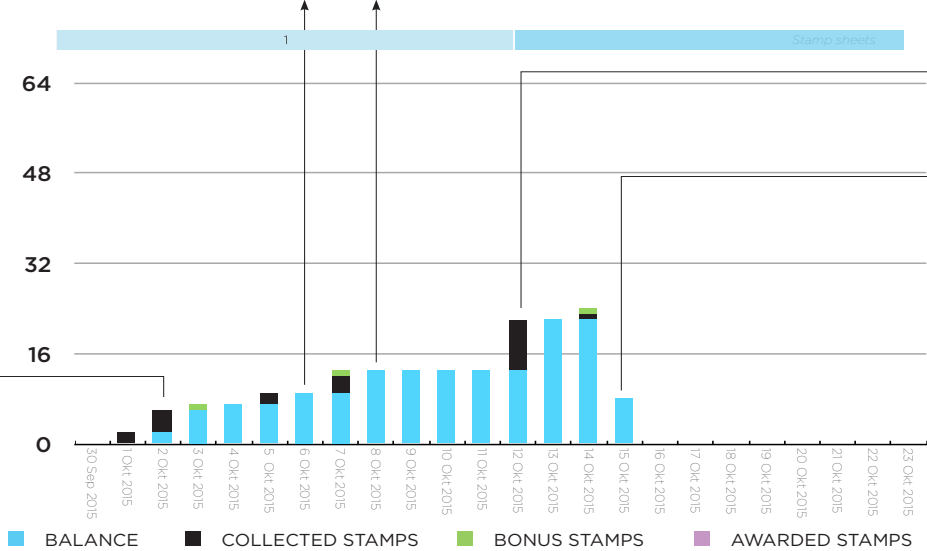
EMOTIONS
Vrolijk, doordat er al redelijk wat zegels hebben.

Teleurgesteld, op de dagen dat we geen boodschappen hoeven te doen. Dag zonder boodschappen is dag geen zegels.

EMOTIONS
Trots, de eerste spaarkaart is bijna vol

Verveeld, de tweede spaarkaart gaat niet lukken dus de druk van het sparen is eraf.

Verdrietig, we gaan maar 1 spaarkaart vol krijgen

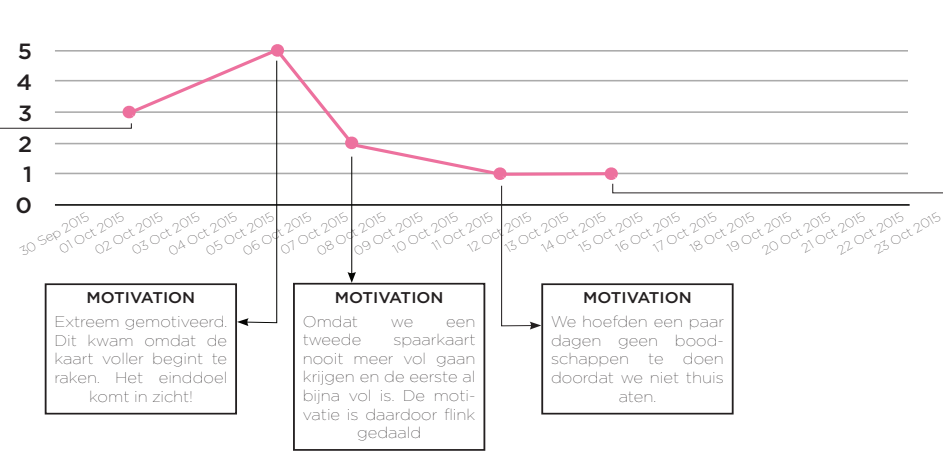


EMOTIONS
Onverschillig, de spaaractie is voor ons zo goed als klaar

EMOTIONS
Onverschillig, omdat we op vakantie gaan en daardoor zijn we niet meer met het sparen bezig geweest.

MOTIVATION

MOTIVATION
 Leuk om met een nieuwe actie te beginnen. Nog niet super gemotiveerd omdat we nog een beetje op gang moeten komen.



MOTIVATION
 Extreem gemotiveerd. Dit kwam omdat de kaart voller begint te raken. Het einddoel komt in zicht!

MOTIVATION
 Omdat we een tweede spaarkaart nooit meer vol gaan krijgen en de eerste al bijna vol is. De motivatie is daardoor flink gedaald

MOTIVATION
 We hoefden een paar dagen geen boodschappen te doen doordat we niet thuis aten.

MOTIVATION

MOTIVATION
 We gaan op vakantie dus helemaal niet meer met het sparen bezig geweest.

MOODS



PLEASSED
 HAPPY
 CONTENT

TROUBLED
 UNHAPPY
 MISERABLE

USER 22



EMOTIONS

EMOTIONS
Trots. Omdat ik een extra vraag had aan kassière nl toch een kassabon. Een vrouw na mij begon te zuchten en te steunen. Ik merkte dat ik toch kreeg wat ik wilde.

Geirriteerd omdat dezelfde vrouw haar kar doorramde die tegen mijn kont aangedouwd werd. Nou je weet zo dik ben ik nou ook weer niet. Zo snel was deze vrouw van de kook. Het systeem stakte!

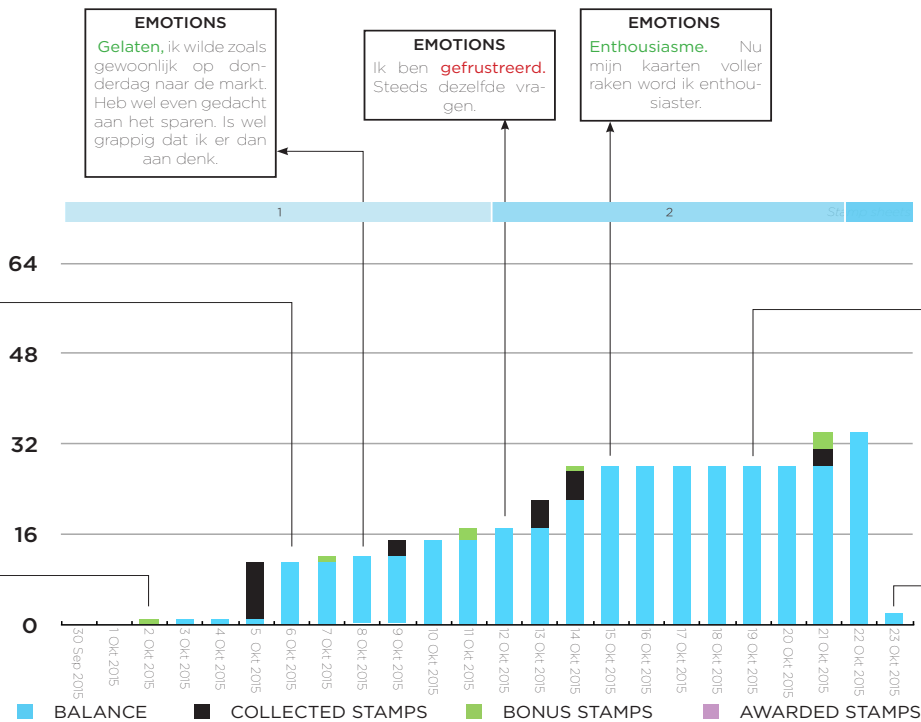
EMOTIONS
Nieuwsgierig, uitkijkend naar het verloop
Opgelucht, klaar met vragen
Teleurgesteld, kreeg nieuwe serie vragen terwijl ik dacht klaar te zijn.

EMOTIONS
Gelaten, ik wilde zoals gewoonlijk op donderdag naar de markt. Heb wel even gedacht aan het sparen. Is wel grappig dat ik er dan aan denk.

EMOTIONS
Ik ben **gefrustreerd.** Steeds dezelfde vragen.

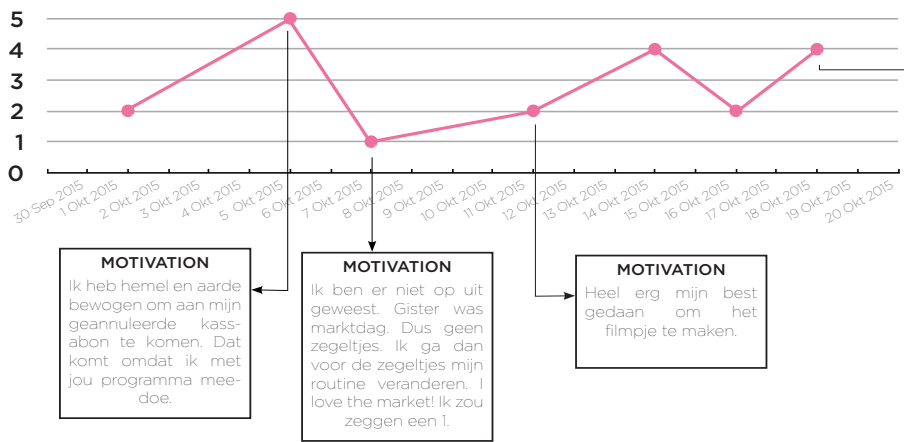
EMOTIONS
Enthousiasme. Nu mijn kaarten voller raken word ik enthousiaster.

EMOTIONS
Geirriteerd vanochtend. Stapel spaarkaarten. Als ik aan alle programma's mee zou doen zou ik telkens bij het boodschappen doen een extra mand mee moeten nemen voor de stempelkaarten, digitale kaarten. Er zit toch een fikse irritatie op die spaarprogramma's. Ik ben niet gemotiveerd genoeg om daar nog eens een organisatie om heen te bouwen. Ik ben nogal wispelturig. Ik ga naar de natuurwinkel maar bedenk onderweg ook nog naar een andere winkel te gaan en daar blijkt dan weer dat ik de kaart niet bij me heb... Ik hoef natuurlijk helemaal niet te sparen....
Waarom begin ik er eigenlijk aan!



EMOTIONS
Verlangend. Ik wilde mijn kaarten vol hebben omdat ik mooie bakjes krijg bij inwisseling. Yehhhhh!!!!!!!

MOTIVATION



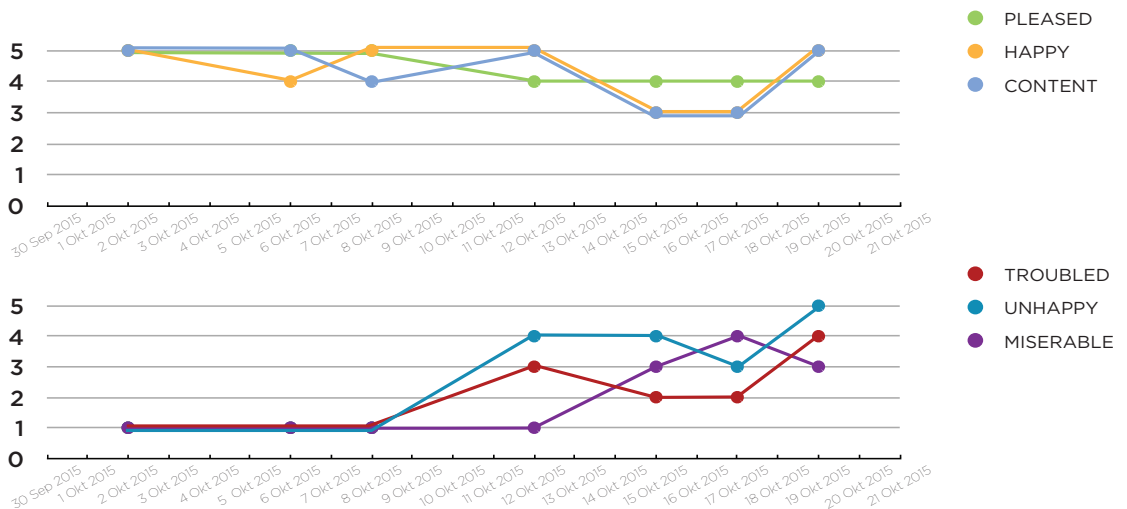
MOTIVATION
Ik heb hemel en aarde bewogen om aan mijn geannuleerde kassabon te komen. Dat komt omdat ik met jou programma meedoe.

MOTIVATION
Ik ben er niet op uit geweest. Gister was marktdag. Dus geen zegeltjes. Ik ga dan voor de zegeltjes mijn routine veranderen. I love the market! Ik zou zeggen een 1.

MOTIVATION
Heel erg mijn best gedaan om het filmpje te maken.

MOTIVATION
omdat ik mijn kaartjes vol wilde maken.

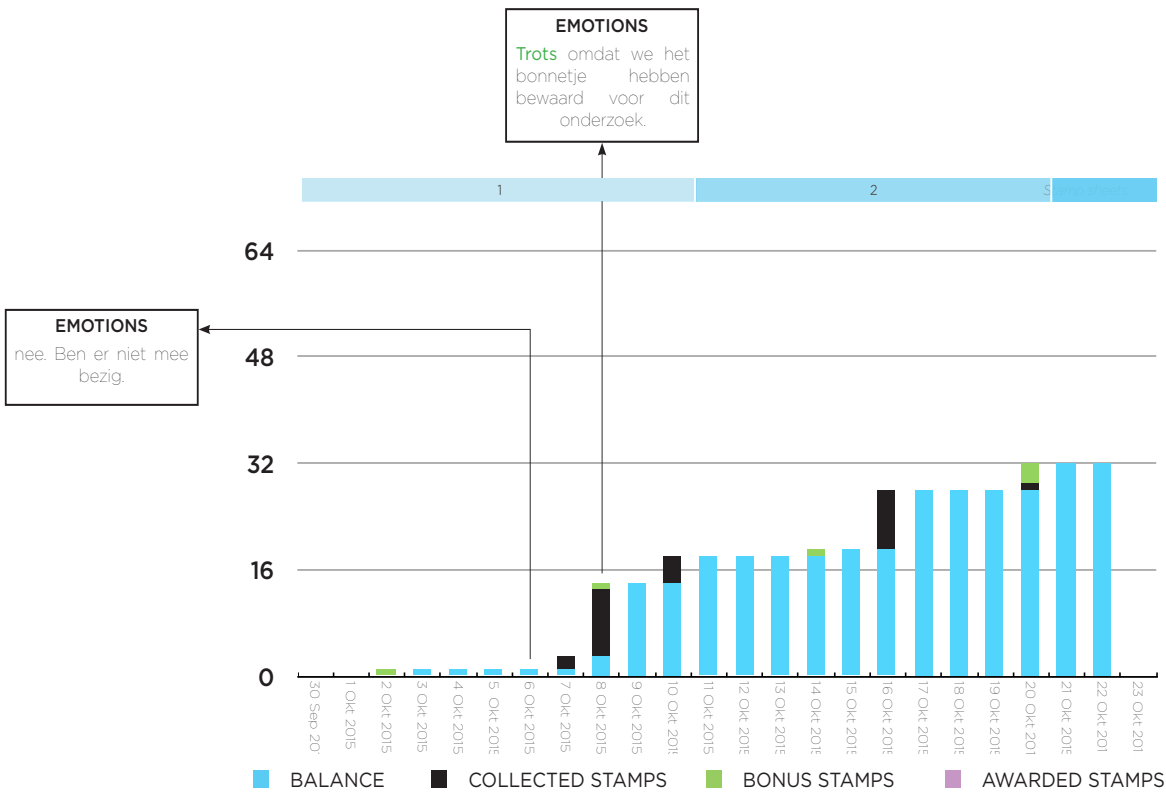
MOODS



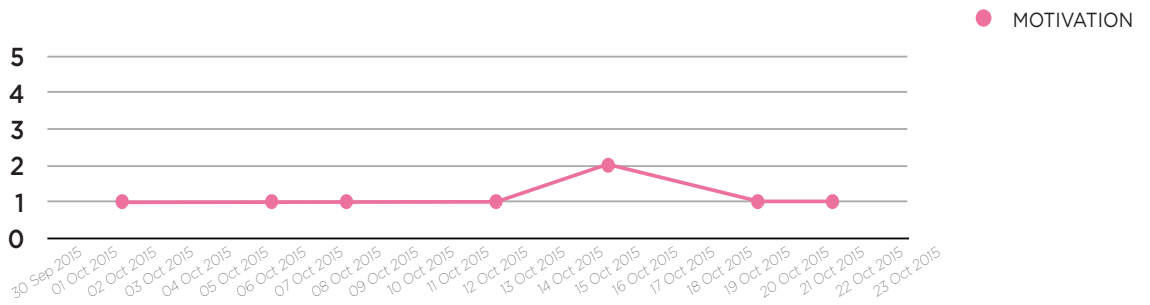
USER 23



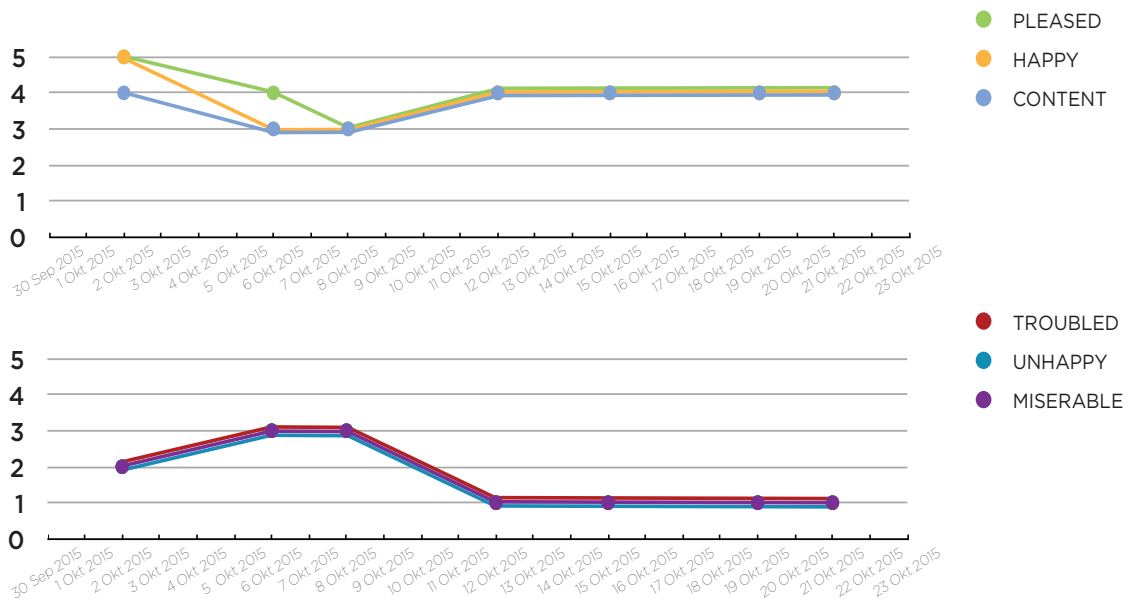
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS



USER 24



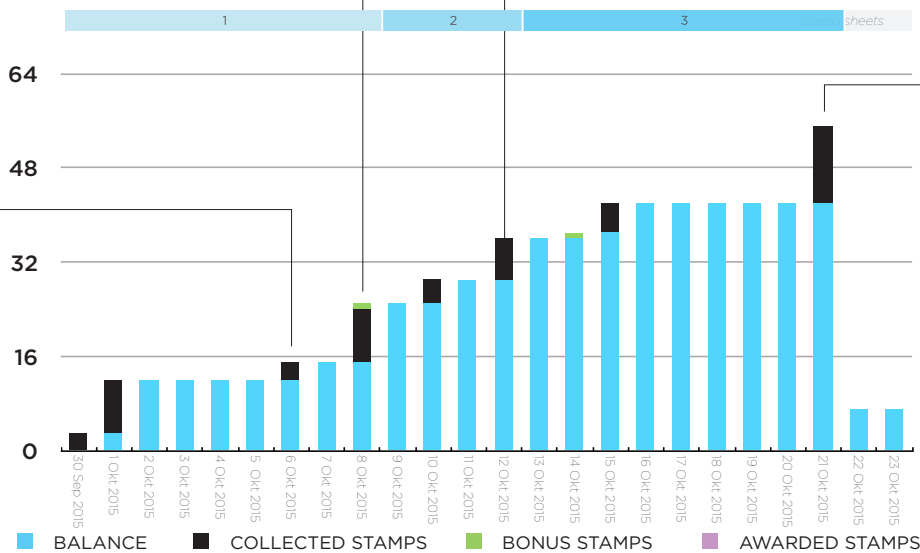
EMOTIONS

EMOTIONS
Tevreden omdat ik, mede door deze spaaractie, meer boodschappen heb gedaan dan ik van plan was. Niet alleen tevreden over de punten die het oplevert, maar ook omdat ik nu morgen de deur niet uit hoef voor boodschappen :-)

EMOTIONS
 nee gewoon noodzaak

EMOTIONS
gefrustreerd/onrustig/gejaagd. deze emotie heb ik vanwege deadline om vragen in te vullen. Maar zal ook door door mijn gemoeds-toestand komen.

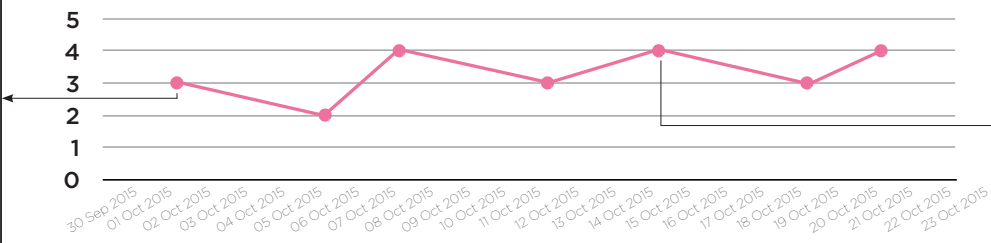
EMOTIONS
Vrolijk/enthousiast, omdat ik, gezien de laatste dag, er alles aan wilde doen om de kaart vol te krijgen. Zodat ik niet voor niets aan deze enquête heb meegedaan!



MOTIVATION

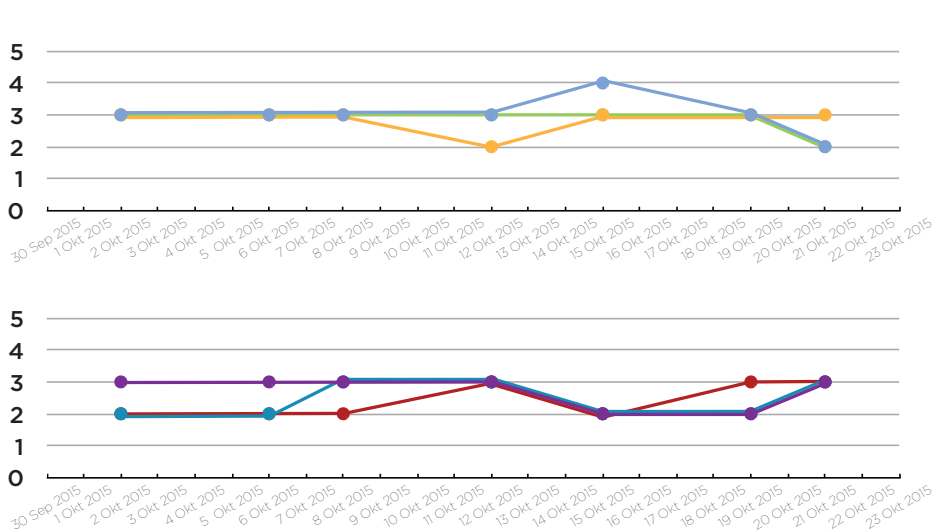
MOTIVATION
 Door glutenintolerantie Mats moest ik uitwijken naar Jumbo omdat Hoogvliet niet alle gewenste producten verkoopt. Dan pak ik bij Jumbo ook de overige benodigdheden gelijk mee. (Totale boodschappen €60,00) en ben dus niet vanwege spaarprogramma de rest bij Hoogvliet gaan kopen

MOTIVATION



MOTIVATION
 De meeste boodschappen bij AH gehaald vanwege glutenvrij Mats, resterende dan wel gedaan bij Hoogvliet vanwege de punten.

MOODS



TROUBLED
 UNHAPPY
 MISERABLE

USER 25



EMOTIONS

EMOTIONS

Trots omdat ik toch een zegel had gescoord door te shoppen bij de appie

Teleurgesteld omdat ik gister online wilde bestellen bij appie maar dat mijn favoriete tijd om af te leveren al vergeven was en dat ik nu naar de winkel moet bah

EMOTIONS

Trots zondag met het filmpje en dat ik op tijd was

Vrolijk omdat ik hem wel grappig vond mijn filmpje

EMOTIONS

Vrolijk/enthousiast is mijn ene emotie de andere is **bezorgd/ongerust** maar dat heeft met dr oplevering te maken van ons nieuwe pand.

EMOTIONS

Trots, op albert Heijn bonnetje. Dat ik zoveel zegels had in 1 keer.

Bezwaard, omdat ik je vragen nog niet had beantwoord.

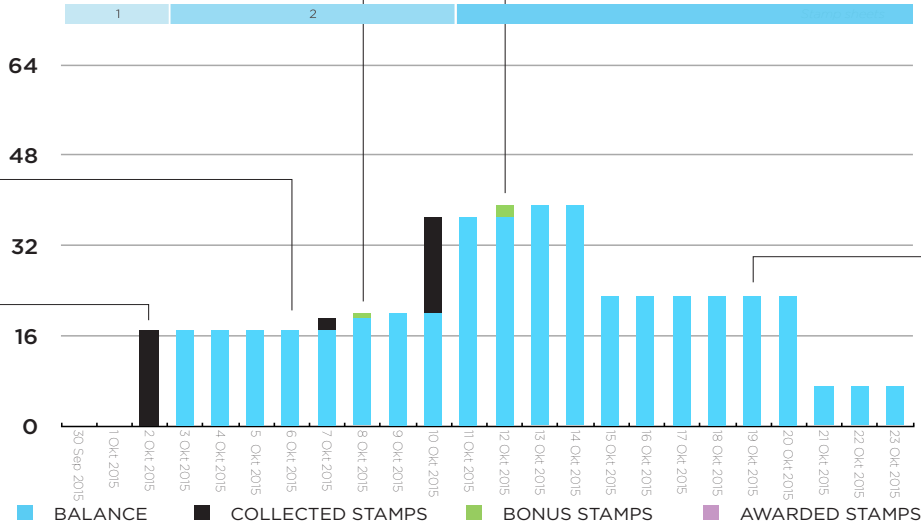
EMOTIONS

Verlegen/schuldbe-wust, ff een momentje Dennis in bed doen p

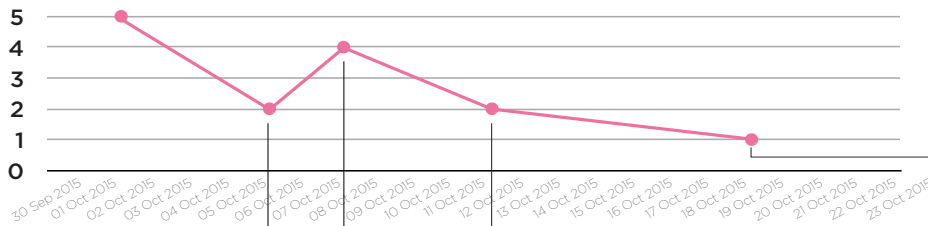
Schuldbe-wust omdat ik gewoon de tijd niet vond om te reageren en het vergat dus daar schaam ik me dan voor

Gefrustreerd omdat het ook dus dan op mijn al volle lijstje staat en ik dan gefrustreerd raak als ik het niet kan doen

En nu **trots** omdat ik het dan toch vol-bracht heb.



MOTIVATION



Ik ben er de afge-600 EUR besteld telt lopen dagen niet mee zeker niet mee hahalk bezig geweest eigen-voel me in het alge-lijk anders dan dat ik meen nu druk em wat heb ingesproken ik doe pas morgen weer moe ben zwaar verk-ik heb anders dan dat ik doeden en dus schoorboodschappen want Door een enorm projec-ik werk nu erg veel en ik niet mega gemo-ik ga wel Albert Heijn tiveerd om mee te bestellen want je kan doen wel om jouw te sparen voor bestel beantwoorden want jij overigens heb ik gister moet ook door voor mijn werk adres

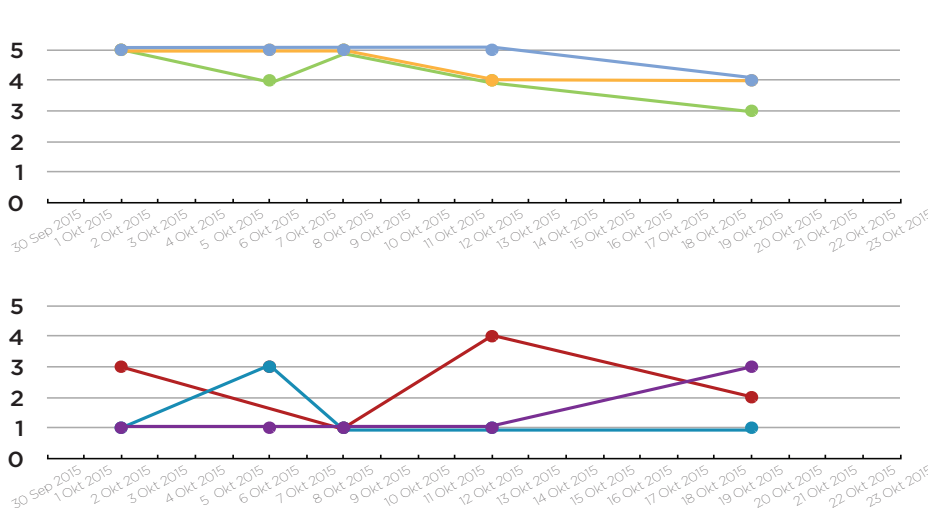
Baalde dat ik naar de plus ging dus ben even om gereden en nu op tijd antwoorden voor een extra zegel terwijl ik moe ben.

omdat ik het even erg druk heb

MOTIVATION

Dat heb je wel gemerkt ik ben zakelijk zo druk en privé ook twee puber meiden eentje terug van een week Madrid de ander druk met het invullen van haar tussen jaar Kleine verbouwing hier Zakelijk maak ik erg veel uren en reis ik van Eindhoven heen en weer

MOODS



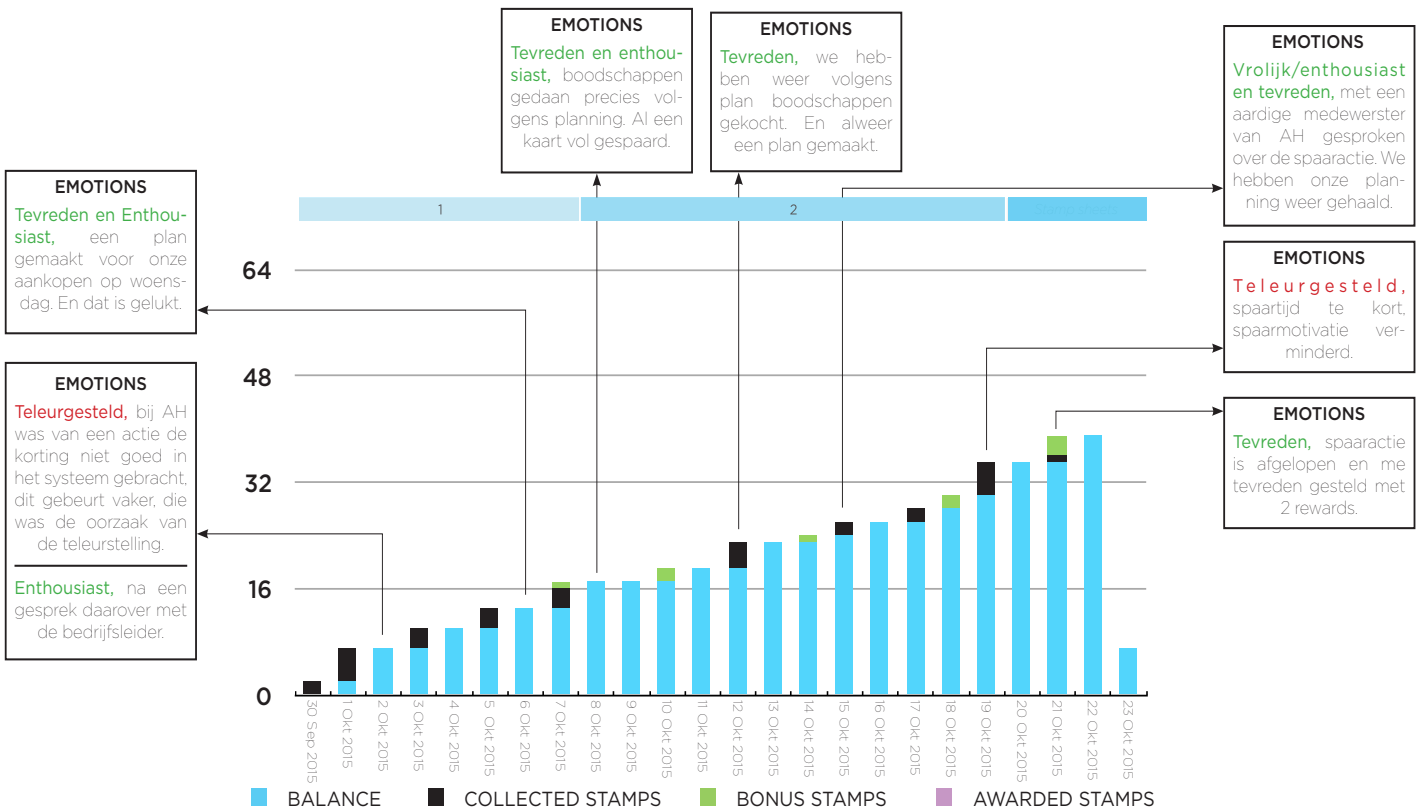
MOODS

MOODS

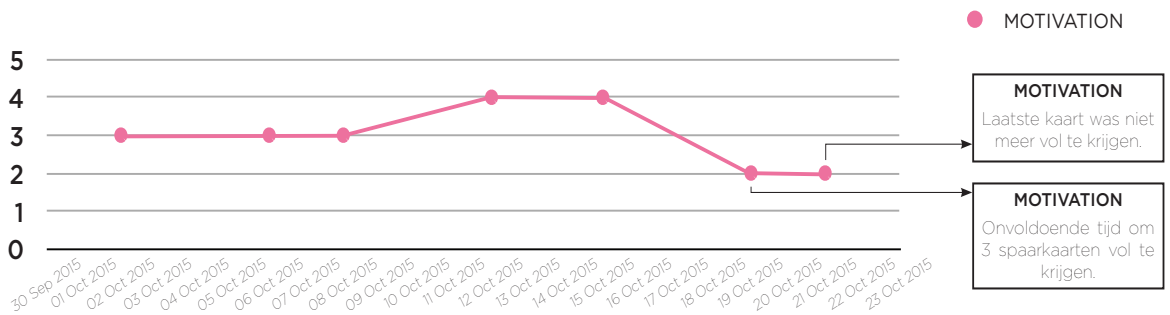
USER 26



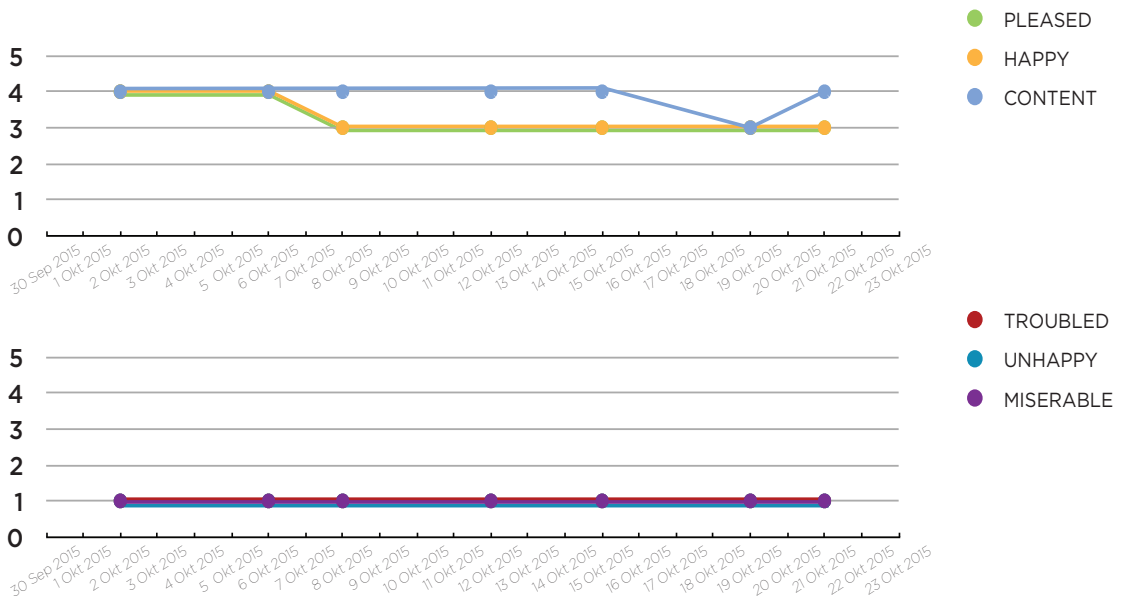
EMOTIONS



MOTIVATION



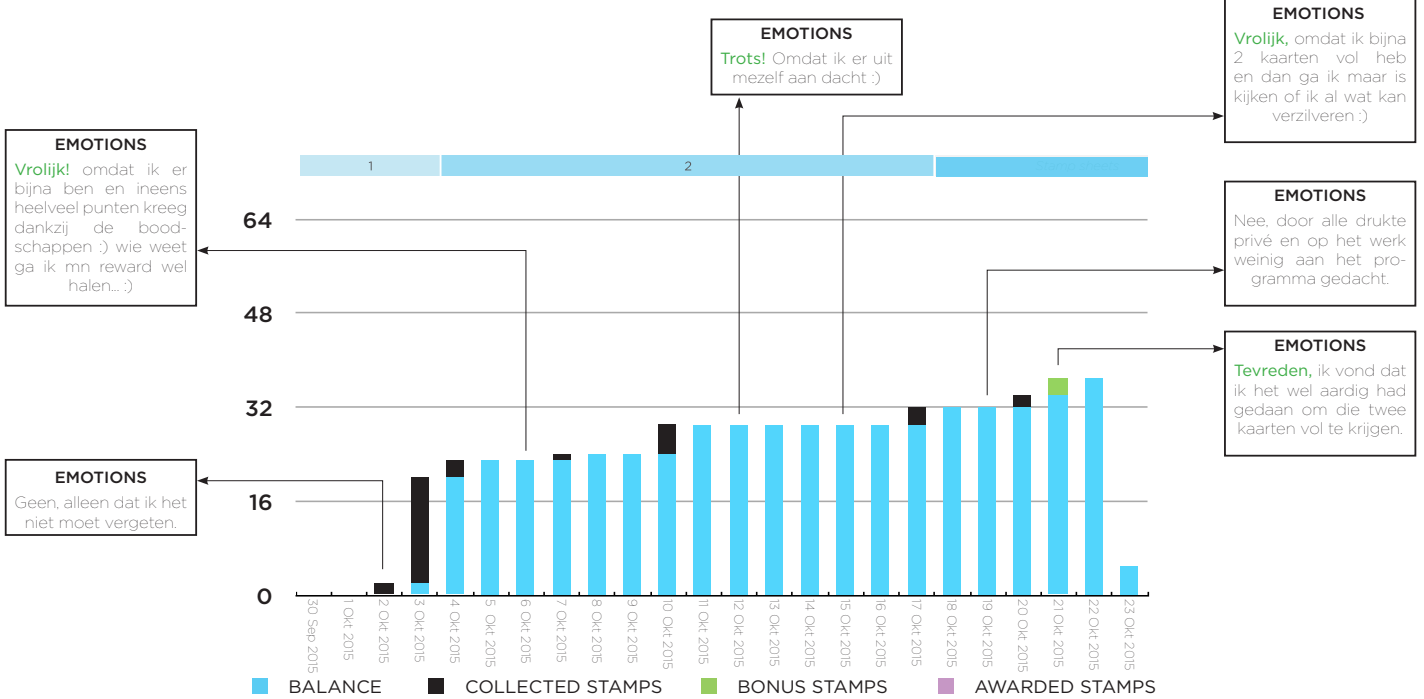
MOODS



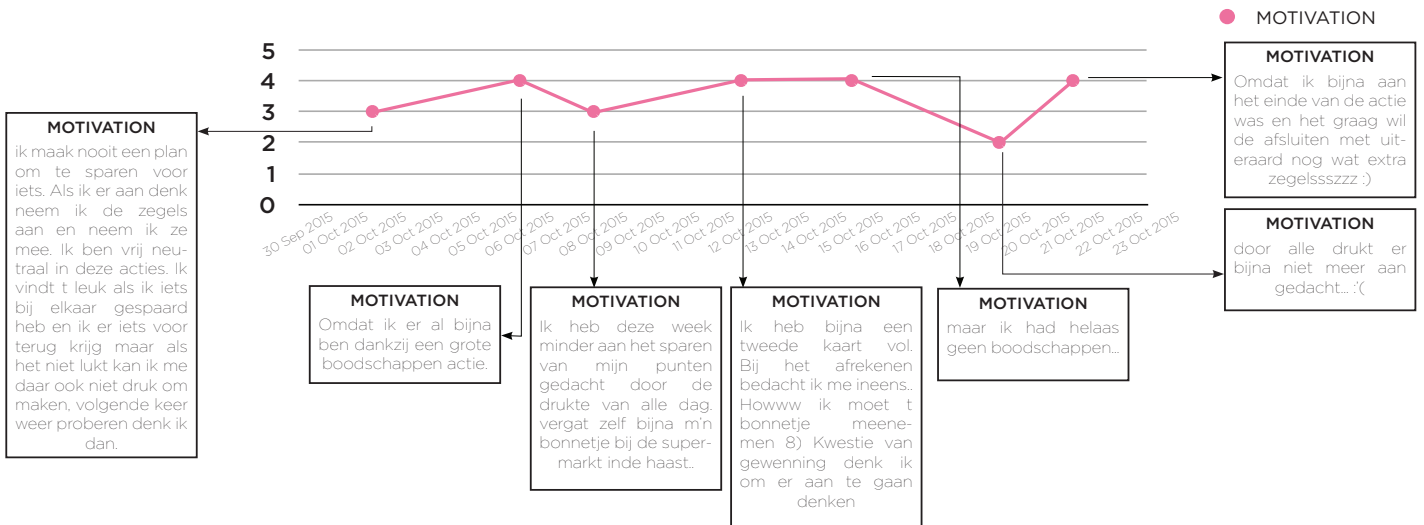
USER 27



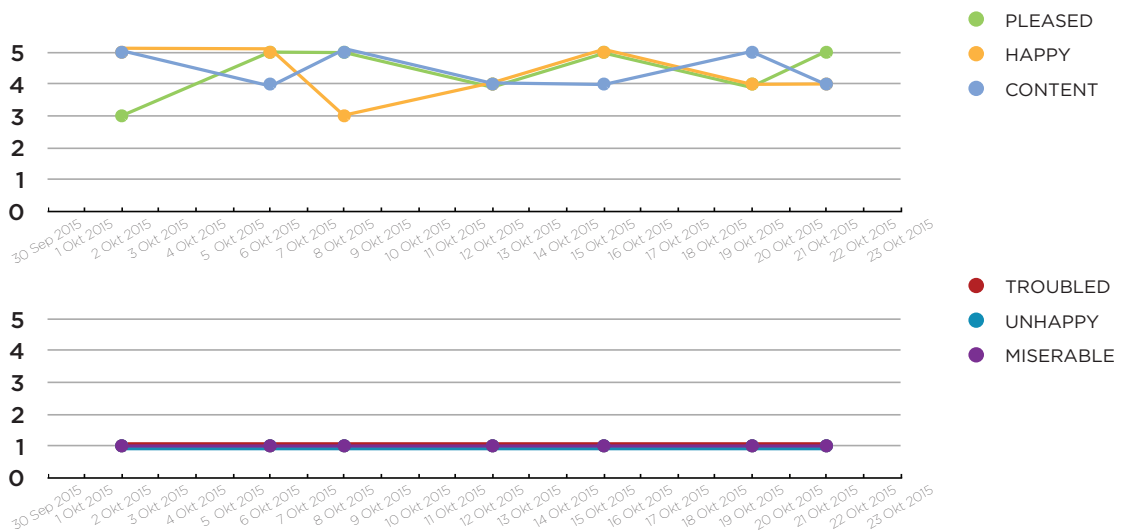
EMOTIONS



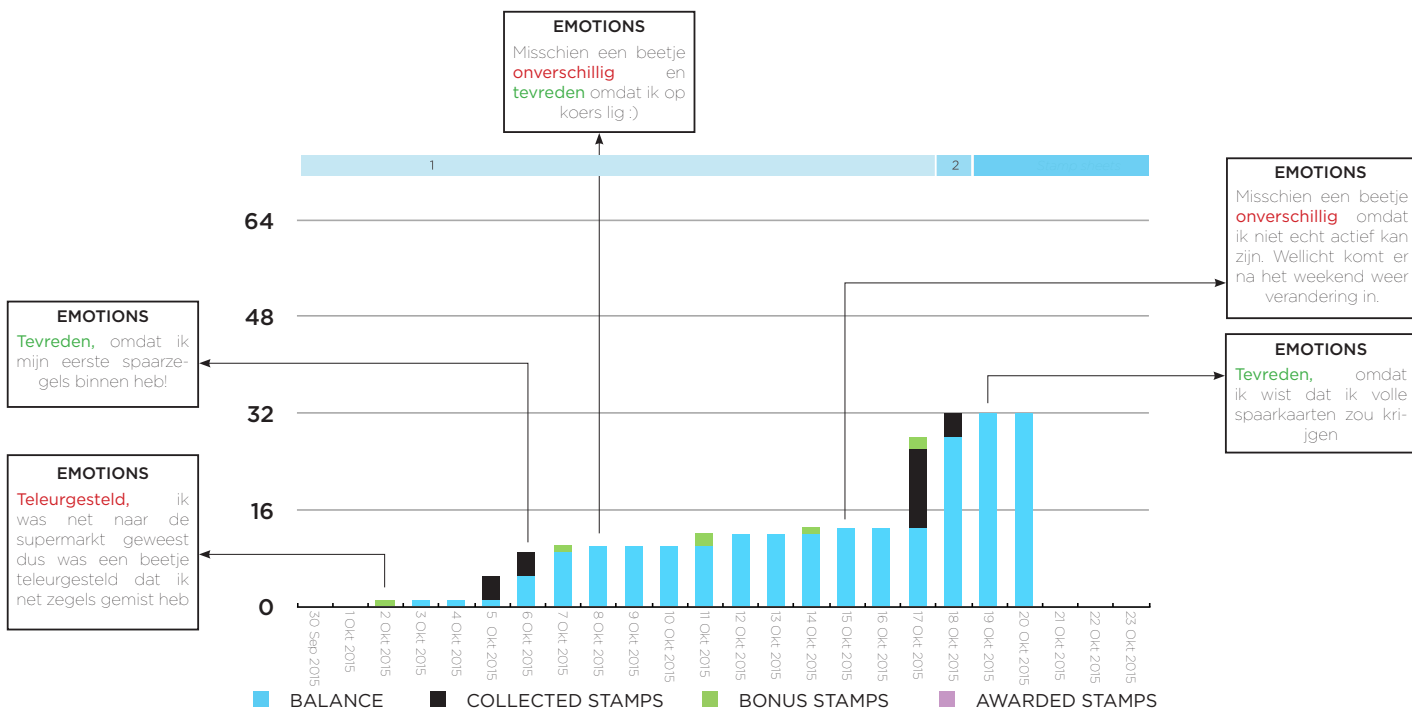
MOTIVATION



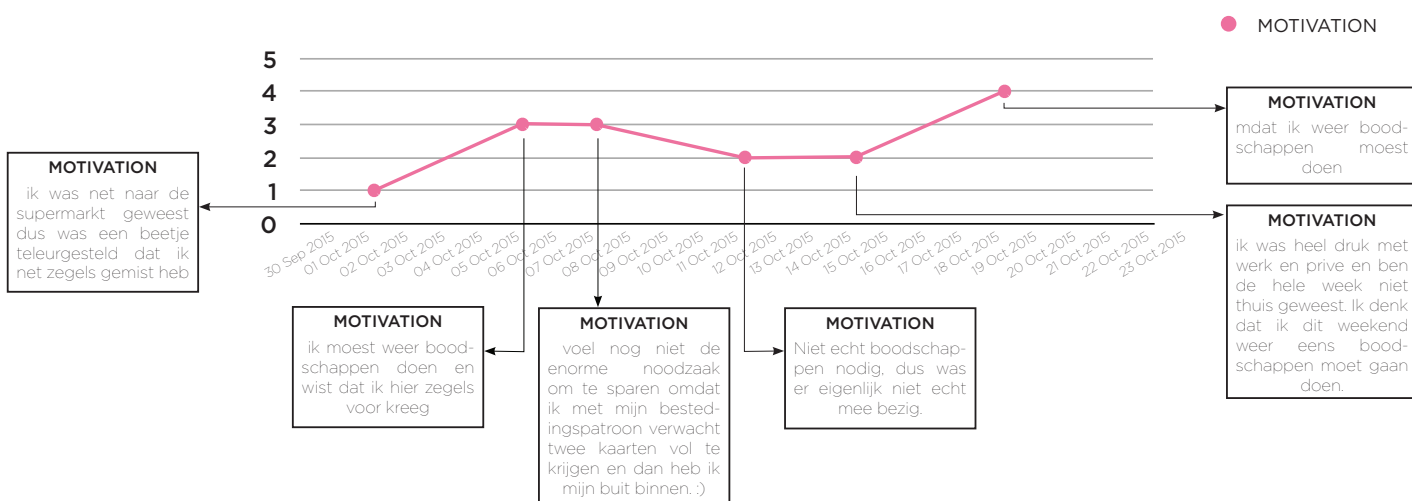
MOODS



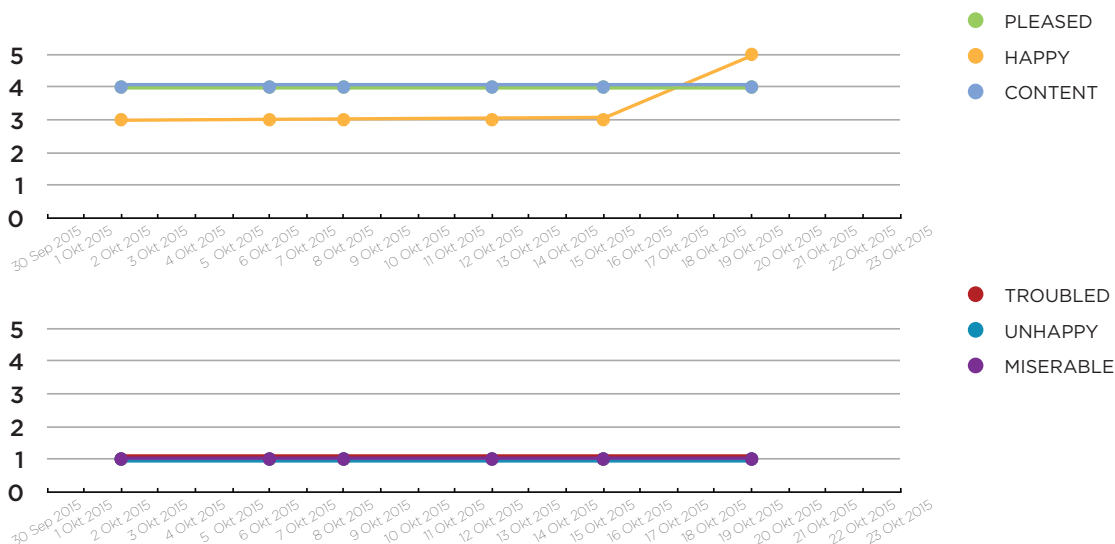
EMOTIONS



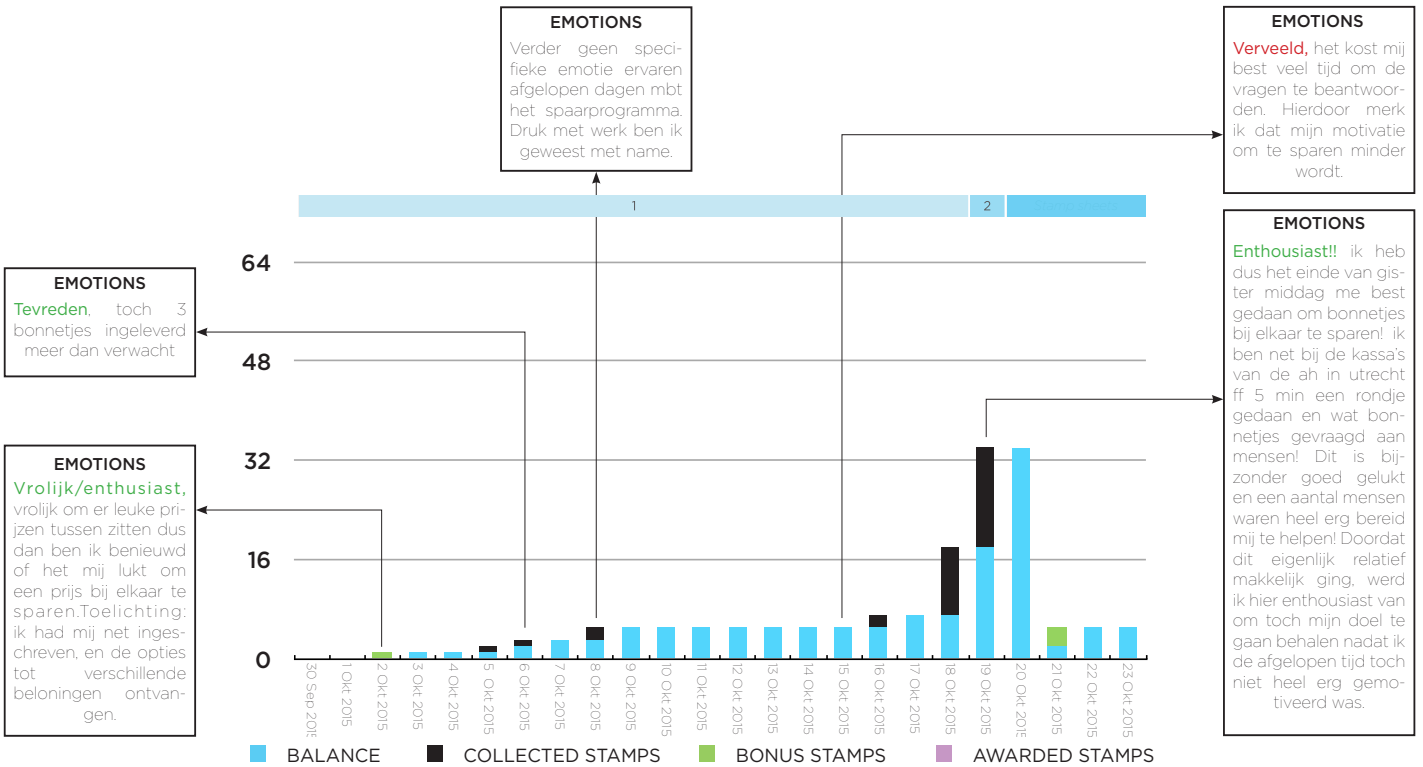
MOTIVATION



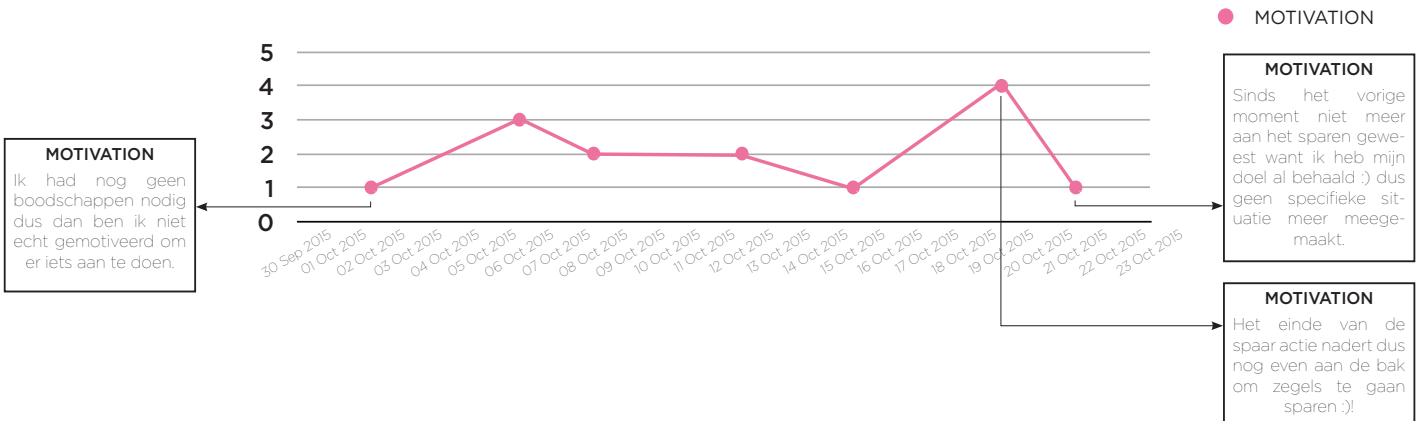
MOODS



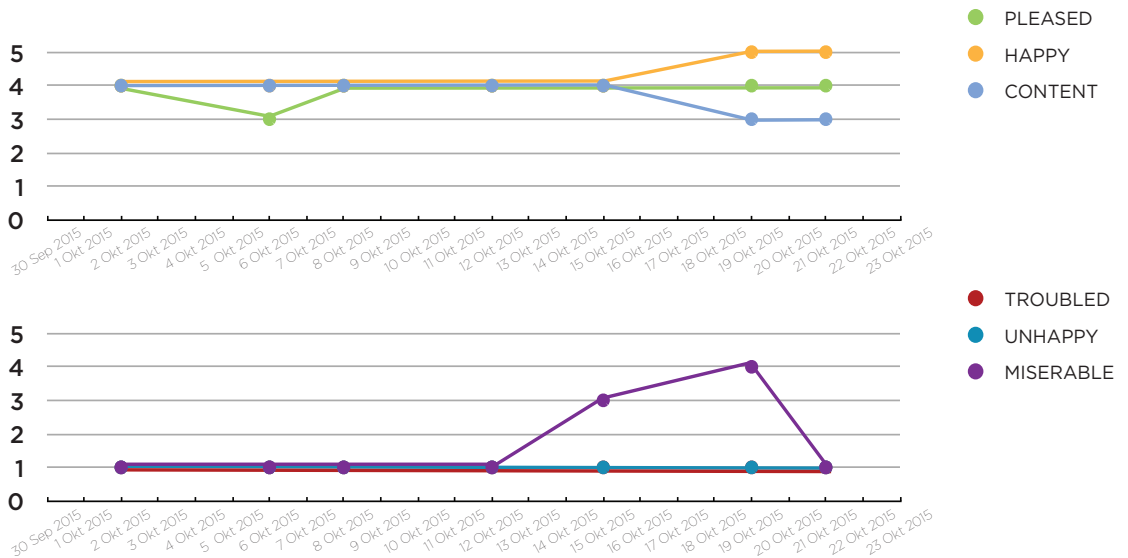
EMOTIONS



MOTIVATION



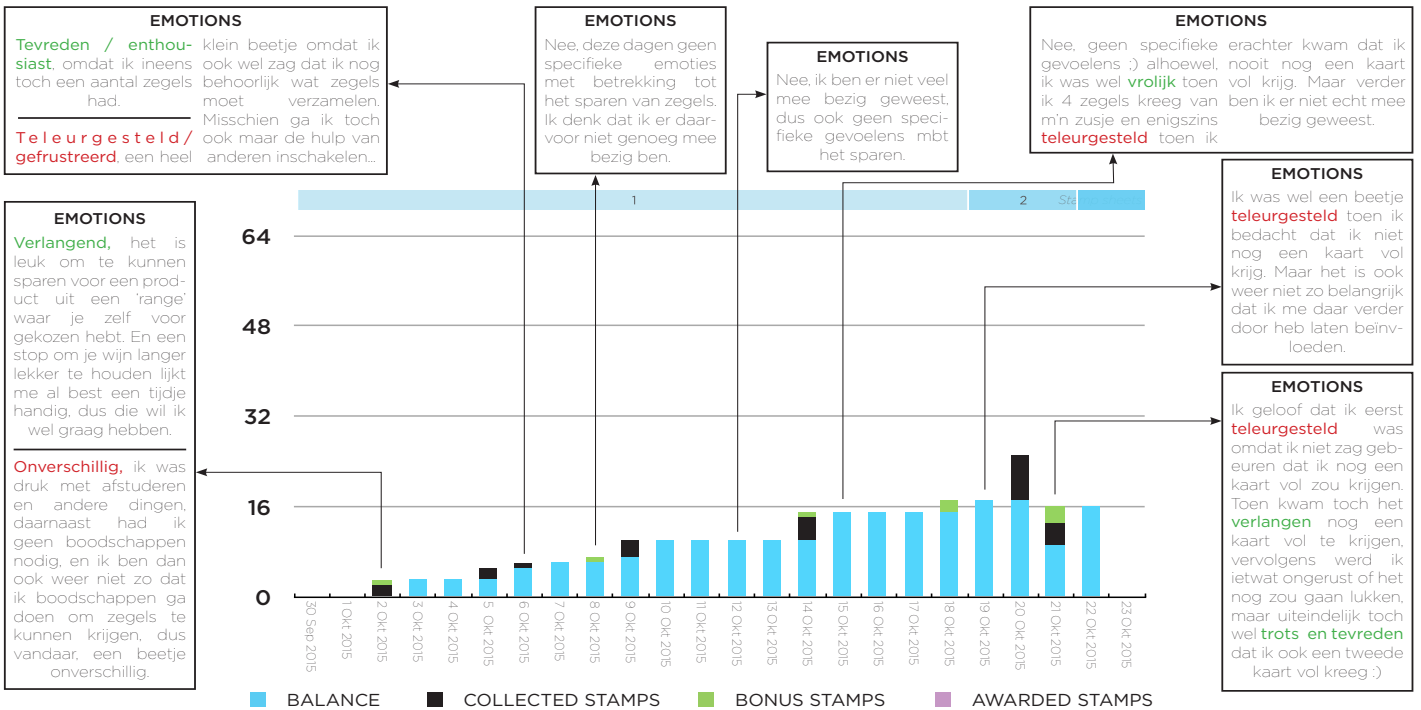
MOODS



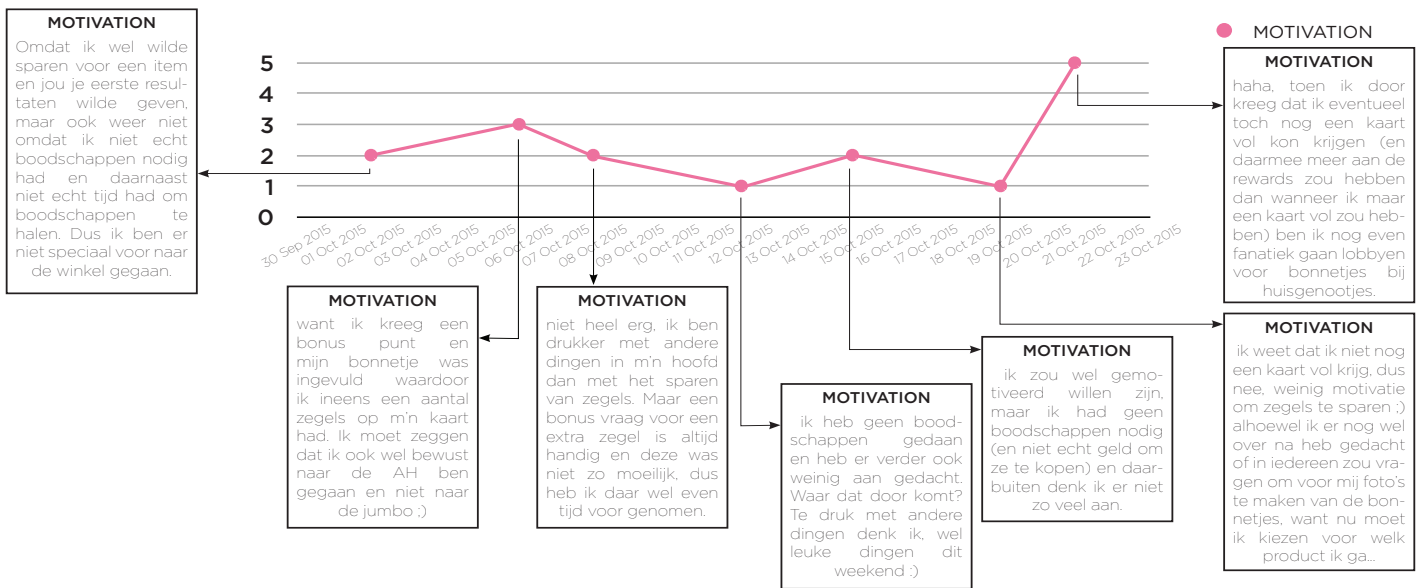
USER 30



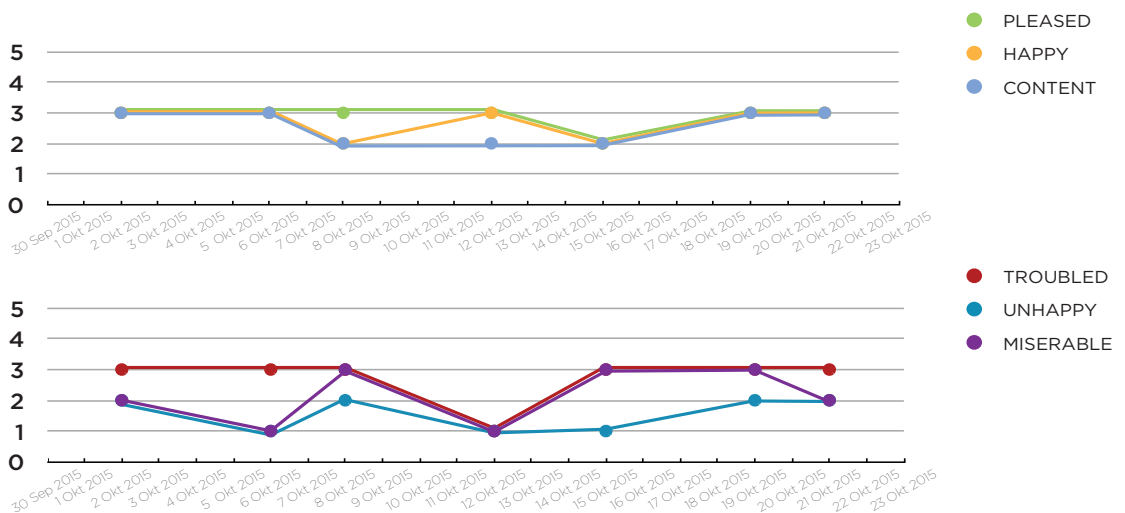
EMOTIONS



MOTIVATION



MOODS





APPENDIX E

Bonus questions overviews

USER1

APPROACH

Participant: Ik heb geen aanpak, ik wil eigenlijk gewoon voor de full package gaan! Dus mn aanpak nu is dat ik mijn huisgenoten ook erover heb verteld zodat ik hun bonnetjes ook naar jou kan opsturen. (Er stond nergens dat dit niet mag dus ik neem aan dat dat gewoon goed is toch?) Met andere spaarprogramma's verschilt dat per programma eigenlijk, met die wijnglazen bijv wilden we voor iedere huisgenoot een wijnglas rood en wit hebben voor het kerstsiner dus moesten we 4 dozen. En met die dagje uit zegels wilden we een uitje doen met zn 6en dus moesten we 3 kaarten vol hebben. Met douwe egberts en airmiles spaar ik gewoon en dan zie ik het wel

Researcher: Haha ja slim hoor! Is helemaal prima :) En hoe bepaal je dan in welke volgorde je de rewards haalt?

P: Ik zou de rewards bepalen op basis van nuttigheid :) dus ik zou eerst de potjes kiezen want aan zo'n boom heb je niks voor het geval ik toch niet meer dan 1 spaarkaart vol heb.

STORING STAMPS AND SHEETS

Mijn zegels stop ik altijd in mn portemonnee want die krijg je bij de kassa dus die stop ik dan op de plek waar ik ook mn bonnetje bewaar als ik hem nog op de wiebetaalwat moet invoeren. Het spaarboekje hangt in de keuken op het whiteboard zodat iedere huisgenoot erbij kan. We zijn nu begonnen met sparen voor de messen van de appie en dat doen we met het huis gezamenlijk

Voor mn douwe egberts zegels heb ik trouwens een speciaal spaarblik, die staat in mn kast op mn kamer.



STEREOTYPES

Hee, leuk dit haha! Ik zou zeggen dat ik Smart Simon ben gecombineerd met Managing Mirjam. Ik herken dat ik rationeel en een planner ben en dat ik alles eruit wil halen door extra zegels te vragen en door de bonus acties te doen. Ik wisselde ook snel in, maar niet per se omdat ik bang was omdat het op was maat omdat ik het leuk vond dat ik de kaart vol had en wat kon krijgen! Van Mirjam herken ik dat ik heel enthousiast was en iedereen vroeg om mee te sparen. En ik wilde alle rewards, dus dat klopt ook haha. Dus ik denk het meeste Mirjam en een deel van Simon!

+/- EXPERIENCES

Interviewer: Doe je wel eens mee aan spaarprogramma's van supermarkten?

Participant: ja altijd.

I: Ben je een vaste spaarder? altijd al sinds je boodschappen doet?

P: Ja, sinds ik boodschappen doe. Dus vanaf dat ik student ben.

I: Voetbal plaatjes, die spaarde je vast niet?

P: Ja ook! En die minis. Oh dat was ook leuk!

I: Jij gaat vast naar de Albert Heijn hier he? Die zit hier om de hoek.

P: Ja.

I: Sinds je studeer doe je daar al boodschappen, dan heb je dus al aan behoorlijk wat programma's meegedaan. Kan je er nog een paar herinneren? Je zei al de glazen, minis, voetbalplaatjes...

P: moestuintjes, de dieren .oh ja die waren suf, nu bestek zegels, de restaurant zegels, handdoeken zegels, dagje uit zegels.

I: Doe je ook wel eens bij andere supermarkten?

P: Nee, mijn mama had vroeger wel bij de Sanders, dan kreeg ze van die knikkers.

I: Waarom waren de dierenplaatjes suf?

P: De teksten waren heel suf dus het was helemaal niet leuk om te lezen. Er was gewoon niks aan. Alhoewel, de eerste waren wel leuk en daarna kwamen nieuwe en die waren saai. Ze waren heel kinderachtig. En het moet wel leuk zijn om uit te pakken, anders is het alleen maar afval. De eerste waren met gekke namen van dieren zoals de poetsvis. Maar dat vind ik ook niet zo heel leuk hoor, die plaatjes, daar kan je niet zo veel mee.

I: Lukt het je altijd om spaarkaarten vol te krijgen? Kan me namelijk wel voorstellen dat je soms wel op driekwart blijft hangen.

P: Nee, want als je met spaarkaarten hebt dan duurt dat eigenlijk altijd best wel lang, dus dan heb je wel genoeg tijd.

I: Zijn er nog meer dingen waarvan je zegt, dat is negatief?

P: Ja de handdoeken, daar heb ik niet aan meegedaan dat vond ik echt suf. En dan moest je ook nog bijbetalen, dat vind ik ook altijd jammer. En theedoeken kon je dan voor sparen.

I: Maar je noemt nu bijbetalen...

P: ja maar die wijnglazen waren ook heel mooi. Dat is dan weer anders, daar wilde ik wel voor bijbetalen. Dus het ligt er vooral aan wat het was en de theedoeken hoefde ik niet. Dus het is wat ik graag wil hebben. Anders is het niet leuk.

I: en van de andere dingen...

P: De moestuinpotjes vond ik ook heel leuk! die doen het ook heel goed.

I: Dagje uit, restaurant?

P: Ja dat is dan meer van dat spaar je, maar daar heb je ook niet heel veel aan. Daar was ik niet een heel fanatieke spaarder.

I: Dus de fanatieke dingen...Zijn de glazen en de moestuintjes?

P: Dat is als ik het wil. Ja en de bestek zegels ook, die wil ik ook.

I: Als je moet kiezen tussen de moestuintjes en de glazen, welke zou je dan kiezen?

P: Hmm. Ik vond de moestuintjes echt leuk omdat dat langer duurde. Dat hebben we nu nog steeds. Daar plukken we nu de vruchten van, letterlijk!

I: Wat bedoel je met nu nog steeds?

P: We hebben hier nog een hele moestuin op het balkon staan. En die wijnglazen zijn ook heel mooi en als we die gebruiken dan vind ik dat heel leuk. Echt mooie glazen.

I: Dus het gaat erom of je het nog gebruikt. De moestuintjes gebruik je nog en de glazen ook.

P: Ja. Ik denk zoals die bestek dat gebruik je ook heel veel dus dat is ook een leuk voorwerp. Wij gaan voor de messen, mooie messen.

I: Gewoon alle...

P: Ja alle messen. Ik denk ook trouwens dat het leuk is als je chique dingen kan sparen. Dat je chique dingen toch goedkoop kan krijgen. Dat dat leuk is. Want met DE zegels, die spaar ik ook, dan is het leuk als je heel veel zegels hebt en dan iets kan uitzoeken in die winkel. Dan voelt dat heel erg exclusief, maar dan betaal je dan niks voor.

I: Is dat ook omdat je geen hele hoge levensstandaard hebt als student?

P: het komt gewoon omdat het gratis is, dat is leuk. Dat je heel lang moet sparen en uiteindelijk heb je dat.

I: Wat heb je dan daarvan?

P: die babette schaaltes en kopjes. Oh en wat ik nog wilde zeggen. Met die glazen duurde het op een gegeven moment wel te lang. Toen was de lol er wel af, toen hadden we echt 8 dozen ofzo en toen was het niet leuk meer. Dan bleef je maar wel sparen, want ja je krijgt het toch en toen was echt de special eraf. En dan werd het wel veel om bij te betalen omdat het maar door ging.

I: Dan had je gewoon moeten zeggen: we stoppen, nu is het genoeg geweest.

P: Ja maar dat doe je ook niet want je krijg die zegels toch. En het zijn wel heel mooie glazen.

I: en de moestuintjes, was dat precies goed of heb je complaints?

P: Daar hoefde je niet echt voor te sparen, die kreeg je gewoon.

I: En hebben jullie ze allemaal bij elkaar gespaard? Was het ook echt van: we moeten de basilicum nog?

P: Nee, het was gewoon leuk. We hadden zo'n bak waar je ze in kon zetten. We deden wel van elk eentje. En die bak hebben we wel bij gehouden.

USER 2

APPROACH

P: Ik begin gewoon en ga ervan uit dat het sowieso goed gaat met het sparen. Als ik aan het eind te weinig punten heb, vraag ik anderen of zij 'meehelpen' door mij bonnen te geven.

Researcher: En hoe kies je de volgorde van rewards?

P: ik ga eerst voor de potjes en dan voor de standaard. Zo kan ik de potjes al wel gebruiken ook al lukt het me niet om alles te sparen.

STEREOTYPES

Passive Polly en Not redeeming Nick

Beide types hebben niet echt een doel. Ik wissel mijn spaarkaart in als ik genoeg zegels heb en ben blij als het sparen 'vanzelf' gebeurt. Ook vergeet ik daardoor vaak dat ik nog meedoe aan een spaarprogramma waardoor zegels blijven liggen of spaarkarten niet worden ingewisseld.

Soms heb ik ergens nog een heleboel zegels liggen (dus eigenlijk een volle spaarkaart), als ik de zegels dan plak kom ik erachter dat ik te laat ben.

Het maakt me wel blij om zegels te sparen en heb het gevoel een kans te missen als ik zegels niet meeneem.

USER 3



APPROACH

Qua aanpak heb ik vooral zitten denken welke boodschapjes ik nodig heb zodat ik ze allemaal bij de goede winkel kan kopen. Dan kan ik gelijk in een keer een hoop zegels verzamelen, want met iedere keer losse boodschapjes heb ik niet altijd 5 euro. Daarnaast heb ik al wel zitten denken wat ik als eerste wil ja. Want ik spaar natuurlijk voor de kruiden potjes, maar ik weet niet of ik twee spaarkaarten vol krijg, dus nu weet ik niet voor welke ik eerst moet gaan. Maar als ik een standaard heb en nog geen potjes dan heb ik er niks aan, dus ik dacht eerst de potjes en als ik dan genoeg heb ook nog de boom om ze in te zetten.

R: Haha Cool :) En heb je dezelfde aanpak voor echte spaarprogramma's?

Janne:ja volgens mij wel :) alleen vaak zitten er dingen tussen die ik bijvoorbeeld niet hoeft, dus dan is de keuze makkelijker. Maar als je kijkt naar die kristalglazen bijvoorbeeld dan ging ik wel eerst de glazen halen en als ik dan nog over had ook nog de karaf

CONSIDERATIONS

Het ligt voor mij heel erg aan wat ik precies kan sparen of ik mee doe of niet. Sparen voor korting (bijvoorbeeld bij de kaasboer) is natuurlijk altijd leuk. Soms lijken spaaracties ook heel voordeling maar zijn ze het uiteindelijk niet. Zo kwam ik er bijvoorbeeld achter dat de theedoeken spaaractie eigenlijk nog steeds duur was ook al had je zegels gespaard. Hier ben ik dan ook niet verder voor gaan sparen. Daarnaast ligt het er wel aan hoe snel ik zegels bij elkaar gespaard krijg. Als het te langzaam gaat gemotiveerd dat ook.

Eigenlijk heb ik dus al gezegd wanneer ik de knoop doorhak. Maar meestal heb ik wel al een eerste keer zegels gekregen bij de kassa en ga ik me er dan in verdiepen hoe het precies zit. En als het iets is wat ik heel graag wil ga ik ook aan ander mensen vragen of ik zegels van hen mag.

STEREOTYPES

Ik ga voor smart simon, wel jammer dat t een mannetje is. P ik plan wel altijd een check de bonus dingen, hoewel ik er niet altijd aan denk om ze te halen. Ik zou ook meteen m'n spaarkaart inwisselen als ie vol is.

USER 4



APPROACH

Ik heb een cadeau gekozen wat ik goed kan gebruiken, wat we nog niet hebben. Bij andere spaarprogramma's begin ik meestal gewoon en zie wel waar het schip strandt. Meestal kies ik 1 ding waar ik voor ga, zoals toen de rode wijn glazen bij AH en als dat goed en snel gaat ga ik voor het volgende. Ik wil namelijk geen extra producten kopen om maar zegels te krijgen. (Maar dat lukt niet altijd!) Ik neem altijd overal de zegels aan, misschien kan ik er iemand anders blij mee maken!

STORING STAMPS AND SHEETS

De zegels bewaar ik altijd in m'n portemonnai. Maar die is nu stuk, dus gebruik ik nu niet... dus helaas geen foto. De losse zegels gaan in de portemonnai mee naar huis en thuis gelijk op een kaart (door Luc geplakt) op de kast! Zo op de keukenkast denk ik er goed aan. Uit het zicht ergens in een la vergeet ik ze in te leveren. Behalve de kaarten van de Perla zegels, die liggen in de keukenla!



CONSIDERATIONS

Ik doe mee met een spaarprogramma als ik de reward goed kan gebruiken. Ik beslis echt om mee te doen als ik zie dat het sparen goed gaat en ik denk dat ik het product bij elkaar kan sparen.

STEREOTYPES

Ik herken me een beetje in Smart Simon; ik probeer (als ik de rewards kan gebruiken) alles eruit te halen wat erin zit. En wissel de spaarkaart zo snel mogelijk in, om te voorkomen dat de voorraad op is. Maar ik vraag, net als Managing Mirjam, collega's en familie om zegels. Het komt echter ook wel eens voor dat ik een kaart vol heb en deze net als Not Redeeming Nick, vergeet de kaart in te wisselen. Da's dan niet bij producten, maar komt wel eens voor bij gespaarde vouchers tbv korting op dierentuin ofzo. Of de restaurant aktie vd Appie bijv!

USER 5



APPROACH

Mijn aanpak: ik moest van jou laten weten voor welke reward ik ging sparen dus ik heb ik een reward uitgekozen. Alle producten waren niet per se mijn ding maar ik zag 1 product waar ik misschien wel wat mee kon dus heb ik die reward gekozen. Daarna werd die reward opgedeeld in drie stukken. Ik hield er rekening mee dat het lastig kan worden om drie spaarkaarten vol te krijgen dus keek ik of ik ook al iets kon met 1 reward. Het waren afgesloten bakjes dus daar kan ik wel wat mee als ik er maar 1 ontvang dus ga ik in eerste instantie daarvoor en dan kijk ik hoever ik kom en of ik er nog meer bij zou kunnen sparen. Mocht ik een tweede spaarkaart vol krijgen dan zou ik denk ik weer bakjes kiezen omdat op de standaard vier bakjes kunnen en ik anders twee lege plekken overhoud. Hier had ik nog niet over nagedacht en bedenk ik me nu pas. Ik plan het verder dus niet. In echte spaarprogramma's plan ik ook nooit ver vooruit. Ik kijk altijd aan of ik het aantal zegeltjes red en kijk op het laatste moment of ik nog voor het cadeau kan gaan. De cadeaus hebben meestal geen hoge noodzaak voor mij en ik vind het nooit zo eg als het niet lukt.

STEREOTYPES

Voor dit spaarprogramma:

Managing Mirjam: Ik had als doel om alle rewards te sparen. Ik had geen idee of het me zou lukken, maar ik merkte dat ik na 1 week een volle kaart had, waardoor ik wel vertrouwen had dat de drie kaarten mij zouden lukken. Ik was wel vastberaden om geen extra boodschappen te doen voor de zegels en besloot anderen om hulp te vragen. Mijn moeder had zelf toch geen leuk cadeau, dus heeft mij geholpen met sparen. Ook heb ik huisgenoten om hulp gevraagd om als ze boodschappen bij de jumbo deden het bonnetje dan naar mij wilde sturen. Op het laatst moest ik nog 25 euro en heb ik hulp gevraagd in meerderen whatsapp groepen. Toen ontdekte ik dat een teamgenoot nog huisboodschappen moest doen en heb ik de kaarten vol gekregen.

Normaal vind ik het lastig om andere mensen te vragen, omdat er vaak veel mensen om me heen ook zegeltjes sparen voor dezelfde actie. Nu met deze actie was de drempel voor mij veel lager, omdat het voor een ander niet veel moeite is om even een foto te maken van een bonnetje.

Bij een normaal spaarprogramma:

Sweet Susan: Bij een normaal spaarprogramma spaar ik meestal voor andere mensen. Ik geef zelf weinig geld uit aan boodschappen en weet van tevoren al dat het toch niet haalbaar is voor mij.

Ook vind ik vaak de cadeautjes niet leuk genoeg om heel erg mijn best er voor te doen.

Ik vind het ook lastig om alle zegeltjes op 1 plek te bewaren en een kaart bij de supermarkt te halen waar ik vervolgens de zegeltjes op moet plakken. Het slingert bij mij altijd een beetje overal. Aan dit spaarprogramma vond ik het erg fijn dat het digitaal was en ik niet een plek hoefde te maken waar ik de zegeltjes bewaar. Dit werd al door Kiki gedaan over Whatsapp. Hier ben ik ook een beetje passieve Polly. Ik neem niet de moeite om een plek te maken voor mijn spaarkaart. Ik maak me er ook totaal niet druk om, omdat ik er toch niks mee verlies.

USER 6



APPROACH

Aanpak is gewoon sparen mits er is een tijd limiet. Als er de actie voor een kort tijd geldig is dan vragen van families, en in sommige gevallen zelf meer boodschappen om de kaart helemaal in te vullen.

STORING STAMPS AND SHEETS

Ik houd beide in deze doos. De reden is alleen bedoeld voor spaarkaart en spaarzegels. Iedereen weet het en makkelijk



CONSIDERATIONS

*Reward is het belangrijkste natuurlijk in welke prijs.
Meteen na kijken naar de reward en in welke prijs.
Geef een voorbeeld: AH heeft nu spaar programma voor bestek. Maar prijs is veel te hoog t.o.v wat je terug krijgt.
Dus ik doe niet mee.*

ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

*Is beide. Iets terug krijgen, soort van reward voor alle geld dat ik uitgeeft. En tweede is overwinning.
Man I get a kick out of it. This feeling is great to say yes i did it.*

STEREOTYPES

Smart Simon, alles behalve aanpassen van mijn doelen.

USER 7



APPROACH

no, I don't make a saving plan. I go on with my groceries as usual (there is a budget for that) and see what I get from it. The reason for this decision is that I want the saving to be an added plus, not my focus. If I get something extra from my normal grocery shopping that's great but I do not think I should go out of my routine for it.

STORING STAMPS AND SHEETS

In the entrance of our house we have some metal shelves where we keep all important receipts. In the small black container we have the stamp sheets (5 at the moment) and the stickers we glue immediately. Otherwise we keep them there as well.



ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

The ultimate feeling of participating in loyalty campaigns where I have to collect stickers or stamps has a lot to do with my personality. I'm very organized, so I keep the receipts already. When there is something I can gain from my preestablished budget and keeping receipts then I feel like it's a nice bonus, like I'm being rewarded for my good organization. The feeling of completing a sheet is really related to that aspect of being organized and enjoying seeing things in their right place. I feel accomplishment if I finish such an assignment.



CONSIDERATIONS

*I first look at the prize/reward and see if it's useful and a nice bonus with little effort
Usually it begins with a big purchase that gives me a lot of stamps to start.*

STEREOTYPES

I think I see myself as a bit of Smart Simon because I keep control of what I collect and I enjoy the "extra stamp challenges" a lot. Maybe I'm not as strict as the description though. I also see myself in Managing Mirjam a bit, because I also set a rule in my household to only buy at the supermarket selected for the campaign.

USER 8



APPROACH

Mijn plan van aanpak is inderdaad om eerst te bepalen wat ik wil hebben.. niet ik zie gewoon wel.

STEREOTYPES

Ik voel me het meeste net zoals Go Go Kevin (die namen haha)

Maar ik herken mezelf erin omdat ik een klein uitgaven patroon heb en ik niet zo van het sparen ben maar als de reward erg leuk is ik toch wel mee wil doen.. ik herken alleen niet helemaal het naïeve.. snap niet helemaal waarom hij dat is.. ik hoefde opzich ook niet mn spaardoel aan te passen maar ik moest wel even opletten dat ik m wel zou gaan halen.. zou zonde zijn om geen enkele kaart vol te hebben

USER 9



APPROACH

Ik ben er een van beginnen en zie later wel wat ik uitkies

STORING STAMPS AND SHEETS

Ik plak mijn zegels altijd meteen op mijn kaart. Daarna staat mijn kaart in mijn keukenkastje. Vaste plak naast mijn kleine snijplankjes.



CONSIDERATIONS

Op de eerste plaats moet het product mij aanspreken waar ik voor kan sparen. Heb ik er wat aan; en ik wil niet eindeloos moeten sparen. En ik heb geen zin om bij te betalen althans niet te veel.

Laatst programma bij Radar ivm spaarsysteem AH bestek; je moet voor €11.000,- kopen!! Voor je een 6delig bestek hebt. Kijk dat wil ik niet!

Ik hak de knoop door als het haalbaar is. Dwz je moet het te sparen item ook volledig kunnen sparen. Zo niet, dan doe ik het niet!

STEREOTYPES

Type passieve Polly en GoGo Kevin

Ik kom er ook meestal te laat achter, waardoor ik te laat begin. Met ons tweeën hebben we niet zo'n groot uitgaven patroon. Als ik het niet haal, jammer dan.

Dit herken ik allemaal.

USER 10

APPROACH

Ik ben van plan om eerst voor de carafe te sparen (optie3) en daarna voor de glazen erbij. Voor nu ga ik alleen voor de carafe sparen en zie ik wel hoever ik kom. Ik kijk altijd eigenlijk hoever ik kom en neem nooit echt een strategie aan. Ik vind het vervelend als ik merk dat ik extra dingetjes ga kopen door zo'n spaaractie, dus probeer ik me er zo min mogelijk door laten beïnvloeden. Al zal ik wel sneller terug gaan naar die winkel om toch proberen een kaart vol te krijgen. Zo gaat het bij mij ook in het echt.

STORING STAMPS AND SHEETS

Zegels en spaarkaarten bewaar ik allebei op de koelkast. Normaal gesproken spaar ik samen met mijn huisgenoten en dit een een gemeenschappelijke ruimte. Ook is het makkelijk als je in de keuken je boodschappen uitruimt dat je meteen je zegels en kaarten goed kan opbergen. En omdat je elke dag wel in de keuken bent, weet meteen hoever je bent



CONSIDERATIONS

Meestal kom ik bij de supermarkt erachter wat je kan sparen en dan neem ik altijd de bonnetjes wel meteen mee. Langzamerhand kijk ik of ik het product überhaupt wel interessant vind, als dit niet het geval is stop ik. Vind het product wel interessant, dan kijk ik gaande weg of ik het zou kunnen halen of niet en dan ga ik er wel. Meestal blijf ik gewoon doorsparen en geef ik of de bonnetjes weg, of ik vraag aan andere bonnetjes

Ik doe altijd mee als het product interessant is, en dan merk ik wel of ik het haal of niet. Als het product wel interessant is maar in haal het niet hak ik niet echt op een bepaald moment de knoop door, dan gebeurt dat meer geleidelijk

STEREOTYPES

Passieve Polly beetje, want begin ook altijd met sparen zonder dat ik doorheb waarvoor het precies is.

Beetje Bye Bye Benno in de zin dat ik vaak in mijn eentje spaar, ook vaak helemaal geen kaart vol heb en dat ik vaak alleen doorga met sparen als ik het doel leuk vind.

En klein beetje not redeeming Nick omdat ik ook soms zonder erbij na te denken de zegels meenemen, vaak ben ik dan de zegels al meteen ergens onderin mijn tas kwijt.

USER 11

APPROACH

mijn aanpak bij dit spaarprogramma is gewoon maar zien wat er gebeurt en dan zie ik wel of ik een hele kaart vol krijg en wat ik dan neem. Normaal gesproken kijk ik eerst wat de voorwaarden zijn van het sparen (bij hoeveel euro een zegel/hoe lange spaarperiode) en dan kijk ik of ik een reële kans heb om een kaart vol te krijgen.

CONSIDERATIONS

Ik kijk of ik sowieso wel vaker boodschappen bij die supermarkt doe en vooral of ik de rewards wil hebben. Ik spaar niet voor dingen die ik toch niet wil.

Ik kijk naar de voorwaarden.. hoe lang is de spaarperiode. is het haalbaar om een kaart vol te krijgen, moet ik bijbetalen voor rewards.

STEREOTYPES

ik ben bij de meeste acties wel een Smart Simon, met een beetje Not Redeeming Nick. Ik let bij spaaracties vaak wel op haalbare doelen, en check of er bonusproducten zijn die ik ook zou willen hebben. Ik vergeet echter wel af en toe om spaarkaarten in te leveren..

USER 12

APPROACH

P: ik probeer nu zoveel mogelijk mijn boodschappen bij dezelfde supermarkt te doen (dirk) ipv ook bij de ah. En dan kijk ik hoe het loopt. Wellicht dat ik naar het einde toe wel meer voorraad producten koop :-)

R: En heb je al een plan voor welke reward je als eerste wilt gaan?

P: Ik denk voor de glazen

STORING STAMPS AND SHEETS

Spaarkaarten in portemonnee. Zegeltjes bewaarplekken: sleutelbakje in de gang of de bestelade



CONSIDERATIONS

De haalbaarheid moet realistisch zijn. Als ik denk dat ik het niet ga halen dan ga ik ook niet actief sparen (mss wel passief - ik zou de zegels altijd meenemen. Bv voor iemand anders). Daarnaast moeten de producten mij aanspreken.

De knoop hak ik vaak pas door in de winkel (actief sparen). Maar sowieso neem ik de zegels altijd mee

STEREOTYPES

Go Go Kevin. Niet realiserende dat ik eigenlijk weinig boodschappen doe. Ik woon alleen en eet heel erg vaak buiten de deur. Dus dat schiet niet echt op :-). Ik denk eigenlijk dat ik daar heel erg goed in pas :-)

+/- EXPERIENCES

Participant: Mijn meest positieve ervaring met zegel acties... Ik denk eigenlijk als ik bij de kassa sta en ik krijg meer zegeltjes.

Interviewer: En waarom wordt je daar blij van?

P: Omdat ik altijd moeite heb met het vol krijgen van die spaarkaarten en dan is dat altijd mooi meegenomen.

I: En wat is je meest negatieve ervaring?

P: Dat is dan als ik toch commit voor een programma, maar uiteindelijk ook die spullen helemaal niet nodig heb. Er was bijvoorbeeld zo'n zegel actie bij de Etos waar je handdoeken kon sparen. Dan kom je niet zo vaak bij Etos, maar ga je er toch voor sparen en dan heb je 1 handdoek die helemaal niet bij de rest van je handdoeken past!

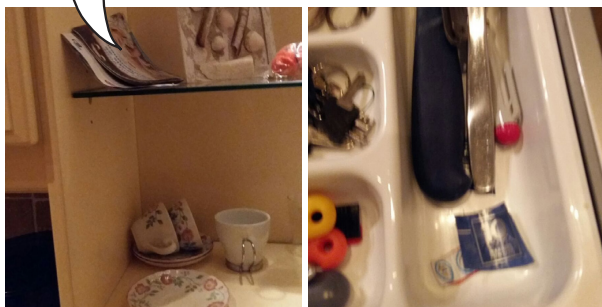
USER 13

APPROACH

Mijn aanpak is als volgt: ik maak idd een plan van aanpak in de volgorde. Ik begin met de karaf te sparen daarna de glazen. Dit werkt voor mij bij gewone spaarprogramma's ook zo. Weet precies wat en waarvoor ik wil sparen. Dit werkt voor mij het beste zo omdat ik dan precies krijg wat ik wil! En niet als ik te weinig gespaard zou hebben het voornaamste (de karaf in dit geval) niet zou hebben!

STORING STAMPS AND SHEETS

Mijn zegels bewaar ik in mijn keukelade omdat ik daar regelmatig in kom uiteraard, en ze toch heel snel op de kaarten plak. Mijn boekjes /kaarten bewaar ik in deze kast omdat ik daar altijd moet zijn om kopjes te pakken, en dan niet kan vergeten om ze te pakken!



CONSIDERATIONS

Ik kijk of hetgeen daar ik voor kan sparen ikzelf of kinderen of kleinkinderen kunnen gebruiken. Of dat ik er iemand anders een plezier mee kan doen. Blijkt dat niemand er iets aan heeft en we dus de doelgroep niet zijn spaar ik er niet voor.

ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

Dit is mijn ultieme spaargevoel. Sparen voor bedeltjes bij de Jumbo voor mijn kleindochter! Uit eten bonnen 2e voor de 1/2 prijs. Daarmee maak ik mijn dochters heel erg blij. En meegedaan aan een wedstrijd en een schoonheids behandeling gewonnen. Vind het heerlijk dat ik met dit soort dingen anderen blij kan maken! Zeker degenen waar ik van hou! Waarschijnlijk gaat de karaf met glazen naar mijn oudste dochter. Die drinken altijd water bij het eten. Zijn met zijn 4en dus zou prachtig van pas komen. Kortom sparen voor iets wat een ander blij maakt is voor mij het ultieme spaargevoel!



STEREOTYPES

Sweet Suzan. Ik kan me daar helemaal in vinden. Ik kan eigenlijk niet zeggen dat er iets is dat ik niet van mezelf herken. Met andere woorden : in dit geval is Suzan gewoon Tony!

USER 14

APPROACH

P: Ik begin gewoon met sparen en zie uiteindelijk wel wat en wanneer het wat oplevert. Ik vind het niet belangrijk genoeg om me daar mee bezig te houden en er veel tijd in te steken. Dat doe ik met alle spaarprogramma's. Wanneer het zonder te veel moeite iets oplevert, vind ik dat wel leuk.

R: Beslis je dan ook later pas in welke volgorde je de rewards wilt hebben?

P: Inderdaad

CONSIDERATIONS

Het moet bovenal gemakkelijk zijn om aan spaarprogramma's mee te doen, bijvoorbeeld punten die automatisch tijdens het afrekenen worden bijgeschreven en die een bedrag vertegenwoordigen. Ik verzilverd dat bedrag alleen wanneer ik echt iets wil hebben uit de betreffende winkel (je moet namelijk altijd wel bij betalen. Bij Hoogvliet betaal je voor punten, die in een bedrag worden omgezet plus een voor deze tijd hoge rente. Bovendien kun je je punten op ieder willekeurig moment inleveren.

Voor leuke gratis producten ben ik altijd wel te porren, mits het niet te veel moeite kost.

STORING STAMPS AND SHEETS

Behalve een nieuwe bon hierbij ook foto's van het laatje in het dressoir waarin ik alle zegels en spaarkaarten gooien. Verder spaar ik punten op Diverse digitale kaarten, behalve van Hoogvliet ook bijvoorbeeld bij kledingwinkels en bij benzinepomp.

Het laatje als opbergruimte is gekozen, omdat ik de hele boel bij elkaar wil houden en ik toch geen andere bestemming voor het laatje heb; ik heb genoeg bergruimte.



ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

Sparen is leuk wanneer je er weinig voor hoeft te doen en het wel wat leuks oplevert. Niet fanatiek en zoals op een eerdere foto: alles bij elkaar in een la en op een gegeven moment zoek ik het wel eens uit

Verder heb ik een app met barcodes van spaarprogramma's. Zodra er genoeg punten gespaard zijn krijg je vanzelf bericht en zie ik wel of ik dat verzilver

STEREOTYPES

Sweet Suzan en Passive Polly. Ik spaar ook wel voor anderen, oa voor mijn dochter, maar niet koste wat het kost. Het is niet zo dat ik altijd pas later doorheb dat er een spaarprogramma loopt waaraan ik wel mee wil doen.

USER 15



APPROACH

P: Ik ben 1. Enthousiast geworden omdat ik al zichtbaar drie zegels kreeg. 2. Meteen bedenk dat ik wel voor minimaal vijf euro koop. Ik had bijvoorbeeld de kortingskaart van 12,50 van de postcode actie. Daar telt hij geen punten voor maar trekt hij het geldbedrag af. Terwijl ik in feite wel geld besteed daarmee. Dus opletten wat ik koop om het minimum bedrag te halen om een extra zegel te kopen. 3. Ik vind het kado leuk wat ik heb uitgezocht. 4. Ik zie dit als een wedstrijd merk ik zo sparen via whats app. Een challenge a la fitbit met vrienden is ook leuk bedenk ik mij. 5. Ik heb thuis aangegeven dat wij nu zoveel mogelijk alleen bij deze winkel halen dus mijn partner ook geactiveerd. Dat is mijn plan.

R: En heb je ook een plan over het kiezen van de volgorde van de rewards?

P: Optie 1 ga ik voor dan drie dan twee. Ja ik maak dus een plan. Ik spaar voor het grootste en alles wat ik bij kan sparen is meegenomen ..

CONSIDERATIONS

P: Ik vind het altijd leuk om te sparen ik spaar voor alles behalve kaartjes van dierentuin of musical omdat ik daar niet van hou. Ik vind het hele sparen en de prijzen beiden even belangrijk. Vind het ook leuk om met een hele bevolkingsgroep samen iets te doen en tijdens feestjes heb je het er bijvoorbeeld over

Verder vind ik het leuk om bij een diner bijvoorbeeld te zeggen leuk he glazen daar en daar gespaard oftewel leuk als je iets moois hebt waar je moeite voor hebt gedaan

R: Cool! En wanneer hak je meestal de knoop door of je definitief meedoet met het spaarprogramma?

P: Meteen als ik weet dat het geen kaartjes van dierentuin of musical is dus.

STORING STAMPS AND SHEETS

Zegels en spaarkaarten op de koelkast in het zicht. Dan vergeet ik ze niet in te wisselen. Blijven in het zicht bij mij en mijn partner. Hier op kantoor hangen zij naast mij ook in zicht.



STEREOTYPES

Smart Simon en sweet susan. Ik spaar vaak voor anderen. Nu ook spaar ik bij AH voor een keuken mes voor mijn vriend. Wil het snel behalen en redeemen om dan het volgende te sparen. Ik spaar soms verschillende acties tegelijk in verschillende winkels. Meeste spaar ik om een ander kado te doen. Ik vind het gewoon leuk omdat het dingen zijn die je niet zomaar kunt kopen vaak.

USER 16

APPROACH

Nog niet nagedacht over een aanpak, mogelijk iets meer boodschappen bundelen ipv iedere dag boodschappen doen.

STORING STAMPS AND SHEETS

Wij bewaren de zegels en spaarkaarten op de hoek van de tafelRede is dat hij wel bij de hand ligt maar niet in de weg.



CONSIDERATIONS

Normaal gesproken doen we alleen mee als het wat oplevert en het niet te veel energie kost. In dit geval doe ik mee om lief te zijn voor jou :-P

We hakken de knoop door bij het inleveren van een volle kaart.

STEREOTYPES

Ik herken me wel in Sweet Susan en Not Redeeming Nick

Ik ben bereid zegels voor andere te sparen die ze graag willen hebben (al wil ik het nog wel eens vergeten) het sparen van zo veel mogelijk zegels past dus niet bij mij. De not redeeming Nick past volledig bij mij, komt voor dat ik zegels van tich jaar oud in de la vind.

USER 17

APPROACH

Ik heb geen plan. Zie wel hoe het loopt

STORING STAMPS AND SHEETS

*In een keukenlaadje en op de deur van de koelkast.
Dicht bij en te zien.*



CONSIDERATIONS

P: Ik moet de rewards kunnen gebruiken of er iemand anders blij mee kunnen maken. Of als ik toch boodschappen ergens doe waar een spaarprogramma is bijv bij airmail dan spaar ik alvast en hoop dat er iets komt wat leuk is. Daar ben ik dan minder fanatiek in.

R: En wanneer hak je de knoop door of je wel of niet meedoet met een spaarprogramma?

P: Doe altijd gelijk mee als ik iets aangeboden krijg bij jouw spaarprogramma duurde het wat langer. Te veel gedoe. Moet dus niet te lastig zijn. Mijn besluit om door te gaan ligt dus later of ik het wel of niet interessant vind

STEREOTYPES

Sweet Susan. Deze omschrijving is het voor deze spaaractie helemaal.

Voor andere spaaracties herken ik me ook wel in Smart Simon als ik echt iets wil hebben. Of Passive Polly bijv bij air mail of DE punten. DN kom ik er ineens achter dat er iets leuks is en lever ik mijn punten in.

USER 18



APPROACH

En mijn antwoord op je vraag: ik bedenk voor welke reward ik zal gaan. Het moeten nuttige dingen zijn en er ook leuk uitzien en niet te veel plek innemen. Vind het wel altijd fijn als ik het "haal" binnen die periode. Krijg soort wedstrijd gevoel. De volgorde van innen zie ik wel op het moment van een volle kaart.

STORING STAMPS AND SHEETS

Meestal beide in mijn keuken bij het aanrecht/spoelbak. Hier zie ik het steeds en blijft het onder mijn aandacht. De zegels plak ik zsm vanuit mijn portemonnee in het boekje, anders raak ik ze kwijt :-)



CONSIDERATIONS

Ik doe mee met een spaaractie als ik de reward interessant genoeg vind. Bijv leuke gadgets of handige/mooie gebruiksartikelen. Ik hak knoop door als de winkel en producten mij aanstaan.

STEREOTYPES

Ik ben een beetje Sweet Susan en Managing Mirjam. Heb niet een concreet doel, laat mij niet opjagen door de tijdsdruk en zie wel wat ik kan halen, maar zou leuk zijn zoveel mogelijk te behalen. Vraag meestal wel mijn omgeving mee te sparen, zodat het wat sneller gaat.

USER 19



APPROACH

Ik begin gewoon met sparen, maar ga wel eerst voor optie 1, dan 2 en dan 3. Hoeft niet altijd perse in chronologische volgorde te zijn, maar bij deze is dat wel leuk. Eerst optie 1, want dat is al een leuk setje en dan de andere 2 zijn extra.

STORING STAMPS AND SHEETS

Laatje waar we zowel de spaarkaarten als de zegels bewaren. Allemaal in dezelfde la in de keuken. Altijd makkelijk te vinden en raken geen zegels kwijt.



CONSIDERATIONS

Ik doe mee aan een spaarprogramma als de rewards interessant zijn om voor te sparen en als ik toch in die winkel al koop of wel dingen kan kopen doe ok nodig heb. Ik besluit definitief of ik mee wil sparen als ik zie dat de rewards haalbaar zijn.

STEREOTYPES

Smart Simon, Managing Mirjam. Als ik voor de actie ga, dan zou ik het wel uitplannen, zodat ik alles kan sparen wat ik wil. Ik zou zeker om mij heen vragen of er mensen zijn die de zegels ook voor mij kunnen sparen.

USER 20

APPROACH

P: Ik maak geen plan. Ik heb wel de plaatjes bekeken en gekeken voor welke ik nu ga sparen. Ik ga hier ook niet vaker voor naar de winkel. Ik wacht gewoon tot ik gewone boodschappen doe. Dit is ook hoe ik het normaal doe. Meestal begin ik met sparen omdat t kan en het geen extra moeite kost. Daarna kijk ik wat ik er mee kan kopen/krijgen. Meestal als ik de kaart half vol heb. En mocht ik zelf niet geïnteresseerd zijn dan zoek ik mensen die wel echt sparen voor bijv de glazen set en spaar ik door voor hen. Het ligt er wel aan per spaar programma. Soms krijg je extra zegels bij een bepaald product. Ik let er dan wel op. Maar ik koop nooit een product wat ik normaal ook niet koop. Ik zal op hoge uitzondering nog eens nr die winkel gaan vanwege de zegels. Maar dan vraag ik eerder mijn omgeving mee te sparen. Meestal stop ik alle zegels in mijn portemonnee en plak ze thuis op. Soms op de koelkast of een andere openbare plek. In de keuken bijv.

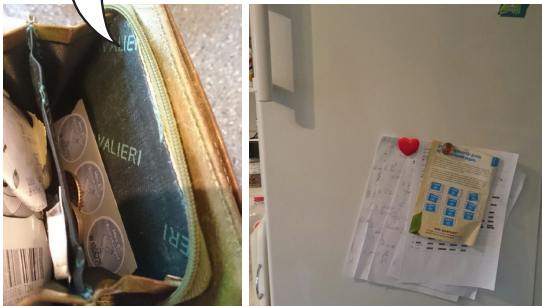
Dit werkt omdat ik het dan niet vergeet.

R: Oke nice! En voor welke ga je nu eerst sparen dan?

P: De losse bakjes. Ik geloof nummer 2

STORING STAMPS AND SHEETS

Zegels. Ik krijg ze en m'n portemonnee is dan in m'n hand. Dus stop ze daar in. Spaarkaart op de koelkast want dan vergeet ik t niet. Mijn portemonnee gaat namelijk zelden open in t kleingeld vakje. Want ik pin altijd alles. Dus op de koelkast herinnert me er aan als ik de boodschappen uit pak. Meestal plak ik ze dan op



STEREOTYPES

Afhankelijk van de acties ben ik iemand anders. Sommige actie ben ik een sweet Susan. En doe m'n best voor sparen voor vrienden. (binnen normale perken)

Ik ben ook managing mirjam want ik vraag anderen me te helpen (alleen als t een doel is met veel zegels)

Ik ben ook passie polly want ik doe vaak pas later mee. Als ik zegels krijg en dan denk. Goh wat kun je er eigenlijk mee. Ook polly omdat ik ze inwissel als ik merk dat m'n kaart vol is.

En soms een bye bye benno omdat ik t tocj niet vol krijg. Vaak weet ik dat op tijd.

Ik ga eigenlijk nooit voor meer dan 1 spaarkaart. Dan heb ik t wel gehad. Tenzij mensen me praktisch volle kaarten aangeven. Dan maak ik ze nog wel vol. Maar ik ga altijd maar voor 1 reward als ik er vr ga

Dus nee. Ik herken me in bijna alle maar in geeneen

Maar gezien t personas zijn hoort dat :p

CONSIDERATIONS

Overwegingen. Ligt er aan. meestal is het: welke winkel is het - kom ik hier vaak genoeg? maar vooral hoeveel punten heb je nodig - is het haalbaar. en vind ik de reward leuk. Ik vind sparen echt niet perse leuk ofzo. maar soms spaar ik voor anderen als ik zelf bijv niet wil. (zoals kristalglazen van de AH tijdje terug).

Heel vaak vind ik de reward niet genoeg. dus dan geef ik vaak mijn zegels weg aan mensen voor of achter mij in de rij of zet ik ze op fb als ik veel heb gespaard. maar ik plak ze dan bijv ook niet op.

Ik hak de knoop vrij snel door of ik er voor ga of niet. meestal de eerste x dat ik er mee in aanraking kom. maar vaak spaar ik half half omdat de reward niet echt super speciaal is. en als ik dan niet genoeg punten haal. of dat ik bijv niet merk dat de actie is gestopt. en dan is t zo van: oh. shit. Als ik de actie heel heel graag wil dan ga ik actief op zoek naar punten. dus mensen vragen enzo. of via fb bijv. maar dat is heel zelden. want meestal zijn de acties. 2e kaartje gratis voor bijv een musical. daar ga ik al niet heen. dus dan is t niet zo spannend voor mij. ik ga dan niet opeens wel. het moet wel iets zijn wat ik graag wil. heb bijv mee gedaan aan de localpoints van AH en daar merkte ik toen ik de kaart vol had. dat eigenlijk niet echt heel veel goedkoper is. want bijv. Sauna 2e kaartje gratis. ja ik krijg van die sauna elke week wel een aanbieding in mn inbox met 2e persoon gratis. of samen voor 30 euro. etc. (dus goedkoper of zelfde als die localpoint aanbieding).

PS. het is altijd dat ik een reward wil. en niet 'goed kan gebruiken'. meer iets wat ik zelf niet zo snel koop omdat het heel duur is. (zeg. mooie glazen of mooi bestek of hndigheidjes voor in de keuken).

dingen die je eigenlijk niet nodig hebt - anders had je het wel gekocht. maar op zich wel kunt gebruiker.

en zo'n actie als AH nu heeft. ook al duurt het tot februari. dat duurt fucking eeuwen. om een heel bestekset bij elkaar te krijgen. iedereen is er ook over aan het vallen: jezus om een gewoon bestekset te krijgen moet je 1500 euro uitgeven bij de AH enzo.

USER 21

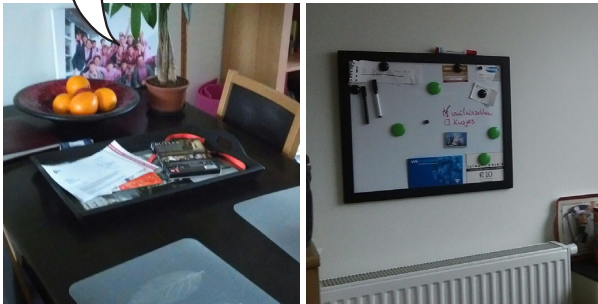


APPROACH

Dit is de eerste keer dat we spaaractie doen die in zo'n korte tijd loopt. Dus de aanpak is nu dat we eerst kijken hoe snel we eigenlijk de zegels sparen. En waarschijnlijk tegen het eind van de actie, als we merken dat het te langzaam gaat, extra producten kopen. Dingen als wc papier ofzo, dus dingen die je sowieso wel nodig hebt maar even weg kan leggen.. voor welke rewards we gaan zien we wel zodra we een volle kaart hebben

STORING STAMPS AND SHEETS

Maar de zegels bewaar je toch op de spaarkaat?
Plek 1 is het bord in de keuken, daar hangen we de spaarkaat op. Want dan is hij goed in zicht.
Plek 2 is het dienblad op tafel. Hier gooien we losse kaarten, post en zegels op. Goed in zicht en onze vaste plek om prullaria zonder vaste plaats te verzamelen.



CONSIDERATIONS

Ik overweeg of een spaaractie de moeite waard is. Heb ik er echt wat aan? Maar is het ook haalbaar zonder overbodige dingen aan te schaffen binnen de tijd. Kost het veel tijd? Heb ik er lang genoeg voor om te sparen? Hoef ik geen extra geld bij te leggen?
Ik hak de knoop door op het moment dat actie begint en soms spontaan als het me aangeboden wordt in de winkel.

STEREOTYPES

Ik zie mezelf in Smart Simon. Niet het gedeelte dat ik alleen spaar, de rest wel ;)
En ik zie mezelf in managing Mirjam. Herken ik mezelf helemaal in!

USER 22



APPROACH

P: Ik begin gewoon als mij een spaarprogramma wordt aangeboden. Let wel: het moet voor mij een aantrekkelijk programma zijn! inderdaad zoals andere programma's. Ik koop wat ik nodig heb, en als blijkt dat ik het niet gehaald heb jammer dan. Ik ga niet meer kopen om te sparen want dan heb ik weer opslag ruimte nodig. Kans op bederven. Etc. Voor mij telt duurzaamheid ook! Dus als ik het haal vind ik het leuk. Niet dan ook geen probleem. Naast deze overtuiging mis ik het karakter van focus. In dit spaarplan hoef ik niets te kopen. Niets te bewaren omdat ik meer koop dan nodig. Is er dus geen bederf. Dit spaarprogramma heeft een hoog duurzaamheidsgehalte. Dus een totaal ander spaarprogramma!

R: Je zegt dat het programma aantrekkelijk moet zijn voor jou, wat houdt dat precies in?

P: Een spaarprogramma is voor mij aantrekkelijk als het voor mij met duurzaamheid heeft te maken: bv een stel gazen ipv een pretpark. Maar een reisje de natuur in gaat boven alles! Kortingen zijn ook super maar daar doe ik mijn best niet voor. Als ik lucht krijg van klantenbinding dan haak ik al helemaal af: ik wil vrij zijn waar ik mijn boodschappen doe.

STORING STAMPS AND SHEETS

Ze liggen daar omdat als ik van boodschappen thuis kom de dichtstbij zijnde plek is om ze op te bergen. Soms liggen ze in het zicht tussen het servies om ze niet te vergeten!



CONSIDERATIONS

P: Ik doe mee als ik het interessant vind. Meestal sta ik heel onverschillig tegenover spaarprogramma's. Ik denk dan aan de gratis spaarprogramma's. Betalende spaarprogramma's doe ik zowiezo niet mee! Ach laat ik de zegeltjes maar meenemen want het kost niks en wie weet waar het opuit draait. En misschien maak ik dees of geen er blij mee. Ik hoef niet te sparen. Als ik iets wil kan ik het kopen. Zo is het ook.

2.wanneer ik de knoop doorhak? Ik weet gelijk of ik mee doe of niet

R: Wanneer vind je een programma interessant? En wat bedoel je met betalende programma's?

P: Ik ben door dit onderzoek erachter gekomen dat ik zal sparen als get te verkrijgen erduurzaam is. Geen gadgets! Ik zou zelfs fanatiek kunnen worden, als mijn geheugen mij niet in de steek laat, als het sparen zou zijn voor: natuurmonumenten, vluchtelingenhelp, rode kruis etc. Over betalende spaarprogramma's: bij AH kan je bij je boodschappen koopzegeltjes kopen. Bij inlevering van een volle kaart ontvang je de waarde wat je gespaard hebt plus 5 euries.

STEREOTYPES

Polly Benno en Nick! Vandaar dat ik geirriteerd raak!!!! Polly, ik ben nooit op tijd op de hoogte. Ik leef heel erg in het hier en nu. Benno doordat ik zo leef houd ik al die data niet in de gaten. Nick als ik 'm een keer vol heb vergeet ik 'm in te wisselen. Ik plan dat niet! Heeft ook met in het hier en nu leven te maken.

+/- EXPERIENCES

Participant: Mijn positieve ervaringen zijn dat het eigenlijk wel gewoon goed gaat. En ik ben geen spaarder en ik ben er intussen ook wel achter, doordat ik meedoe, waarom ik niet spaar. Ben ik me nu bewust van worden, dat ik onverschillig ben tegenover spaarprogramma's.

Interviewer: En wat is dat dan?

P: Ik doe alleen maar mee als het makkelijk gaat. Er geen moeite voor hoef te doen. Dat is dat ik niet geclaimd of gepaaid wil worden door een bedrijf met spaarprogramma's om bij hun dan boodschappen te moeten doen. Daar heb ik een hekel aan! En dan heb ik nog een ervaring, maar dat heb ik niet als negatief ervaren. Dat was dat ik boodschappen aan het doen was en uit gewoonte antwoord geef op de vraag van de cassiere van wilt u de bon? Dan zeg ik altijd nee ik hoef geen kassabon. Dus ik was mijn boodschappen aan het inpakken en ze was al met de volgende klant bezig en dan denk ik: oh ik heb wel een bon nodig, voor het spaarprogramma! Dus ik zeg dat tegen die vrouw dat ik toch een kassabon wil, eh... oh, oke dan moet u even wachten tot ik deze klant geholpen heb want dan weet ik welk nummer ik in moet typen. En die vrouw achter mij zuchten en steunen en met haar karretje tegen mij aan duwen. Heel idioot gedrag. Over iets waar ik gewoon recht op heb. Ik voelde me daar eigenlijk wel stoer bij. Het was helemaal geen punt. Er kwam nog iemand anders bij. Die zei: oh ik ga wel naar achteren ga ik even de kassabon voor u halen. En even later kreeg ik een bon.

I: En wat betekent dit voor het sparen? Het is een leuke ervaring, maar zegt het ook iets over sparen?

P: (kijkt heel moeillijk) Nee.

I: Je zegt ik ben niet zo'n spaarder, het moet gemakkelijk gaan. Wat maakt het gemakkelijk?

P: Als ik de zegeltjes vanzelf krijg en als ik dan een kaart vol heb. Het gebeurt ook heel vaak dat er een kaart vol is en dan doe ik er verder niks mee. Dus eigenlijk ben ik niet zo geïnteresseerd in spaaractie.

I: En als je kijkt naar deze spaaractie, zaten er stimulansen in om er mee door te gaan? Je bent niet zo'n spaarder, maar wat stimuleerde of triggerde jou om toch door te gaan met dit spaarprogramma?

P: Ik ben niet bezig. De stimulans is om Kiki te helpen en ze heeft een leuke, je kan kiezen tussen leuke dingen om te sparen. Maar verder of ik het haal weet ik ook niet. Want ik moet boodschappen doen bij de Appie en jij doet ze bij de Jumbo, dus jammer!

I: nou ik heb 1 keer bij de Jumbo gedaan en ook 1 keer bij de Appie. Dus ik doe niet alles bij de Jumbo. Maar zijn er stimulansen? Bijvoorbeeld de berichtjes die je krijgt?

P: De berichtjes die ik krijg helpen mij herinneren dat ik aan een spaarprogramma mee doe. Ja zeker. Maar dit zou ik niet altijd moeten hebben, daar zou ik geen mens voor zijn. Ik heb al last van als ik me ingeschreven heb bij een nieuwsbrief en ik krijg elke week, of om de 2 dagen een nieuwsbrief binnen.

I: Eerder deze avond zei je tegen mij dat het wel zou werken dat als de winkel waarvoor ik spaar, als ik me er echt mee kan verbinden. Dus je houdt niet van claimen, maar we hebben het voorbeeld gehad van de natuurwinkel.

P: Als ik zou sparen voor een mooie boom in het park dan ga ik sparen.

I: en stel dat is bij de natuurwinkel?

P: ja dan doe ik mee. Maar dan moet het geen kaartje hebben wat ik bij me moet dragen, want dat werkt niet bij mij.

I: en een app?

P: Ja een app op mijn telefoon. Mijn telefoon heb ik tegenwoordig bijna altijd bij me. Als ik mijn spaarkaart hierin heb zitten (zwaaiend met telefoon). Jippieeee!

I: En het moet ook een beetje een winkel zijn met een goed doel? Maatschappelijk verantwoord.

P: ja, want ik heb eigenlijk al genoeg spulletjes. Dus daar hoef ik niet voor te sparen.

I: En hoe vaak zouden ze jou een berichtje mogen sturen?

P: 1 keer per week.

I: Zijn er ook momenten geweest dat je dacht: dit vind ik echt helemaal niks? Negatieve ervaringen...

P: Nu? Nee. met die mevrouw, maar dat was ook positief. Ik voelde me wel een beetje stoer.

I: Heeft dat te maken met dat je bezig bent met een spaarprogramma bij een winkel en dat dat je het gevoel geeft dat je er mag staan?

P: Omdat ik voelde dat ik terecht die bon mocht vragen. Anders had ik dat niet gedaan. Dan had ik gedacht van: ach laat maar zitten.

I: Dus een spaarprogramma maakt je toch wat assertiever? Je gaat je inzetten om het doel te halen?

P: Ja, eigenlijk wel. Als je het zo zegt ja.

I: Zijn er nog dingen die we nog niet besproken hebben waarvan je zegt.

P: Nou, ik kan me niet voorstellen dat we iets nog niet besproken hebben. Ik heb gezegd dat ik...eh... het belangrijkste is dat ik het moeilijk vind om te sparen is dat ik wat onverschillig ben ten opzichte van sparen is dat ik niet ergens aan vast wil zitten en niet geclaimd wil worden. Ik houd niet van claim gedrag en ik wil zeker niet door commerciële dingen geclaimd worden. Ik mag wel door een duurzame boom geclaimd worden. Dat vind ik niet erg.

I: Wat is het verschil tussen die twee soorten claimen?

P: De een is commercieel en de ander niet. De duurzame boom, ik verzin maar wat, als de natuurwinkel zou zeggen dat je kan sparen voor het planten van een boom, dat hoeft niet eens voor mezelf te zijn hoor. Maar gewoon voor deze aarde.

I: Stel dat Albert Heijn die actie doet?

P: Dan doe ik mee! De actie moet zin hebben. Spullen heb ik al genoeg. Daar zou ik nog meer mijn best doen, om te sparen.

USER 23

APPROACH

Ik zie wel waar het schip strand. Dat doe ik eigenlijk altijd. Tenzij het iets is wat ik echt heeeel graag wil hebben. Maar dan nog heb ik niet een onwijze strategie. Dan vraag ik of mensen met mij mee willen sparen.

STORING STAMPS AND SHEETS

Ik gooi veel weg. Van dingen die ik niet mag weggoaien en waar ik nog niks mee kan leg ik daar. Kortingsbonnen, zegeltjes, afsprakenkaartjes, ed. In veel gevallen kan ik het na 1 maand alsnog weggoaien.



CONSIDERATIONS

Ik doe nu echt mee omdat het voor jou onderzoek is. Ik doe normaliter mee aan acties als het mij niet teveel moeite kost en als ik zeker weet dat het haalbaar is. Waarvoor ik spaar is van ondergeschikt belang.

STEREOTYPES

Sweet Susan en managing Mirjam. Zodra een spaardoel mij bevalt dan ga ik er vol voor. Ik vraag dan ook of anderen voor mij willen sparen. Als het spaardoel mij bevalt zal ik er zeker alles aan doen om het voor elkaar te krijgen. Vooraf denk ik dan al na of het doel haalbaar is. Als het niet haalbaar is of het spaardoel spreekt mij niet aan dan begin ik er niet aan.

In deze spaaractie was ik een passieve poly. Met het spaardoel heb ik helemaal niks. Dus het maakte mij allemaal niet zoveel uit.



STORING STAMPS AND SHEETS

1e foto voor spaarpasjes en/of losse zegels. Waarom portemonnee? Het meest handig omdat ik deze altijd bij me heb met boodschappen doen!

Waarom handtas? Voor als spaarkaart te groot is voor portemonnee. En ook omdat ik deze altijd bij mij heb wanneer ik ga winkelen of boodschappen doen.



CONSIDERATIONS

:Mijn overwegingen zijn of ik betreffende (gratis of korting) product kan gebruiken. En zo ja dan moet het lekker makkelijk zijn om te sparen. Zegeltjes plakken of direct product in handen bij kassa (denk aan moestuin bakjes van AH). Deze manier bijvoorbeeld (en dat bedoel ik niet lullig naar jou toe :-)) vind ik te omslachtig. Zogenaamd veel werk aan :-P. Vraag 2: Meestal beslis ik ter plekke, dus in de winkel of bij afrekenen aan de kassa wanneer medewerker mij erop attendeert.

STEREOTYPES

Combi van Sweet Susan en Passive Pollys & Sweet Susan. Ik herken in SS mezelf in mbt kids, denk hierbij aan spaaracties van AH (moestuinen en € 10,00 korting op Efteling). Dat onbezotgde van PP ken ik niet, maar wel dat passieve. Dan kom ik erachter dat ik zegels kan sparen voor bijvoorbeeld verschillende soorten koksmessen. Gratis! In eerste instantie weiger ik zegels, maar later denk ik o da's best handig en ik kan wel set nieuwe messen gebruiken en ga dan toch sparen voor de zegels. Met als resultaat 4 nieuwe vlijmscherpe messen!!

USER 25

APPROACH

Probeer er wel voor te gaan. Zie net dat er bij de appie voor bestek gespaard kan worden en laat ik dat nou net nodig hebben. Dan ben ik wel geneigd om meer daar boodschappen te doen dan bij anderen. Plus heeft bijv. een tijdje legosteentjes gehad en we hebben een kleine jongen dat maakt het extra leuk om daarheen te gaan. De komende tijd ga ik me richten op appie, om jouw kaart vol te krijgen en dat ik straks nieuw bestek krijg. Voor de rest laat ik me niet helemaal leiden, heb een druk leven dus ga wel naar de supermarkt om de hoek.

STORING STAMPS AND SHEETS

Portomonee omdat ik ze dan niet kwijt raak. In het bakje om zelfde reden. Sorry saai antwoord :(Wat wel leuk is om te vertellen heeeel vaak boekjes vol en dan vergeet ik het op tijd in te leveren dus voor niets gespaard :0



STEREOTYPES

Zekerweten not redeeming Nick en een beetje sweet Susan

Nick is net zoals ik ik spaar en spaar vind t geinig maar vervolgens vergeet ik het in te wisselen of ik ben te laat.

En Susan omdat ik soms bij een bepaalde supermarkt zegels krijg en denk oké ik neem ze en spaar ze maar geen idee heb waarvoor ik ze spaar.

Oh Susan spaart voor haar kinderen dat doe ik dan wel weer niet echt, maar soms wel voor verschillende winkels.

+/- EXPERIENCES

P: Mijn meest positieve ervaring is dat je spaart voor mooie spullen. Ik heb een hele messenset bij de Plus vandaan gehaald en ik wilde ook gaan voor de theedoeken. Maar goed, die vergat ik dus in te leveren, dus dat is negatief. Er ligt hier in huis altijd zoveel zoi en dan probeer ik ze op een goede plek te bewaren, maar dat lukt nooit zo goed.

I: Zeg maar, dat je ze ook altijd kwijtraakt.

P: En ik raak ze ook altijd kwijt. Dan vergeet ik ze weer het laatste weekend en dan kom ik er net niet dus ja dan denk ik ook echt: ja laat maar. Ik vind het sparen vaak leuker dan het echte inleveren.

En wat ik dan negatief vind is als ze dan zo'n spaaractie doen, zoals nu bij de Albert Heijn, dat je dan toch weer bij moet betalen. En soms is dat best wel veel en op het moment dat ik dan wil inwisselen dan heb ik ff het geld niet meer en dan denk ik: oh dag! laat maar zitten.

I: Je spaart ook heel lang nu bij Albert Heijn. Je moet ook veel zegels bij elkaar, je moet 50 zegels.

P: Ja ik vind ook dat je best wel veel zegels moet hebben voor iets. Nou, en al die dagjes uit sparen dat vind ik al helemaal niks, maar ik doe toch altijd wel mee en ik spaar ze soms ook wel voor andere mensen.

USER 26

APPROACH

Wij beginnen gewoon met sparen. We maken de keuze of we voor onszelf sparen of ook voor onze kinderen. We proberen wel zoveel als mogelijk spaarpunten te vergaren, zonder dat we extra artikelen gaan kopen. Wanneer we voor onszelf sparen maken we een keuze m.b.t. Het spaarkado. Wanneer de actie ten einde loopt en we komen een paar punten tekort kopen we bv een extra doos wijn, dat bederft niet.

STORING STAMPS AND SHEETS

Wij plakken de zegels direct op de spaarkaart. De spaarkaart heeft een vaste plaats op ons bureau. Dat is de handigste plaats voor ons. Een opvallende plaats;).



CONSIDERATIONS

Overwegingen voor het sparen: a. Wij houden van sparen, het is met de paplepel in gegeven. DE punten, AH spaarzegels, AH actie, sparen bij de slager etc. b. Hebben de rewards waarde voor ons of onze kinderen, we sparen namelijk niet alles. c. Is de spaaractie in tijd voldoende lang om het spaardoel te bereiken. d. Is combineren bijvoorbeeld samen sparen mogelijk. Wij nemen een positieve beslissing als b en c met ja beantwoord kunnen worden.

STEREOTYPES

Smart Simon and Bye bye benno. Plaatje past deels, ik ben een actieve spaarder, echter niet voor alles. We kijken wat interessant voor ons is, of voor een bekende van ons. Fanatiek, planmatig, enthousiast, soms teleurgesteld wanneer de spaartijd te kort is of de spaarbon "te duur" is.

+/- EXPERIENCES

Ik heb met mijn vrouw gesproken over de spaarprogramma's. Welke de meest positieve spaarprogramma was, was de glazen actie van Albert Heijn. Waarom? Het waren fraaie spaarartikelen. Er was voldoende spaartijd. Als ze niet op voorraad waren, konden ze worden besteld. Mooie presentatie. Het design paste bij onze smaak en we hadden net nieuwe glazen nodig. We hebben er heel veel gekocht zo en gespaard.

Het meest negatieve spaarprogramma dat was de gratis 2e gangen menu actie van Albert Heijn. Er was wel voldoende spaartijd. De eerste twee weken kon je bij alle opgegeven restaurants dineren, daarna werden het er minder. Na 4 weken waren de meesten al volgepland alleen hier en daar een chinees. De nieuwe spaaractie heeft hetzelfde. Spaarklanten moeten langer wachten, krijgen een aangepast menu en sommigen zijn weer helemaal volgepland.

ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

Het ultieme spaargevoel krijgen wij als een spaaractie aansluit bij een behoefte van ons. Zoals vroeger en ook nu zoals bijvoorbeeld de DE Punten, sparen we fraaie en praktische artikelen zoals een koffiezetapparaat, kopjes, etc. Zo was dat ook bij de glazenactie van de Albert Heijn. Deze actie sloot precies aan aan onze behoefte. Ook hier kon je sparen voor praktische en fraaie glazen. Wij zijn wijnliefhebbers en hebben rode en witte wijnglazen vervangen door de spaaractie glazen. We maken een plan, zoveel rood en zoveel witte wijnglazen afgezet tegen het gemiddelde budget. Dat betekent een aantal weken sparen en een spaartermijn. Is de spaartermijn te kort dan schakelen we eventueel familie of vrienden in.

Als het in de tijd van een spaarprogramma haalbaar is dan gaan wij ervoor. Naarmate de tijd verstrijkt en het aantal artikelen groeit neemt ook ons ultieme spaargevoel toe. Wanneer het doel is bereikt is het een kwestie van genieten met een lekker glaasje wijn. PS. De huidige actie van Albert Heijn bijvoorbeeld de cassette actie, daar hebben wij minder gevoel bij en sluit niet aan, niet direct aan, bij onze behoefte.

Onderschrift foto: het resultaat van een prima spaar actie, proost.





STEREOTYPES

Passive polly & Not Redeeming Nick, Ik ben nooit op de hoogte van nieuwe spaaracties en bedenk me pas dat ik mee wil doen als ik een zegeltje krijg bij de kassa of als me gevraagd wordt of ik mee doe met een actie aan dr kassa.

Vaak krijg ik de kaarten wel vol maar dan moet iemand mij eraan herinneren en met activeren om Ze daadwerkelijk te gaan innen bij de winkel

USER 28

APPROACH

P: Ik heb geen tactiek van tevoren, ik plan mijn boodschappen vrijwel nooit. Als ik iets mis in mijn huis zet ik het op mijn digitale lijstje (appie :s) en als ik naar de supermarkt ga (ook vaak ongepland) dan koop ik alles wat op de lijst is opgespaard + het eten dat ik ga kopen voor dat moment. Als ik dan boodschappen ga doen en je krijgt per 5 euro of per 12,50 zegels/stempels probeer ik de boodschappen wel daar af te ronden, dus aan te vullen als ik er net onderzit met producten die je of lang kan bewaren of dingen die je toch wel een keer nodig hebt e.g. Zeep of shampoo.

R: En hoe zit het met het kiezen van de volgorde van rewards? Hoe bepaald je dat?

P: Graag eerst option 3, dan 2 dan 1, ik wil eerst vacuüm kunnen zuigen en dan pas dat schenk ding. Schenken kan ook zonder dat ding.

STORING STAMPS AND SHEETS

Allebei op de koelkast met een magneet, centrale plek voor mij en meestal ook waar ik mijn boodschappenlijstje maak en boodschappentas ligt :)



ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

Het moment van met de (bijna) volle kaart naar supermarkt gaan en met de ekobox over straat naar huis toe lopen. Ik denk toch omdat ik blij en trots was dat ik zoveel spullen bij ekoplaza had gekocht en een beetje het gevoel had dat ik echt ekoplaza was :)



STEREOTYPES

Go go Kevin. De manier van sparen. Het enige verschil is dat ik het wel haal :)

+/- EXPERIENCES

I: Wat zijn jouw meest positieve ervaringen met zegel acties?

P: Toen ik mijn box op mocht halen bij de Eko Plaza. Toen ik alle zegels bij elkaar had op de laatste dag. Dat is mijn meest positieve.

I: en waarom?

P: Omdat ik het gehaald had en het om best wel veel geld ging uiteindelijk. En ik 60 euro moest kopen in 1 boodschap, terwijl ik eigenlijk helemaal niet zoveel nodig had. Dus ik had allemaal blikken soep gekocht. En toen mocht ik met m'n doos met verrassing spullen over straat, dus dat is wel eh. Ik had het gehaald.

I: En wat zijn je meest negatieve ervaringen?

P: Ik heb bijna nooit mee gedaan aan eentje. Maar wat ik heel vaak had was dat ik m'n kaart vergat en dan moest ik stempels op een ander doen dus dat was meer ongemakkelijk. Want dan moest ik dat later weer om laten stempelen naar mijn volle kaart.

En toen ik met dit programma meedeet dat ik net voor 60 euro boodschappen had gekocht en dat ik het bonnetje niet gevraagd had en toen kwam ik thuis en toen begon het programma. Dat was m'n negatiefste, dat ik hem gemist had.

CONSIDERATIONS

Bij mij gaat het echt om de producten, het sparen zelf is niet een favoriete activiteit.

Vergeet nog wel eens mijn kaart etc. maar als er een goede deal en het bespaard mij uiteindelijk geld of er zit een mooi product aan dan sta ik er wel voor open

Ik hak de knoop meestal door als ik op het moment dat ik erachter kom dat er een spaarprogramma is en ik denk dat het haalbaar voor mij is om er iets uit te halen.

Maar meestal ben ik doe ik niet mee omdat de producten mij niet interreseren, bv voetbalplaatjes, glazen (want die haal ik bij BL) :)



APPROACH

P: Ik begin altijd gewoon met sparen. Aan de hand van hoe snel het gaat schat ik in wat haalbaar is. En of ik het hou of ga weggeven aan de hand van de prijzen. Ik spaar altijd sowieso door. Als de prijzen echt heel interessant zijn bekijk ik wat ik daar dus voor moet doen en of ik de investering het waard vind.

R: En wat is je aanpak ten opzichte van het kiezen van de rewards? Hoe bepaal je die volgorde?

P: Om nog even te reageren op de vorige vraag.. De volgorde bepaal ik door wat ik het liefste wil/denk nodig te hebben.

STEREOTYPES

Smart simon! Ik zet wel een doel, welke prijzen ik wil hebben en hoe ik dat voor elkaar moet gaan krijgen. Als het einde van het spaarprogramma nadert zet ik nog een tandje bij om die doelen te halen.

USER 30



APPROACH

ik heb wel al bedacht welk product ik graag als eerst zou willen, dat is omdat ik dan weet waar ik voor spaar. Ik verwacht dat ik niet meer zegels spaar dan voor 1 product, dus over de volgorde van de anderen heb ik nog niet na gedacht. Zoals altijd met spaaracties, haal ik gewoon de boodschappen die ik nodig heb, ik let daarbij tijdens het winkelen niet speciaal op de prijs van de artikelen die ik koop om er voor te zorgen dat ik op een bepaald bedrag uit kom; ik zie bij de kassa wel of ik geluk heb dat ik een zegel krijg of niet. Als er een leuke actie is en ik verwacht zelf niet genoeg zegels bij elkaar te sparen kan het wel zijn dat ik anderen vraag er af en toe voor mij aan te denken, alhoewel dat dan vaak meer volgt uit een gesprek na het krijgen (of tegenkomen) van zegels. Het komt er dus eigenlijk op neer dat ik meestal zie waar het schip strand. Ik moet ook zeggen dat ik regelmatig wel zegels spaar, maar uiteindelijk niets doe met m'n volle spaarkaart omdat je dan toch nog geld bij moet leggen waardoor de actie wat minder aantrekkelijk is.

ULTIMATE FEELING OF COLLECTING

Ik geloof dat dit wel aardig mijn 'zegeltjes sparen in de supermarkt' gevoel is.

Dat is denk ik omdat ik er meestal geen extra dingen voor doe, ik zie wel wanneer ik genoeg zegels heb gespaard. Maar ik haal dus gewoon de boodschappen die ik nodig heb + ik betaal er gewoon voor (niet extra (hoop ik)) = en als gevolg krijg ik zegels waarmee ik iets (goedkoper) kan krijgen.

Het is meer een leuk extra'tje wat je aangeboden wordt door de supermarkt dan iets waar je moeite voor hoeft te doen.



STORING STAMPS AND SHEETS

Dit is waar ik meestal mijn zegels en spaarkaart bewaar als ik ze uit mijn tas of portemonnee heb gehaald. Waarom dit de beste plek is... Ja, ik denk dat het een van de weinige plekken is waar ik het neer kan leggen zonder het kwijt te raken tussen andere papieren en zooli. Maar ideaal is anders, ik had eigenlijk bedacht om die plank zo leeg/ rustig mogelijk te laten.

Als ik mijn pasjes in m'n portemonnee heb doe ik daar de gekregen zegels wel eens in, waar ik ze dan ook soms weer vergeet en later ineens weer terug vind.



CONSIDERATIONS

P: Als ik word gevraagd of ik 'zegeltjes wil' antwoord ik meestal ja. Ik ben niet bewust bezig met het sparen en zie wel hoe ver ik kom. Meestal bepaal ik pas als wat ik er mee ga doen als ik (bijna) genoeg zegeltjes bij elkaar heb om er iets mee te kunnen doen. Het komt ook regelmatig voor dat een volle spaarkaart blijft liggen en dat ik er later achter kom dat de actie helemaal niet meer geldig is...Wanneer ik de knoop doorhak is vrij afhankelijk van de actie.

Soms krijg je ineens wat hulp als je het er met iemand over hebt gehad :)

R: En kan je me misschien nog iets meer vertellen over hoe je de knoop doorhakt? Misschien een voorbeeld van een spaarprogramma? :)

P: Maar ik geloof dat ik vaak meer kijk hoe het loopt dan dat ik echt een knoop doorhak ga ook niet ineens meer boodschappen doen tegen het einde als ik eigenlijk nog meer zegels nodig zou hebben

STEREOTYPES

Sweet Susan (geen concreet doel, wel een beetje, zo veel mogelijk sparen) + Passive Polly (meestal ben ik onbezorgd wat betreft het sparen, geen concreet doel, lever m'n spaarkaart in als hij vol is) + beetje GoGo Kevin (ik spaar meestal alleen en m'n uitgaven zijn niet zo groot, dus het gaat vrij langzaam, maar ik stel niet m'n doel bij, maar probeer via anderen extra zegels te krijgen) + Not redeeming Nick (in veel kleine acties doe ik mee vanaf het moment dat ik gevraagd word of ik zegels spaar, maar vaak is de actie toch niet zo aantrekkelijk / interessant dat ik uitdeling m'n volle spaarkaart niet inlever)

APPENDIX F

Answers interviews Whatsappp study

Beneath the notes, and thus the most interesting insights, of the interviews per user will be given.

User 27

- Ik spaarde voor de wine saver en ik wilde minimaal de vacuum zuiger en de kurken bij elkaar sparen. Dit zijn de twee dingen die je nodig hebt om het product te kunnen gebruiken.
- Of mijn doel haalbaar is ligt eraan hoe ik boodschappen doe. Daarom moest ik in het begin eerst kijken hoe snel ik spaarde.
- Ik haat zegeltjes. Ik raak ze altijd kwijt en ze slingeren altijd overal. Dat is waarom ik graag digitaal zou sparen, dan is het overzichtelijk en heb ik ze altijd op 1 plek.
- Het is een gedoe om de hele tijd aan die zegels te denken. Ik vind het gemak van digitaal heel fijn. Dan hoef ik er gewoon niet meer over na te denken.
- De rewards moeten nuttig en boeiend zijn en niet een mega set. Neem bijvoorbeeld het nieuwe programma van de Appie, er is zoveel keus! Waar moet ik voor sparen?
- Ik denk gewoon niet aan het spaarprogramma. Eigenlijk pas als ik de winkel binnenloop, oh nee niet eens.. pas als ze me bij de kassa vragen of ik zegels spaar. Zelf vergeet ik het gewoon.
- Daarom zou het bij mij helpen als ik een push message zou ontvangen wanneer ik de supermarkt inloop. Dan wordt ik aan het sparen herinnert.

User 10

- Ik spaar vooral voor activiteiten. Dit komt vooral omdat ik niet van bijbetalen houd, wat bij normale programma's vaak wel het geval is.
- De karaf wilde ik eigenlijk al hebben, dus ik wilde graag ervoor sparen.
- Ik wilde in ieder geval de karaf. Ik wist niet of ik het überhaupt 1 spaarkaart vol zou krijgen uiteindelijk, dus ik heb veel meer gespaard dan ik dacht.
- Door de laatste bonus vraag (3 zegels!)

kwam het einde van de tweede kaart in zicht. Ik hoefde nog maar 3 zegels dus heb ik extra boodschappen gedaan en houdbare producten gehaald. Dit zou ik nooit doen als ik nog een halve spaarkaart had gemoeten. En eigenlijk wil ik dit niet (extra boodschappen kopen), maar toch doe je het omdat je het wilt halen en in de buurt bent.

- Ik doe normaal boodschappen bij AH, Jumbo of Plus. 1 keer in de week doe ik grote boodschappen, die doe ik bij AH want dat vind ik de fijnste winkel. Daarom heb ik die nu opgegeven. Voor dit programma ben ik dus alleen naar de AP geweest en tussendoor ook niet naar anderen.
- In het begin lette ik er op dat ik het bedrag afrondde, maar later niet meer. Waarom doe ik hier aan mee?
- Uitdaging is vooral als ik de reward echt wil hebben.
- Mijn motivatie neemt af omdat ik deadlines had. Ik had geen tijd om boodschappen te doen, dus dan ook minder gemotiveerd. Moods nemen af of toe door de deadlines die ik had.
- Ik heb geen hulp van anderen gevraagd. Dat voelde als cheaten. Wel heb ik een bonnetje van m'n ouders ingeleverd en eentje van m'n oma. Normaal krijg ik de halfvolle spaarkaart die over is bij mijn ouders. Zij sparen een paar kaarten vol, ik nog niet 1! Het is zo oneerlijk..
- Anderen vragen eerder hulp aan mij dan ik aan hen. En omdat ik niet zo hard spaar vind ik het vaak leuk om voor anderen te sparen.
- Ik vind digitaal sparen fijner dan op papier. Ik raak altijd alle zegeltjes kwijt of ze zitten gevouwen in m'n tas.
- Deze manier van sparen voelde veel persoonlijker omdat jij erachter zat. De berichten hebben mij aan het programma helpen herinneren. Dit vond ik positief. Daardoor heb ik het wel beter gehaald. In een echt programma zou ik dit ook leuk/

handig vinden. Mits ik echt besloten heb om mee te sparen, want anders wordt ik weer gek van alle berichtjes.

User 30

Het verschil tussen dit en een normaal programma was vooral dat ik zelf tussen 4 verschillende sets kon kiezen. Daardoor kon ik iets kiezen wat ik graag wilde hebben.

Mijn doel in het begin was om 2 kaarten vol te hebben. Ik heb niets berekend. Op de helft had ik nog niet eens 1 kaart vol, dus dat viel tegen. Daarom heb ik bonus vragen beantwoord en anderen gevraagd om mee te helpen met sparen.

- Meestal vraag ik anderen niet om voor mij te sparen, maar gaat dat meer vanzelf. Dan ben ik met ze in gesprek over het spaarprogramma en vertel ik dat het niet heel lekker gaat. Dan krijg ik de zegels van anderen vaak zo in mn handen gedrukt.
- Ik ging voor dit programma wel vaker naar de AH dan de Jumbo, maar ik heb geen extra producten gekocht.
- De uitdaging zit hem voor mij in het volkrijgen van mijn spaarkaart op het einde. Dat is meestal wel lastig want dan weet ik niet wanneer het programma precies ophoud. Dan is het al afgelopen op het moment dat ik bedenk om m'n eindsprint in te zetten.
- Wanneer ik het zelf niet haal om m'n spaarkaarten vol te krijgen, doneer ik ze vaak aan anderen. Dan hebben zij er nog plezier van.
- Of ik mijn zegels inwissel heeft te maken met verschillende dingen. Als eerste hoe groot het is en of ik het zelf meekrijg. Het wisselt heel erg. Als de voorraad van het product op raakt dan ga je het toch sneller halen, om toch dat product te krijgen waar je voor hebt gespaard. Met kleinere acties heb ik vaak volle kaarten die ik vergeet in te leveren, maar dat ik het dan niet inlever betekent dat de actie niet interessant genoeg is. Als ik nog niet precies weet hoeveel spaarkaarten ik vol krijg ben ik soms ook wel aan het twijfelen welke delen van de set ik zal gaan halen.
- Een nadeel van digitaal sparen vind ik dat je dan altijd je telefoon bij je moet hebben. En daar wil ik niet altijd van afhankelijk zijn.
- Deze actie via Whatsapp heb ik ervaren als persoonlijk. Ik kon meer m'n emoties uiten. Als ik er zegels bij had dan kon ik toch even

schrijven "jippie". Dat zou ik nooit roepen in de winkel. Maar het is dan toch een momentje van geluk.

- Ik ben niet beïnvloed door de berichten die werden gestuurd. Ik heb gewoon gespaard zoals normaal. Maar als dit soort berichten in een normaal programma dezelfde frequentie zouden hebben, zou ik wel gek worden. Ik heb nu ook push berichten van Peak, ongeveer elke dag, maar dat is gewoon teveel. Dan druk ik ze ook sneller weg omdat het te veel is.

User 1

- Ik vond het een leuk programma. Was positief verrast door de opzet. Het sparen ging alleen te goed, dus uiteindelijk uitdaging en interesse helemaal verloren.
- Elke keer als ik een bonnetje stuurde waren mijn huisgenoten nieuwsgierig naar wat ik deed. Dus ik heb het hun uitgelegd en zo begonnen ze mee te sparen. Na 1 week zag ik dat we goed bezig waren en het sowieso zouden halen, dus toen was de lol eraf. Doel was bereikt en daardoor was de uitdaging weg.
- De uitdaging zit hem in een doel stellen en die behalen.
- Ik heb geen extra boodschappen gedaan of het bedrag afgerond. Dat was niet nodig.
- Het verbaasd me dat mijn motivatie zo afgenomen is. Ik zou gemotiveerder zijn als er halverwege een extra reward bij was gekomen.
- De dip in m'n moods komen door de dagen bij Unilever. En de toename in positieve en negatieve moods door leuke activiteiten in het weekend en het werken aan een deadline dat niet heel soepel verliep.
- Bij een normaal spaarprogramma vraagt ze ook hulp aan anderen.
- Inwisselen doe ik omdat ik een kaart vol heb en dat het gewoon leuk is. Dit kan soms uitgesteld worden als we nog niet precies weten wat we willen hebben. Maar het is leuk om de reward zo snel mogelijk te hebben. Dan kan iedereen het uitproberen. Net zoals met de messen van de AH. We hebben er nu eentje en een voor een zijn alle huisgenoten het mes aan het testen.
- Ik vond het heel jammer dat met digitaal sparen ik het moment van zegels plakken kwijt ben. Nu kreeg je gewoon zo je overzicht, dus je bent er niet echt mee bezig. Meestal is dat wel altijd een speciaal momentje. Ik vond het ook een nadeel dat ik niet gelijk een overzicht had maar helemaal terug

moest zoeken. En het is jammer dat er niks fysieks meer is. Bij ons hangt de spaarkaart altijd op de koelkast, met een app kan dat niet meer.

- Door de berichtjes heb ik wel vaker aan het programma gedacht, maar dat was niet negatief. De emotie vragen waren af en toe wel te veel. Dan was ik net druk met iets en had ik geen tijd om ze te beantwoorden. Als dit in een normaal programma ook zo zou zijn zou ik het niet beantwoorden. Vooral omdat ik dan niet weet wie erachter zit.

User 3

- Ik vond het een leuk programma om aan mee te doen, maar ik miste het wel dat ik geen zegels meer kon plakken. Normaal ben ik druk bezig met de zegeltjes precies goed in de vakjes plakken en nu kon dat niet.
- Ik had geen doel gesteld maar ik had bedacht in welke volgorde ik mijn spaarkaarten zou inwisselen. En verder had ik de instelling van ik zie wel hoe ver ik dan kom met sparen.
- Als rewards afhankelijk van elkaar zijn ga ik iets tactischer denken zodat ik genoeg zou sparen voor de rewards waar je het meeste aan hebt. Bij andere programma's, waarbij de rewards niet afhankelijk van elkaar zijn, spaar ik gewoon en zie ik wel wat ik haal als de kaart vol is.
- Ik heb niet echt extra dingen gedaan voor het sparen, maar wel mijn huisgenoot gevraagd of ze de bonnetjes wilde bewaren als ze naar de AH ging. Vervolgens heeft ze helemaal geen boodschappen gedaan. En ik eigenlijk ook niet vaak. Ik ga elke zaterdag naar de markt en eigenlijk haal ik daar bijna alle producten die ik nodig heb. Ik haal alleen pasta en rijst bij de AH. Hoewel, rijst ook niet eens, die halen we bij de toko. Dus eigenlijk kom ik helemaal niet vaak in de supermarkt.
- Het sparen moet wel enigzins een uitdaging zijn, het moet niet zo makkelijk zijn dat je het heel snel haalt. Maar het moet ook wel haalbaar zijn.
- Ik vind niet alles leuk om te sparen. Ik vind vooral producten die je altijd wel kan gebruiken zoals kommetjes, servies of keukengerei wel altijd handig. Maar bijvoorbeeld handdoeken niet, daar heb je op een gegeven moment wel genoeg van. Dus het moeten nuttige producten zijn. Of producten van een fancy merk, dat is ook leuk om te sparen.

- Wat een spaarprogramma voor mij leuk maakt is natuurlijk het doel, maar ook hoe snel je zegels krijgt. het is leuker als je voor elke 5 euro al een zegel krijgt dan voor elke 10 euro. De 5 euro zegels moet je er dan misschien wel meer van, maar het is gewoon leuk om vaker een zegel te ontvangen. De zegel op zich vind ik ook al wel een beloning.
- Mijn motivatie gaat omlaag omdat ik lang geen boodschappen nodig had en geen bonusvragen had beantwoord, dus ik kreeg er gewoon geen zegels bij.
- Wanneer ik druk ben ga ik wel prioriteren. Voor het spaarprogramma betekent dat dan wel dat het naar de achtergrond verdwijnt. Dat vind ik dan niet het belangrijkste om bij te houden.
- Ik kijk altijd eerst zelf hoe het sparen gaat. Pas als ik op een gegeven moment door heb dat ik het niet helemaal ga halen, dan vraag ik anderen om mij te helpen.
- Ik wissel de kaarten pas in als ik meerdere kaarten vol heb. Dan weet ik welke producten van de set ik wil hebben en dan weet ik zeker dat ik de rewards krijg die ik wil omdat ik ze in een keer haal.
- Een nadeel van digitaal sparen vond ik dat ik dus de zegels niet zelf kon plakken en dat het vaak wat langer duurde voor ik m'n zegels binnen had. Daar zat een vertraging in en ik zou het leuker vinden om die update gelijk te zien.
- Door de berichten die gestuurd werden ben ik wel steeds herinnerd aan het spaarprogramma. Ik kreeg geen kans om het te vergeten. Ik vond de berichten postief, maar dat komt omdat ik weet dat het bij jou vandaan komt. Ik weet niet of ik dit zou doen als het in een normaal programma zou zijn.
- De bonus producten vind ik erg leuk in een programma. Ik koop ze af en toe omdat je er een zegel bij krijgt.

User 7

- I liked the program. I am used to the normal programs whereby you have to stick the stamps on sheets, so this was a different way. But I liked it, I was more involved in this one.
- Everytime I got a question with a bonus stamp I was really excited! Ok now i have to think about it a little bit. I tried to answer them, but in the end I did not have the opportunity to do them all.
- The emotion reports, although they were

too extensive (could have been simplified), I thought it was really cool! Just the questions: How are you doing so far? Are you enjoying it? etc. That would be really cool if a company would ask that. That they are interested in you, even if it is fake.

- I liked that I was talking to one person. Normally in a big company the messages you get back from them are more generic and abstract. I liked it very much that I knew you were texting me all the time, it gave a more personal and intimate feeling. Even if it was a big company and an anonymous person would do this, I would still like it. It is just the feeling that people care about you.
- Some of the messages were not sent in a good time slot for me. Sometimes I was very busy with something when I received it. Then I would have liked to put all the messages on unread, so I would think about it later on, but I did not know how to do it.
- I had some very busy days, so sometimes it

was hard to focus on the program. Normally all extra things get less attention when I am very busy. That is what also happened this time.

- I didn't ask other for help. It just didn't occur to me that I could do that. Well, I asked my girlfriend to go to AH instead of the other supermarkets. And back in the days in Portugal we always collected with the whole family. My brothers, sister and mother were always collecting for each other.
- The carafe was the main goal for me, after that I had some busy week and I got less motivated. I have a lot of carafes at home, I just love them! So that was my goal. Besides this, I just wanted to have some glasses to stack them on top. After I received the carafe my girlfriend asked if she could use the carafe. I said "NO! leave it there for a while." But after all she used it and it is so nice because it is light weighted.

APPENDIX G

Extensive statement card analysis

Progress

Goal gradient & Stuck in the middle

Towards the end of the program users are paying attention to the program and they are estimating if they can fill up their last stamp sheet (user 2, 3, 13).

If they need too much stamps to fill it up (stuck in the middle), the user can decide to quit:

“Because the sheet will not be completed anymore.” (user 11).

If the user needs only a few more stamps they try to think of ways how they can get them. For example, by asking others or doing extra groceries:

“The end of the program is approaching, so let’s get down to work to collect some more stamps :)!” (user 29)

“Haha, when I realised that I can possibly fill up one more stamps sheet (and therefore the rewards will be of more value than when I could only fill up one stamp sheet) I fanatically started to lobby for receipts to my room mates.” (user 30)

So there is a transition point of the amount of stamps where people decide to quit the program and where they decide to fill it up and sometimes do something extra for it.

When people see the stamp sheet getting filled (goal gradient) they get more enthusiastic to fill it completely (user 7, 21, 22, 27):

“Because I see the sheet getting filled and there is a time constraint that pushes me to go faster.” (user 7)

“Happy! Because I am almost there and at once I received a lot of points thanks to the fact that I did groceries :) Who knows I will get my reward... :)” (user 27)

TOTE

Users check at the begin halfway and at the end of the program if they are making sufficient progress and if they are on track to reach the threshold.

First, users estimate at the start of the program if it is reachable. If they think it is, they will set a goal in relation to how many sheets they think they will fill. (user 11, 23, 28, 30):

“I expect that I will not collect more stamps than for one reward, so I did not think about the order of the other rewards.” (user 30)

“I don’t feel the need to collect because I expect that I will fill up two stamp sheets with my spending pattern and then I’ve got what I want. :)” (user 28)

However, when users think the program is not reachable and the challenge is estimated as too big, users can decide to quit the program (user 5, 6, 12, 20):

“Immediately checking the reward and in which price. An example: AH has this program for cutlery. But the price is far too high in relation to what you get in return. So I do not participate.” (user 6)

“Frustrated, because I have to collect 16 stamps before I have a reward. Seems too much for a month.” (user 20)

Second, Users check halfway the program if their goal is still reachable and they will make a new estimation if they are going to reach it (user 4, 5, 21, 27, 28):

“Maybe a bit indifferent and content because I am on track :)” (user 28)

If it turns out they collected less than expected, the motivation drops and users will decide to quit more quickly:

“Anxious, if I will manage to fill up

the three stamp sheets because the deadline is approaching very soon.”
(user 5)

If they collected more than expected they are more willing and motivated to go for an extra reward:

“Usually I choose one reward where I will collect for, as the red wine glasses at the AH. If I collect fast with sufficient progress I will decide to go for the following reward.” (user 4)

Third, At the end of the program, when the deadline is approaching, people check if they are still on track to fill up their last stamp sheet and/or if they will reach the goal they had in mind (user 10, 29, 30):

“There is little time left but I would like to collect for the glasses. So I have to participate a bit more active.” (user 10)

When users decide to join a loyalty campaign they have different approaches towards it. Some users set a goal for themselves and stick to that during the entire program. Everytime they check if they are on track with collecting (user 6, 8, 26). For example:

“I am on track for the part of the set I want to have.” (user 6)

“I believe I am on the right track, so I think I will reach my goal..” (user 8)

Another part of the users, who want to set a goal, will calculate carefully if they are able to reach a full stamp sheet in the program with their own spending pattern (user 16, 26):

“We are creating a planning, this amount of red wine glasses and this amount of white wine glasses compared to the average budget. That means collecting a few weeks and a collecting period of time. Is this period of time too short than we will activate family of friends for help.” (user 16)

Other people will start collecting and see along the way how far they get (user 8, 9, 17, 19, 23):

“I do not have a plan. I will see how it works out.” (user 17)

“I am the kind of person that begins and who chooses for a specific reward later on.” (user 9)

Some users do this because they test if the program is reachable for them with their own spending pattern (user 2, 4, 10, 19, 21, 29, 27):

“I begin with collecting. By means of how fast I collect, I estimate what is reachable.” (user 29)

“If my goal is reachable depends on doing groceries. Therefore I first had to see how fast I collect with my spending pattern.” (user 27)

“I decide to join a program when I can use the reward. I make the decision to join when I am making sufficient progress in collecting and when I think I will be able to collect one full stamp sheet.” (user 4)

Commitment

Commitment is influenced by four factors that together determine the level of commitment. These four aspects are explained beneath, namely the interest in the reward, paying attention to the program, doing something extra for it and if the activity of collecting is amusing to the user.

First, people are committed to the program when the reward is interesting and/or useful to them (user 1, 3, 17, 23, 24, 26, 29, 30):

“So it is what I would like to have. We still have a big vegetable garden on the balcony. And the wine glasses are very beautiful too and if we use it than I really like it. Really beautiful glasses. I think that it is nice to collect for chique products. So that you can get chique products at a low price.” (user 1)

“Desirous, it is pleasant to collect for a product from a ‘range’ that you chose yourself. For a longer period of time a stop, to preserve your wine, appears useful to me so I want to have it.” (user 30)

It works also the other way around. So if the reward is not interesting to the user, the commitment and therefore motivation decreases (user 2, 4, 15, 17, 23):

“I do not really want to have the rewards. So I did not care about it.” (User 23)

“The rewards are not interesting to me, but maybe I can make someone else

happy with it.” (user 17)

(user 25)

Second, users can also be less committed because they do not pay attention to the program (user 2, 3, 9, 11, 12, 17, 21, 27, 28, 29, 30). This can be because they do not need to do groceries or that they are too busy with other things (work, leisure activities, children, etc.):

“Disappointed, on the days groceries are not needed. A day without groceries is a day without stamps.” (user 21)

“This week I thought less about collecting for the program because I was very busy with work. In my hurry I almost even forgot to ask the receipt at the supermarket..” (user 27)

Or because they just forget that they are collecting (user 2, 10, 22, 27, 30):

“I could become a fanatic collector if my memory would not abandon me.” (user 22) or “I always begin with collecting without noticing for what it is exactly.” (user 10)

“I just do not think about it. Actually I start thinking about it if I walk into the supermarket, oh no not even.. just when they ask me at the cashier desk if I collect stamps. I just forget about it. (user 27)

This refers to the theory of actions towards a program. When people do not have an action towards it, they are less committed to it. And when they have an action towards it again, it can help to get motivated again:

“Time goes fast and I have had no time these days to do groceries, so if I finally do this (last night) I notice that I am motivated.” (user 8)

Third, people with a high level of commitment towards the program are more willing to do something extra for it (user 5, 10, 13, 21, 24, 25, 28, 29, 30). These extra activities exist of making a detour to the concerning supermarket, buy extra storage products, asking others for help. For example:

“I hated that I went to Plus, so I made a detour to the other supermarket and now I am answering the questions in time for an extra stamp while I am tired.”

“Desirous, I want to collect stamps and I made a detour on my bike in a very tight schedule to earn an extra stamp.” (user 5).

Sometimes users do not want to do something extra, unless they are making sufficient progress and only have to do a little bit extra to fill up their last stamp sheet (user 5, 6, 10, 24, 26, 30). This behaviour refers to the theory of desire for closure. For example:

“Because of the last bonus question (3 stamps!) the end of the final sheet is in sight. There were 3 stamps left so I did groceries and grabbed some storage products. I would never do this if I still had to fill up half a stamp sheet. And I do not want to (doing extra groceries), but you do it because you want to reach it and you are so close” (User 10)

“Haha, when I realised that I can possibly fill up one more stamps sheet (and therefore the rewards will be of more value than when I could only fill up one stamp sheet) I fanatically started to lobby for receipts to my room mates.” (user 30)

And last, when users really like the activity of collecting they can create their own commitment by setting a goal. Most of the times the goal means going for the complete set. When they know exactly where they are collecting for they will be extremely committed to reach it (user 1, 13, 15, 30):

“This is the same in normal programs. I exactly know where I am collecting for. This works best for me because I exactly get what I want! And not get in the situation wherein I would collect too little and that I would not have the most important reward (the carafe in this case)!” (user 13)

Motives

Several motives are influencing people's definite decision to join a collecting program.

First the reward plays an important role. For users the reward of the program is a really important aspect for the decision of taking part in the campaign. (user 1, 9, 11, 12, 18, 15, 19, 20, 22, 28, 30).

The first aspect taking into account usually is if the kind of reward is interesting to the user. Some of them want to collect for a specific kind of reward:

"I always like to collect. I collect everything, except for tickets for the zoo or musicals because I don't like that." (user 15)

If the reward is a product, it should be interesting, useful, appealing and above all chic. To collect for something expensive and cheap for little money is appreciated:

"So it is what I would like to have. We still have a big vegetable garden on the balcony. And the wine glasses are very beautiful too and if we use it than I really like it. Really beautiful glasses. I think that it is nice to collect for chic products. So that you can get chic products at a low price." (user 1)

"I consider for which reward I will go. It should be useful things and look nice and it should not take so much space." (user 18)

Another important aspect of deciding to participate in a program is the reachability. (user 4, 8, 9, 10, 12, 20, 21, 23, 26, 28, 29). Often this decision is a combination between interest in the reward and if users think the goal is reachable:

"I start collecting in a loyalty program when I somehow need the reward. I decide to fully participate when I see that I make sufficient progress and when I think I will be able to collect enough for the product." (user 4)

"Are the rewards valuable for us or our children, we do not collect everything. Is the program long enough in time to reach the collecting goal." (user 26)

Some users only want to collect for a part of the set. This depends on if the user likes it to collect, their (small) spending pattern and their needs. For example this user had already enough products, so only one part of the set is interesting to her:

"I already have so many glasses, I really do not need more of them. It will not fit in my closet. That is why I decided to collect for the carafe only, because I do

not have that yet." (user 8)

Some users have the opinion that they do not want to change their routines for the loyalty program. (user 7, 11, 16, 28, 22).

They want to do their groceries as they normally do and they see collecting as something extra:

"I go on with my groceries as usual (there is a budget for that) and see what I get from it. The reason for this decision is that I want the saving to be an added plus, not my focus. If I get something extra from my normal grocery shopping that's great but I do not think I should go out of my routine for it." (User 7)

Intrinsic pleasantness

There are several aspects that play a role when it is about to what extent the program is pleasant to the user.

For some users it is pleasant if the program fits into their daily life and if they do not have to pay a lot of attention to it (user 9, 7, 14, 16, 20, 22, 27):

"Normally we only participate when we can get something out of it and when it takes not too much energy." (user 16)

"I am not going to the supermarket more often for this. I just wait until I do normal groceries. This is the same way I normally do it. Usually I start collecting because it does not take extra effort. After that I look what I can get/buy with it. Usually when the sheet is half full." (user 20)

"I only participate when it is easy to collect. That is when I don't have to put a lot of effort in it." (user 22).

Users like the feeling of getting their reward. It is a present for their good work and feels as an accomplishment (user 6, 7, 26, 27):

"When there is something I can gain from my pre-established budget and keeping receipts then I feel like it's a nice bonus, like I'm being rewarded for my good organization. The feeling of completing a sheet is really related to that aspect of being organized and enjoying seeing things in their right place. I feel accomplishment if I finish such an assignment." (user 7)

“The rewards were splendid. There was enough collecting time. If they were not in stock, we could order them. Beautiful presentation. The design matched our taste and we just needed new glasses. We collected and bought a lot of these in this way.” (user 26)

Some users like to collect the reward for others, if they are not interested in it themselves (user 13, 15, 17):

“Mostly I collect to give the reward as a gift to someone else. I just like it because these are things that usually are not easily available.” (user 15)

“I take a look at that where I can collect for is useful for myself, my children or grandchildren. Or if I can make someone else happy with it.” (user 13)

Users do not like it when they have to pay extra money for the reward. It can be that they decide not to join the program more quickly (user 1, 3, 9, 10, 11, 25, 30):

“I collect particularly for activities. This because I do not like when you have to pay extra, like with normal loyalty programs.” (user 10)

“What I think is negative is that when there is a loyalty program, like at the Albert Heijn at the moment, that you have to pay extra. Sometimes it is about a large sum of money and at the moment I want to redeem I sometimes just do not have enough money and then I think: Oh! Leave it.” (user 25)

Some users loose their paper stamps. Therefore they would really appreciate the digital approach (user 10, 20, 27):

“I hate stamps. I always loose them and they always lie around everywhere. That is why I would like to collect digitally, it is well-ordered and then I would have them in one place.” (user 27)

“I like digital collecting over paper collecting. I always loose all my stamps or they are somewhere in my bag and come out folded.” (user 10)

Users liked the personal messages from this research study a lot. They reminded them of

the program and accordingly they did not forget that they were collecting. However, they don't know if they would have reacted when a big company would send them. The frequency of the messages should not be too much and they should not be sent when the user is not committed to the program (user 1, 3, 6, 7, 10, 22, 30):

“This way of collecting felt more personal because you were behind it. The messages helped me to keep thinking about the program. I experiences it as positive. Therefore I reached it better. In a real program I would have liked this too and I think it would be handy. As long as I made the definite decision to participate in the program. Otherwise I get crazy of all the messages.” (user 10)

“The emotion reports, although they were too extensive (could have been simplified), I thought it was really cool! Just the questions: How are you doing so far? Are you enjoying it? etc. That would be really cool if a company would ask that. That they are interested in you, even if it is fake.” (user 7)

Expectation confirmation

People can have a certain expectation of the program. These expectations exists on two topics. Expectations about collecting behaviour and expectations about the rewards.

People can have certain expectations of their collecting behaviour.

Some users will collect as much as they expected themselves to collect at the start of the program (user 7, 8):

“Proud/content because I got the minimum I had aimed for.” (user 7)

Others collected more than they aimed for (user 5, 16, 27, 29):

“Content, I managed to go on with the program and I redeemed my reward (that is a real challenge for me).” (user 16)

“Content, after all I handed in 3 receipts more than I expected.” (user 29)

And people can also collect less than they thought they would (user 25, 26):

“Collecting period was too short,

motivation decreased.”

On the other hand people can have certain expectation towards the rewards of the program. If it is not what they expected they will be disappointed and accordingly their motivation decreases (user 5, 15, 17, 19):

“Disappointed, when I went to the shop and I saw the pots. The pots were very tiny. I hoped to store tea in it, but now I discovered that it won’t fit. Now I am thinking about another purpose for the pots. But this is why I am less motivated.”
(user 5)

“Disappointed because the color turned out to be different from the illustration. I gave it away to someone else who was collecting as well and he was happy with it and therefore I was also proud and content about it.” (user 15).

Users can also get more excited when they receive the reward halfway and they like it to use these products (user 4, 7, 26):

“My son hit the roof when the reward was delivered. Due to this I got more enthusiastic!” (user 4)

Coping potential

For the collecting program it is important that users can cope with the negative situations. Otherwise they will quit the program. Some users thought they would reach the threshold and see halfway that they are not going as fast as they should to reach it (user 1, 5, 10, 20, 21, 23, 30). But they try to solve this by thinking of other ways to reach their goal in order to be sure they will reach it. These other ways can be asking others for help or buying extra storage products:

“If we notice that we are collecting too slowly, we will buy extra products. Like toilet paper, so things that you need but can store for a while.. we will see for which rewards we choose as soon as we have a full stamp sheet.” (user 21)

“Maybe desirous because I thought maybe my dad can collect for me with his weekly groceries.” (user 20)

Concerns

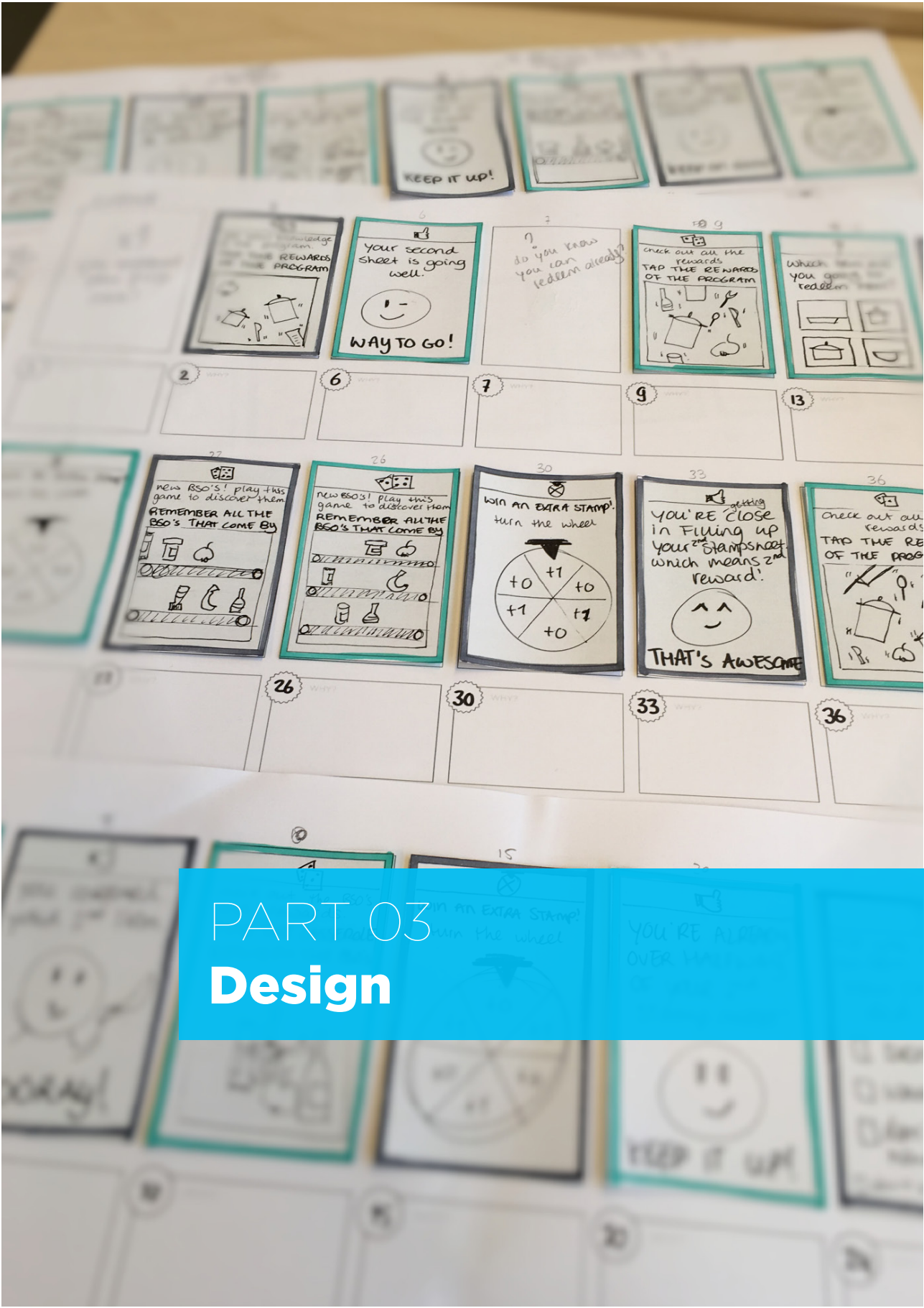
During the program people experience certain concerns. The following concerns (applied on the map of Dilemma’s of Ozkaramanli) were identified in this research study.

The biggest concern during a loyalty program is the reachability. Users are doubting if they can reach the threshold with their spending pattern (user 5, 8, 10),

People are also doubting all the time if they want to collect passively or actively (user 2, 8, 9, 27).

Users do not want to be influenced by the program, but sometimes they are in the end. So the concern is if they want to give up to this or that they will stand steady by their own principle (user 4, 5, 8, 10, 16, 21, 22, 24, 25, 26).

And users doubt whether they should redeem as fast as possible or wait until they know how many parts of the set they can redeem (user 4, 30).



PART 03
Design

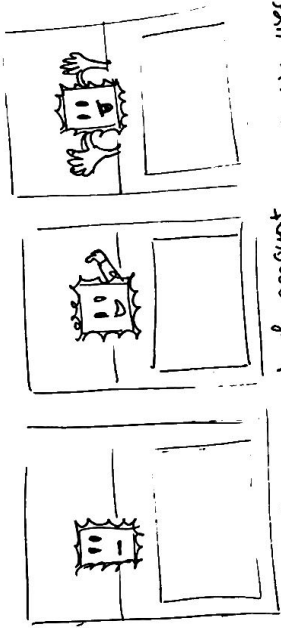
APPENDIX H

Idea generation: 115 ideas

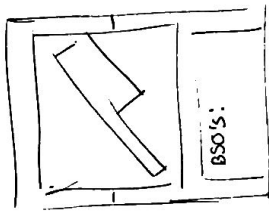
DISTRACT / Aflerden



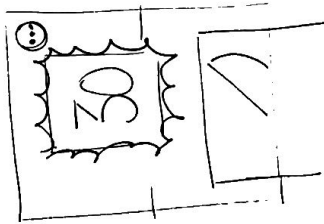
crazy faces



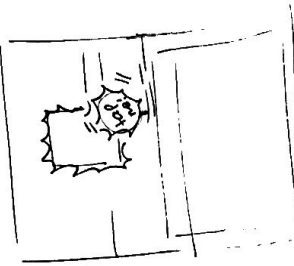
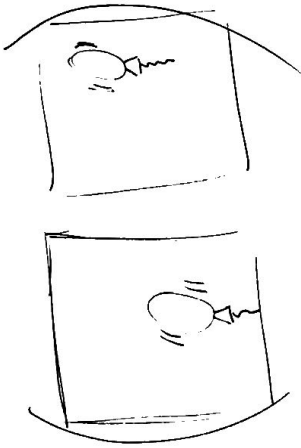
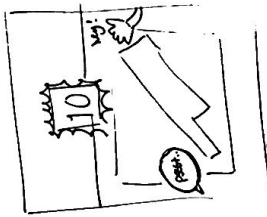
show face instead of amount of stamps. The faces can distract the user
of stamps. The faces can distract the user
crazy



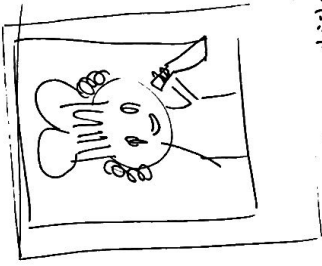
Shift attention to other parts



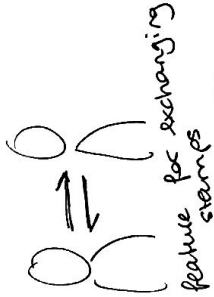
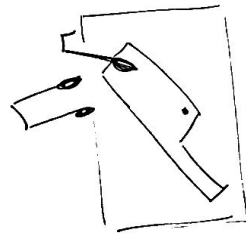
help is on the way...



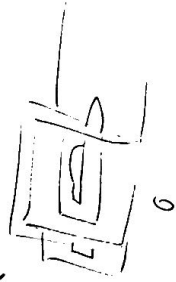
extra (assignment) stamps placed through window, you should catch it.



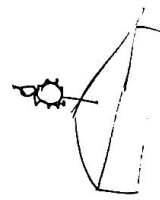
pop-up distracts attention.



feature for exchanging stamps



feature that shows the reward in your own context (augmented reality).



receive extra stamp on your birthday

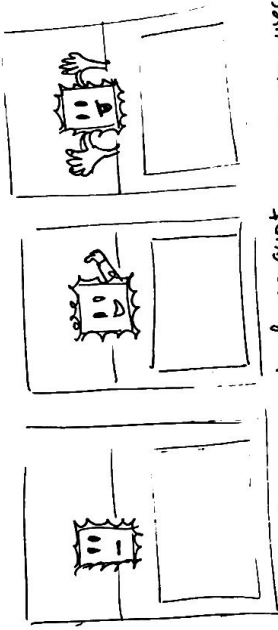
THU	WED			
THU	WED	○	○	○
THU	WED	○	○	○
THU	WED	○	○	○

feature that let you know if you're on track

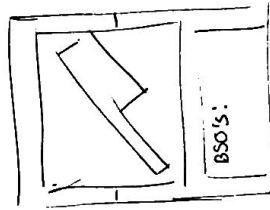
DISTRACT / Aflerden



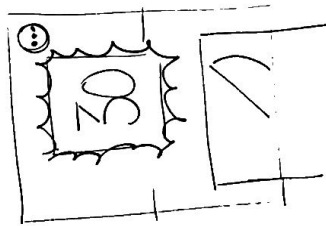
crazy faces



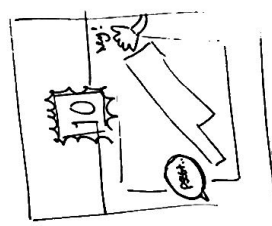
show face instead of amount of stamps. The faces can distract the user
crazy



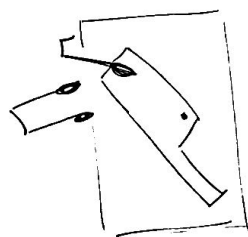
Shift attention to other parts



⇒



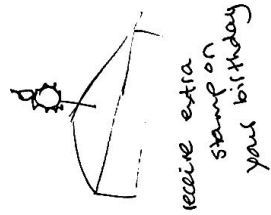
help is on the way...



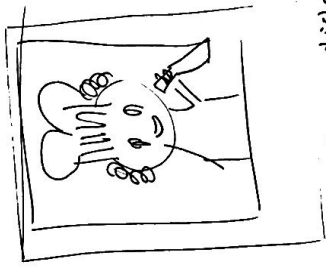
THU	WED			
THU	WED	○	○	○
THU	WED	○	○	○
THU	WED	○	○	○

THU WED THURS

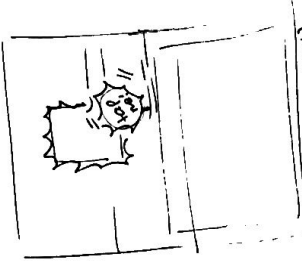
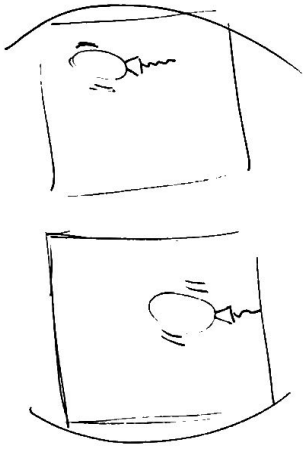
feature that let you know if you're on track



receive extra stamp on your birthday



pop-up distracts attention.



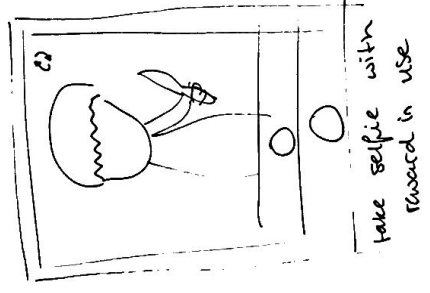
extra (assignment) stamps pop through window, you should catch it.



feature for exchanging stamps



feature that shows the reward in your own context (augmented reality).



take selfie with reward in use

Enjoyment in THE MOMENT from planning to playing a game

progress 0/100

animation 0/100

more awesome animation

do it yourself

unlock levels with collecting.

you collected 4 stamps and you're not worried you're gonna miss a goal for good collectors

only show stamps, no goals whatsoever

introduce goal setting. people who know they are good in this will be encouraged by it. people who do not like this can choose for an option wherein the goals are less prominent.

unlock the rewards animation: gets unpicked step by step the closer you get.

rewards are only visible once a week.

don't worry you're on track!

personalised year you're on track for the whole year

play roulette to real playfulness

introduce goal setting. people who know they are good in this will be encouraged by it. people who do not like this can choose for an option wherein the goals are less prominent.

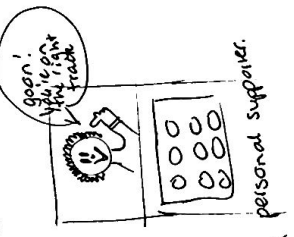
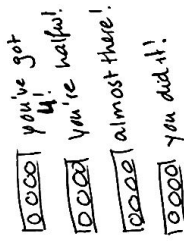
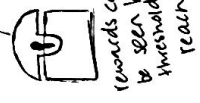
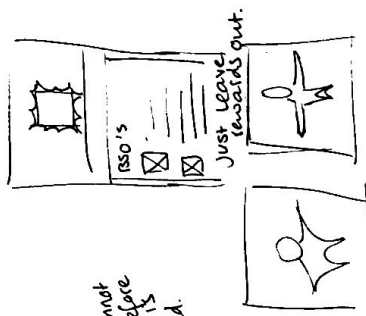
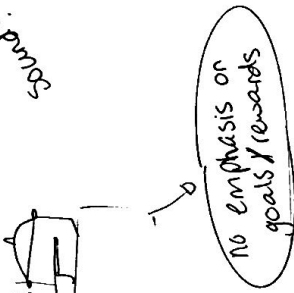
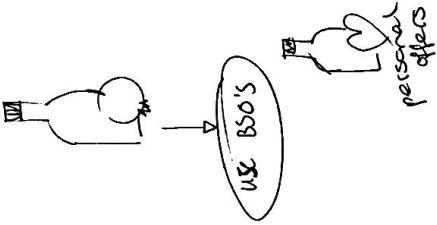
compliment on small achievement.

experience the sticky part.

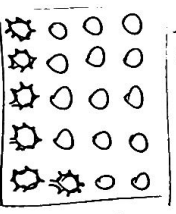
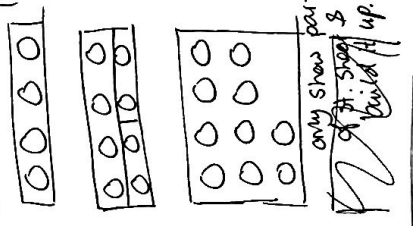
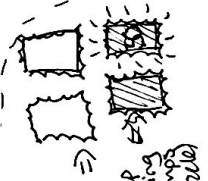
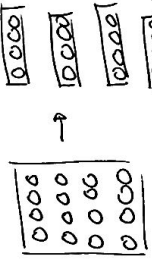
experience the sticky part.

experience the sticky part.

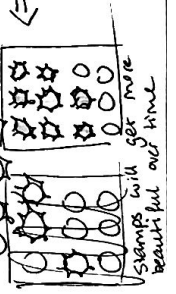
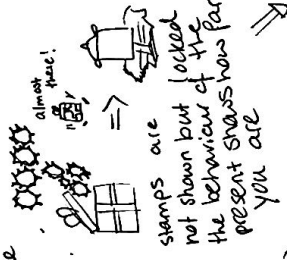
LPMS



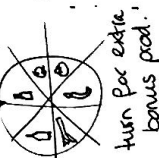
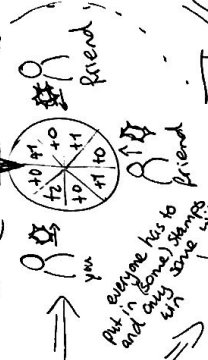
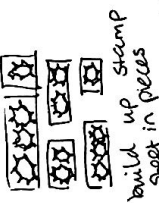
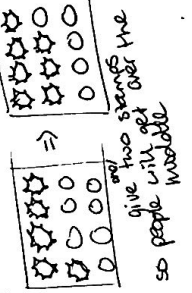
also celebrate small achievements



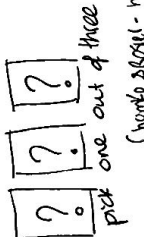
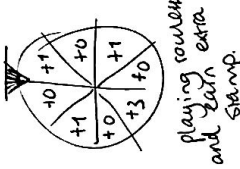
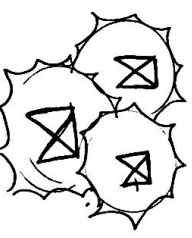
less emphasis on how far from the end goal (ball of snow) you are



try to forewarn about the whole

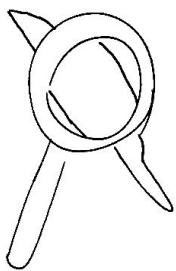


try to dip into what you see more and how



Chomko 2008 - neat drinking

DISCOVER

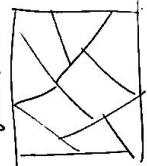


looking to the reward with magnifying glass

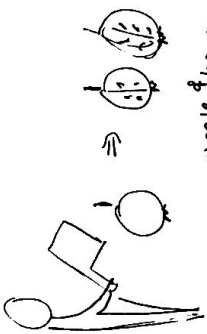
not so good
like it! ☆☆☆
☆☆☆☆☆ Awesome!
review list

TRY OUT MERCH
try out merch in shop

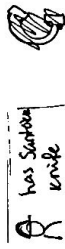
you collected to stamps the last week!



choose your unwrapping piece!

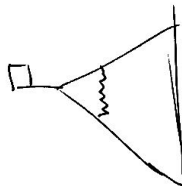


demonstrate how good quality the rewards are & easy to use

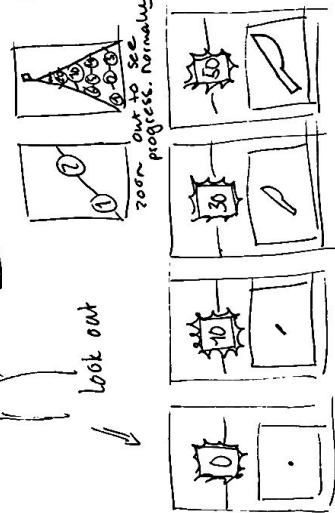


has scratch knife
list of friends who have what rewards

try our products these at friends place.



look out



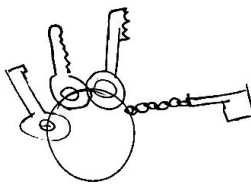
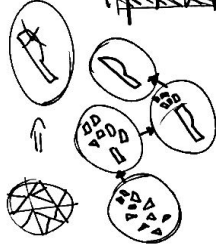
zoom out to see progress, normally zoom in.



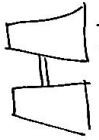
look through oculars to discover what rewards there are



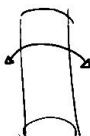
with turning/sharpening toward will showings be shown



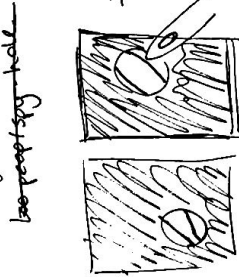
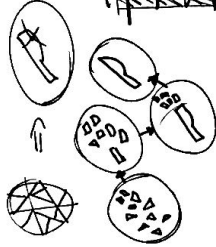
trying to remind you



look through oculars to discover what rewards there are



with turning/sharpening toward will showings be shown

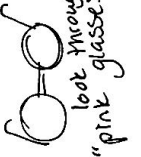


peep/spy hole



discover facts about knife

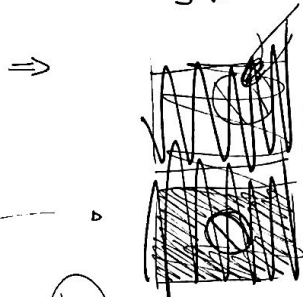
know/warm



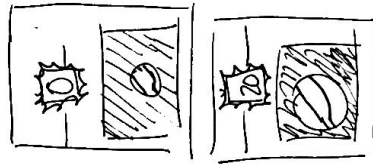
look through "pink glasses"



better progress shows (progress than in reality)

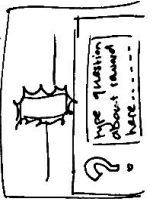


unwrap surprise

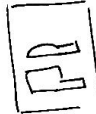
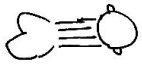


hole gets bigger when you earn more stamps.

guess what reward with yin questions



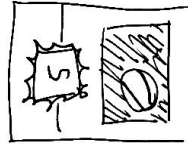
chef bla bla is also easy and he punnambates



only know two rewards in one redeem! 86 st. instead of 100!



reward = surprise



know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

know/warm

sugar - BIKE

they both can give an energy boost.

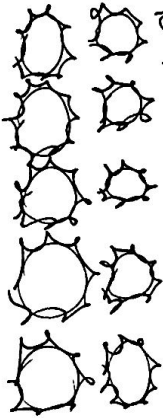


stamps come in with speed

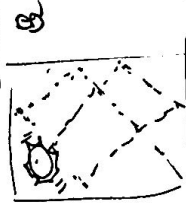
spinning

swivel spin

you collected 10 St!



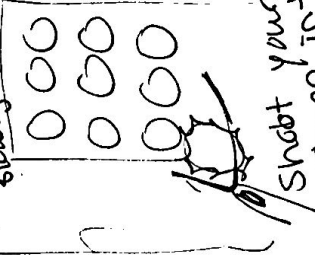
only show collected St. when a whole bunch is collected → gives boost



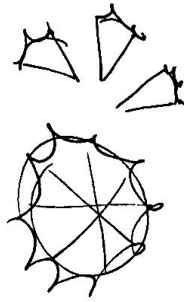
exist of molecules



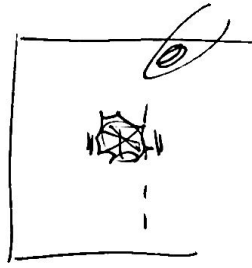
stamps piles in with a lot of energy and ~~stamps~~ bouncing to the wall and blowing come to a stop



shoot your stamp in the "right" place (bullet shooter)



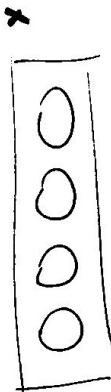
divide a stamp in smaller pieces so that it seems you collected a lot.



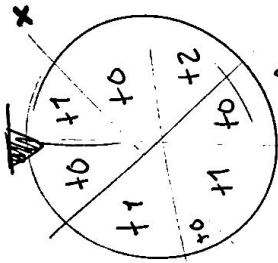
stamp is "cycling" through the window and you need to catch it.

you need sugar to perform well on a bike.

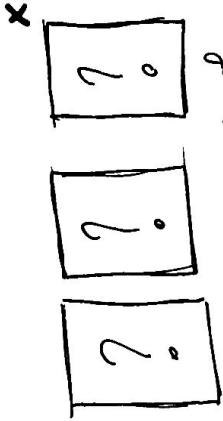
Unlocking levels:- REWARDS



stick stamps yourself instead of animation



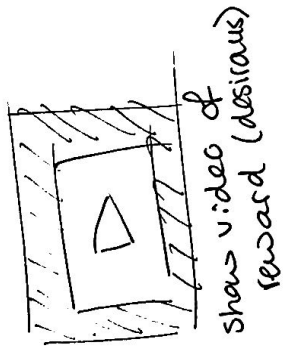
wheel of fortune



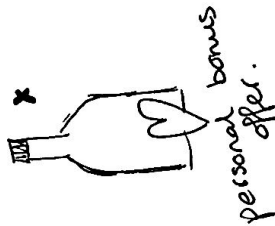
pick one out of

three

- could be assignments
- could be extra stamps
- could be personal bonus offer



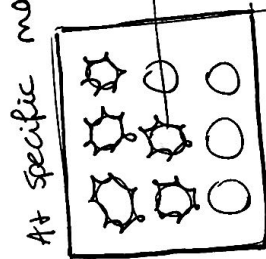
shows video of reward (desirable)



personal bonus offer.



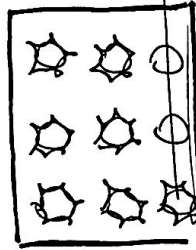
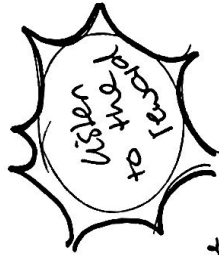
unlock a reward in each level.



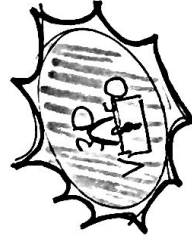
At specific moments in the collecting process you get a special stamp



→ when stuck in the middle



→ when almost there

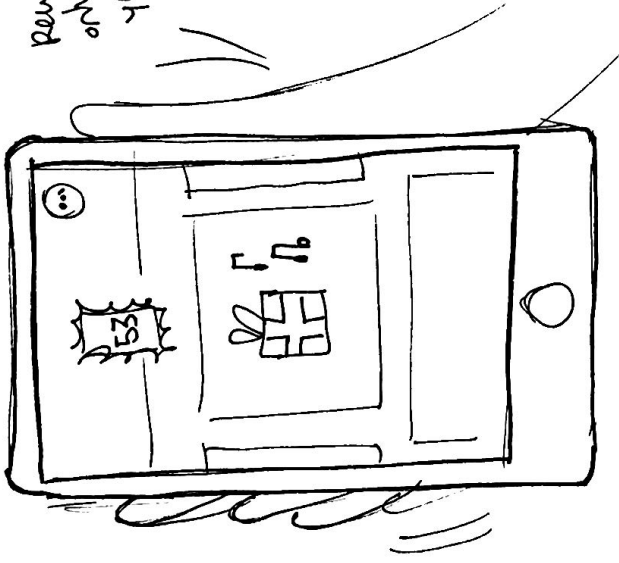


Special Stamp Plan:

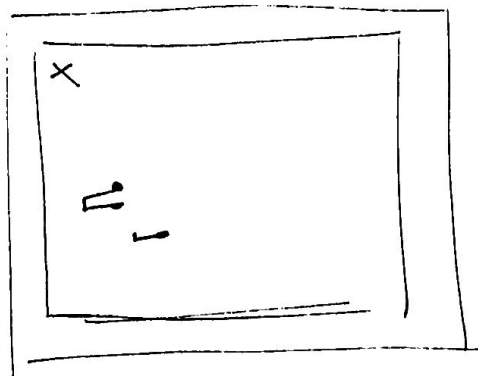
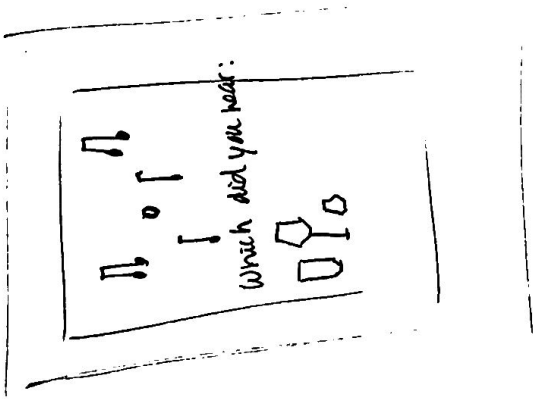
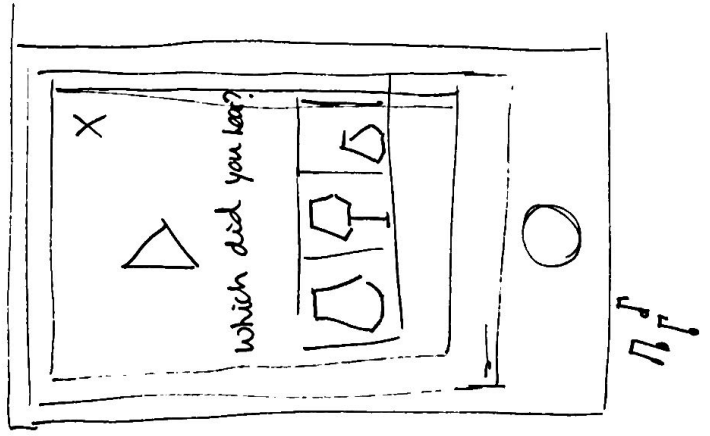
- stamps ~~with~~ extra stamp(s) desirable to the reward
- stamps that rewards let you be
- stamps that unlock certain features



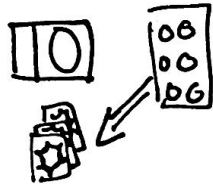
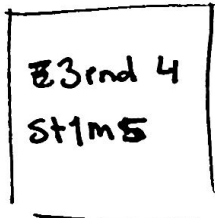
password is installed & only visible enough you have enough stamps. once the phone is on and the stamps are visible enough you can guess which one you will make a stamp in. It is.



Can you guess which ~~one~~ of the passwords you heard.

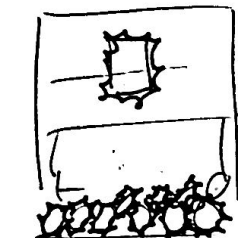


Book Letters
paper story



special story of the stamp.
diary of stamps

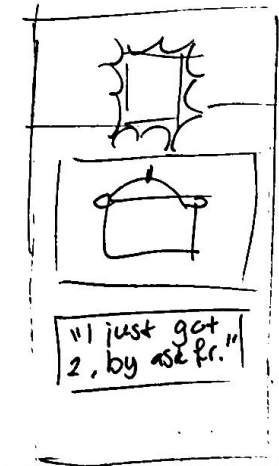
in code language it is told how many stamps you have! decode to know your progress!



Stamps lay down like paper that flutters

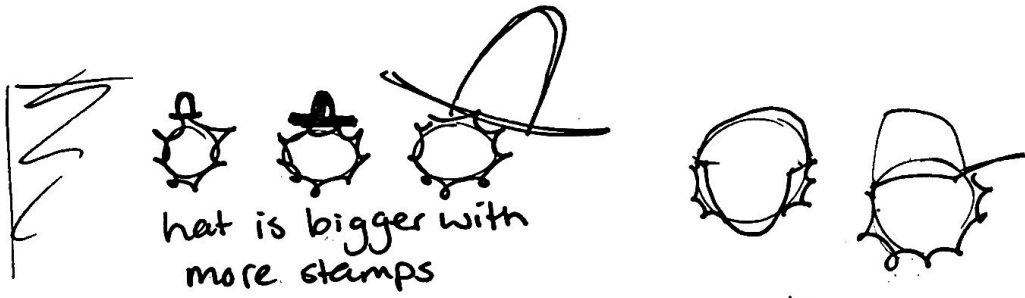
the big book of tips only opens once in a while... make sure you will be there in time

Bowl Diamond Car Flower Foot Mat Ice

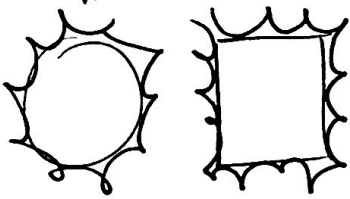


Let ~~other~~ people inspire each other

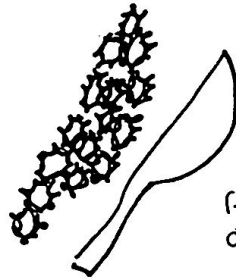
Hat fabric Form queen



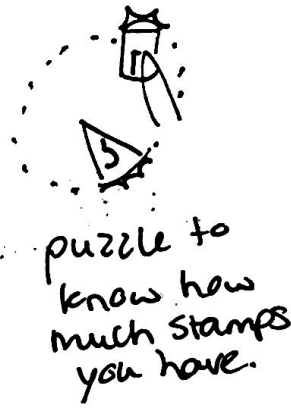
Transformation of form of the stamp



indicates how far you are ~~are~~ with collecting

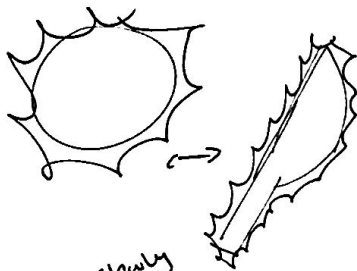
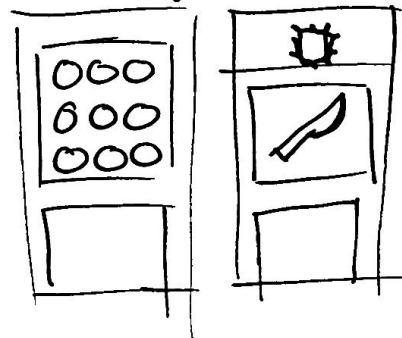
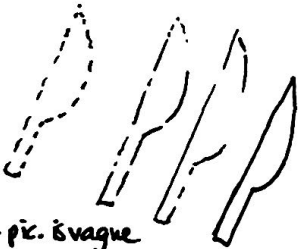


use rewards for extra effect



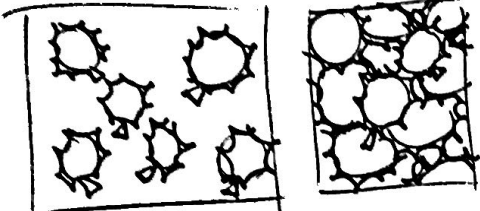
reward is build up of the amount of stamps of the amount of stamps you collected. when enough for a reward it will turn into the real one

first pic. is vague during collecting knife is transformed into full HD picture

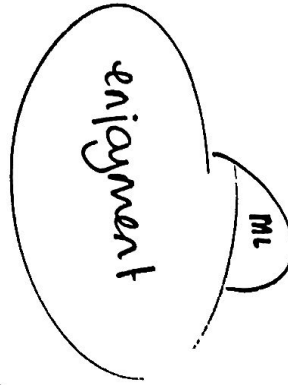
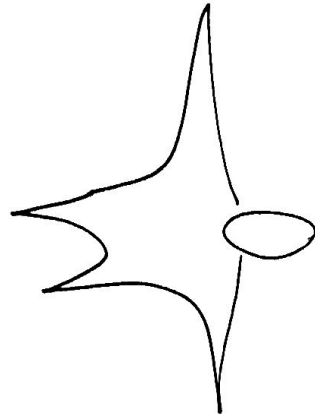


Stamp slowly transforms into reward

balloon Color Children Fly
 party ~~color~~ Claw

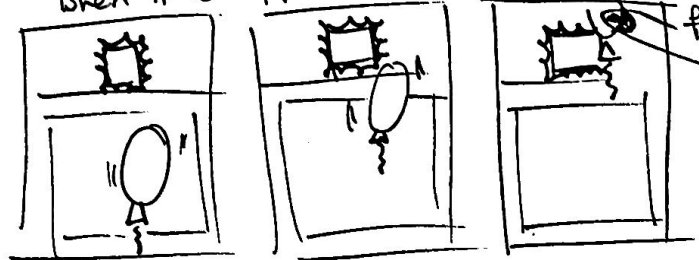


Stamps are floating in the app like balloons. to see the rewards clearly they have to be put in place



Balloon grows with earning stamps and explodes when reward is in reach.

balloon flies through window when it is tapped, user can do something extra to collect faster



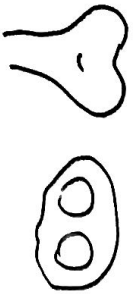
not enough stamps. reward flies away.



TIP: ASK your friends for help!

"Hint system" whereby sometimes a hint will fly through the screen. To make sure the user can collect enough

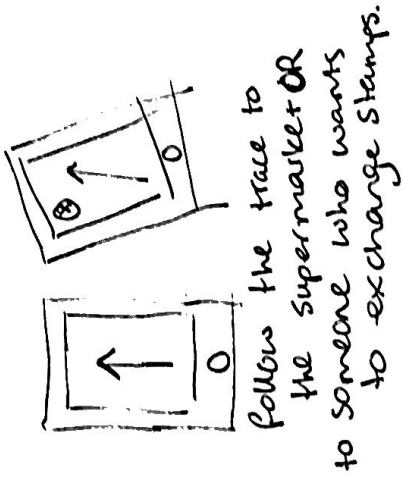
NOSE



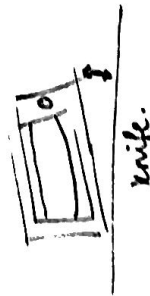
smell



accurate
trace



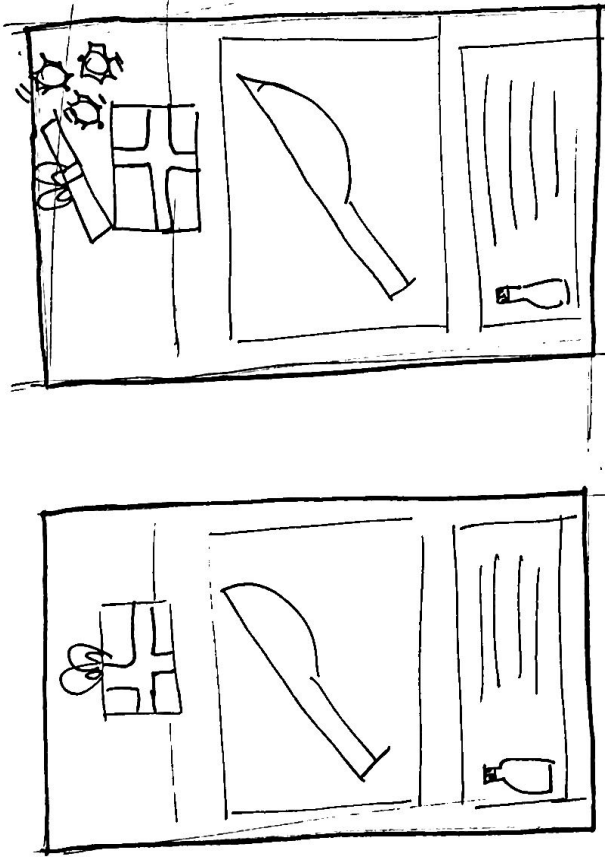
Let ~~but~~ the telephone be
the wine glasses, people
can experience what
they can do with
the reward



set alarm
beats

LITERALLY FOCUS ON THE MOMENT - NOT ON GOALS (OR AMOUNT OF STAMPS)

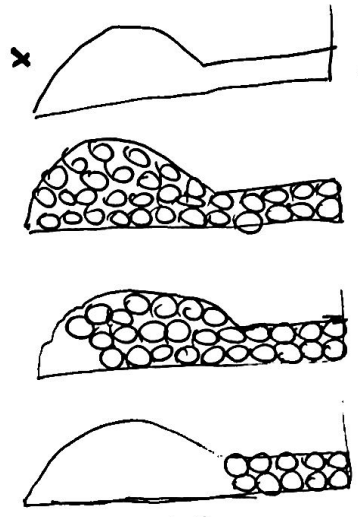
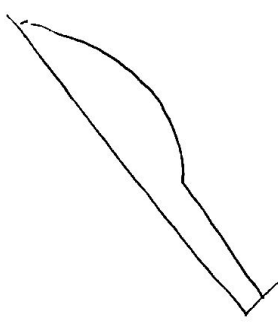
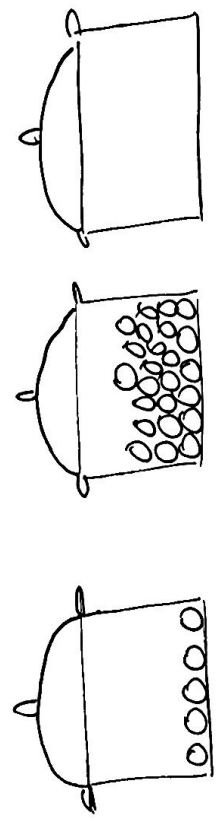
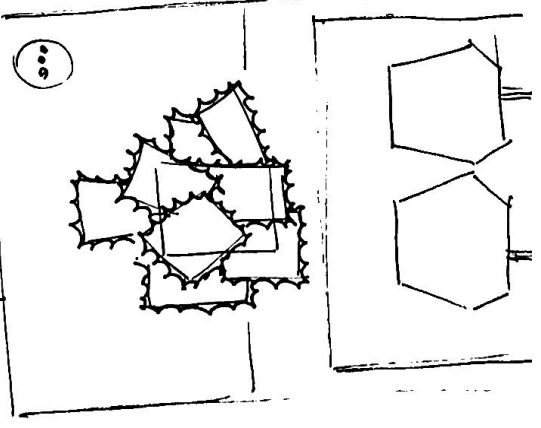
x



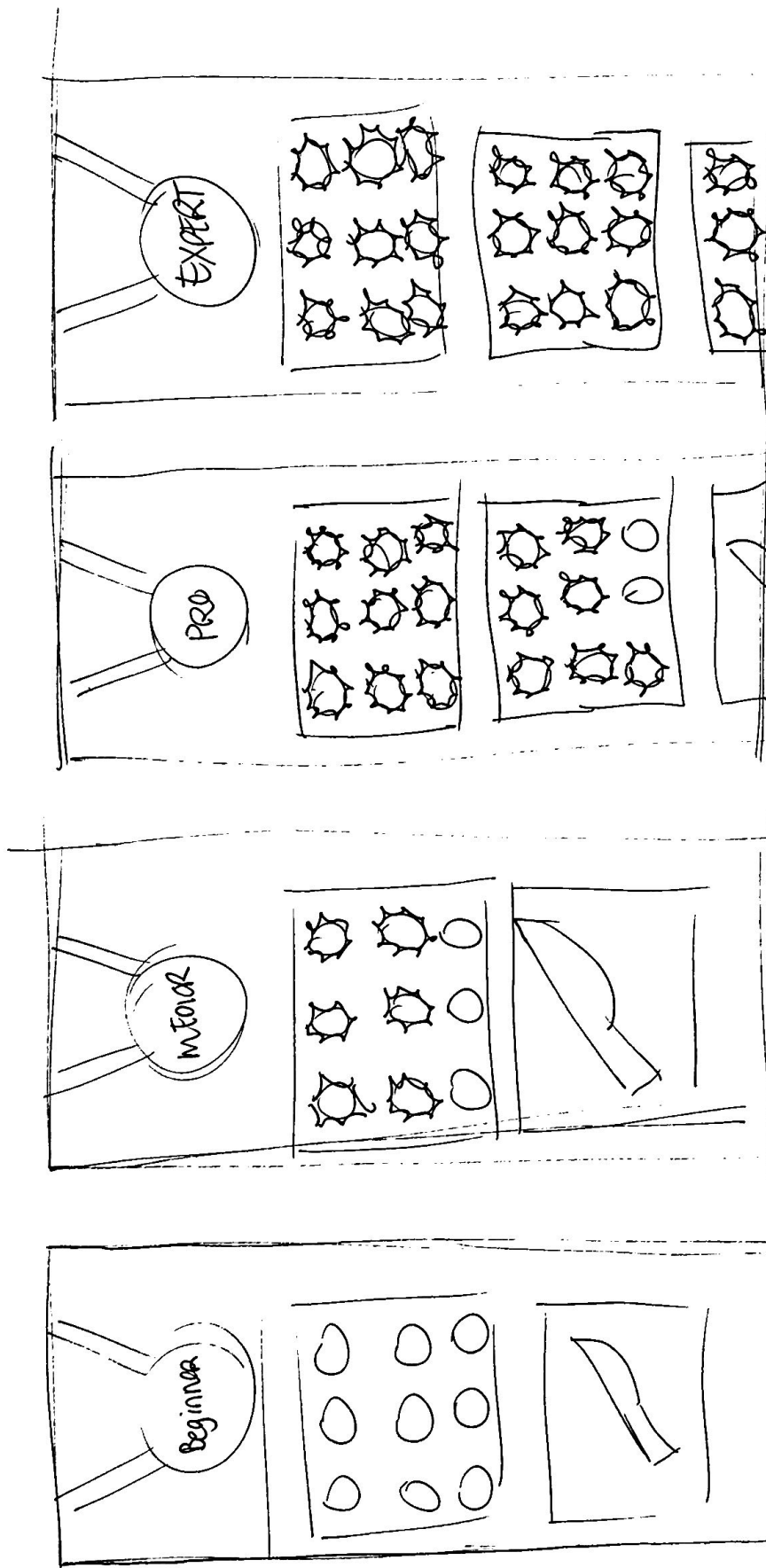
- stamps only visible when you ~~start~~ ... times for grocery shopping
- when get a BSO
- just at a random time



you need to move stamps in order to see how many you collected



turns into the imaged the real knife



By collecting stamps you can earn a better status. So grows from a beginner to an expert!

STIMULATE

pat on your shoulder



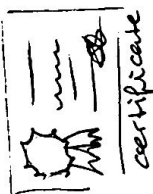
7

grades



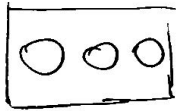
6
5
7
8
9

report



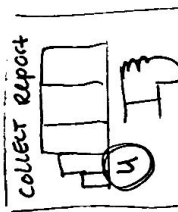
certificate

100% SUFF!



traffic light

it's not going well = you have to do something extra!
 = it's ok, don't worry too much.
 = great! you don't have to pay attention

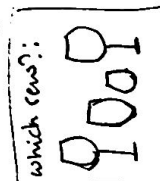


report that gives insights in collect ben



earn vases to show how good collector you are and fill fill the trophy cabinet.

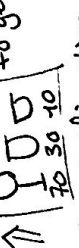
stimulation by confirmation



goal setting which is adjusted to spend pattern



other amounts & stamps, so some rewards are easier to get.



goal setting which is adjusted to spend pattern

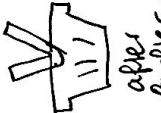


getting candy, cookie sticker, etc. when you did something good (as a kid)

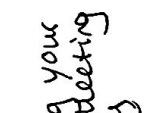


goal setting which is adjusted to spend pattern

bribe with candy

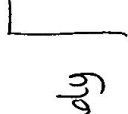


after doing groceries after a long time give something extra

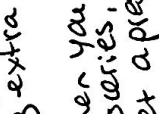


creating your own collecting story

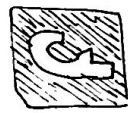
show faith: you can do it! DON'T HOPE, DO!



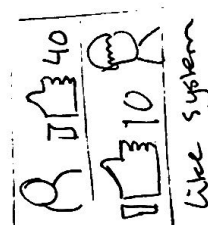
showing interviews of how 'easy' other people reached it, or which tricks they used



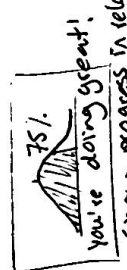
goal setting which is adjusted to spend pattern



the more likes the more you're stimulated. peer pressure



like system



75% you're doing great! show progress in relation to your friends / age group / etc.



challenge you friends make it a match.



imitate sounds reward us as possible or. sing karaoke in sing and earn snob stamp.

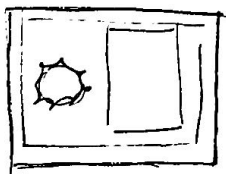


"I love candy"

FOCUS MORE ON THE ENJOYMENT IN THE MOMENT

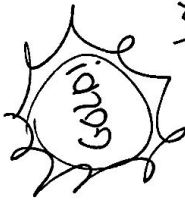
Gold

Chique



app with a golden look (golden randie) exclusive feeling

Find the Golden stamp



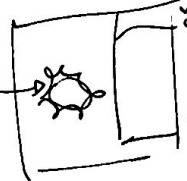
Like the chocolate bar of your favorite

golden cup

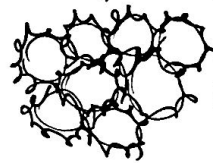


1
2
3
4

make a pile and create a match.



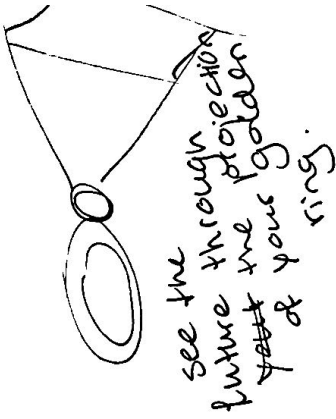
stamp becomes bronze/silver/gold when stamp sheets is full



Exchange normal stamps for 1 Golden Surprise stamp. (surprise how many stamps you get back)

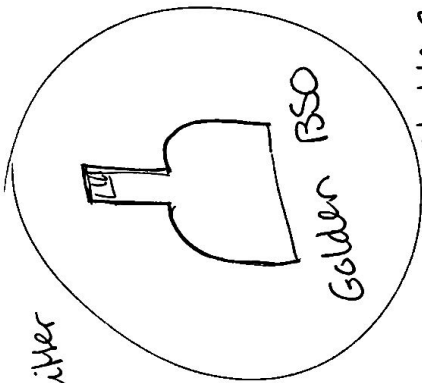


when 3 golden stamps you get something extra.



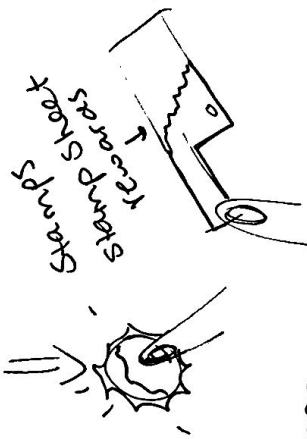
see the future through projection of your golden ring.

writing letters with golden glitter



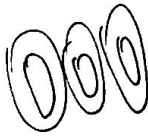
only available a certain amount of time and will give double stamps

touch anything and it will turn into gold



hello master, you're doing well today!

oh my! we have to get outta here!!!



receive a ring for every full stamp sheet to show off with your collecting skills.

APPENDIX I

Idea selection: 17 selected ideas

emotion + amount of collected stamps

Friends challenge

personal attention support

Hints & by others

Special stamps on random moments

share stamps

'computer' compliment based on progress (amount of stamps)

gradually show what the reward is

be in control of placing stamps on the card - interaction

(create your own) collecting story

verliveren = ?

Focus: stamps - not on reward

Hints & computer re these enough!

Statistics / history

Extra activity to collect bonus stamp

labels in collecting without being the present

3 = 2

PR

only know two friends to one collect! 20% of instead of 100!

By collecting stamps you can earn a better status. So grow from

APPENDIX J

Idea to concept: sketches first iteration

In the following sub-appendices the sketches are shown per concept. Namely:

J1 Swipeshare

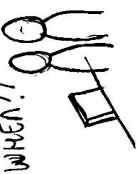
J2 Surpris

J3 Memo

Swipeshare

SHARING STAMPS

WHEN? / WITH WHO?



in line at the cashier desk
to give stamp to the person in front or behind you

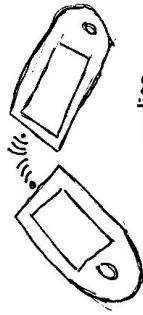


with family or friends

at home, work, on the street when bumping into each other, etc.

HOW?
connection

HOW?
method



NFC connection



Via account



QR code

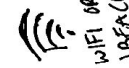
1113659
= code existing of numbers & characters



connect with Facebook. FB share

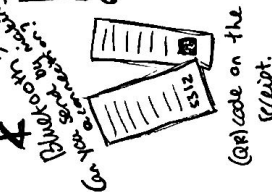


use code from 1 phone to another (like apple tv)

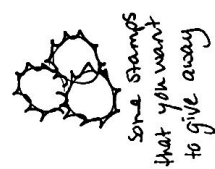


WIFI OR Bluetooth

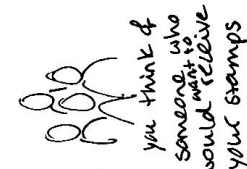
filler which is the only piece which stamp



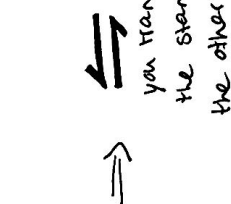
QR code on the receipt.



Some stamps that you want to give away



you think of someone who would receive your stamps



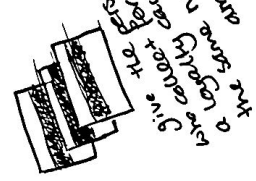
you transfer the stamps to the other person

side to show if you want to receive stamps

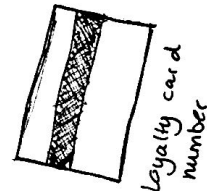
REQUIREMENTS:

- GIVING AWAY YOUR STAMPS SHOULD FEEL AS IF YOU GAVE A PRESENT TO SOMEONE. (not like dumping your stamps on a big pile)
- IT SHOULD ONLY BE POSSIBLE TO EXCHANGE STAMPS WITH PEOPLE YOU KNOW / WITH PEOPLE WHO YOU KNOW ARE PHYSICALLY PRESENT

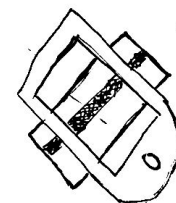
HOW?



Give the person a loyalty card with the stamp amount printed on it (copy the amount from the stamp)



Loyalty card number



make picture of loyalty card



email



WhatsApp



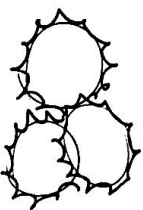
My Atterhoff.

receiving stamps
connecting to other

What is typical for the exchange moment?



- stamps are handed over
- person who offers does not collect, to the other.
- the receiver is happy with the progress he is making
- the one who gives them away feels proud and happy for the other user.



some stamps that can be given to someone else.

2x \$/week

max amount of sharing moments?



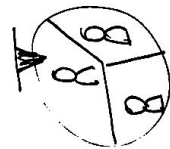
max amount of stamps that can be shared?

RRR
max amount of people who you can share with?

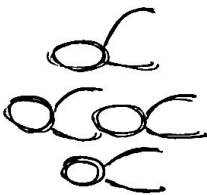
How many stps?

2	
3	
1	
<hr/>	
6	
0	
7	
8	
<hr/>	
OK	

stamp share



choosing who gets the stamps.



people that would like to receive your stamps + choosing who is going to receive them



having a slide in the app where people can indicate if they want extra stamps



transfer stamps to another person



exchanging with anyone you want. For example via a loyalty card



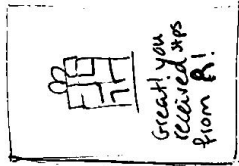
physically exchanging stamps. So both parties are physically present



by saving the Loy. card number of the person you want to transfer to In this way the stamp are automatically transferred to the card that is put in the app.



Rounding up the cycle / communication to the other party.



Ranking system of whom are helping others out everyday

REQUIREMENTS:

- People should put some effort in it to receive some extra stamps. (For example like they do now, asking friends family and ~~pick up~~ meet with them to pick them up / should feel almost the same as exchanging paper stamps)
- It should only be possible to exchange stamps with ~~with~~ people who are physically present.
- ~~It should~~ (because it does not work for the program if everyone is going to exchange stamps with everybody, that is not the goal of the / BL).
- It should be clear for the receiver receiving the stamps should feel like receiving a present.
- the sender should get a form of confirmation that the stamps are received by the other person.

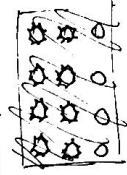
GET SPECIAL STAMPS ON A RANDOM MOMENT → replace the moment of getting an extra stamp from the cashier.

WHAT MOMENTS?

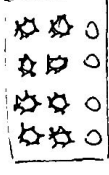
when do you need help? or does it help to be surprised?



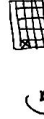
in the beginning to make you enthusiastic



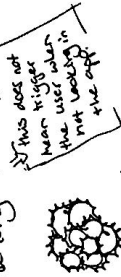
when the user is in the middle (so someone stuck in the middle).



at the end, when the user needs a little push to go for the end sprint

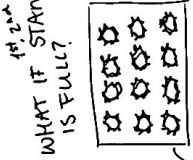


2-3 weeks when the user has not done groceries in a long time



when collected more than ... stamps at once

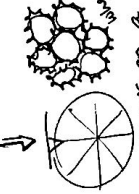
WHAT IF STAMP SHEET IS FULL?



special moments shouldn't be the same as the previous stamp sheet. That could be very boring



should it get harder to earn a special stamp? because you are already a good collector and maybe you don't need the help so much, but you should not be that you get nothing any more.



Does this work only when the deadline of the program is approaching? probably, so this idea only at the end of campaign (not end of stamp sheet).

special moments:

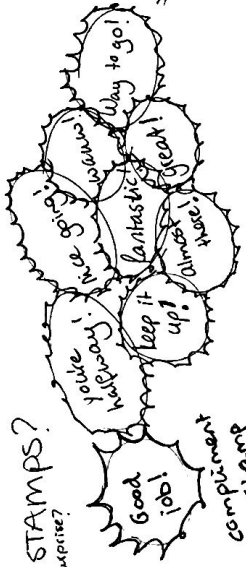
- ① 100%
- ② 75%
- ③ 50%
- ④ 25%
- ⑤ 10%

special activation

Normally you get 10 stamps when activating the application, if this could be reduced to 5 stamps, then 5 stamps can be used as extra stamps further ahead in the process of collecting

WHAT SPECIAL STAMPS?

what is the surprise?

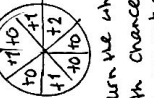


are there enough hints to give away?
ask others to collect for you!
Did you see this? Hint Stamp
To make collecting more excited it would be nice when there is a mix of special stamps! This way the user does not exactly know what he will get next time and the surprise stays a surprise
but it would be a special stamp, extra BSO stamp
game stamp
memory differences
guess picture
quiz stamp
what kind of reward do you want to get out of it?
item which set don't know yet.
for what reward you like?
which reward would you like?

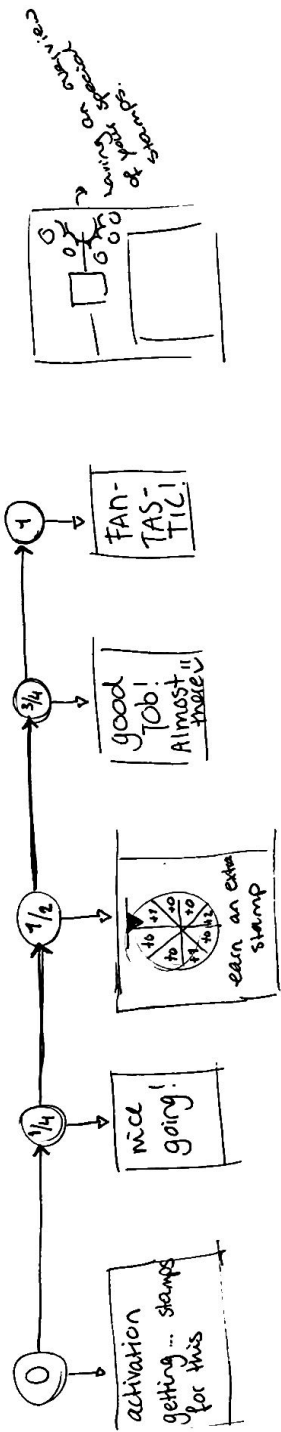
are there enough hints to give away?
ask others to collect for you!
Did you see this? Hint Stamp
To make collecting more excited it would be nice when there is a mix of special stamps! This way the user does not exactly know what he will get next time and the surprise stays a surprise
but it would be a special stamp, extra BSO stamp
game stamp
memory differences
guess picture
quiz stamp
what kind of reward do you want to get out of it?
item which set don't know yet.
for what reward you like?
which reward would you like?



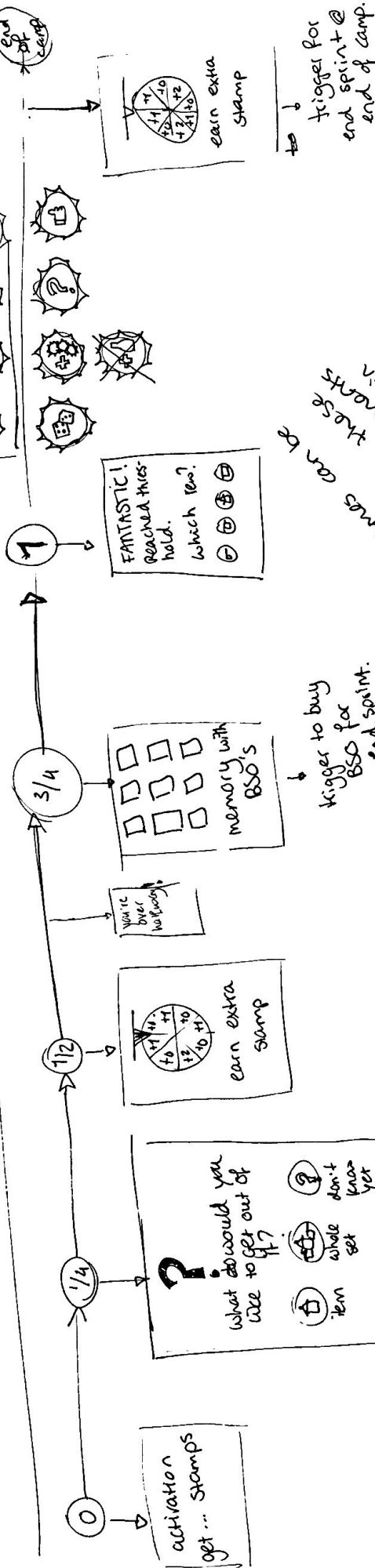
turn the wheel with chance on an extra stamp



what is the surprise?



Compliments might not feel as a big surprise. The user does not have to put effort in it.



as reward the visualization of the app changes

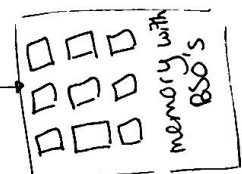


trying to help by giving a stamp. Hopefully the user will be triggered to start collecting again.

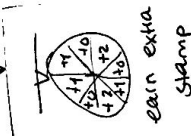
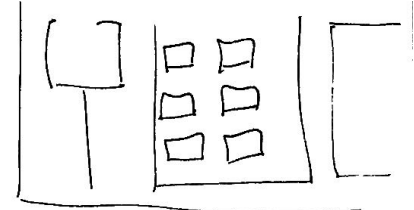
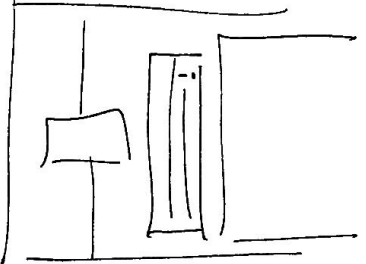
when not doing groceries for a longer period of time

why no groc. for so long?
 1. don't have time
 2. the activation maybe first ask why and depending on answer the user can earn extra stamp etc

trigger to buy BSO for end spirit.

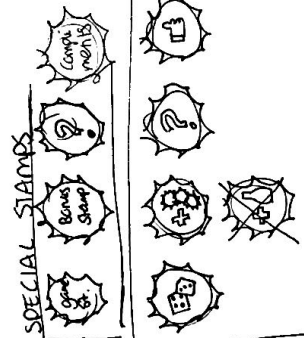


what games can be played? are these special moments visualised in the app?



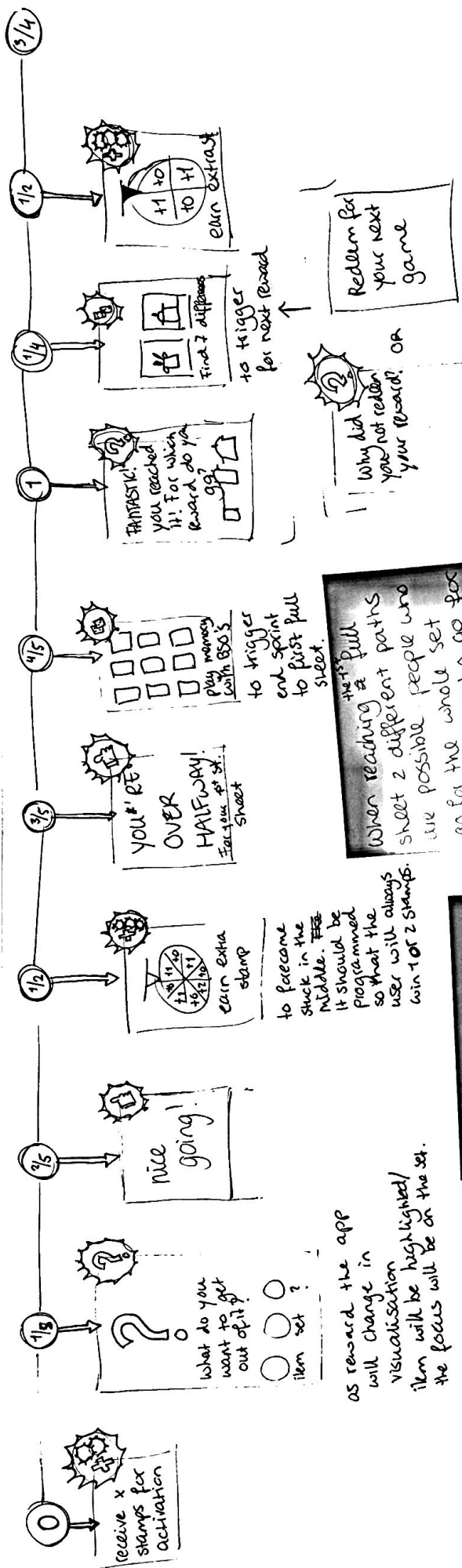
earn extra stamp

trigger for end spirit @ end of camp.



examples of services to have or special





When reaching a full sheet 2 different paths are possible people who go for the whole set and people who go for 1 or more items. This last behaviour is the best of the hesitators. So the focus will be on this.

REQUIREMENTS:

- It should be a surprise when you get something special
- It should help the user through the process of collecting (should be a bit easier in this way)
- It should be dependant on amount of stamps (aka it should stay what you get)
- There should be multiple activities/games (a surprise what you get)
- It should stay interesting over time
- In the games there should always be a connection with the app or the program.

What to do when someone is not redeeming after one sheet? Punish or rewarding

If user collected enough and reached the last "sub-goal" before a full stamp sheet AND the end of the campaign is within 2 weeks, then the user should get the special st. for earning extra stamps.

During the first stamp sheet the hesitators need some support. When they make it to the first stamp sheet, they already found out how it works, so they need less help. This continues for every next sheet.

triggers keep being triggered for collecting

as reward the app will change in visualisation item will be highlighted/ the focus will be on the set.

GAMIFICATION CONCEPT: extra activity to collect Bonus stamp

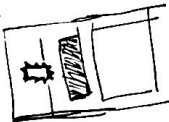
HOW TO ...

TRIGGER THE USER?

obvious to the user when he gets this extra stamp

playing balloon that should be caught

to someone who is just really a fan of the game not people who are watching



also possible:

♀ = earn extra stamp

♂ = extra game for enjoyment



Available all the time [VS]

Available for a specific amount of time

YAMTZE (easy medium hard)

MEMORY

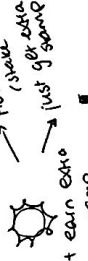
PATIENCE

For a certain amount of time a one game is available. (1 game like 1.5 week)

WHAT GAMES?

WHAT REWARDS?

others share for others just game



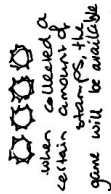
gaining knowledge of collecting (tips)



level of playing games: good = whole stamp medium = 1/2 bad = 1/10

It is possible to get better but also worse

WHAT RULES?



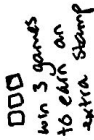
when collected a certain amount of stamps, the game will be available



when for a long time no attention to the program

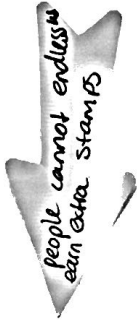


when halfway



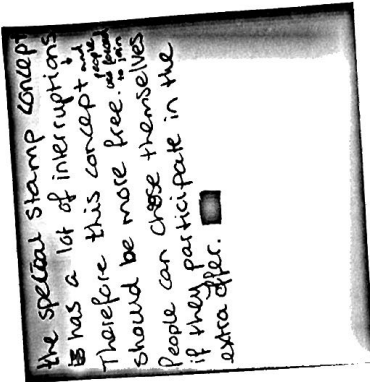
win 3 games to earn an extra stamp

WHEN DOES THE GAME APPEAR?



people cannot endless earn extra stamps

when collected a huge amount of stamps.



the special stamp concept has a lot of interruptions therefore this concept should be more free if they participate in the game can choose themselves if they participate in the extra offer.

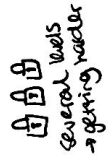
what aspects are important when something needs to be recognized as a game? when is a game a game?



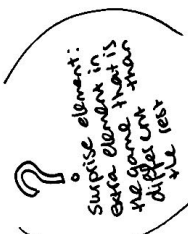
rules that define how to act



just having fun: enjoying the moment.



several levels → getting harder

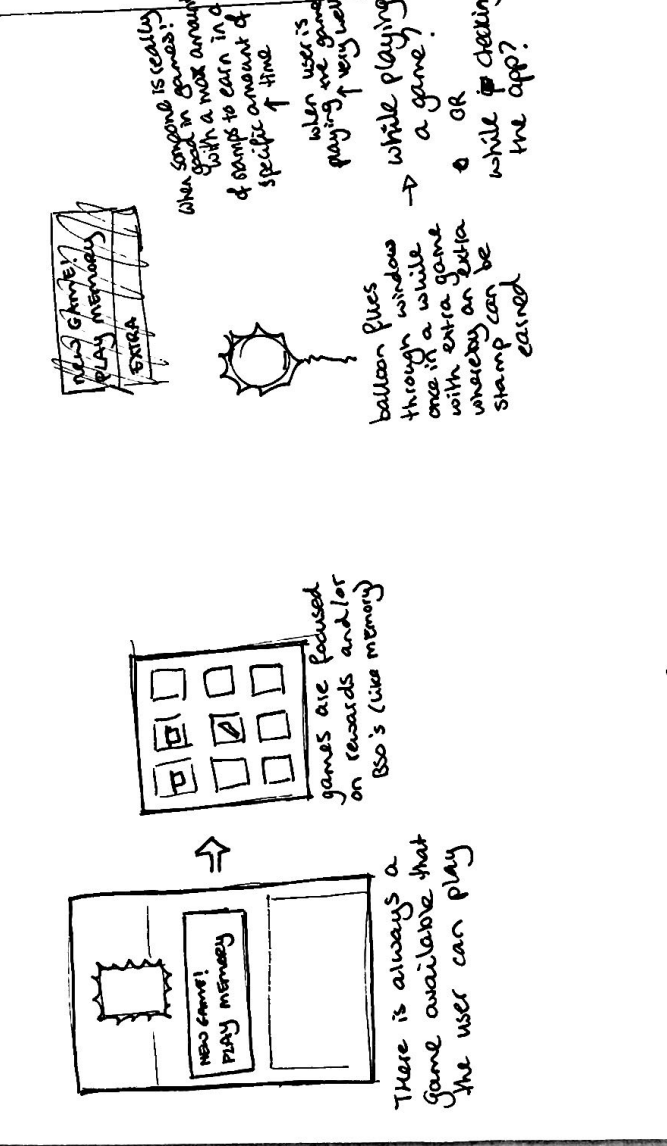
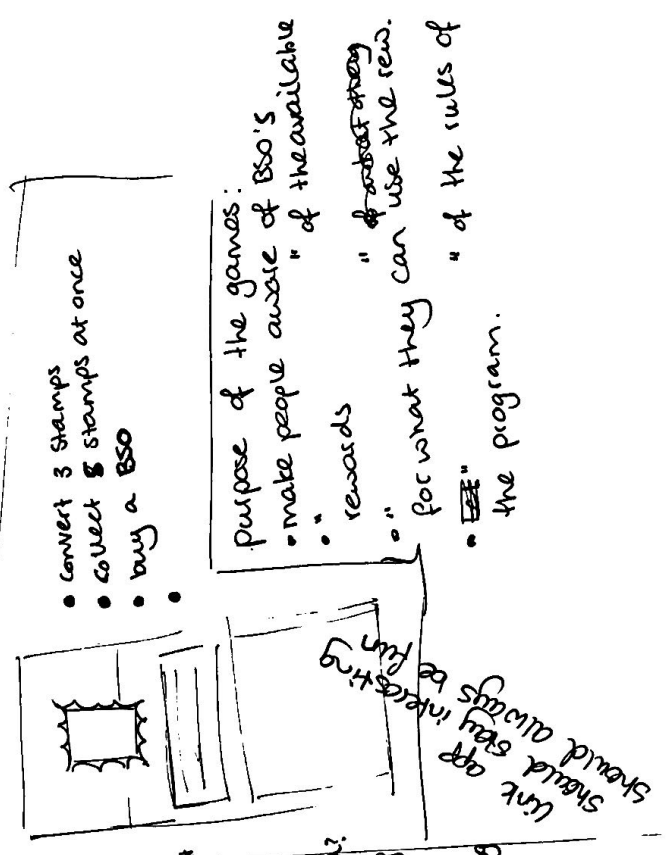
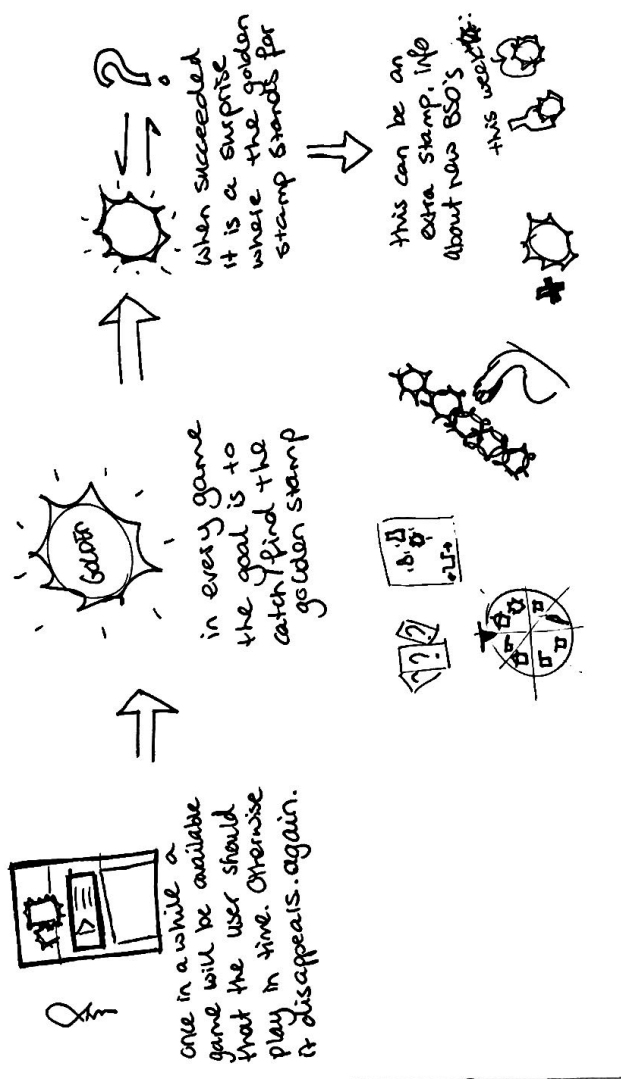
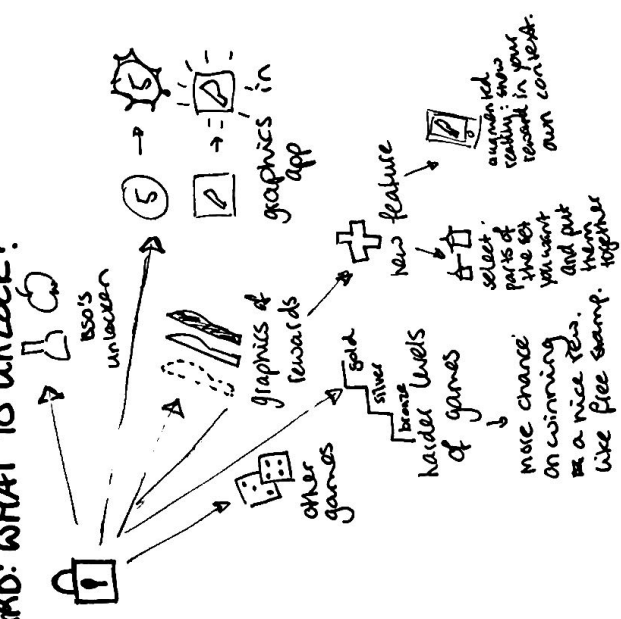


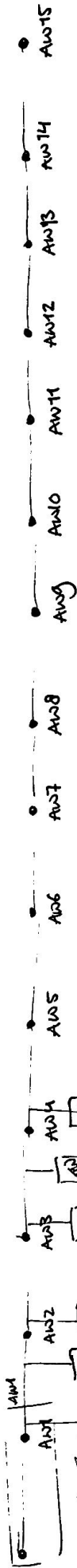
surprise element: extra element in the game that is different than the rest

begin and end + obvious path of where to go "where the end is"

25 / 12/6

REWARD: WHAT TO UNLOCK?

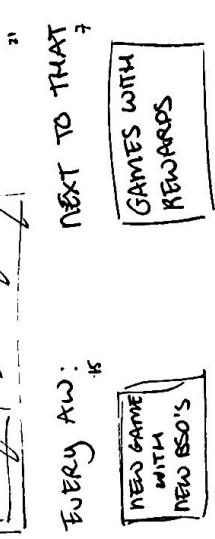
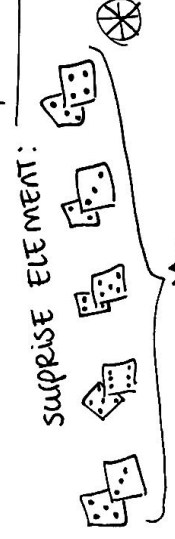
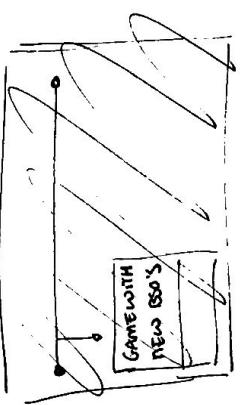




What to do with people that collect Post?

REQUIREMENTS OF THIS CONCEPT:

- GAMES SHOULD MAKE IT FUN = GAMIFICATION
- IN THE GAME THERE SHOULD ALWAYS BE A LINK WITH COLLECTING!
- THE APP SHOULD STAY INTERESTING OVER TIME
- IT SHOULD ALWAYS BE FUN.
- IT SHOULD BE POSSIBLE TO "IGNORE" THIS FEATURE (if people really don't like it).
- IT SHOULD BE A GOOD REASON TO OPEN THE APP AGAIN
- IT SHOULD BE DEPENDANT ON DURATION OF THE PROGRAM



if the game focus changes over time:
 begin: make more collect.
 middle: set people can collect (Post about it)
 end: preference for specific (award)

- PER CONCEPT:
- requirements
 - conditions
 - time line

APPENDIX K

Idea to concept: sketches second iteration

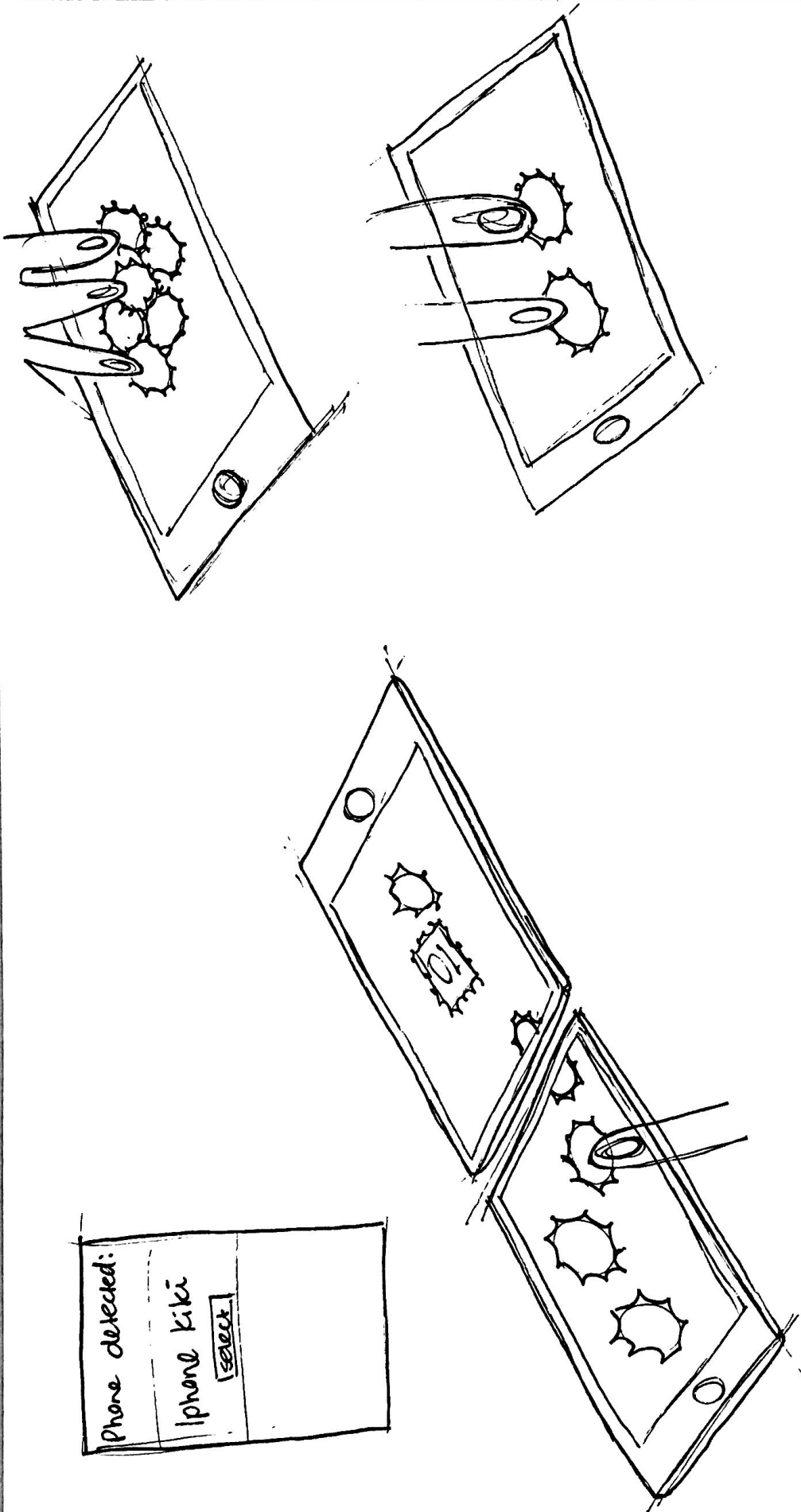
In the following sub-appendices the sketches are shown per concept. Namely:

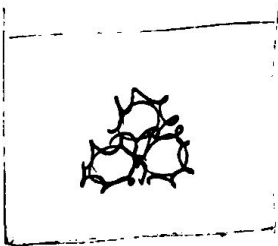
K1 Swipeshare

K2 Surpris

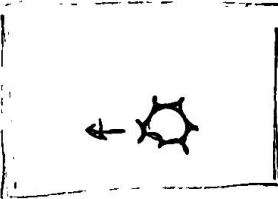
K3 Memo

K1 Swipeshare

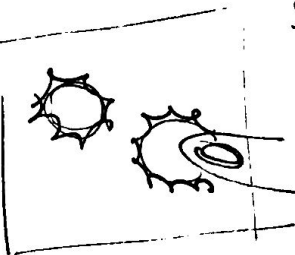
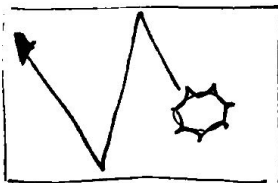




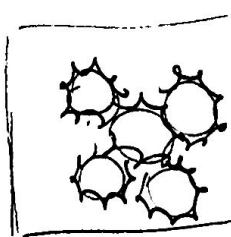
make a bunch of the stamps



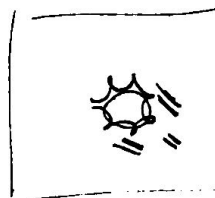
shoot 1 by 1



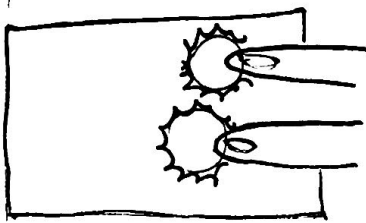
use stamp to "kick" the other away



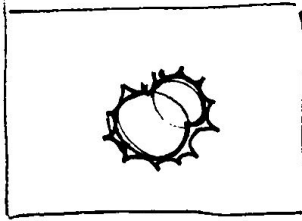
sticky stamp



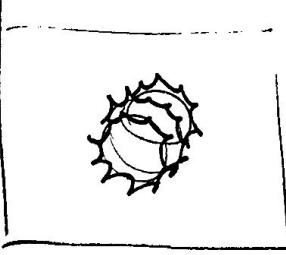
turbo stamp



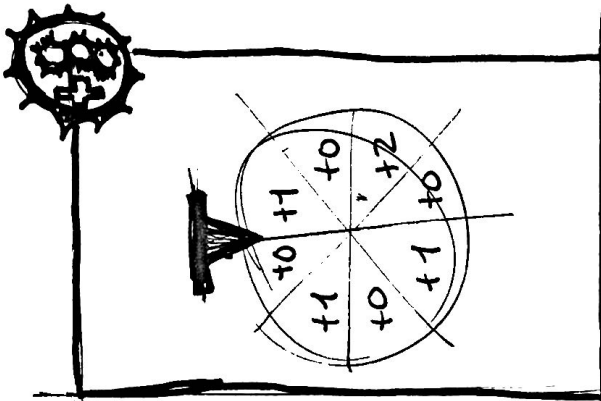
shoot 2 at the same time



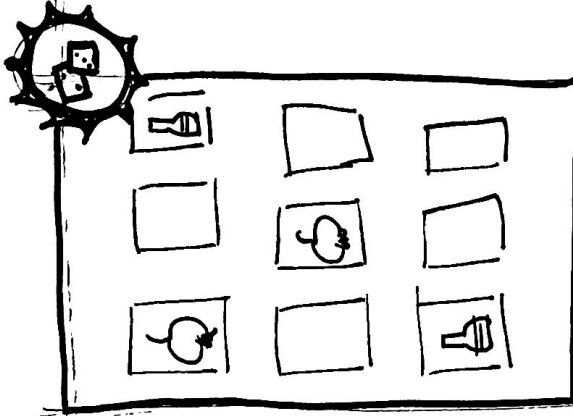
let 2 stamps merge and build a big one



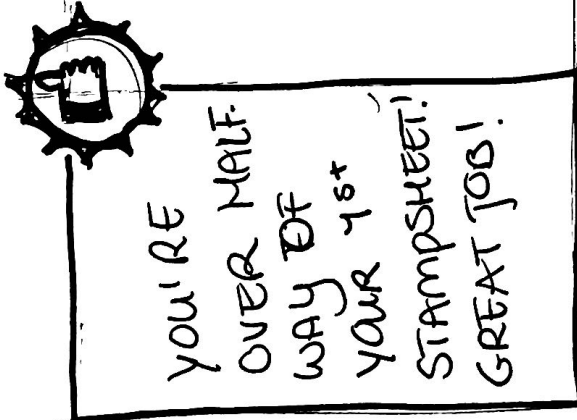
staple them



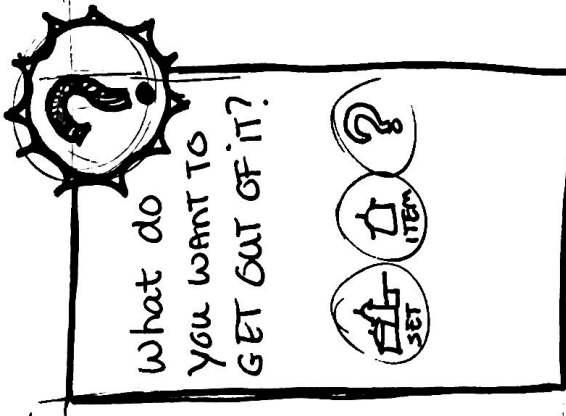
the extra stamp will help the user when he is stuck. ~~This stamp is empty~~ It is only possible to win this stamp several times on a moment that he really needs it. which means:
 - he collected no stamps for several weeks
 - he is stuck in the middle



the game stamp will help the user to experience fun and enjoyment during the program. He will receive it when a focus on the BSO's or rewards is beneficial according to the program



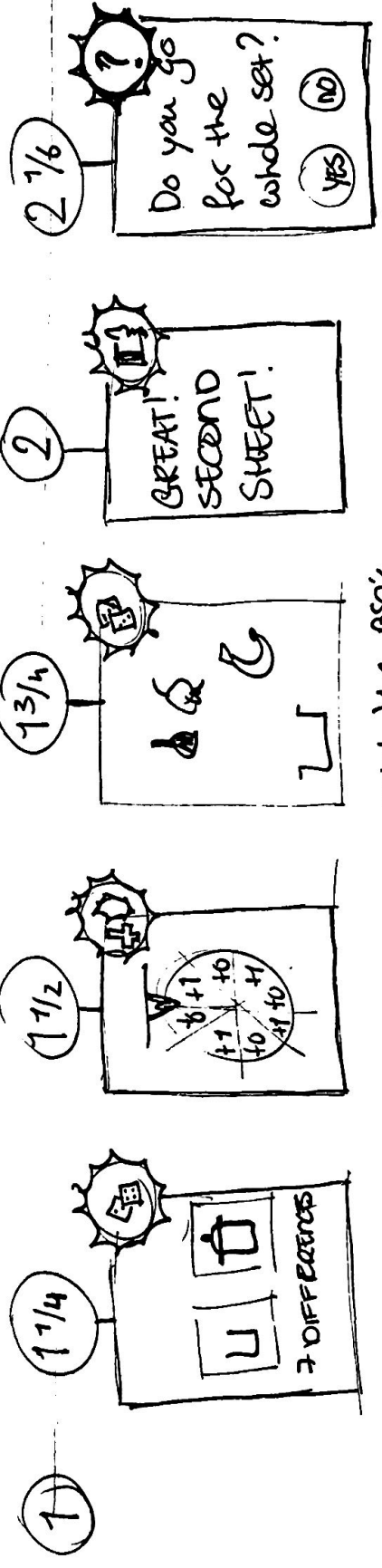
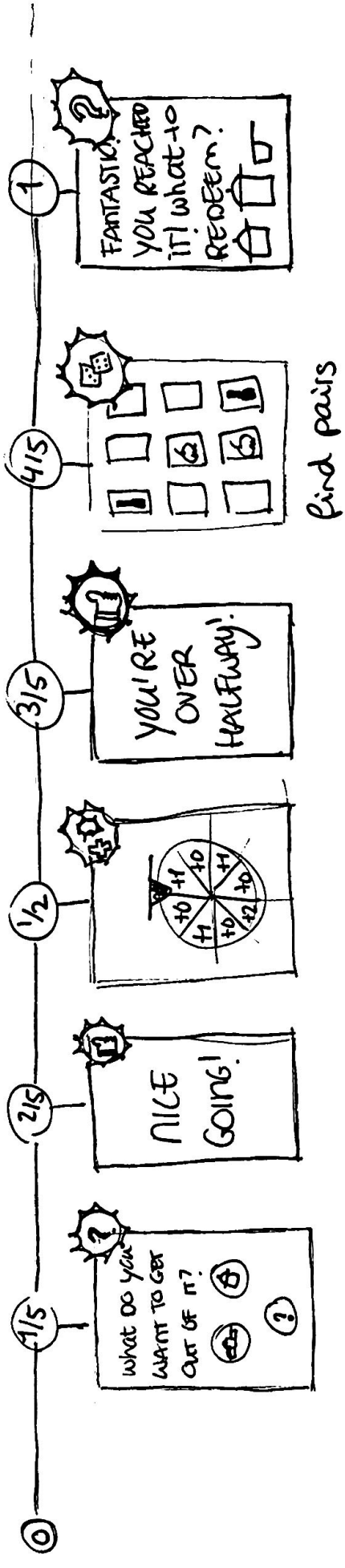
The compliment stamp helps the user to stay motivated and to think positive about the collecting process. The user receives this stamp in between others and when encouragement is needed.



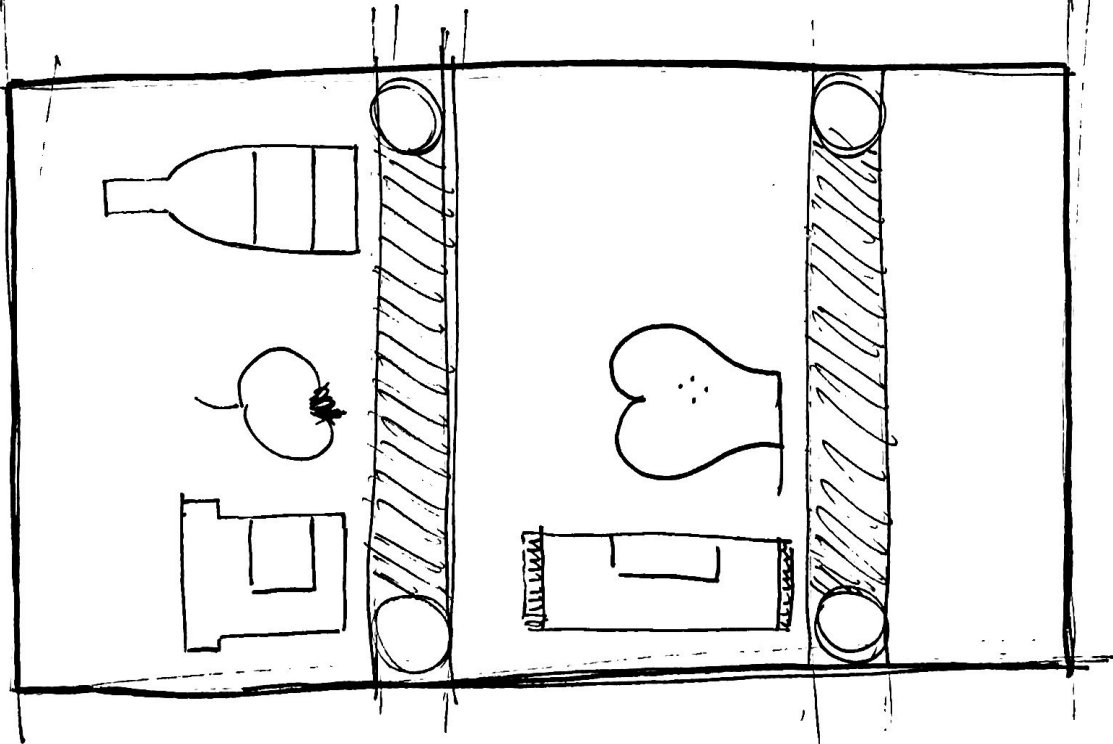
the question stamp will help the user think about decisions that he has to make in the program. stamp he will get this when certain decisions should be made

M

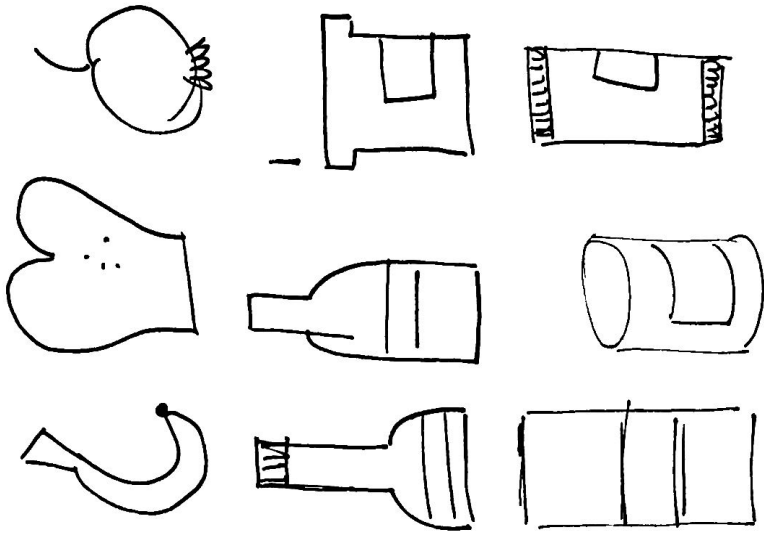




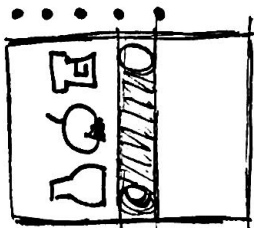
THE GAME:



Which of these products
where shown?

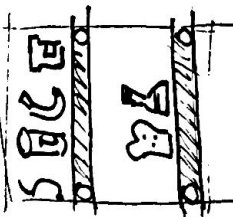


AW1

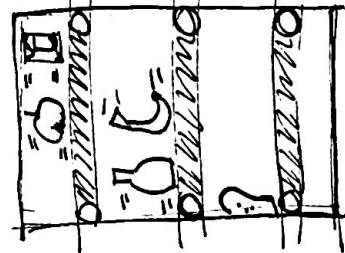


3-6 products (play with slow speed + am of prod.)
slow - fast - slow
(play with speed)

AW5

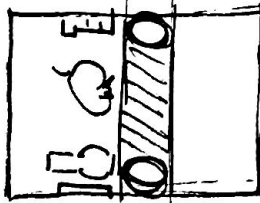


6-8 products in total
play with different amount, on belts of products & speed?



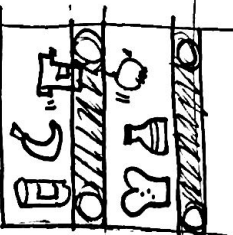
add more products & play with speed

AW2

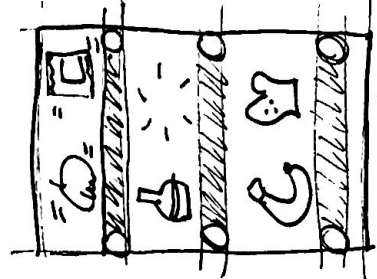


5-6 products slow - fast - slow
(play with speed)

AW6



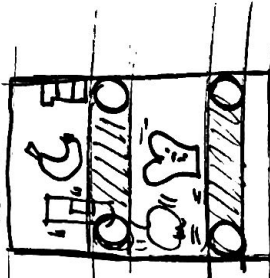
6-8 products play with products that swap belts



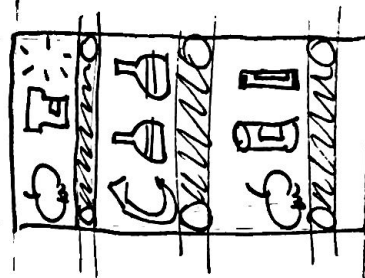
play with disappearing products & speed

When Wannover should the belts be added?
REWARDS?

AW7

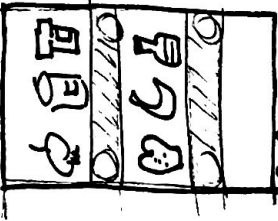


6-8 products play with speed, amount of prod. on belt, swapping prod.

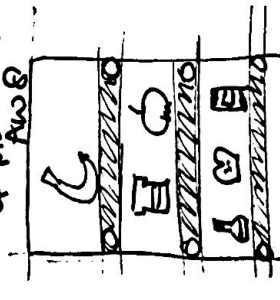


play with double & disapp products & speed

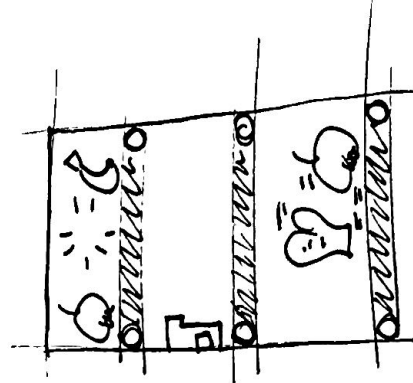
AW3



3-3 products 4-4
(play with amount of products)

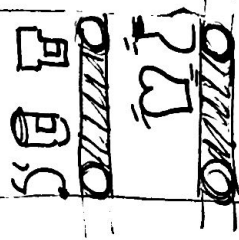


play with amount of products



play with everything

AW4



products play with different speed for both belts.



play with swapping prod.

+ awareness of BSO's
+ every week new content
+ every week game gets harder
+ during the week you can play as many times you want
+ reason to open the app, there is something to do

APPENDIX L

Concept to final design: first iteration (cards & storylines)

the grey minus here are a compliment
 three times → boring!

you collected your first stamps

20

WIN AN EXTRA STAMP!
 Turn the wheel.

16

YOU'RE MAKING SUFFICIENT PROGRESS!
 KEEP ON GOING!

13

Play this game to discover the BSO's products that come by

9

YOU'RE ON THE RIGHT TRACK.
 KEEP IT UP!

6

What do you want to get out of it?

NO IDEA?

3

you collected already a bunch of stamps.
 WAY TO GO!

0

Play this game to discover the rewards.
 FIND THE 5 DIFFERENCES

20

16

13

9

6

3

1

To trigger people to think about what their goal will be (and preferably set one).

40

GREAT! YOU FILLED YOUR FIRST SHEET!
 WHICH REWARD DO YOU WANT TO TAP the one you want

37

YOU'RE ABOUT TO FILL YOUR FIRST STAMP-SHEET.
 ALMOST THERE!

34

Play this game to discover the BSO's products that come by

31

discover the BSO's! REMEMBER ALL THE PRODUCTS THAT COME BY BSO's can help you to collect faster

28

WHICH REWARDS ARE IN YOUR TOP3?
 drag rewards in place

25

check out all the rewards.
 TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

22

YOU'RE OVER HALFWAY OF YOUR 1st STAMP-SHEET.
 GOOD JOB!

40

37

34

31

28

25

22

— = master activity
 — = minor activity

if redeemed

you redeemed your first item!

1

2

test your knowledge of the program. TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

2

your second sheet is going well. WAY TO GO!

6

1

you can now redeem items!

7

9

check out all the rewards TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

9

13

Which item are you going to redeem next?

13

17

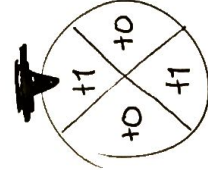
YOU ALMOST FILLED HALF YOUR STAMP SHEET THAT'S NICE!

17

3 times @ same place

20

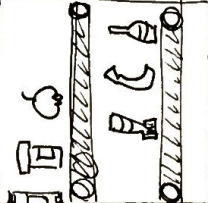
WIN AN EXTRA STAMP! turn the wheel



20

22

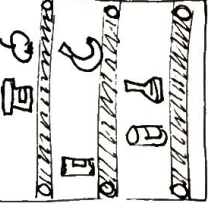
NEW BSO'S! play this game to discover them REMEMBER ALL THE BSO'S THAT COME BY



22

26

NEW BSO'S! play this game to discover them REMEMBER ALL THE BSO'S THAT COME BY



26

30

WIN AN EXTRA STAMP! turn the wheel



30

33

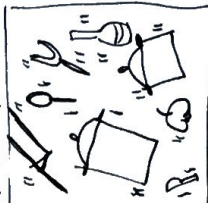
YOU'RE CLOSE IN FILLING UP YOUR STAMP SHEET WHICH MEANS 2nd reward! THAT'S AWESOME



33

36

check out all the rewards TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM



36

40

GREAT! YOU filled up your 2nd sheet! you can redeem your 2nd Pan! CONGRATS!



40

0

YOU'RE STARTING
with your 3rd
sheet! Let's go
for a set!

CHALLENGING.
Keep on going!



1

5


YOU REDEEMED
your 2nd item.
HOORAY!



5

10

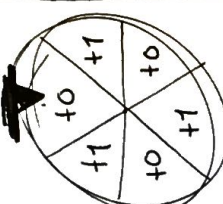
check out the BSO's
and rewards.
FIND THE CASSEDALE
BETWEEN THE BSO'S



10

15

WIN AN EXTRA STAMP!
turn the wheel



15

20

YOU'RE ALREADY
OVER HALFWAY
OF YOUR 3rd
STAMP SHEET!



KEEP IT UP!

20

24

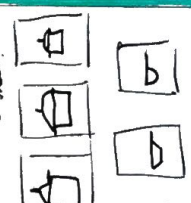
TIP: you can redeem
on item.
How come you
did not?

- DIDN'T KNOW
- want to wait
- don't know how to do it.
- don't show me again

24

28

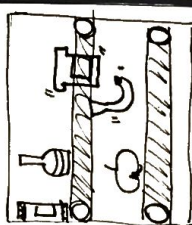
What will be
your next goal?
the goal you
want to do



28

32

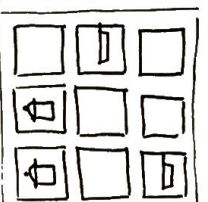
check out the new BSO's
REMEMBER ALL THE
BSO'S THAT COME BY



32

36

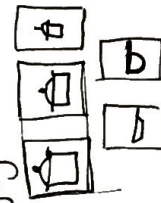
discover the rewards
FIND ALL THE
MATCHES.



36

40

YOU FILLED UP
your 3rd sheet!
What are you
going to redeem?



40

40

YOU FILLED UP
your 3rd sheet!
What are you
going to redeem?

40

YOU FILLED UP
your 3rd sheet!
What are you
going to redeem?

40

YOU FILLED UP
your 3rd sheet!
What are you
going to redeem?

40


YOU FILLED UP
your 3rd sheet!
What are you
going to redeem?

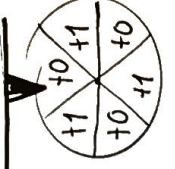
Let's do this

WHEN SOMEONE IS ABSENT FOR A LONGER TIME

?
GREAT TO SEE YOU AGAIN!
Are you collecting further?

answer and we'll help you!!

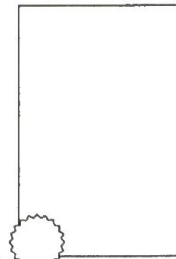
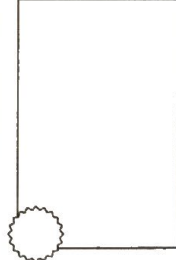
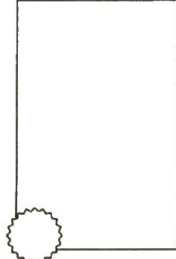
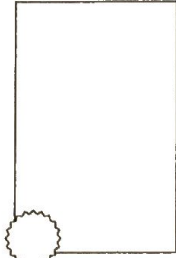
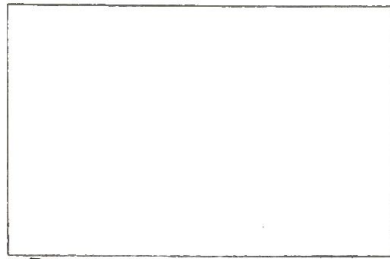
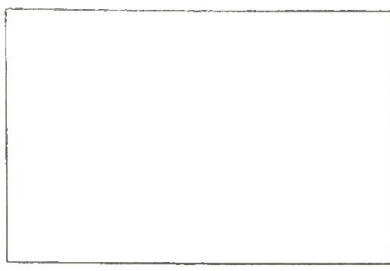
👍
IT'S GREAT TO ^{have} (SEE YOU'RE) YOU BACK.

HANG IN THERE!

🎰
WIN AN EXTRA STAMP!
turn the wheel


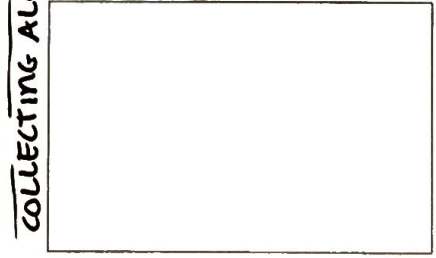
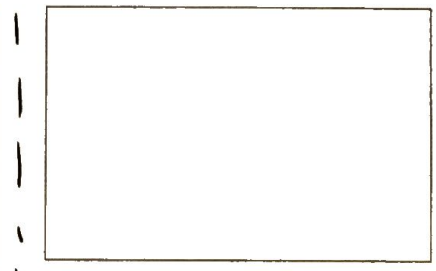
?
That's a long time ago! what happened?
answer and we'll help you!
 lost attention motivation
 too busy
 other....
 I stopped


?
This is the third time in a row you've been absent for longer than ... days.
Do you still want to collect?

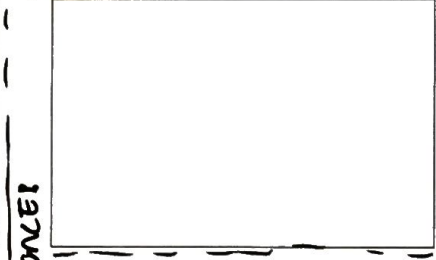
maybe we can help you!




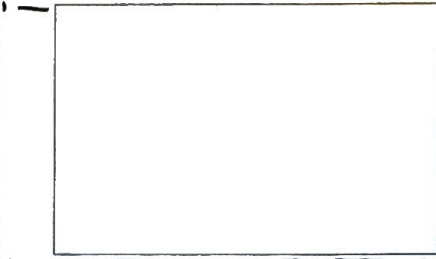
WHEN NOT REDEEMED WITH REACHED THRESH.



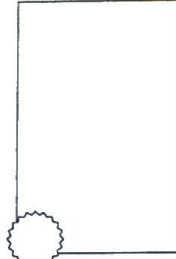
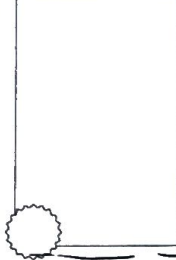
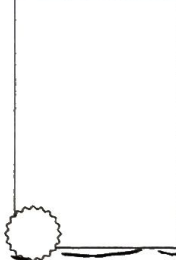
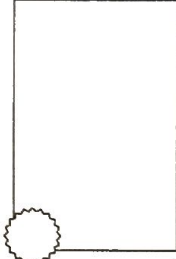
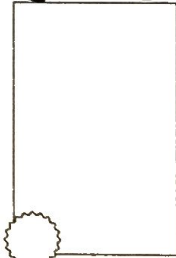
👍
YOU'RE COLLECTING quite fast!

THAT'S NICE!



👍
you redeemed your first item!

THAT'S FANTASTIC



?
DID YOU KNOW YOU CAN REDEEM ALREADY?
HOW COME YOU DID NOT?
 DON'T KNOW
 WANT TO WAIT
 DON'T KNOW HOW



DON'T know: hint look at the stamp & reward
want wait: ok but be prepared things can be out of stock.
Don't know how: please & the explanation!
www.m.m.com

APPENDIX M

Concept to final design: Second iteration (cards & storylines)

Stamp sheet 1

Play this game to discover the rewards
FIND THE 5 DIFFERENCES

1 WHY?
to make users aware of the rewards that are offered by the program

CONDITIONS:

you collected your very first stamps.

GOOD START!

3 WHY?
to let users think positively about the program

CONDITIONS:

What do you want to get out of it?

5 WHY?
triggers users to think about a goal

CONDITIONS show in begin of program but when the user is familiar with the rewards

YOU'RE ON THE RIGHT TRACK.

KEEP IT UP!

7 WHY?
trigger positive attitude (even if the user is slow-collecting slowly)

CONDITIONS:

Play this game to discover the BSO's REMEMBER ALL THE PRODUCTS THAT COME BY

11 WHY?
create awareness for the weekly BSO's of the program

CONDITIONS:

Why are you ^{not} collecting?

- just trying
- need rewards
- just like collecting
- Other....

12 WHY?
getting to know how people see this program

CONDITIONS:

Check out all the rewards. TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

15 WHY?
trigger to think about rewards.

CONDITIONS:

YOU ALMOST FILLED HALF YOUR STAMP-SHEET

THAT'S NICE!

18 WHY?
convince user he's doing well

CONDITIONS:

WIN AN EXTRA STAMP! Turn the wheel.

24 WHY?
forecome stuck in the middle. And let people get aware of this activity

CONDITIONS:

Test your knowledge of the program CATCH ALL THE REWARDS OF THE PR

25 WHY?
trigger to think about rewards

CONDITIONS:

Which rewards are in your TOP3? drag rewards in place

27 WHY?
let users already make a decision of which rewards they like best.

CONDITIONS:

check out the new BSO: PLAY THIS MEMORY GAME

30 WHY?
"

CONDITIONS:

Play this game to discover the BSO's REMEMBER ALL THE BSO'S THAT COME BY

33 WHY?
trigger users to buy BSO's to collect faster.

CONDITIONS:

WIN AN EXTRA STAMP! turn the wheel

35 WHY?
to help slow collectors reach

CONDITIONS
only give user an extra stamp when he goes really slowly

Stamp sheet

1

Which reward do you want to redeem first?

37 WHY? Let users make a decision already. Hopefully they will redeem more easily because of this.

CONDITIONS:

You're about to fill your first stamp sheet. **ALMOST THERE!**

40 WHY? emphasise that user is doing good and is almost there.

CONDITIONS:

GREAT! you pulled your first stamp sheet. time to redeem! **FANTASTIC!**

41 WHY? Stamp sheet is filled that is a milestone. trigger to redeem

CONDITIONS:

Blank card

WHY?

CONDITIONS:

Blank card

WHY?

CONDITIONS:

Blank card

WHY?

CONDITIONS:

Discover the rewards **PLAY THIS MEMORY GAME!**

WHY?

CONDITIONS:

How experienced are you in collecting?

WHY?

CONDITIONS:

What do you like most about collecting?

- the rewards
- collecting it-self

WHY?

CONDITIONS:

What is your favorite ISO of this week? drag your fav into the box

WHY?

CONDITIONS:

only ... (1/4) stamps left from your first reward. **GO! GO! GO!**

WHY?

CONDITIONS:

only a few stamps away from your first reward. **GO! GO! GO!**

WHY?

CONDITIONS:

you're making sufficient progress. **KEEP ON GOING!**

WHY?

CONDITIONS:

Discover the ISO's **REMEMBER ALL THE ISO'S THAT COME BY**

ISO's can help you to collect faster.

WHY?

CONDITIONS:

Stamp sheet 2

check out the new BSO's
REMEMBER ALL THE BSO'S THAT COME BY

2 WHY? Shows new BSO's to user and to start the new sheet in a pleasant way

CONDITIONS:

👍 your second sheet is going well.

WAY TO GO!

4 WHY?

CONDITIONS:

? Do you still want to go for what set/ser-items? 1 km?

X V

do you want to go for? set 100 1 km

8 WHY? trigger the commitment of the user.

CONDITIONS:

discover the rewards
FIND ALL THE MATCHES.

10 WHY? let the user think about the next reward

CONDITIONS:

WIN AN EXTRA STAMP.
 turn the wheel

14 WHY?

CONDITIONS:

? What combination of rewards would you like to have?

drag rewards in the boxes. Tap + to add open

17 WHY? Let the user make a decision easier because he can longing to the reward

CONDITIONS:

test your knowledge of the program.
TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

20 WHY?

CONDITIONS:

? Which BSO's do you like? and which not?

26 WHY? let the user make a decision about which products he likes. is a nice trigger to actually buy it

CONDITIONS:

👍 YOU'RE OVER HALFWAY OF YOUR 2nd SHEET

GOOD JOB!

24 WHY?

CONDITIONS:

WIN AN EXTRA STAMP.
 turn the wheel

28 WHY? trigger user to make sure that an end spin to a full stamp sheet

CONDITIONS: only let user get an extra stamp when he is slowly collecting

👍 YOU'RE MAKING SUFFICIENT PROGRESS.

KEEP IT UP!

30 WHY?

CONDITIONS:

check out the new BSO's
REMEMBER ALL THE BSO'S THAT COME

33 WHY? trigger celebration & redeem

CONDITIONS:

? Which item do you want to redeem next?

37 WHY?

CONDITIONS:

👍 GREAT! YOU filled up your 2nd sheet! you can redeem your 2nd Pan!

CONGRATS!

40 WHY?

CONDITIONS:

Stamp sheet

?

Which 3 ISO's do you like best?

?

You're making sufficient progress this is already your 12th/8th sheet.

Are we going to fill this one too?

(X) (✓)

👍

You're second sheet is filling up.

WELL DONE!

👍

As you only need one last spirit before you fill up this sheet.

KIMOST THERE!

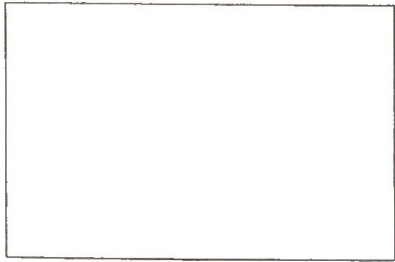
👍

TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

👍

Check out the rewards

FIND THE 5 DIFFERENCES



WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

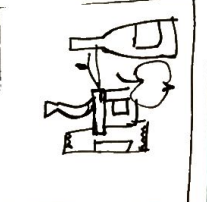
CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

Stamp sheet 3


check out the BSO's and rewards.
FIND THE CASSEADE BETWEEN THE BSO'S



WHY?

CONDITIONS:

YOU'RE ALREADY STARTING WITH YOUR 3rd SHEET.

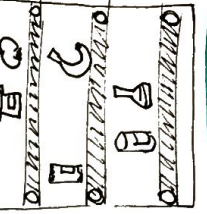


LET'S DO THIS!

WHY?

CONDITIONS:

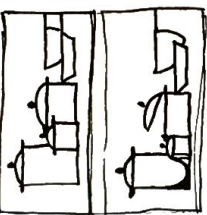
new BSO's! Play this game to discover them
REMEMBER ALL THE BSO'S THAT COME BY



WHY?

CONDITIONS:

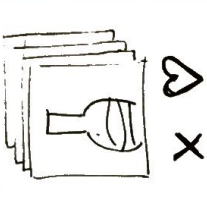
Discover the rewards
FIND THE 5 DIFFERENCES



WHY?

CONDITIONS:

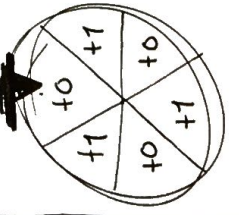
?
CHECK OUT THE BRAND NEW BSO'S
LIKE OR DISMISS



WHY?

CONDITIONS:


WIN AN EXTRA STAMP!
Turn the wheel



WHY?

CONDITIONS:

YOU'RE ALREADY OVER HALFWAY OF YOUR 3rd STAMP SHEET!

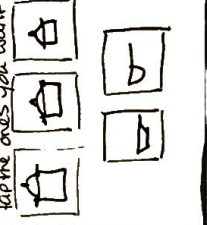


KEEP IT UP!

WHY?

CONDITIONS:

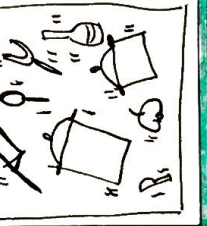
?
Which items do you still want to make your set complete?
Keep the ones you want



WHY?

CONDITIONS:

check out all the rewards
TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM



WHY?

CONDITIONS:

ONLY A FEW STAMPS LEFT FOR YOUR 3rd STAMP SHEET.

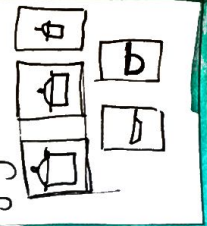


THAT'S AWESOME

WHY?

CONDITIONS:

?
YOU FILLED UP YOUR 3rd SHEET!
What are you going to redeem?



40

WHY?

CONDITIONS:

?

WHY?

CONDITIONS:

?

WHY?

CONDITIONS:

?

WHY?

CONDITIONS:

Stamp sheet

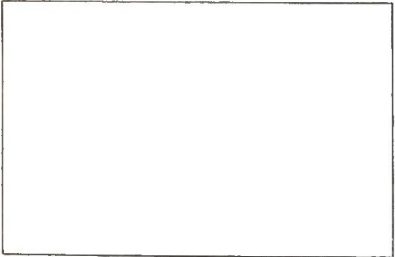
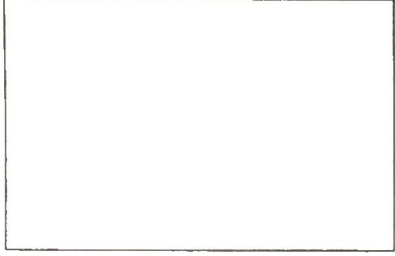
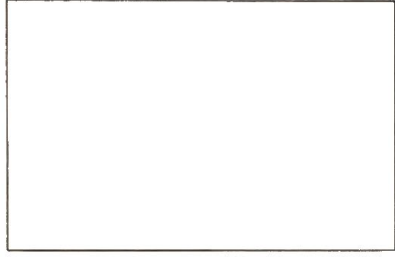
REMEMBER ALL THE PRODUCTS

TAP THE REWARDS THAT COME BY

FIND THE CASSEARLE

YOU'RE ON THE RIGHT TRACK TO FILL UP YOUR 3rd SHEET!

GO! GO! GO!



WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

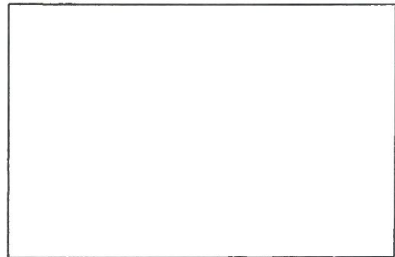
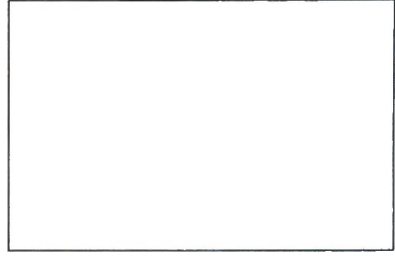
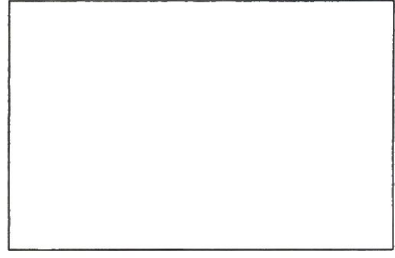
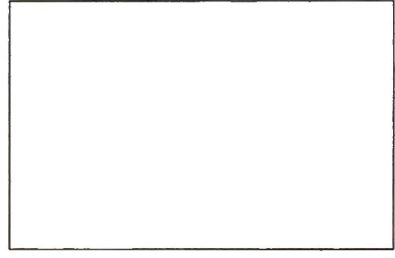
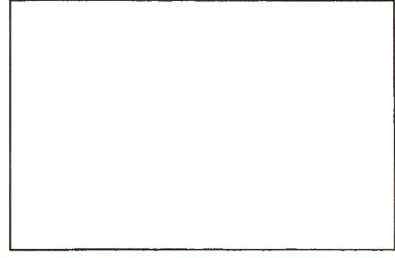
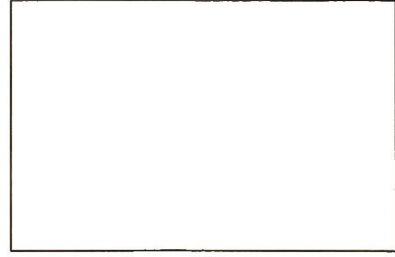
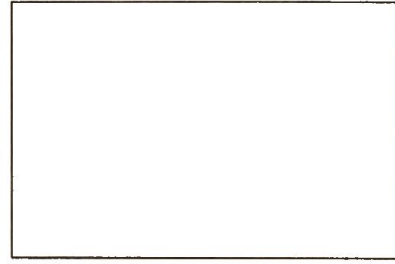
CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:



WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

WHY?

CONDITIONS:

APPENDIX N

Concept to final design: Second iteration exceptional cards

Exceptions

<p>ONLY SHOW IF... user was absent for longer than 10 days</p>	<p>?</p> <p>GREAT TO SEE YOU AGAIN! Are you collecting further?</p> <p><input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>answer and we'll help you ☺</p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... user bought one or more BSO's.</p>	<p>👍</p> <p>you bought a BSO, now we're making progress.</p> <p>😊</p> <p>THAT'S THE SPIRIT!</p>	<p>WHY?</p>
<p>ONLY SHOW IF... user was absent for longer than 10 days</p>	<p>👍</p> <p>IT'S GREAT TO SEE YOU AGAIN! (SEE YOU'RE) ^{HOME} BACK.</p> <p>😊</p> <p>HANG IN THERE!</p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... user redeemed the 2nd item.</p>	<p>👍</p> <p>you redeemed your 2nd item.</p> <p>😊</p> <p>HOORAY!</p>	<p>WHY?</p>
<p>ONLY SHOW IF... user was absent for longer than 10 days</p>	<p>?</p> <p>IT'S GREAT TO SEE YOU AGAIN! it's great last time didn't really work out, so LET'S KICK SOME ASS NOW!</p> <p>Are you in?</p> <p><input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... user redeemed the first item</p>	<p>👍</p> <p>you redeemed your first item!</p> <p>😊</p> <p>THAT'S FANTASTIC!</p>	<p>WHY?</p>
<p>ONLY SHOW IF... user was absent longer than 10 days</p>	<p>?</p> <p>That's a long time ago! what happened? answer and we'll help you!</p> <p><input type="checkbox"/> lost attention motivation</p> <p><input type="checkbox"/> TOO busy</p> <p><input type="checkbox"/> other...</p> <p><input type="checkbox"/> I stopped</p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... user has reached the threshold but is not redeeming first time</p>	<p>?</p> <p>TIP: you can redeem an item. How come you did not?</p> <p><input type="checkbox"/> DIDN'T KNOW</p> <p><input type="checkbox"/> want to wait</p> <p><input type="checkbox"/> don't know how to do it.</p> <p><input type="checkbox"/> don't show me again</p>	<p>WHY?</p>
<p>ONLY SHOW IF... user was absent longer than 10 days & other cards are shown twice already</p>	<p>?</p> <p>This is the third time in a row you've been absent for longer than ... days.</p> <p>Do you still want to collect?</p> <p><input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>maybe we can help you!</p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... first question</p>	<p>👍</p> <p>you collected already a bunch of stamps.</p> <p>😊</p> <p>WAY TO GO!</p>	<p>WHY?</p>
<p>ONLY SHOW IF... user collected more than 7 stamps at once</p>	<p>👍</p> <p>you collected more than 7 stamps at once</p> <p>😊</p> <p>THAT'S NICE!</p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... user collected more than 7 stamps at once</p>	<p>👍</p> <p>you're collecting quite fast!</p> <p>😊</p> <p>THAT'S NICE!</p>	<p>WHY?</p>
<p>ONLY SHOW IF... user collected more than 7 stamps at once</p>	<p>👍</p> <p>you collected more than 7 stamps at once</p> <p>😊</p> <p>THAT'S NICE!</p>	<p>WHY?</p>	<p>ONLY SHOW IF... user collected more than 7 stamps at once</p>	<p>👍</p> <p>you collected more than 7 stamps at once</p> <p>😊</p> <p>THAT'S NICE!</p>	<p>WHY?</p>

x

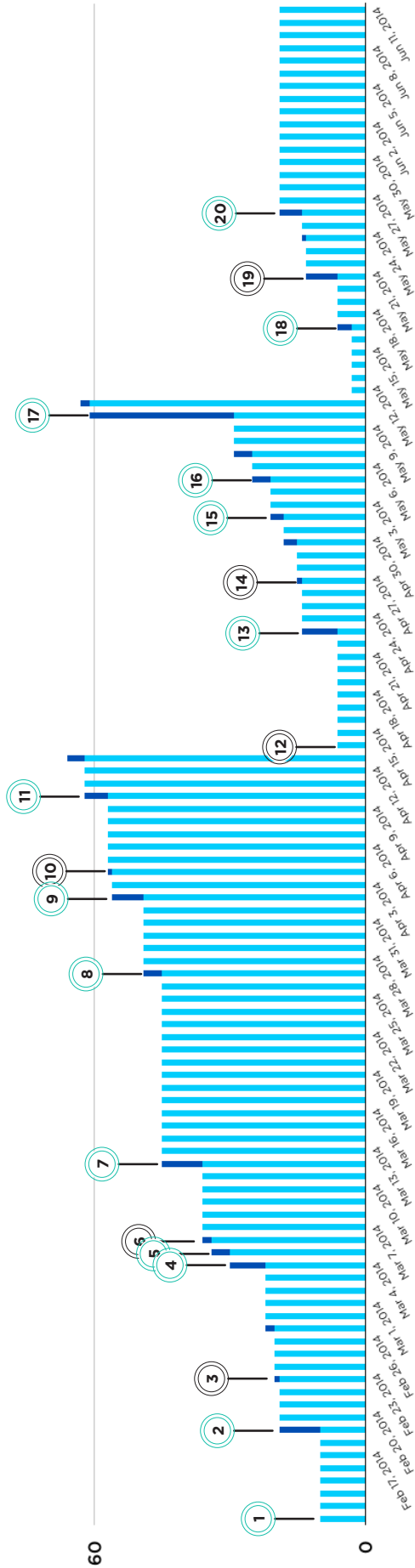
convert



APPENDIX O

Overview of concept applied on transaction data

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT



1 Play this game to discover the rewards. Find the 5 differences.

2 Play this game to discover the rewards. Remember all the products that come by.

3 Why are you not trying collecting?

- just trying
- need rewards
- just like collecting
- Other....

4 Check out all the rewards. Tap the rewards of the program.

5 Win an extra stamp! Turn the wheel.

6 Test your knowledge of the program. Catch all the rewards of the program.

7 Which rewards are in your top 3? Put the rewards in place.

8 Play this game to discover the rewards. Remember all the BSO's that come by.

9 Which reward do you want to redeem first?

10 You're about to fill your first sheet. Almost there!

11 Great! you filled your first stamp sheet. Time to redeem! Fantastic!

12 You redeemed your first item! That's fantastic!

13 Your second sheet is going well. Way to go!

14 Do you still want to go for what's in store? Do you want to go for?

15 Discover the rewards. Find all the matches.

16 What combination of rewards would you like to have? Tap + to add other rewards.

17 Great! you filled up your 2nd sheet! You can redeem your 2nd item! Congrats!

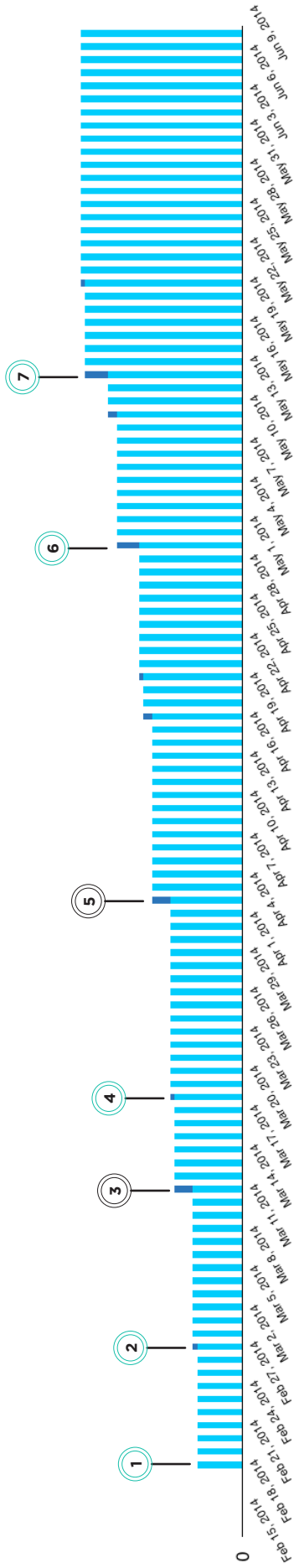
18 You're already speaking with your 2nd sheet. Let's do this!

19 New BSO's! Play this game to discover them. Remember all the BSO's that come by.

20 Check out the brand new BSO's. Live or dismiss.

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT

60



1

Play this game to discover the rewards
FIND THE 5 DIFFERENCES

2

What do you want to get out of it?

A SET	SEV ITEMS
A MEM	NO IDEA?

3

YOU'RE ON THE RIGHT TRACK.

KEEP IT UP!

4

Play this game to discover the BSO'S
REMEMBER ALL THE PRODUCTS THAT COME BY

5

Why are you ^{and why sign} collecting?

- just trying
- need rewards
- just like collecting
- Other....

6

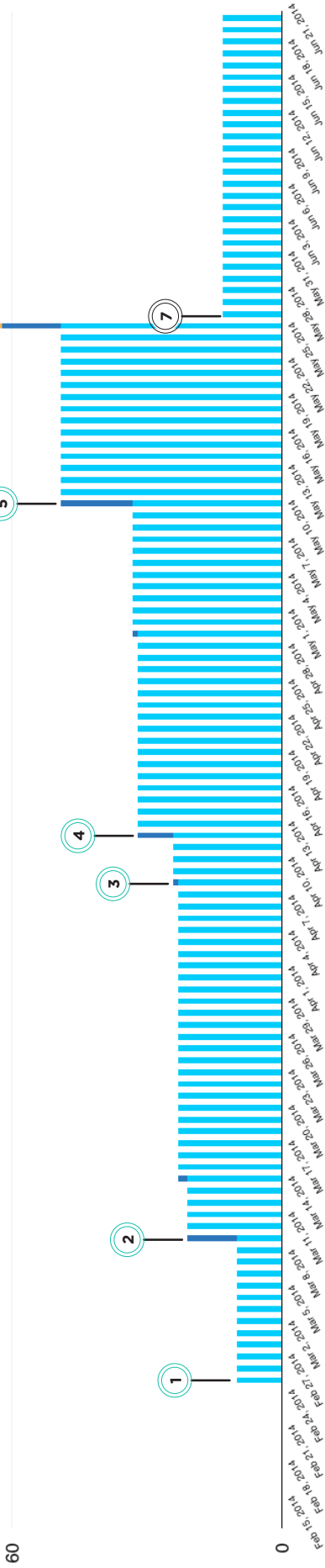
Check out all the rewards.
TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

7

WIN AN EXTRA STAMP!
Turn the wheel.

Coop - slow to fast collector

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT



1

Play this game to discover the rewards. FIND THE 5 DIFFERENCES

2

What do you want to get out of it?

3

Play this game to discover the BSO's. REMEMBER ALL THE PRODUCTS THAT COME BY

4

Check out all the rewards. TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

5

WIN AN EXTRA STAMP! Turn the wheel.

6

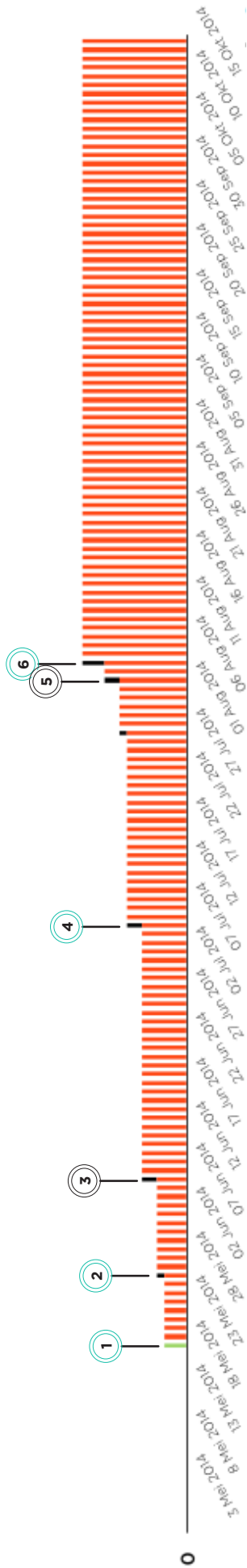
GREAT! you filled your first stamp sheet. time to redeem!

7

you redeemed your first item!

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT ■ AWARDED

30



1

Play this game to discover the rewards
FIND THE DIFFERENCES

2

What do you want to get out of it?

A SET	A SET	A SET	A SET
A SET	A SET	A SET	A SET

NO IDEA?

3

YOU'RE ON THE RIGHT TRACK.

KEEP IT UP!

4

Play this game to discover the BSO's
REMEMBER ALL THE PRODUCTS THAT COME BY

5

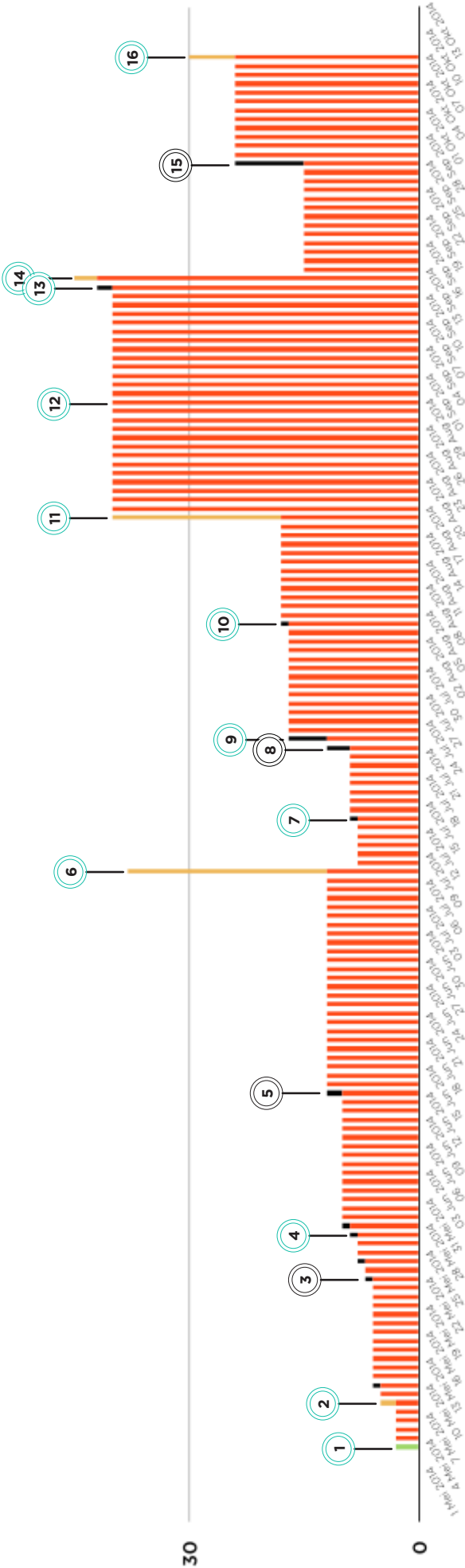
Why are you ^{not} collecting?

- just trying
- need rewards
- just like collecting
- other....

6

Check out all the rewards.
TRAP THE REWARDS OF THE PROGRAM

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT ■ AWARDED



1 Play this game to discover the rewards you can use!
FIND THE 5 DIFFERENCES

2 What do you want to get out of it?
A SET, NO IDEA, 1 item, 5 items

3 YOU'RE ON THE RIGHT TRACE.
KEEP IT UP!

4 Play this game to discover the BSO'S REMEMBER ALL THE PRODUCTS THAT COME BY

5 Why are you collecting?
 just trying
 need rewards
 just like collecting
 other....

6 GREAT! you filled your first stamp sheet.
time to redeem!
FANTASTIC!

7 discover the rewards
FIND ALL THE MATCHES.

8 win an EXTRA STAMP!
turn the wheel

9 What combination of rewards would you like to have?
drag rewards in the boxes. Tap 1 to add other

10 Which BSO's do you like? and which not?

11 GREAT! you filled up your 2nd sheet!
you can redeem your 2nd pan!
CONGRATS!

12 Play this game to discover the rewards
FIND THE 5 DIFFERENCES

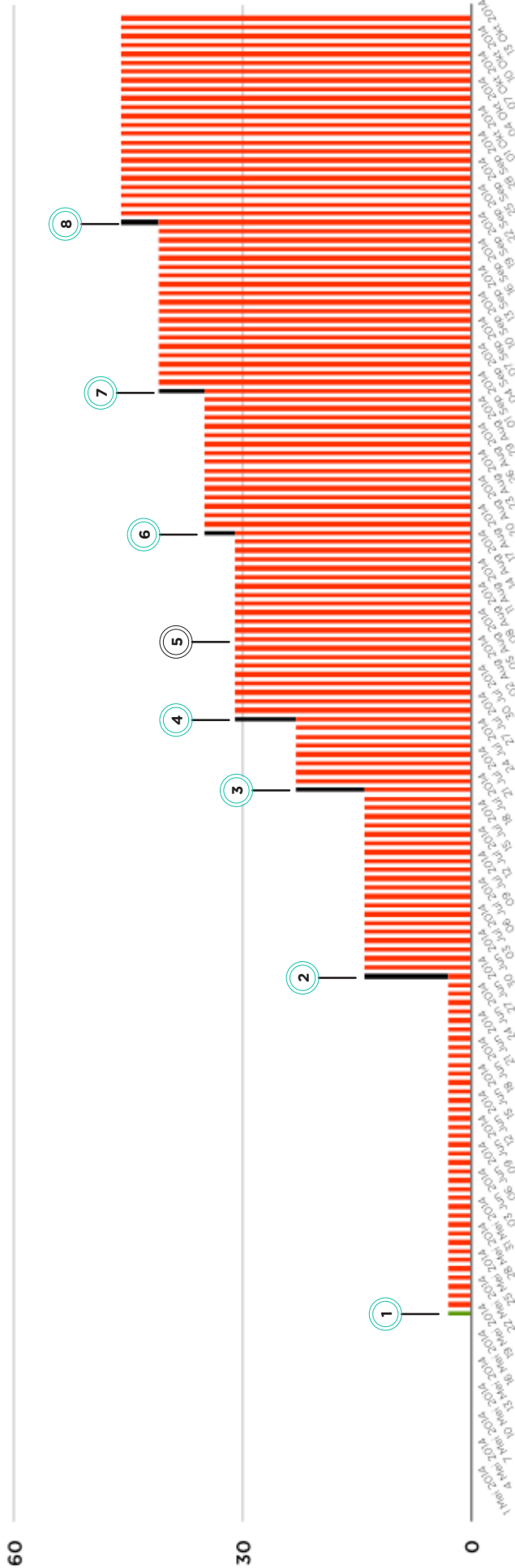
13 check out the BSO'S and rewards
FIND THE CASSEARRE BETWEEN THE BSO'S

14 check out the brand new BSO'S
Like or Dismiss

15 Which item do you still want to make your set complete?
Tap the ones you want

16 you filled up your 3rd sheet!
What are you going to redeem?

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT ■ AWARDED



1 Play this game to discover the rewards. **FIND THE 5 DIFFERENCES**

2 Check out all the rewards. **TAP THE REWARDS OF THE PROGRAM**

3 Which rewards are in your TOP3? **AWARD REWARDS IN PLACE**

4 GREAT! you filled your first stamp sheet. time to vacuum! **FANTASTIC!**

5 Play this game to discover the rewards. **FIND THE 5 DIFFERENCES**

6 your second sheet is going well. **WAY TO GO!**

7 discover the rewards **FIND ALL THE MATCHES.**

8 What combination of rewards would you like to have? **AWARD REWARDS IN THE BOXES. Tap + to add other**

APPENDIX P

Final design: Overview all cards

Legend:






Activity

-  = Compliment
-  = Game
-  = Question
-  = Wheel of fortune






Subject

-  = Rewards
-  = BSO's
-  = Both BSO's and rewards





Sheet

-  = First sheet
-  = Second sheet
-  = Third sheet
-  = Later than first sheet
-  = Later than second sheet

Phase

-  = Begin
-  = Begin and middle
-  = Middle
-  = Middle and end
-  = End

Amount

-  = can be used one time
-  = can be used two times
-  = can be used three times
-  = All options are possible

P1 Question cards

Q1 Goal setting

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	📁	1	...	1x

Remark: The card should be shown to the user at the second collecting moment. And the content of the app could change according to the answer, e.g. more focus on a set or on loose items.

Q2 Reason to join

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?		1	..	1x

Q3 Top 3 rewards

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	📁			2x

Remark: when shown for the second time it should ask: *'is this still your top 3? If not, you can adjust it.'*

Q4 Next redeem

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	📁			3x

Q5 Favorite BSO

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🍷			3x

Q6 Collecting experience level

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?		1	..	1x

Remark: this could be an indication for the system how much help the user needs. Note that this should be combined with the actual behaviour because what the users says could deviate from his real behaviour.



Q7 Goal setting repeat 1

?

You wanted to go for 1 item, right? But you're doing well. Don't you want to go for an extra item?

Tap on the box with the right answer.

Yes, I go for several items!

Yes, I go for a set

No, I stop with collecting

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🎁	1	...	1x

Remark: Should only be shown to the user when he is filling up his first sheet.

Q8 Goal setting repeat 2

?

You wanted to collect for several items, right? How many items are you aiming for?

Drag the right number into the box.

1

2

3

OK

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🎁	2	...	1x

Remark: Should only be shown to the user halfway the second sheet.

Q9 Goal setting repeat 3

?

You wanted to collect for the whole set, right? How many items would you like to collect for?

Drag the right number into the box.

1

2

3

OK

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🎁	3	...	1x

Remark: Should only be shown to the user when he is filling up his third sheet.

Q10 Favorite combination rewards

?

What combination of rewards would you like to have?

Drag the combination of rewards you like most into the boxes. Tap the + to add an option.

+

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🎁	□	□	2x

Remark: when shown for the second time it should ask: "is this still the combination you like most? If not, you can adjust it."

Q11 Like/dislike BSO's

?

Which bonus products do you like? And which not?

Tap the right button to like and the left button to dismiss.

X

♥

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🍷	□	□	3x

Q12 Top 3 BSO's

?

What are your three favorite bonus products of this week?

Drag your favorite product into the right place. Scroll from left to right to view all the products.

1

2

3

Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
?	🍷	□	□	3x

Q13 Redeem choice



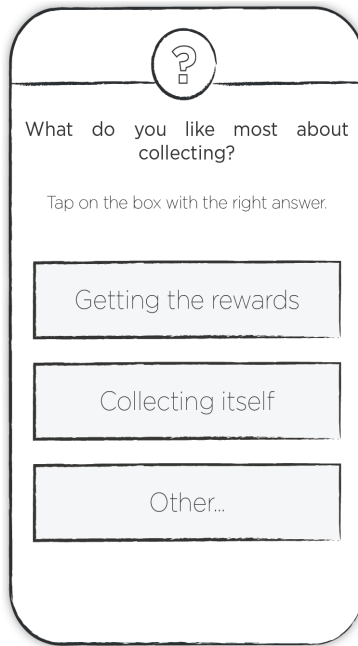
Activity Subject Sheet Phase Amount



3x

Remark: should only be shown to the user when he just filled up a stamp sheet and the right numbers of the concerning stamp sheet should be filled in.

Q14 Like collecting



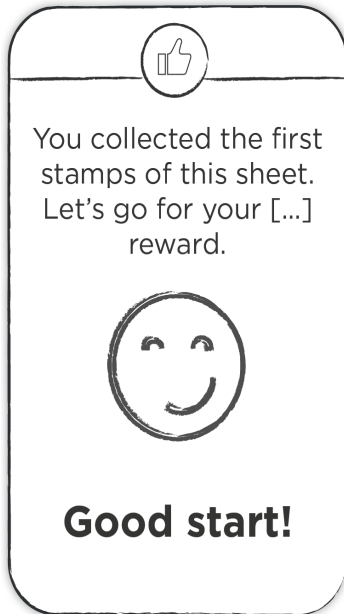
Activity Subject Sheet Phase Amount



1x

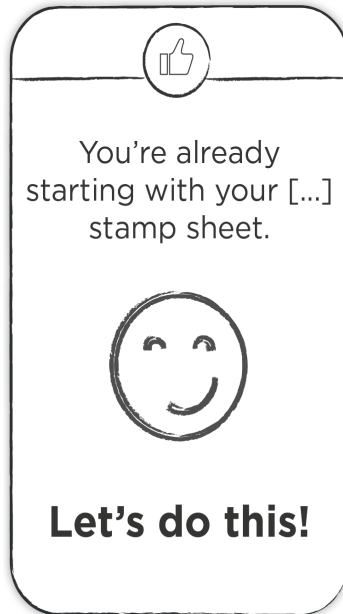
P2 Compliment cards

C1 First stamps



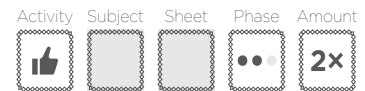
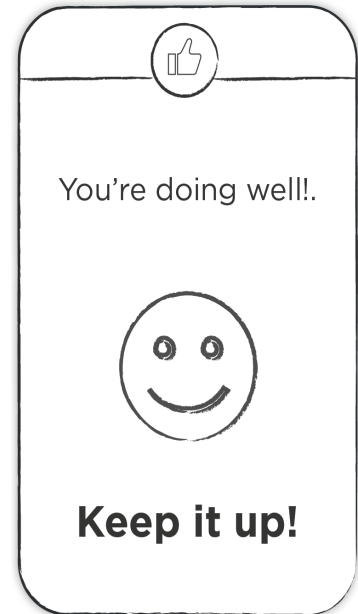
Remark: only show to the user when he collected the very first stamps of a stamp sheet. On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

C2 Starting with stamp sheet

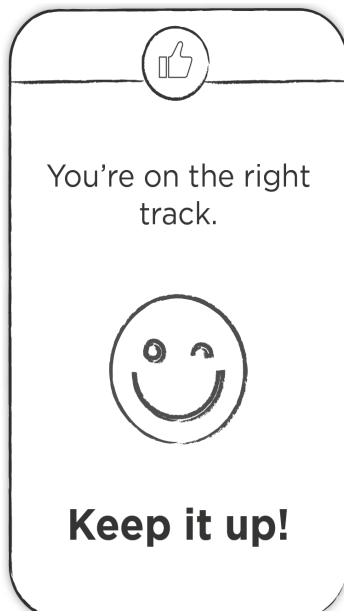


Remark: only show when user is within the first 10% of his sheet. On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

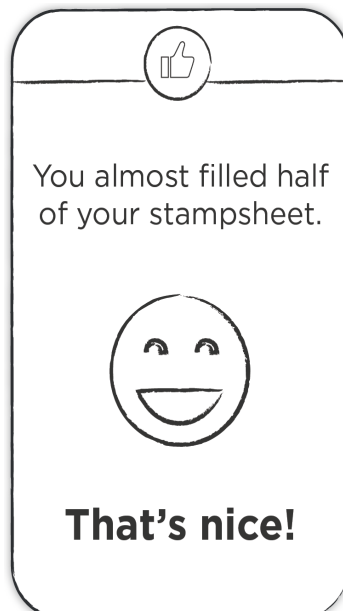
C3 Sufficient progress



C4 On the right track

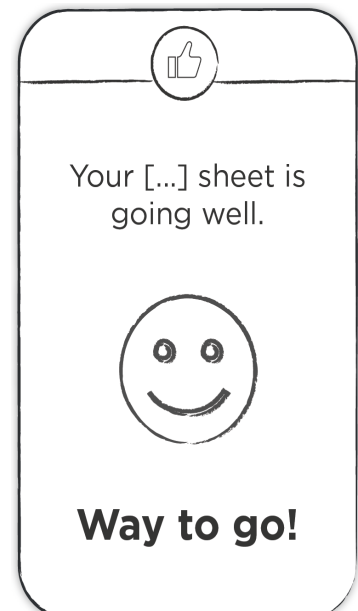


C5 Almost half sheet



Remark: the card should only be shown when the user is almost filling half his stamp sheet.

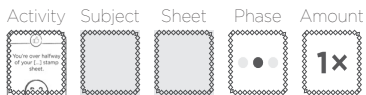
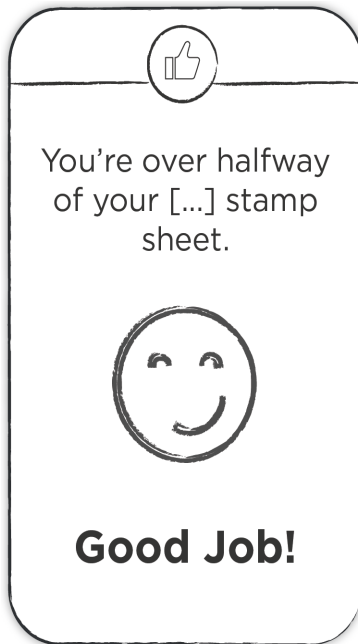
C6 Going well



Remark: On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

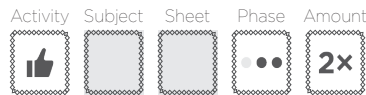
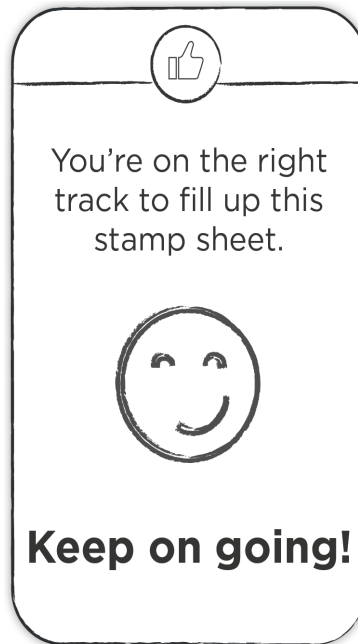


C7 Over halfway

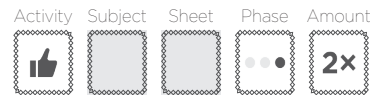
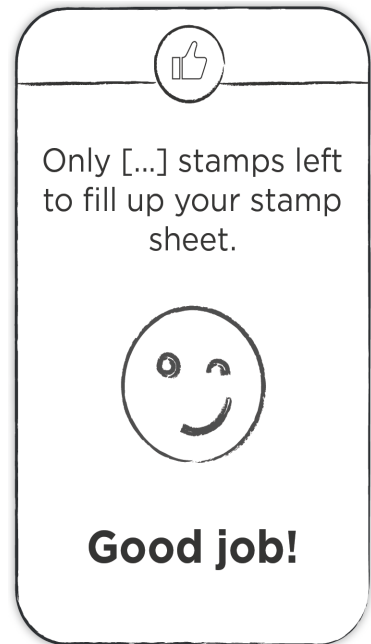


Remark: the card should only be shown when the user is just over half his stamp sheet. On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

C8 On the right track to fill sheet

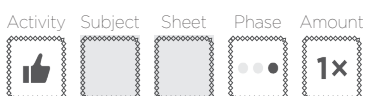
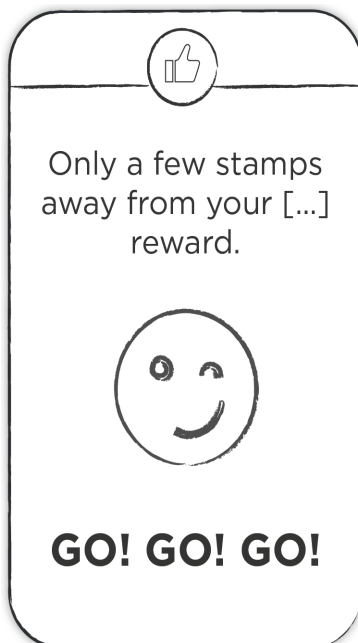


C9 [...] stamps left



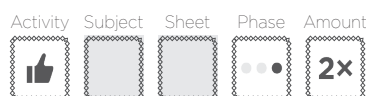
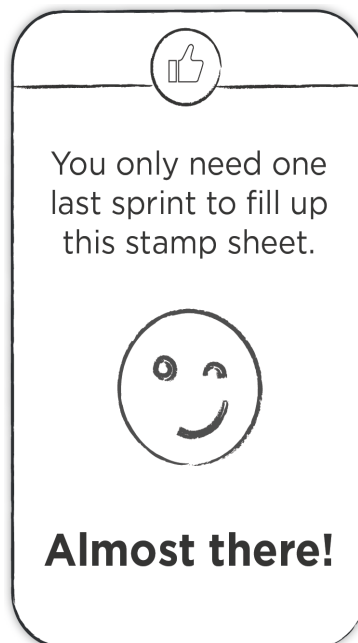
Remark: On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

C10 Few stamps left

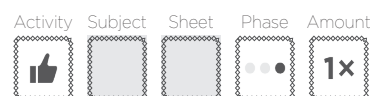
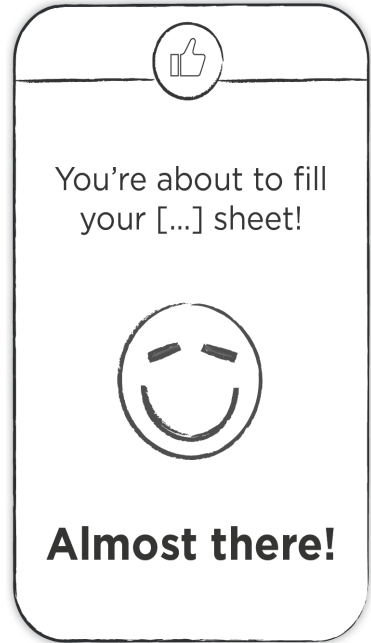


Remark: On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

C11 Last sprint

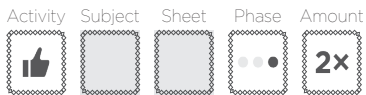
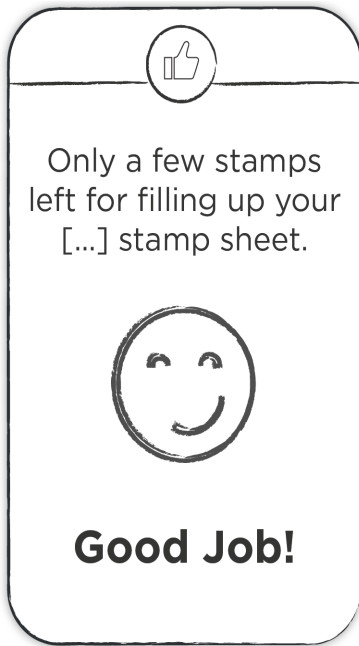


C12 Almost fill sheet



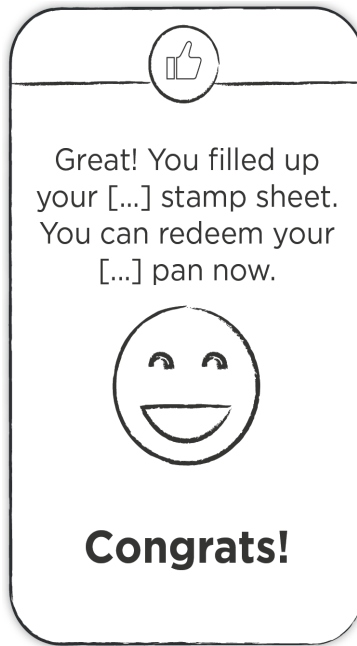
Remark: only show when user is within the last 10% of his sheet. On the "[...]" the number of the current sheet should be entered.

C13 Few stamps left



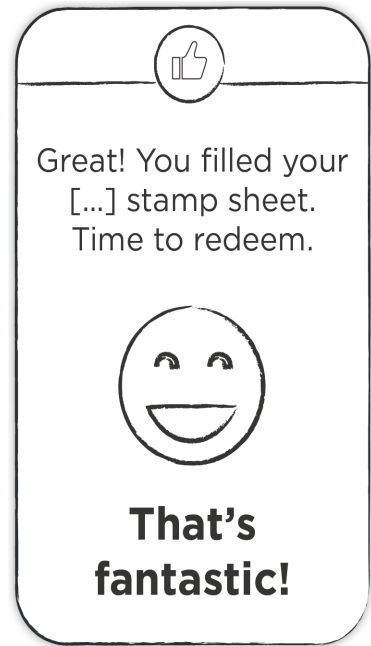
Remark: only show when user is within the last 10% of his sheet. On the '[...]' the number of the current sheet should be entered.

C14 Filled sheet, able to redeem



Remark: the card should only be shown when the user has filled up a stamp sheet. On the '[...]' the number of the current sheet should be entered.

C15 Filled up sheet



Remark: the card should only be shown when the user has filled up a stamp sheet. On the '[...]' the number of the current sheet should be entered.

P3 Game cards

G1 5 differences

Play this game to discover the rewards of the program.

Find the 5 differences. Tap when you find one!

Activity Subject Sheet Phase Amount
3x

Remark: This card should be the first card the user gets. After that it can be used several times later on.

G2 Hide and seek

Play this game to discover the rewards and bonus products of the program.

Find the hidden casserole. Tap on it when you find it!

Activity Subject Sheet Phase Amount
3x

G3 BSO game

Play this game to discover this week's Bonus Products. Did you know you can earn an stamp by buying such a product?

Remember all the bonus products that pass by.

Activity Subject Sheet Phase Amount
5x

Remark: this game can be presented 5 times because it has 5 levels. The user will get a next level when he did well in the previous game. (for an overview see next page)

G4 Reward game

Play this game to check out he rewards once more. Do you already know all the rewards you can collect for?

Catch all the rewards of the program.

Activity Subject Sheet Phase Amount
5x

Remark: this game can be presented 5 times because it has 5 levels. The user will get a next level when he did well in the previous game. (for an overview see next page)

G5 Memory BSO's

Play this game to check out the (new) bonus products.

Play this memory game with the bonus products. Tap a card to begin.

Activity Subject Sheet Phase Amount
2x

G6 Memory rewards

Play this game to check out all the rewards of the program. Do you know them all by heart?

Play this memory game with the rewards. Tap a card to begin.

Activity Subject Sheet Phase Amount
2x



BSO game level 1

Play this game to discover this week's Bonus Products. Did you know you can earn a stamp by buying such a product?
Remember all the bonus products that pass by.

BSO game level 2

Play this game to discover this week's Bonus Products. Did you know you can earn a stamp by buying such a product?
Remember all the bonus products that pass by.

BSO game level 3

Play this game to discover this week's Bonus Products.
Remember all the bonus products that pass by. A belt has been added.

BSO game level 4

Play this game to discover this week's Bonus Products.
Remember all the bonus products that pass by. Products can change belts now.

BSO game level 5

Play this game to discover this week's Bonus Products.
Remember all the bonus products that pass by. There are three belts now.

Reward game level 1

Play this game to check out the rewards once more. Do you already know all the rewards you can collect for?
Catch all the rewards of the program.

Reward game level 2

Play this game to check out the rewards once more. Do you already know all the rewards you can collect for?
Catch all the rewards of the program.

Reward game level 3

Play this game to check out the rewards once more.
Catch all the rewards of the program.

Reward game level 4

Play this game to check out the rewards once more.
Catch all the rewards of the program.

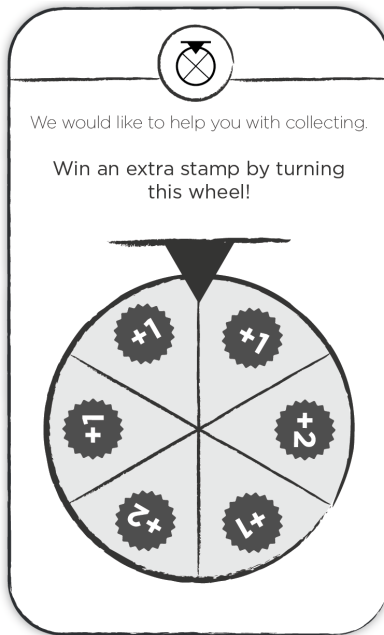
Reward game level 5

Play this game to check out the rewards once more.
Catch all the rewards of the program.

P4 Wheel of fortune cards

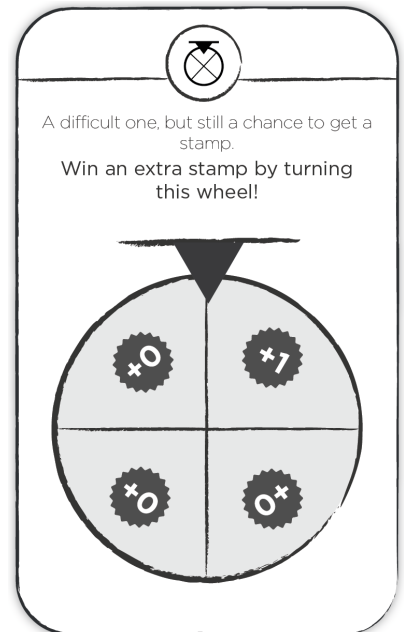
General remark for the wheel of fortunes:
 The wheel should only be shown to the user when he is a very slowly collector, when he is stuck in the middle or when he is almost filling up his sheet.
 Based on how much help the user needs one of the four wheels can be given to him.

W1 Wheel of Fortune 1



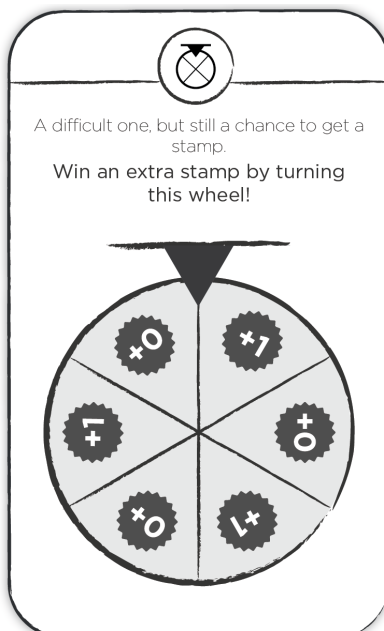
Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
		1		1x

W2 Wheel of Fortune 2



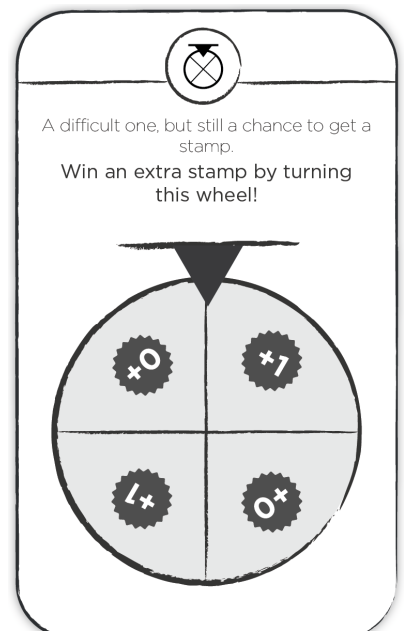
Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
				1x

W3 Wheel of Fortune 3



Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
				1x

W4 Wheel of Fortune 4

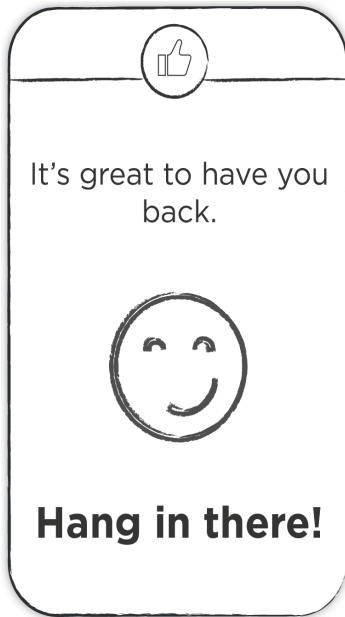


Activity	Subject	Sheet	Phase	Amount
				1x



P5 Exceptional cards

E1 Hang in there



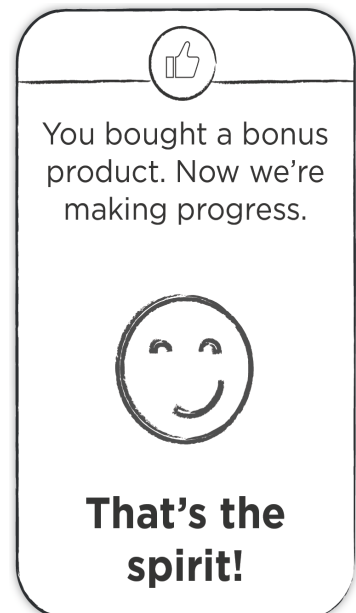
Activity Subject Sheet Phase Amount
 👍 [] [] [] 2x

E2 Bunch of stamps



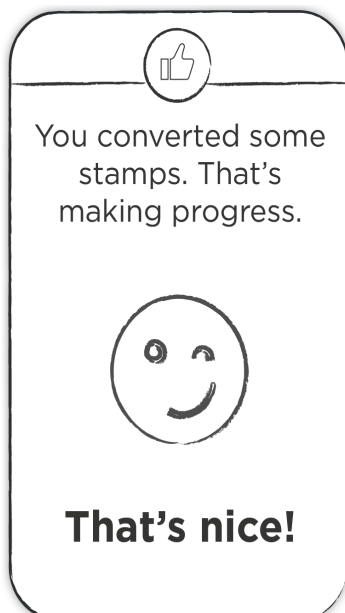
Activity Subject Sheet Phase Amount
 👍 [] [] [] 2x

E4 Buying BSO



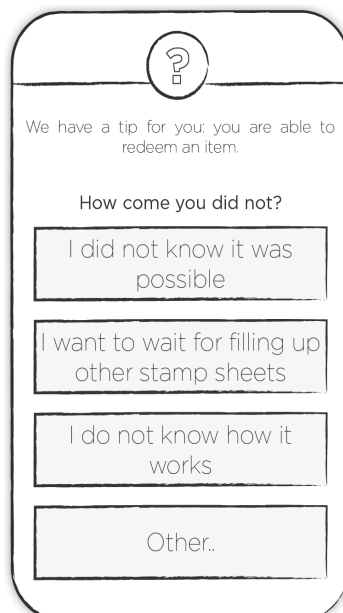
Activity Subject Sheet Phase Amount
 👍 [] [] [] 2x

E5 Convert stamps



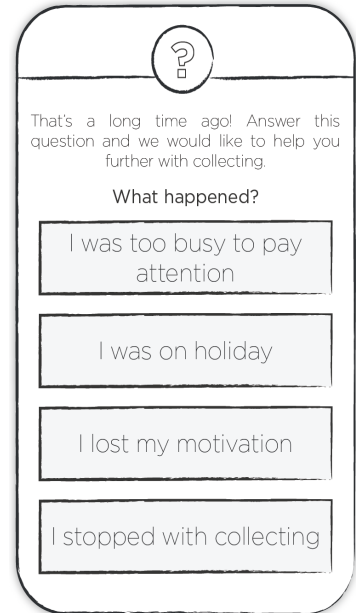
Activity Subject Sheet Phase Amount
 👍 [] [] [] 2x

E6 Reason of not redeeming



Activity Subject Sheet Phase Amount
 ? [] [] [] 2x

E7 Reason of absence



Activity Subject Sheet Phase Amount
 ? [] [] [] 2x



APPENDIX Q

Elaborate explanation characteristics of cards

Characteristics

To make it possible that the system can randomly choose a card, several characteristics should be assigned to every card. These are:

- Type of activity: game, question, compliment or wheel of fortune
- The subject of the activity: reward or BSO related activity
- The stamp sheet: first, second, third, etc.
- The phase of the stamp sheet: begin (0-10%), begin to middle (10-45%), middle (45-55%), middle to end (55-85%), end (85-100%)
- Maximum amount of use: one, two or three times.

For an overview of which characteristics are assigned to what cards, refer to Appendix S. Beneath it is explained for every characteristic why it is needed for the system to know this.

Type of activity

It is essential to know which type of activity is assigned to the card. As described before, in some situations it is needed to exclude a type of activity from the pile of cards. This can only be done if you know what activity is assigned to the cards.

Subject

The subject of the activity is also important. Before it is described that there are some moments wherein a reward-related or BSO-related activity should be given to the user. This means that the system should be able to filter out one of these two activities. Therefore the subject of a card should be known in the system.

Stamp sheet

The system should know for which stamp sheet the user is collecting. Some of the cards can only be shown on certain stamp sheets. For example, the question 'what do you want to get out of it?' should be asked in the first

stamp sheet, because normally you will set a goal in the beginning of the process.

There are also cards whereof it does not matter for which stamp sheet the user is collecting. For example, the compliment card that says 'You're doing well!'

Phase of collecting

It is important to know in which phase of the stamp sheet the user is collecting. Some cards can only be given a specific phase of the stamp sheet. For example, the compliment 'you're already starting with your .. stamp sheet. Let's do this!' can only be shown in the very beginning of a stamp sheet. And the compliment 'you're over halfway of your second stamp sheet. Good job!' can only be shown when the user is just over the middle of his stamp sheet.

This is why the system should take into account the phase of collecting. The most important phases are: begin (0-10%), begin to middle (10-45%), middle (45-55%), middle to end (55-85%), end (85-100%). The percentages are used to make it easy for the system to calculate this, because every stamp sheet differs in the amount of stamps. t

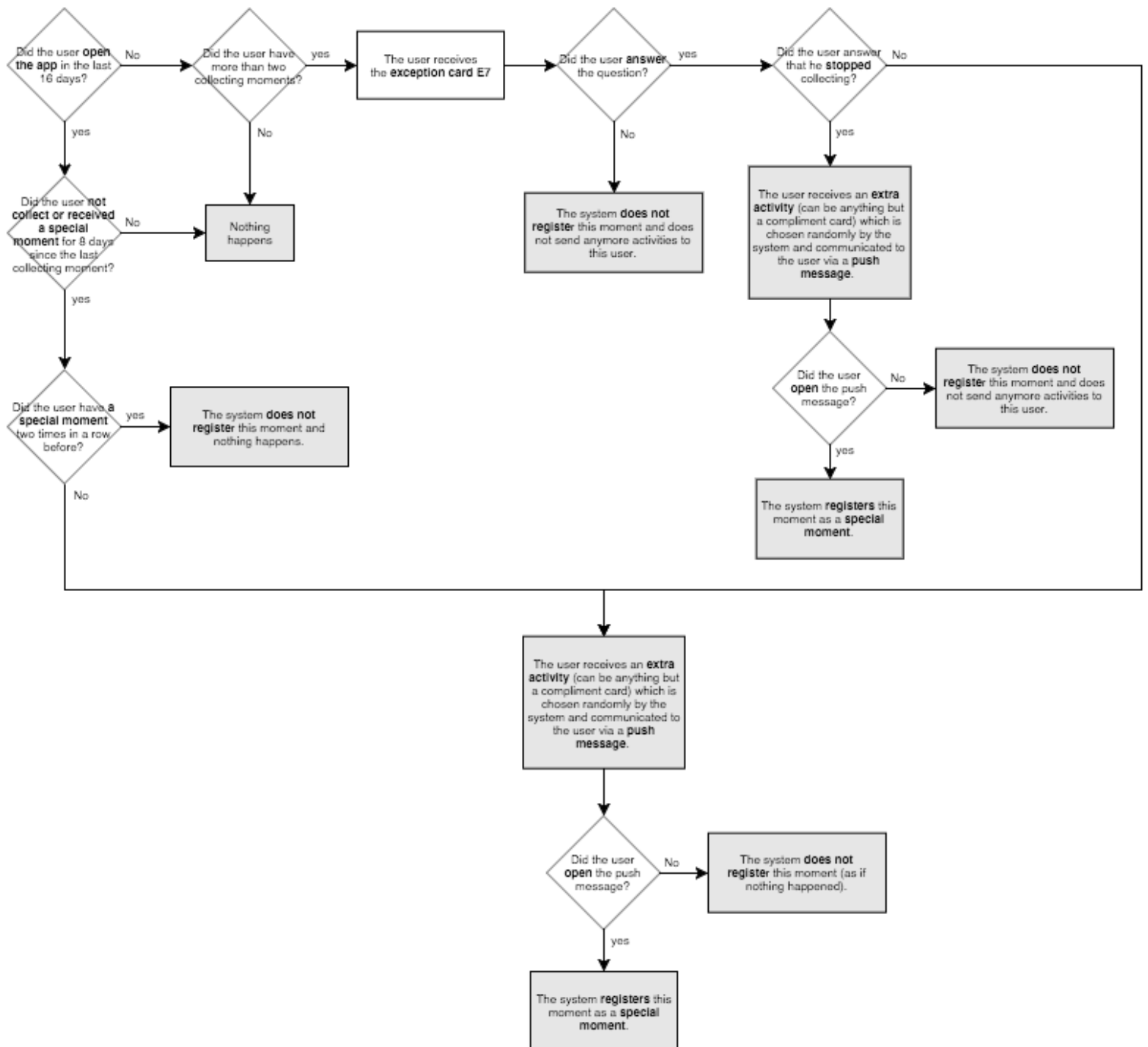
Maximum amount of use

Lastly, the system needs to know of every card how many times it can be used in the collecting process. Some cards can be used multiple times whereas others can only be used once. For example, the question 'what are your favorite BSO's this week?' can be asked multiple times, because there are new BSO's every week. But the question 'Why did you start collecting?' can only be asked once, because there is only one answer to this which stays the same over time.

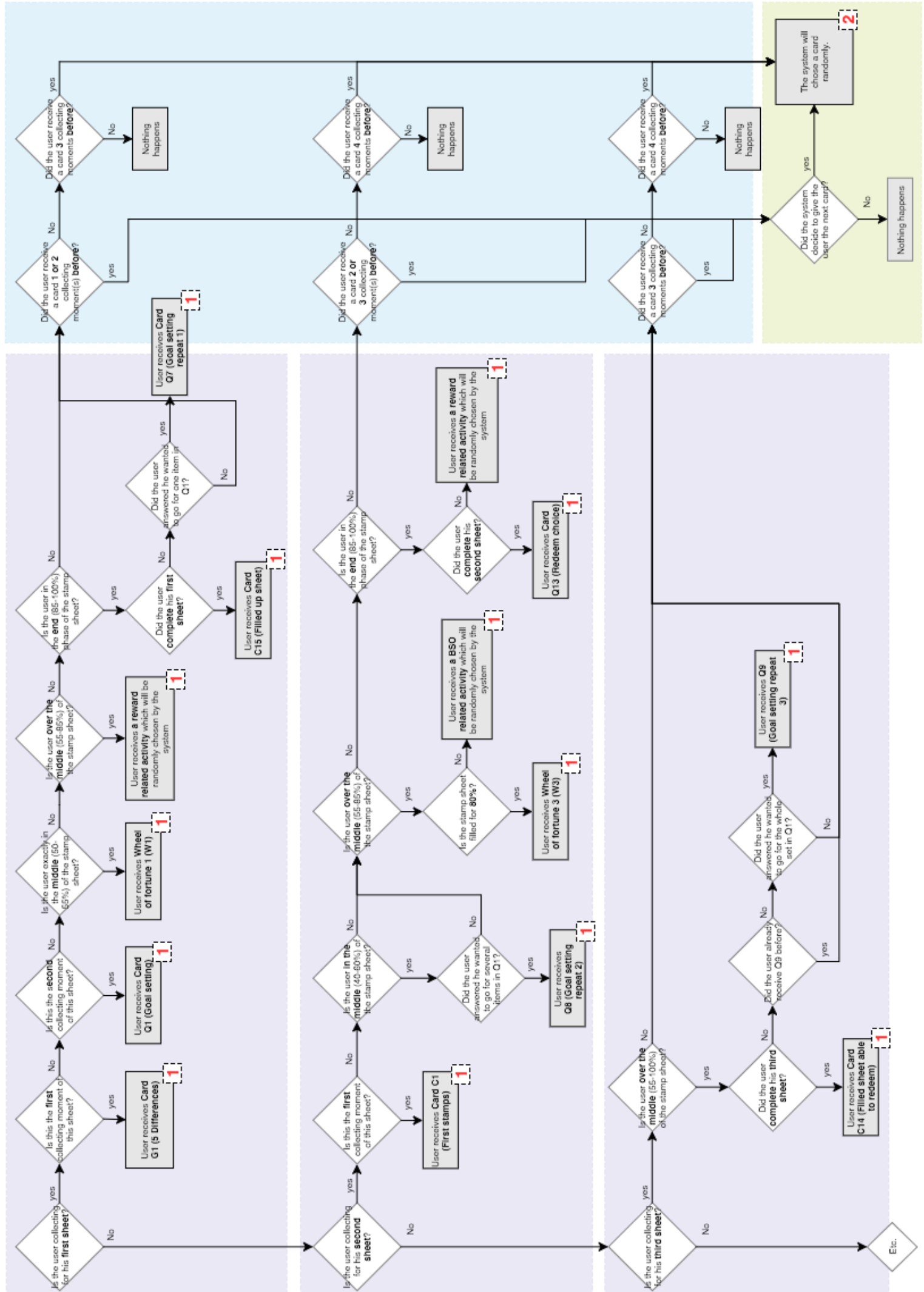


APPENDIX R
Detailed flowcharts

12 o'clock check

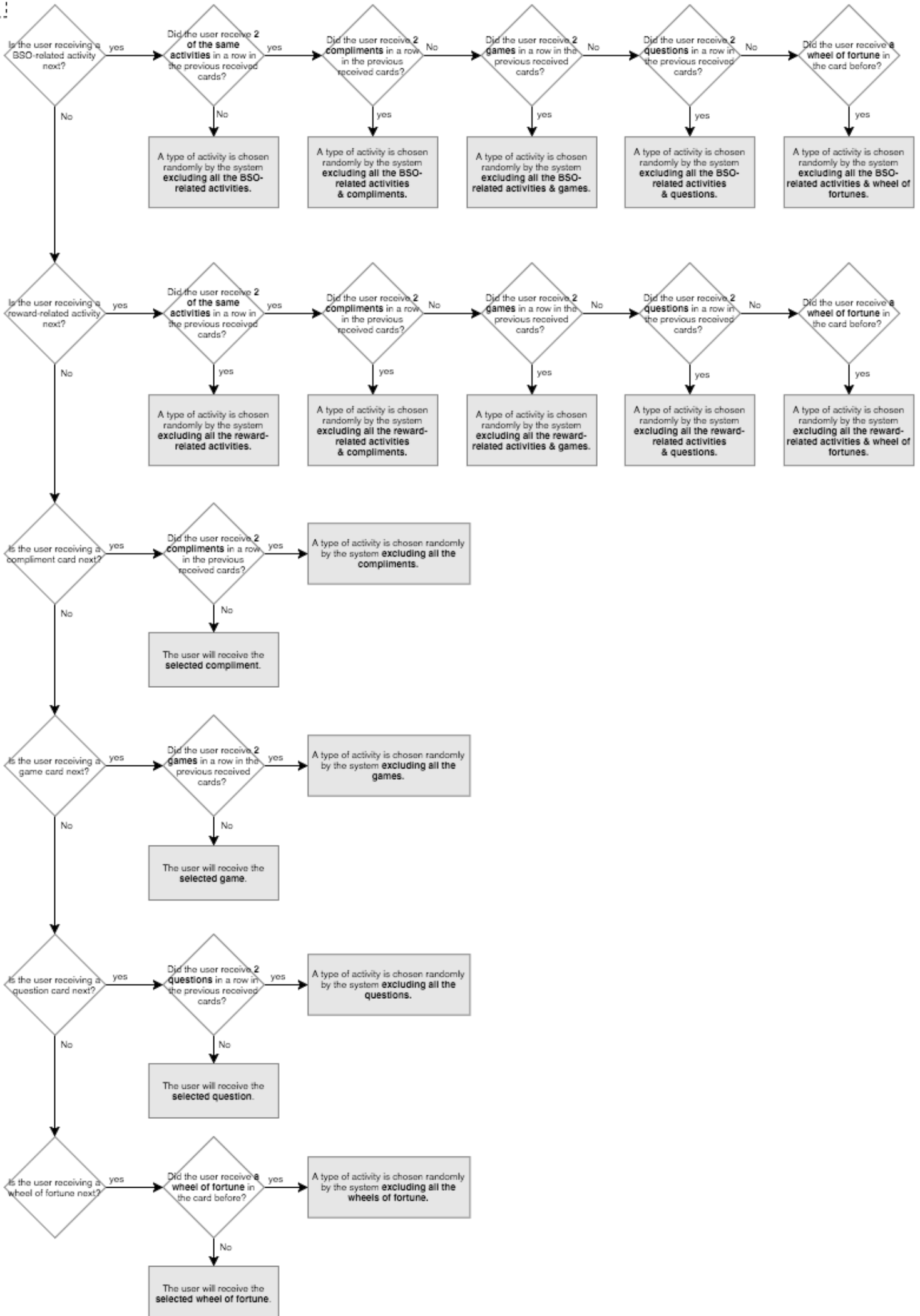


When receiving card + fixed cards



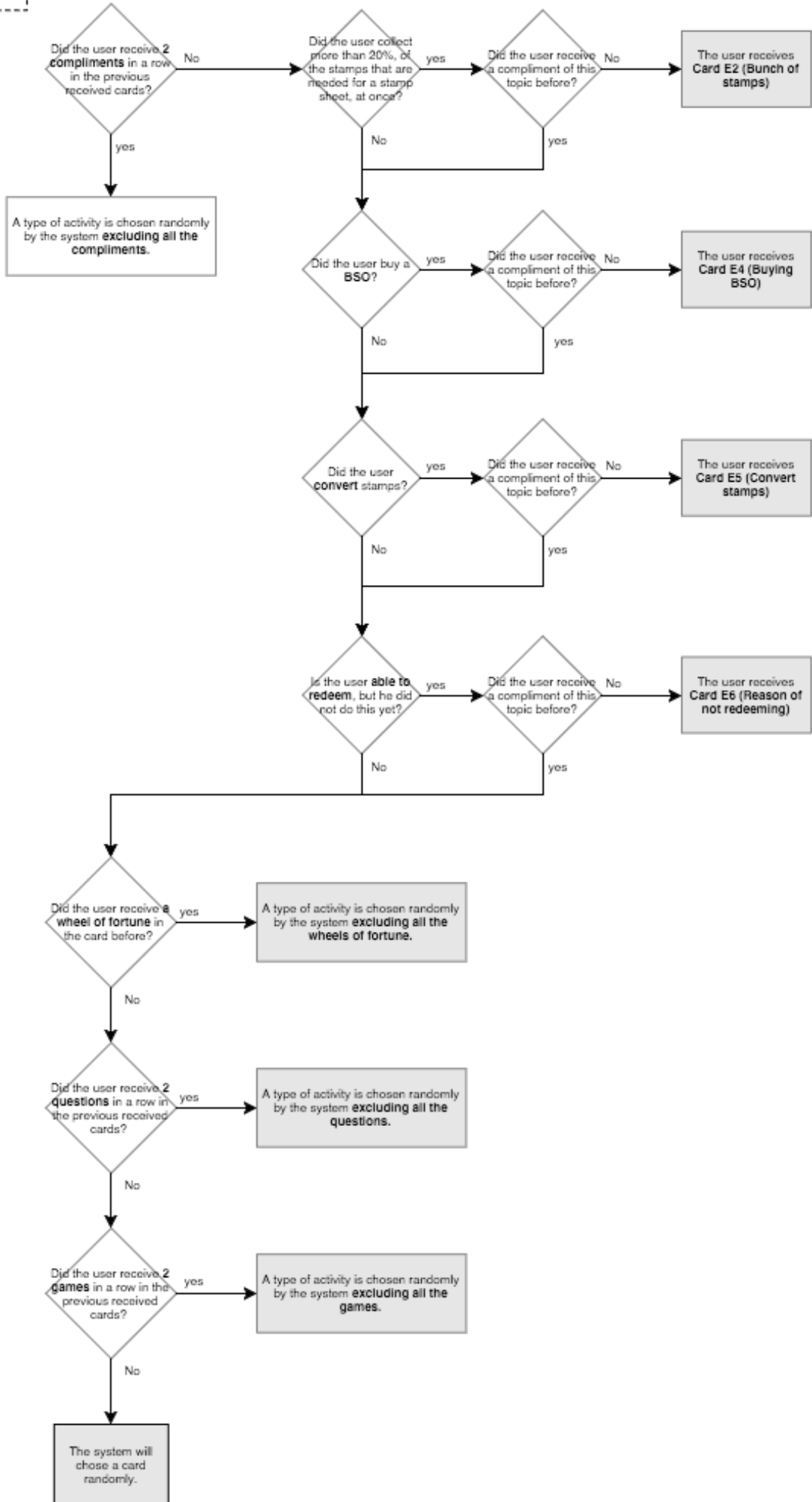
Double card check 1

1



Double card check 2

2



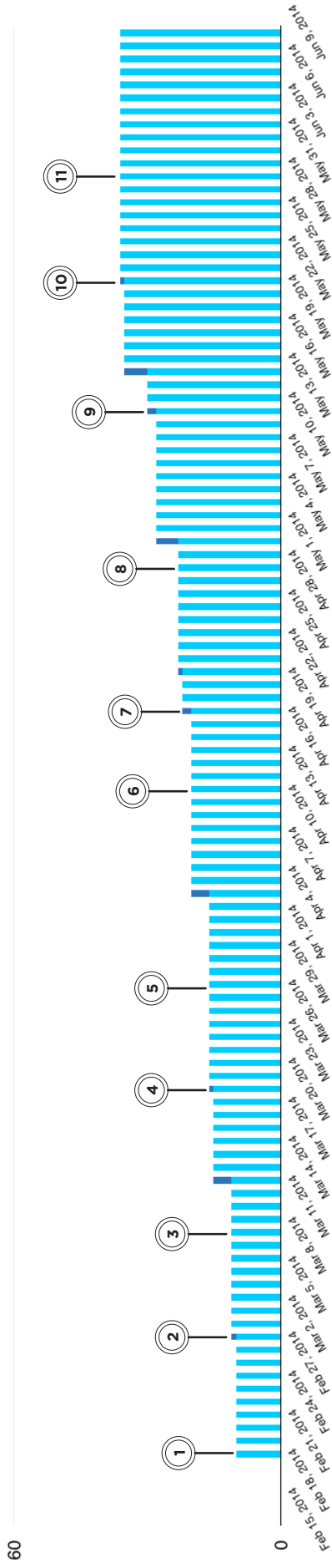


APPENDIX S

New system applied on transaction data

Coop - slow collector

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT



1 Play this game to discover the records of the program. Find the 5 differences, tap when you find one!

2 Let us know which items you would like to help you. What do you want to get out of the program?

3 Play this game to discover this week's Bonus Products. Did you know you can remember all the bonus products that pass by.

4 You're on the right track. Keep it up!

5 Play this game to look out the rewards once more. Do you already know all the rewards? Catch all the rewards of the program.

6 What combination of rewards would you like to have? One the combination of rewards you like most into the boxes. Tap the + to add an option.

7 How experienced are you in collecting? Let us know how many times you participated in a loyalty program before by dragging the right number into the box.

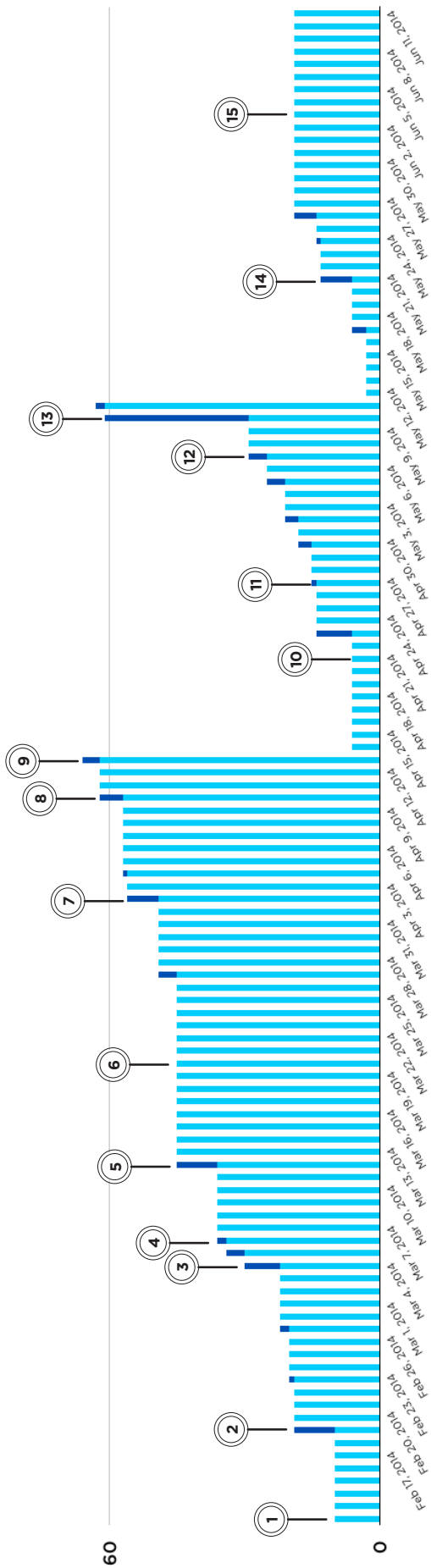
8 Play this game to look out the rewards once more. Do you already know all the rewards? Catch all the rewards of the program.

9 We would like to help you with collecting this week! Win an extra stamp by turning this wheel!

10 What are your three favorite bonus products of this week? Drag your favorite product into the right place. Scroll from left to right to view all the products.

11 Play this game to discover this week's Bonus Products. Did you know you can remember all the bonus products that pass by.

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT



1 Play this game to discover the rewards of Bonus Products. Tap when you find one!

2 Let us know what you're aiming for. We would like to help you.

What do you want to get out of the program?

The whole set.	Several items.
One item.	I don't know yet.

3 We would like to help you with collecting this wheel!

Win an extra stamp by turning this wheel!

4 Which rewards are in your top 3? Drag the 3 rewards you like most into the right place.

1	2	3

5 You're doing well!

Keep it up!

6 Play this game to check out all the rewards of the program. Do you know them all by heart?

Play this memory game with the rewards. Tap a card to begin.

7 Play this game to discover the week's Bonus Products. Do you know you can earn a stamp by buying such a product? Remember all the bonus products that pass by.

8 Great! You filled your first stamp sheet. Time to redeem.

That's fantastic!

9 You collected the first stamps of this sheet. Let's go for your second reward.

Good start!

10 Play this game to discover the week's Bonus Products. Do you know you can earn a stamp by buying such a product? Remember all the bonus products that pass by.

11 Play this game to discover the week's Bonus Products. Do you know you can earn a stamp by buying such a product? Remember all the bonus products that pass by. A bell has been added.

12 You almost filled half of your stampsheet.

That's nice!

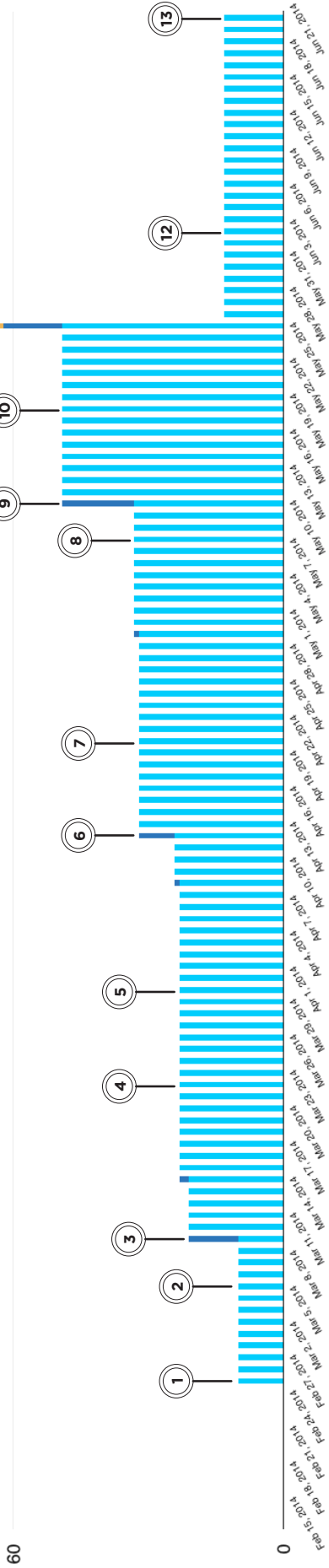
13 You filled up your [...] sheet! Which reward are you going to redeem? Tap the reward you would like to have.

14 Play this game to discover the week's Bonus Products. Do you know you can earn a stamp by buying such a product? Catch all the rewards of the program.

15 Play this game to discover the week's Bonus Products. Do you know you can earn a stamp by buying such a product? Catch all the rewards of the program.

Coop - medium to fast collector

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT



1

Play this game to discover the rewards of the program. Find the 5 differences. Tap when you find one!

2

Play this game to check out the rewards once rewards you are interested in. Catch all the rewards of the program.

3

Let us know what you're aiming for. We would like to help you.

What do you want to get out of the program?

4

Play this game to discover this week's stamp in Europe to help you earn products that pass by.

Remember all the bonus products that pass by.

5

What do you like most about collecting?

Tap on the box with the right answer.

6

We would like to help you with collecting. Win an extra stamp by turning this wheel!

7

How many times did you join a loyalty program before?

Drag the right number into the box.

8

Play this game to discover the rewards and bonus products of the program. Find the hidden casserole. Tap on it when you find it!

9

What is your favorite bonus product of this week?

Drag your favorite product into the box with the heart. Score from left to right to view all the products.

10

Play this game to discover this week's stamp by buying such a product? Remember all the bonus products that pass by.

11

Great! You filled your first stamp sheet. Time to redeem.

12

Which rewards are in your top 3? Drag the 3 rewards you like most into the right choice.

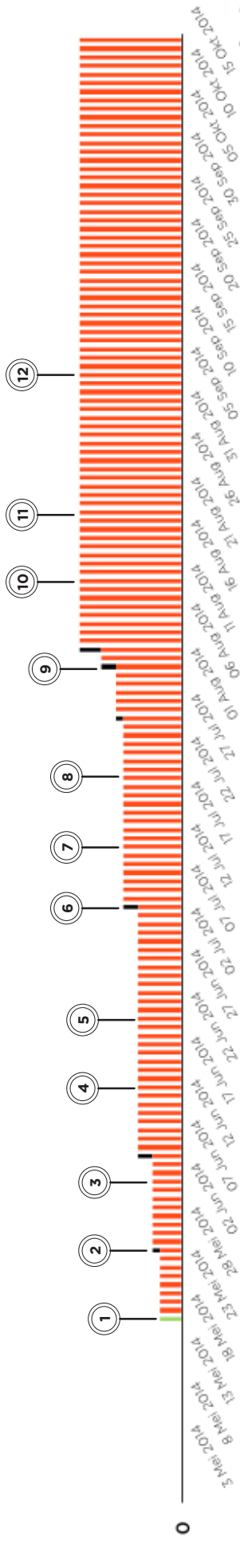
13

That's a long time ago! Answer this question to help us help you further with collecting.

What happened?

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT ■ AWARDED

30



1 Play this game to discover the rewards of the program. Find the 5 differences. Tap when you find one!

2 Let us know what items for We would like to help you program? What do you want to get out of the program?

3 Play this game to discover this week's Bonus Products. Do you know you can Remember all the bonus products that pass by.

4 Play this game to discover the new Bonus Products. Play this memory game with the bonus products. Tap a card to begin.

5 How many times did you join a loyalty program before? Drag the right number into the box.

6 You're on the right track. Keep it up!

7 Play this game to discover this week's Bonus Products. Do you know you can Remember all the bonus products that pass by.

8 What combination of rewards would you like to have? Drag the combination of rewards you like most into the boxes. Tap the + to add an option.

9 Play this game to discover the rewards and bonus products of the program. Find the hidden casserole. Tap on it when you find it!

10 Which bonus products do you like? And which not? Tap the right button to like and the left button to dislike.

11 A difficult one, but still a chance to get a Win an extra stamp by turning this wheel!

12 That's a long time ago! Answer this question further with collecting. What happened?

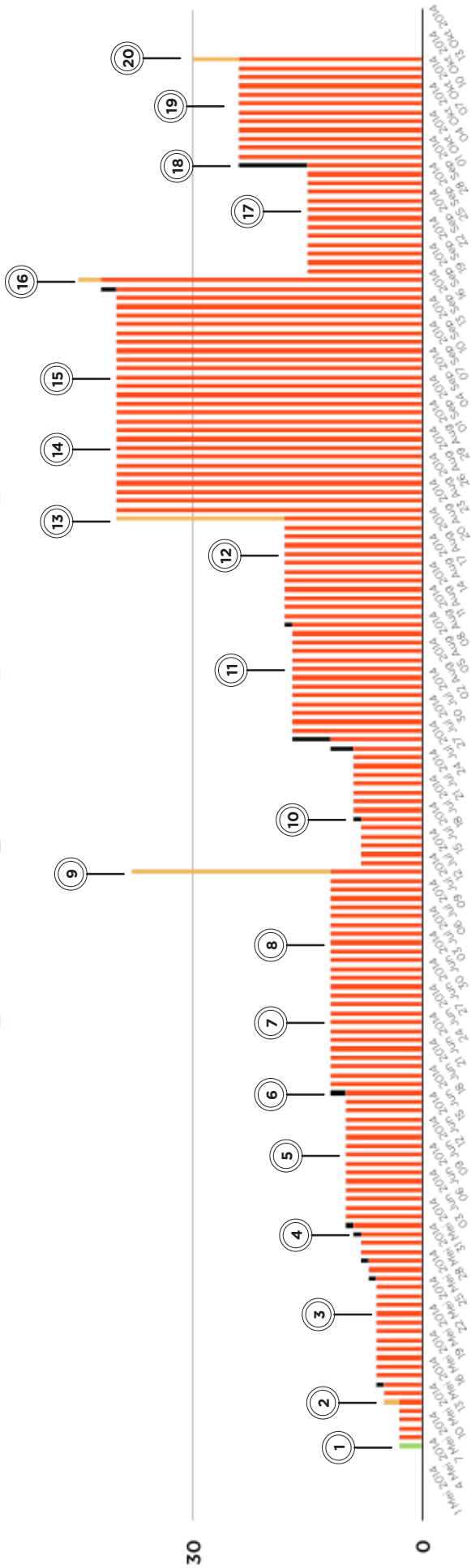
I was too busy to pay attention

I was on holiday

I lost my motivation

I stopped with collecting

■ BALANCE ■ COLLECT ■ CONVERT ■ AWARDED



1

Play this game to discover the rewards of the program. Find the 5 differences. Tap when you find one!

11

A difficult one, but still a chance to get a Win an extra stamp by turning this wheel!

2

Let us know why you want to get out of the program? What do you want to get out of the program?

- The whole set
- Several items
- One item
- I don't know yet!

12

Play this game to check out the rewards once you've collected all the rewards you can collect for the program. Catch all the rewards of the program.

3

Play this game to discover the rewards and bonus products of the program. Find the hidden casserole. Tap on it when you find it!

13

You filled up your [] sheet! Which reward are you going to redeem?

Tap the reward you would like to have.

4

You're on the right track to fill up this stamp sheet.

Keep on going!

14

What is your favorite bonus product of this week?

Drag your favorite product into the box with the like icon to give it 5 stars.

5

Play this game to discover the weeks Bonus Products. Do you know you can win an extra stamp by buying such a product? Remember all the bonus products that pass by.

15

Play this game to discover the weeks Bonus Products. Do you know you can win an extra stamp by buying such a product? Remember all the bonus products that pass by.

6

How many times did you join a loyalty program before?

Drag the right number into the box.

1 2 3 OK

16

We have a tip for you: you are able to redeem an item.

How come you did not?

- I did not know it was possible
- I want to wait for filling up other stamp sheets
- I do not know how it works
- Other...

7

Let us know why you want to get out of the program? What do you want to get out of the program?

- I want to have the rewards
- I just like to collect stamps
- I'm just trying
- Other...

17

Play this game to discover the weeks Bonus Products. Remember all the bonus products that pass by. A set has been added.

8

A difficult one, but still a chance to get a Win an extra stamp by turning this wheel!

18

You wanted to collect for the whole set, right? How many items would you like to collect for the program? Drag the right number into the box.

1 2 3 OK

9

Great! You filled your first stamp sheet. Time to redeem.

That's fantastic!

19

Play this game to check out the rewards once you've collected all the rewards you can collect for the program. Catch all the rewards of the program.

10

You collected the first stamps of this sheet. Let's go for your second reward.

Good start!

20

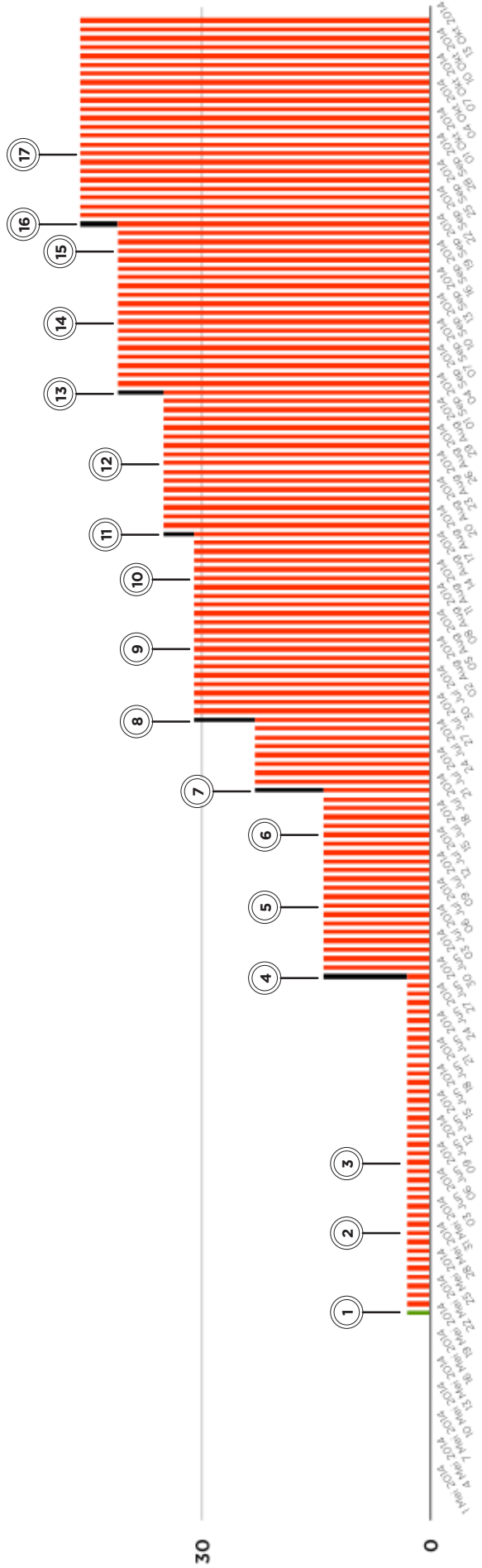
Great! You filled your first stamp sheet. Time to redeem.

That's fantastic!

6v

30

0



1

Play this game to discover the rewards of the program. **Tip when you find one!**

10

Play this game to discover all the rewards once more. Do you already know all the rewards you can collect for the program.

2

Play this game to discover the week's bonus products. Do you know you can win more? Remember all the bonus products that pass by.

11

You collected the first stamps of this sheet. Let's go for your second reward.

Good start!

3

What do you like most about collecting?

Tap on the box with the right answer.

Getting the rewards
Collecting itself
Other...

12

Which bonus products do you like? Tap the right number and the left button to stamp.

X

4

Let us know what you're aiming for. We would like to help you.

What do you want to get out of the program?

The whole set
One item
Several items
I don't know yet

13

You're doing well.

Keep it up!

5

A difficult one, but still a chance to get a stamp.

Win an extra stamp by turning this wheel!

14

What do you like most about collecting?

Tap on the box with the right answer.

Getting the rewards
Collecting itself
Other...

6

What is your favorite bonus product of this week?

Drag your favorite product into the box with the most. Swap from left to right to view other products.

15

Play this game to discover this week's Bonus Products. Remember all the bonus products that pass by. What it has been that pass by.

7

Play this game to catch all the rewards. Do you already know all the rewards you can collect for the program.

Catch all the rewards of the program.

16

You wanted to collect for several items. How many items are you aiming for?

Drag the right number into the box.

1 2 3 OK

8

Great! You filled your first stamp sheet. Time to redeem.

That's fantastic!

17

Do you still want to go for the whole additional stamp sheet?

Tap on the box with the right answer.

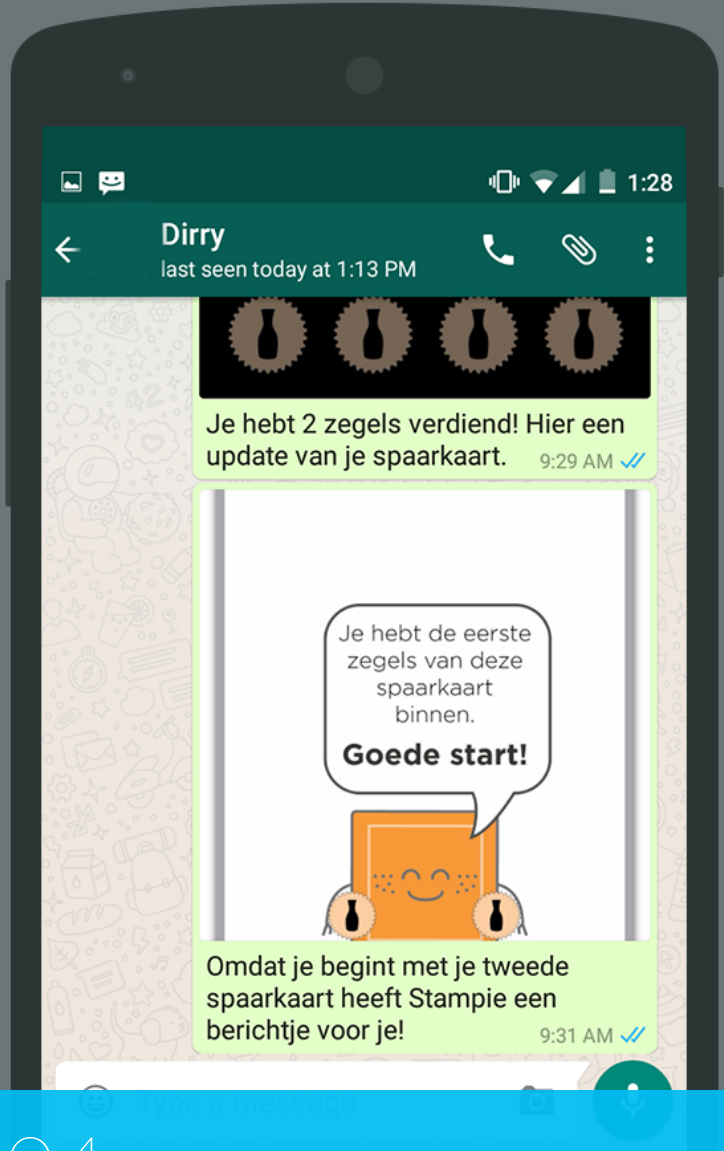
Yes, I still want to go for it
No, I want to go for a set
No, I want to go for several items
No, I want to go for one item

9

We hope it is for you. You are able to redeem an item.

How come you did not?

I did not know it was possible
I want to wait for filling up other stamp sheets
I do not know how it works
Other...



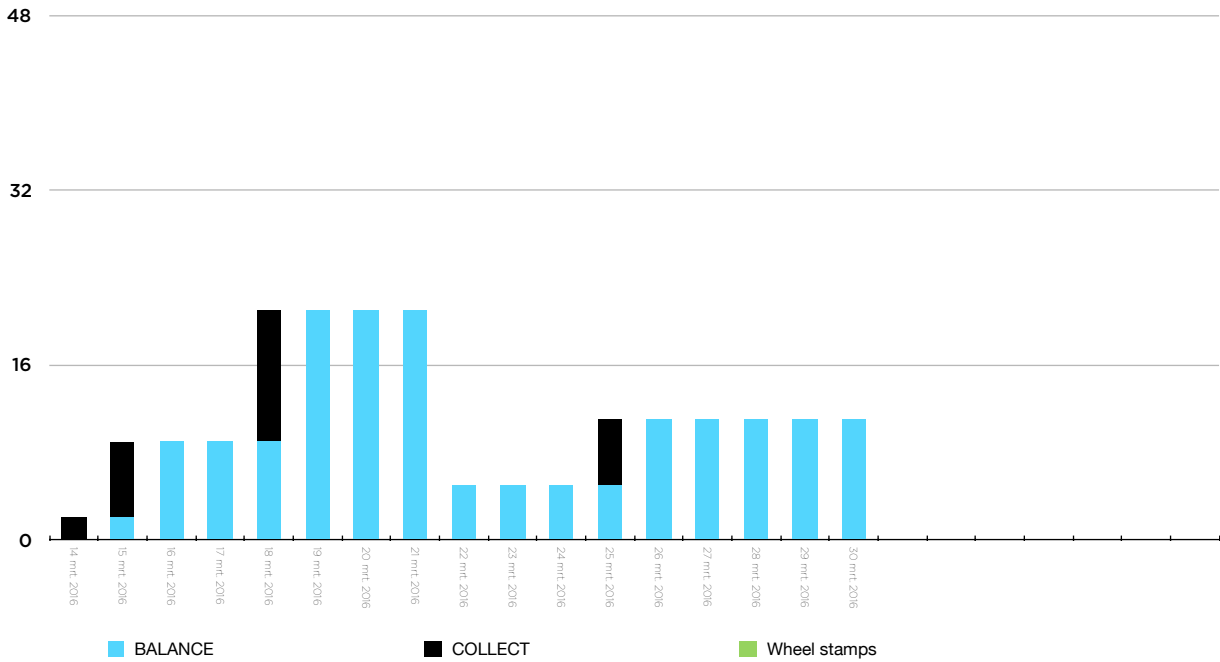
PART 04

Discussion

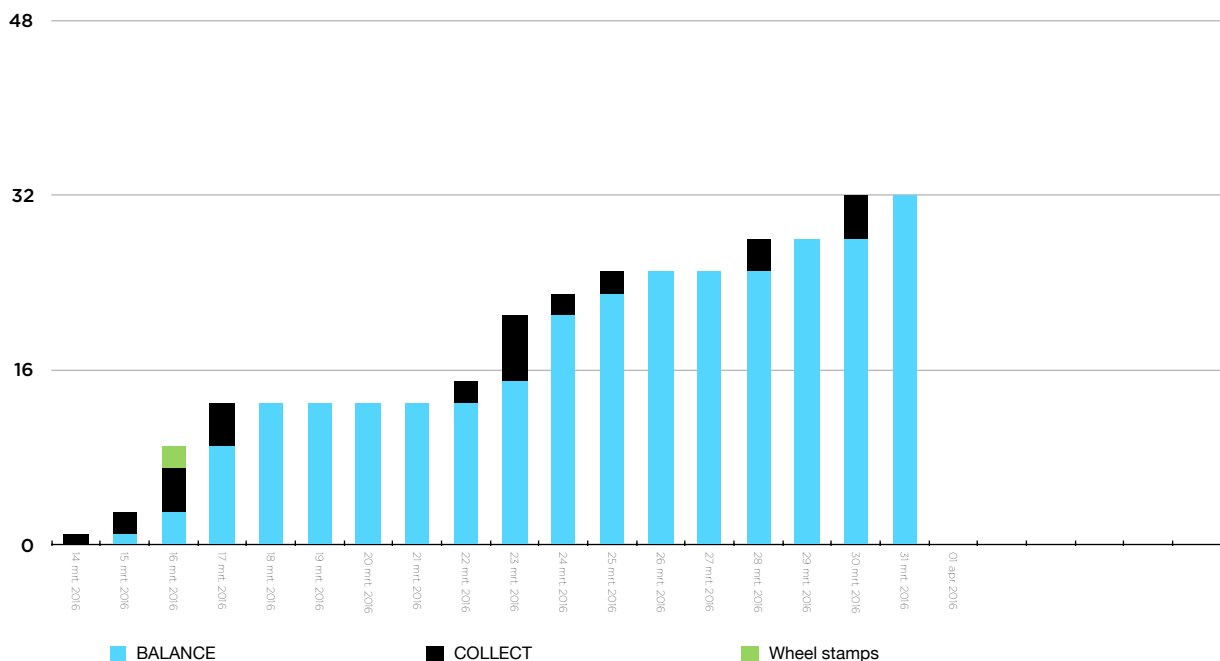
APPENDIX T

Overview collecting behaviour of evaluation study

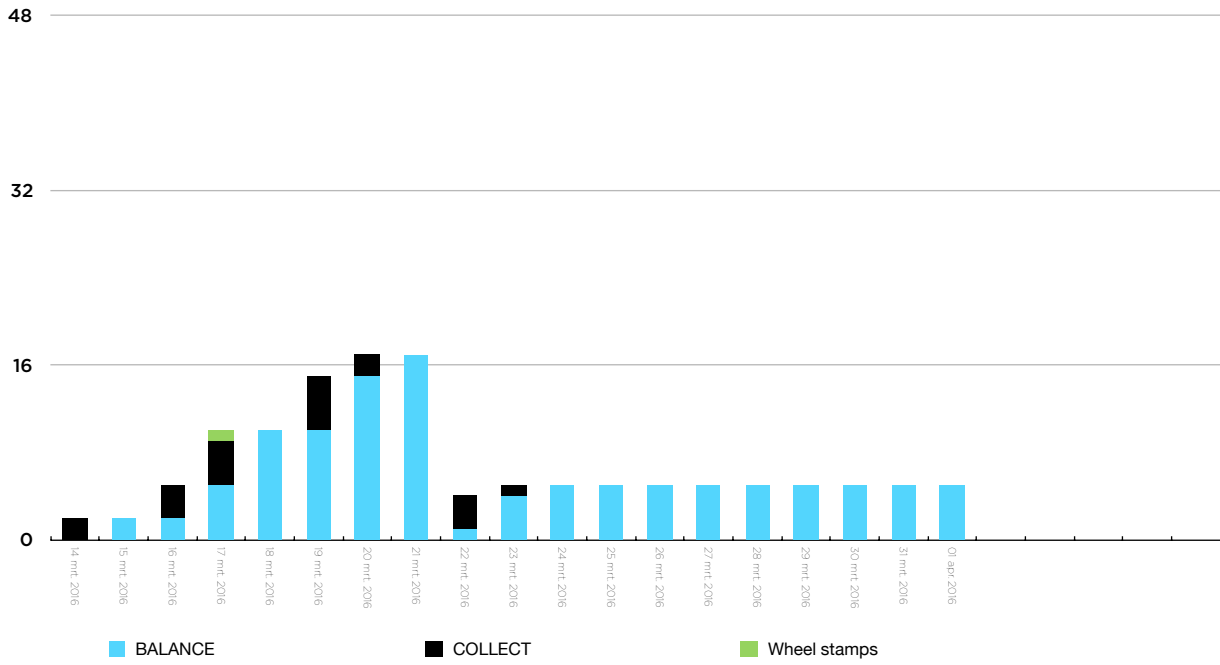
User 1



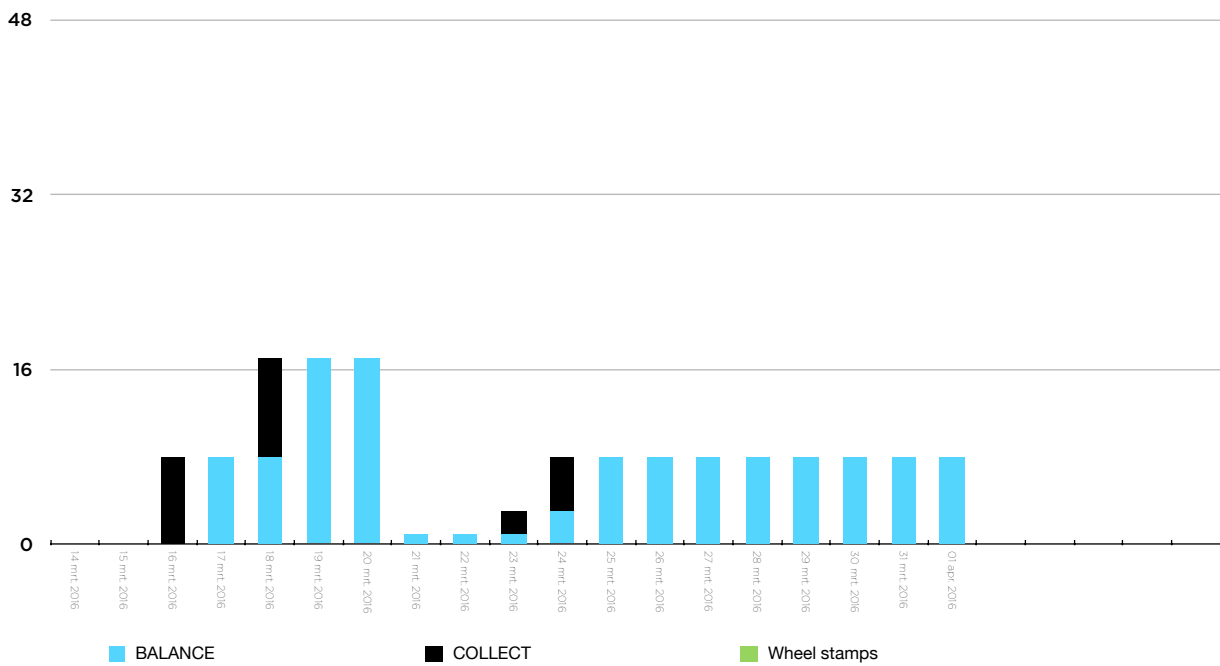
User 2



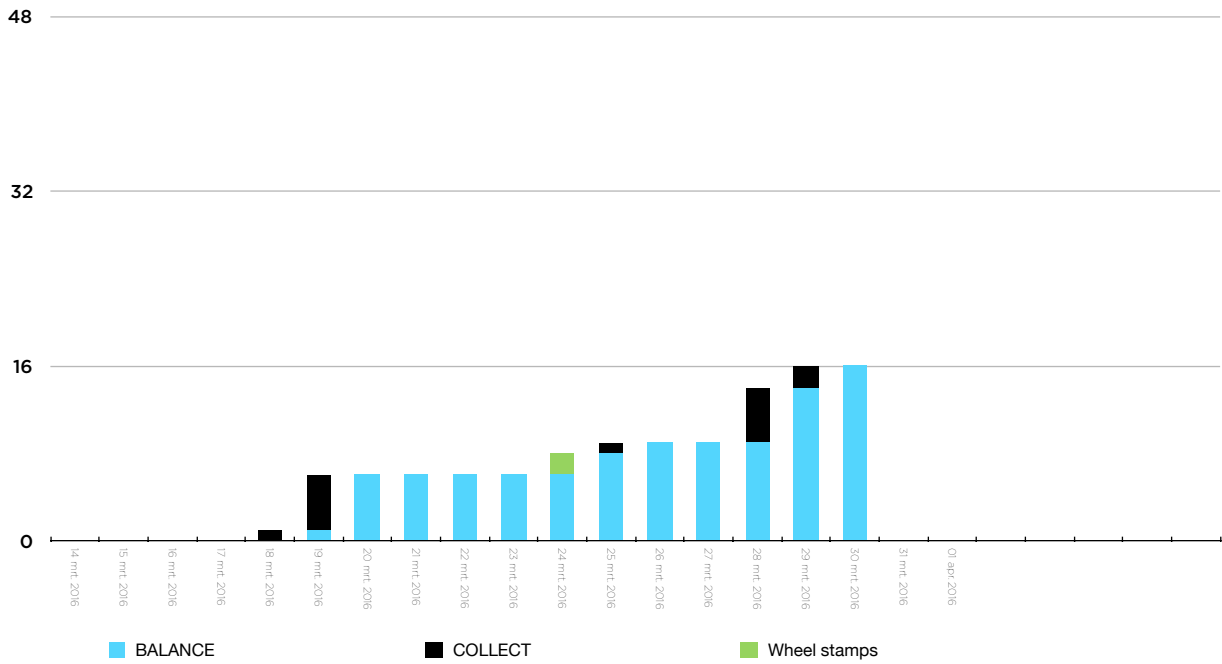
User 3



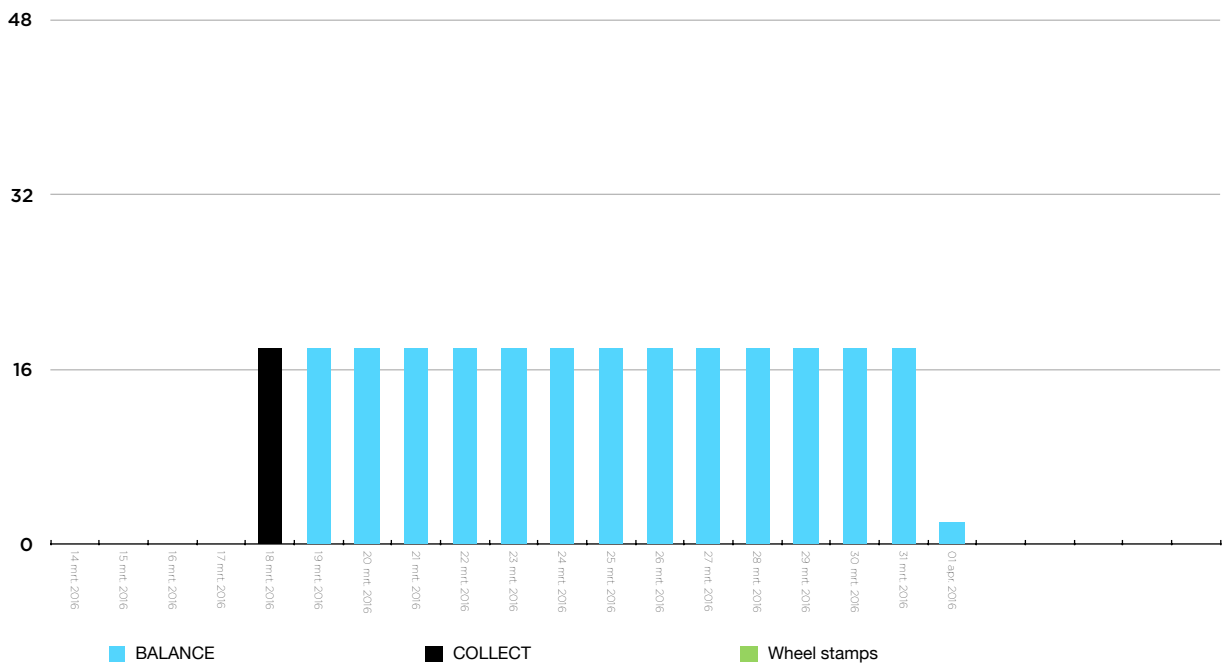
User 4



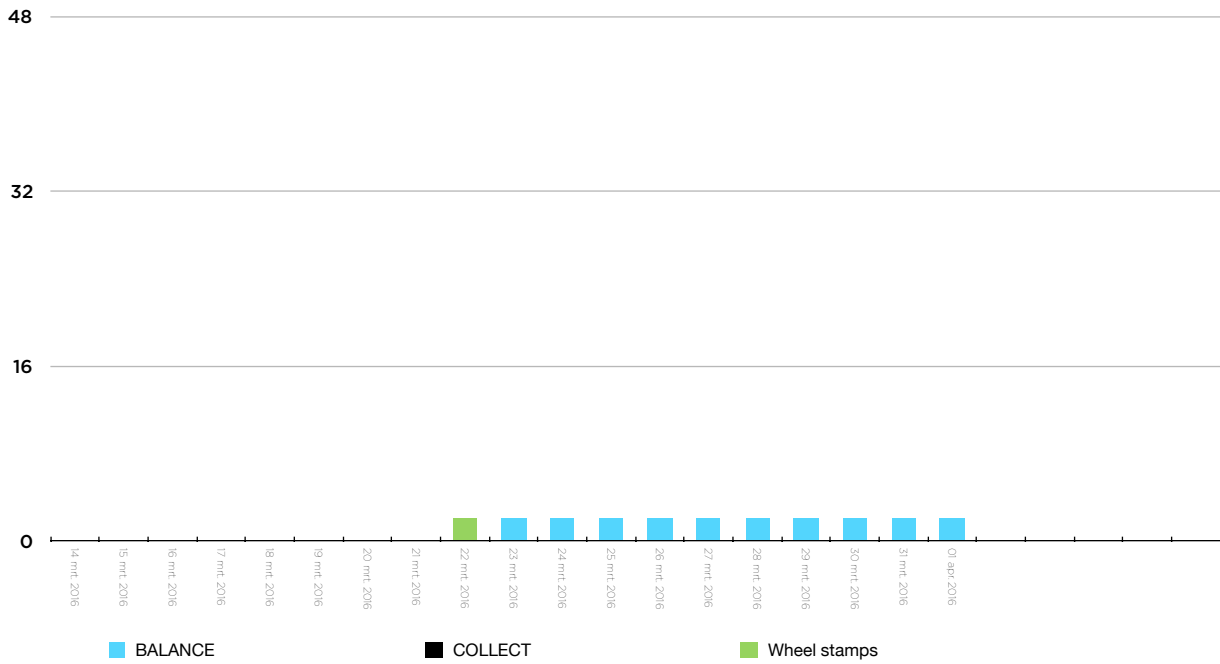
User 5



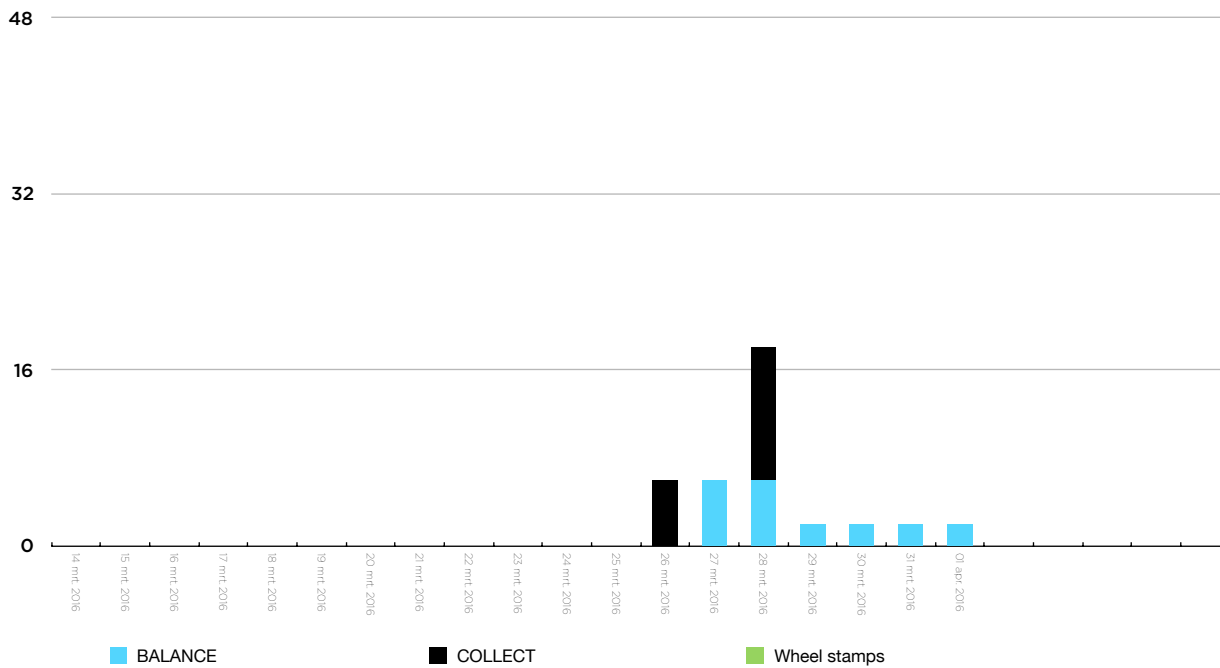
User 6



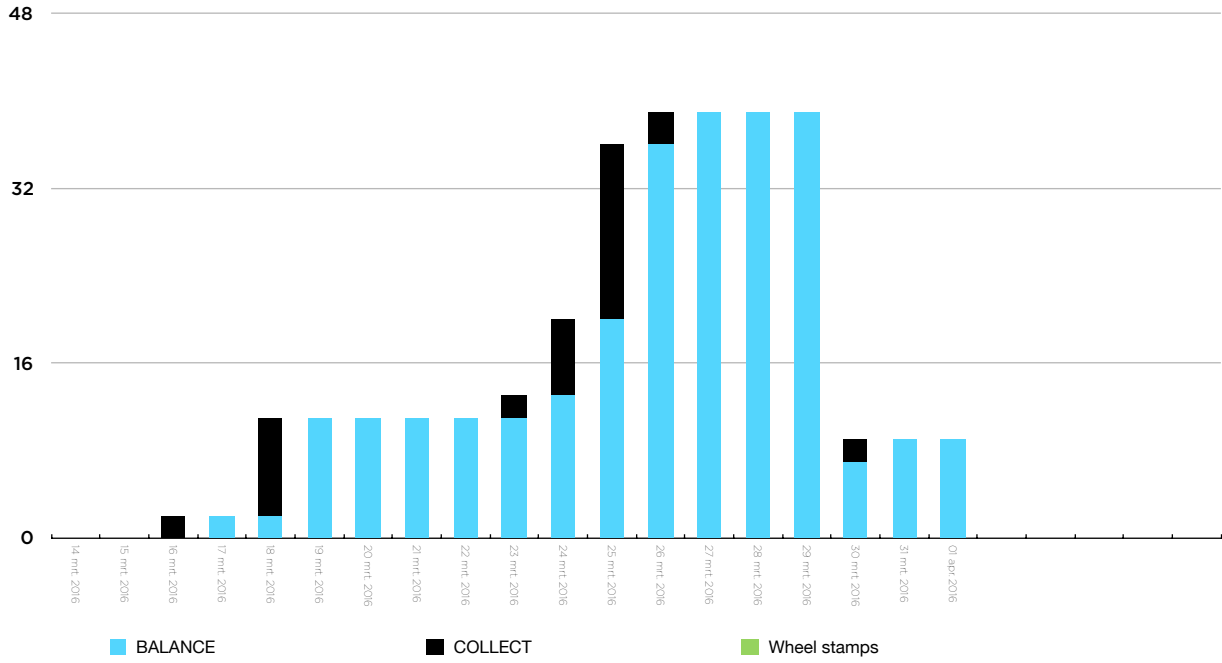
User 7



User 8



User 9



User 10

