



runkeeper

“Een stap is een stap vooruit
naar een gezonder leven”
(Neelis, 2019).

Nathan Neelis

Maatschappij & Interactie

Case: Runkeeper

Versie (3): 24-03-2019

Studentnummer: 500807157

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Runkeeper	4
User trip <i>(voor een bonus punt)</i>	5
De zes wapens van psychologische beïnvloeding	10
De hijacks van Harris	12
Behavior models van Fogg	16
Triggers van Eyal	19
Ontwerp aanbeveling	20
Oplossing (1)	21
Oplossing (2)	23
Conclusie	25
Bronnen	26

Inleiding

Intro

De afgelopen jaren ben ik actief opzoek geweest naar manieren om mijn gezondheid te verbeteren. Zo ben ik drie jaar geleden in de zomer begonnen met mountainbiken. Dit liet al snel resultaat zien en dat gaf een hoge motivatie om door te gaan. Maar toen ging de zomer over in herfst en winter, de mountainbike paden werden te slecht om op door te rijden dus ik moest op zoek naar een andere sport. Ik besloot te gaan hardlopen, en heb de app 'Runkeeper' en het hardloopschema voor beginners van All4running gedownload. Dit schema hielp mij om van 0 tot 5km te hardlopen in enkele maanden. De app van Runkeeper heeft mij geholpen om mijn statistieken te observeren en te verbeteren. Na het volbrengen van mijn schema kon ik 5km hardlopen zonder te rusten. Ik had mijn doel gehaald. Maar vanaf toen is mijn hardloop ritme verslapt en in de afgelopen +/- drie jaar dat ik deze app gebruik gebeurt het regelmatig dat ik de motivatie verlies om door te gaan met hardlopen. Op andere momenten heb ik juist weer enorm veel motivatie en ren dan weer enkele weken achter elkaar.

Onderzoeksvraag

Hoe zou Runkeeper mij in de toekomst kunnen helpen mijn motivatie te behouden om door te blijven hardlopen als mijn motivatie weer een pijnpunt bereikt? Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden ga ik de huidige app van Runkeeper analyseren. Hier ga ik op zoek naar de manieren waarop Runkeeper mij (psychologisch) beïnvloedt. Vervolgens ga ik een voorstel doen waarop Runkeeper mij positief kan beïnvloeden om over mijn pijnpunt heen te komen.

Runkeeper

Runkeeper is een app die je helpt bij het hardlopen op basis van het verzamelen van gegevens via GPS en de gebruiker. Dit kan zijn trainen voor een aantal kilometers totaal of juist een snelheid. Maar je kan het ook gebruiken om de gegevens van je "run" te verzamelen. Persoonlijk maak ik hier veel gebruik van.

Runkeeper by

Jason Jacobs

"Aging fitness freak" (Jacobs, z.d.)

Launch date

Runkeeper is in 2008 op de markt gezet maar in 2016 is het rebranded door Asics

Stakeholders

Asics - Hoofddorp NL

Why..?

Runkeeper helpt hardlopers met het verzamelen van gegevens over hun runs. Deze informatie helpt mensen fit te blijven of worden.

Probleem oplossen

Runkeeper helpt je bij het tracken van een run zodat je zelf niet de tijden en kilometers hoeft te vergelijken.

Succes

Het succes van Runkeeper is dat het voor iedereen is. Voor de hardloper die een marathon rent of degene die er juist voor traint. Of misschien wel voor de casual hardloper.

Fact: De gemiddelde snelheid is ongeveer 8.8 km/pu onderzocht (Nohe, 2017).

Tagline: Everyone. Every Run

Concurrenten

Smart-watches

Andere apps zoals:

- Fitbod

+ Simplicity -- betaald

- Strava

+ Community -- Merendeels fietsen

- Pokemon Go

+ Entertainment -- Meer spel dan gezondheid

Ontwikkeling

Uit het onderzoek van Nohe (2017) blijkt dat de app 50 miljoen gebruikers heeft. Het probleem is dat de gebruiker niet snel geneigd is de betaalde versie (Runkeeper GO) aan te schaffen. Omdat ze na een paar maanden de app al niet meer gebruiken en het niet duidelijk is wat de meerwaarde is van de betaalde versie aldus Nohe (2017).

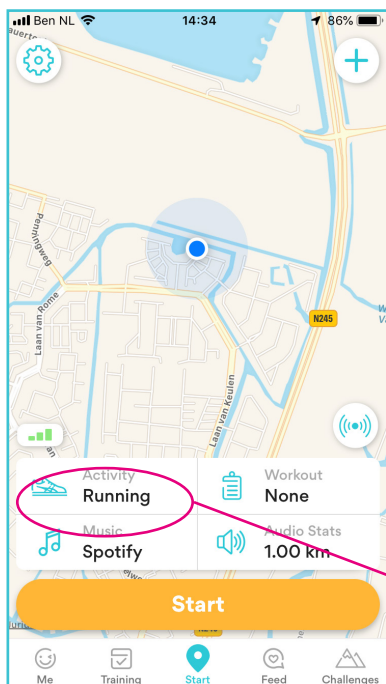
Doelen Gebruikers

- Health
- Weightloss
- Stress relief
- Nature
- Fun
- Meditation

Jong, oud, man, vrouw, kortom iedereen die fit wil worden of blijven. Daarbij zijn de bovenstaande doelen de dieper liggende redenen om te gaan hardlopen aldus Nohe (2017). Bijvoorbeeld als ik veel aan me hoofd heb, zoals deze case, besluit ik om een rondje te gaan hardlopen. Dit helpt mij ontstressen en tijdens het lopen zet ik alles even op een rijtje. Na het hardlopen is mijn denkvermogen weer opgeladen en kan ik er weer tegen aan.

User trip

Ik begin mijn user trip voor twee redenen. Ik heb data nodig voor mijn B=map formule en ik wil Runkeeper beter onderzoeken door activiteiten te doen (hardlopen) waarvoor de app gemaakt is. Mijn doel is voor de komende paar weken twee keer per week te gaan hardlopen. In mijn user trip laat ik zien hoe ik de app Runkeeper gebruik, wat ik positieve en verbeter punten vind. Aan de hand van deze user trip behandel ik ook de beïnvloedingsprincipes waar Runkeeper gebruik van maakt. Ik ga een aantal keer deze app gebruiken tijdens het sporten en op basis daarvan analyseren hoe de B=MAp formule van toepassing is.



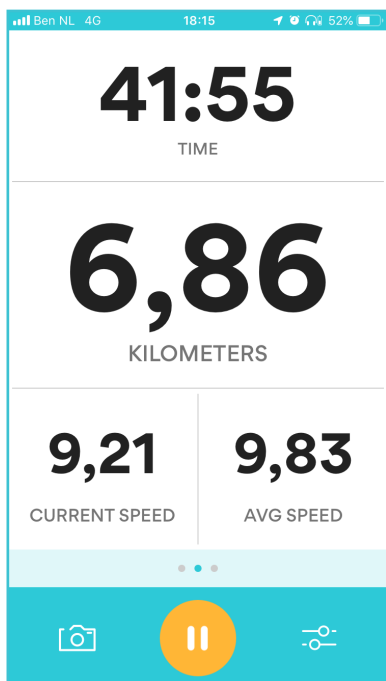
1. Schermafbeelding startscherm 'Runkeeper'

Als ik de app opstart krijg ik dit scherm te zien. In principe hoef ik enkel op start te drukken en dan begint de app mijn data te verzamelen voor mijn run. Maar ik wil altijd eerst nog even mijn muziek uitzoeken.

If you control the menu, you control the choices.

Gebruikers worden beïnvloed in hun keuze door wat de app aanbiedt in hun menu. Door meerdere beschikbare keuzes worden gebruikers afgeleid van hun originele doel (Harris, 2016). Als ik Runkeeper opstart om te gaan rennen kan ik nog aangeven waar ik mijn muziek vandaan wil halen, en nog drie andere opties. Zo kan ik 5 minuten bezig zijn met het uitzoeken van muziek, in plaats van dat ik al begin met rennen. Dit kost meer tijd maar maakt de run uiteindelijk wel prettiger.

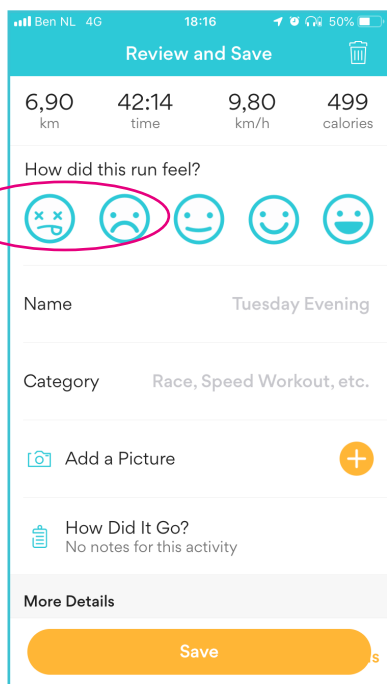
Als ik voor Spotify kies, opent zelfs de app van Spotify om muziek uit te zoeken.



2. Schermafbeelding data analyse scherm tijdens de run.

Vervolgens begin ik mijn run en ga ik lekker rennen. Op scherm 1 zie je hoe mijn "audio stats" op 1 km staat. Elke kilometer krijg ik een update over mijn afstand en snelheid. Daarbij krijg ik ook een compliment van de app. Iets in de trant van: "That is so fast! Think about all the croissants you can eat now!" (Runkeeper, 2008). Tijdens het rennen gebruik je de app alleen om je gegevens bij te houden en je om de kilometer een update te geven. En elke keer een compliment krijgen is ook wel fijn. Op afbeelding 2 is te zien dat de app real life je snelheid bijhoudt en je afgelegde afstand. Dit doet de app door gebruik te maken van je GPS in je telefoon.

User trip

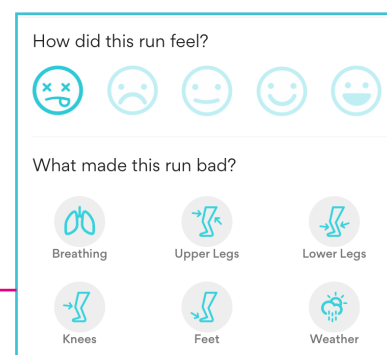


3. Schermafbeelding klaar met rennen.

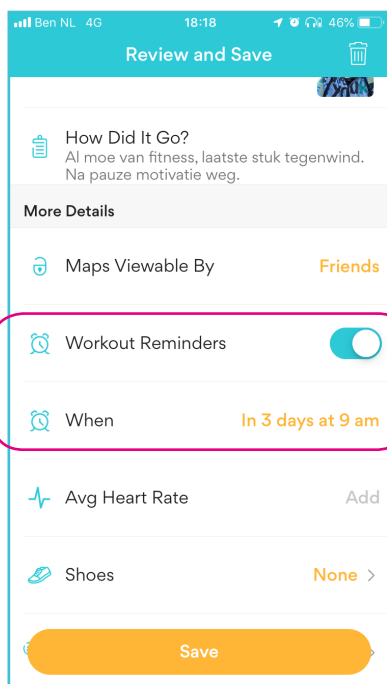
Als je klaar bent met rennen vraag 'Runkeeper' aan je hoe het gegaan is. Je kan antwoorden door op één van de smileys te klikken. Je kan een naam en categorie toewijzen om de training persoonlijker te maken. Als ik bijvoorbeeld zelf een naam geef aan deze training zal ik hieraan herinnerd worden als ik die naam in de app op een later moment tegen kom.

Wat ik minder goed vind hier is dat Runkeeper weinig tot niets doet met de informatie of je een goede run hebt gehad of juist niet. Als je aangeeft dat het goed ging gaat de app er verder niet op in maar als je aangeeft dat het slecht ging kan je aangeven waarom je run slecht ging. Maar verder doet wederom de app er niks mee.

Ik ben van mening dat Runkeeper hier meer mee zou kunnen doen.



4. Schermafbeelding slechte run gehad



5. Schermafbeelding data analyse scherm tijdens de run.

Wat ik nog niet wist, waar ik na mijn afgelopen run op 5 maart achter ben gekomen is dat je een workout reminder kan instellen als je klaar bent met hardlopen. Dit vind ik een handige en nuttige functie, alleen slecht uitgevoerd. Want dit is de enige plek in de app dat ik van deze functie gebruik kan maken.

Dit is een goed voorbeeld van een **foot-in-the-door** omdat het maar een kleine stap is die ik hoeft te doen waardoor de grote stap (hardlopen zelf) al makkelijker wordt (Harris, 2016).

Ook word op deze manier gebruikt gemaakt van **commitment & consistency**. Dit omdat je zelf een afspraak maakt wanneer je weer gaat hardlopen en je daarom meer geneigd ben je hieraan te houden (Kaptein, 2012). Bijvoorbeeld als ik via deze manier besluit om over 3 dagen weer te gaan hardlopen dan maak ik die afspraak niet alleen met de app maar ook met me zelf. Als de app had voorgesteld dat ik over 3 dagen weer moest gaan hardlopen is de kans groter dat ik dit niet ga doen.

User trip



6. Schermafbeelding overzichtsscherm



7. Schermafbeelding Charts data analyse scherm na de run

Kilometers	Speed	Δ Elevation
1	9,63	-4m
2	10,03	5m
3	9,90	1m
4	9,99	-0m
5	10,12	-0m
6	9,25	-6m

8. Schermafbeelding Splits data analyse scherm na de run

Als ik mijn run opgeslagen heb krijg ik het overzicht in afbeelding 6. Er staat in groene letters dat mijn run op plaats nummer 8 is gekomen op snelheid! Maar wat er niet bij staat is op basis van hoeveel runs dat is.

Via de optie "Charts" in afbeelding 6 kom je op de grafiek met data van je run op afbeelding 7. Je ziet met welke snelheid ik de kilometers heb afgelegd. Zoals je ziet heb ik rond de 5 kilometer een dipje gekregen.

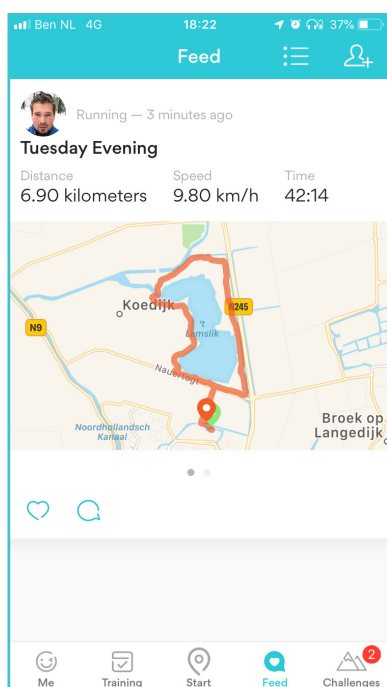
Zoals ik al eerder heb aangegeven krijg je elke kilometer een kleine aanmoediging te horen. Maar wat ik mis en wat zeker verbeterd zou kunnen worden in de app is dat als ik tijdens de run een "pijnpunt" ervaar dat ik op dat moment wel enige vorm van motivatie kan gebruiken. Een "pijnpunt" is goed te meten omdat ik op dat moment een veel lager tempo aanhoud, in dit geval zelfs een loop tempo.

Je zou hier gebruik kunnen maken van een **geluksambassadeur**. Een geluksambassadeur is iemand die op je afstapt als je een "pijnpunt" ervaart. Deze geluksambassadeur komt op je af om je een extraatje te geven zodat je een positief moment beleeft (Alter, 2017). Bijvoorbeeld als ik tijdens het rennen een pijnpunt ervaar en ga lopen zou ik bijvoorbeeld wel een compliment kunnen gebruiken. Of iemand die mij verteld hoeveel km ik al wel niet verbrand heb en hoe goed ik wel niet bezig ben, en mij verteld dat het wel oke is om even 10 seconden te lopen maar daarna wel weer de pas moet oppakken. Dat zou voor mij echt werken.

User trip



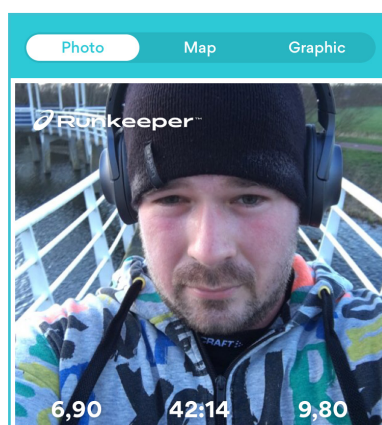
9. Schermafbeelding deelscherm 1



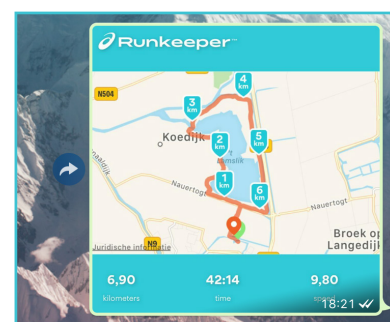
12. Schermafbeelding Feed run Nathan

Je kan de details van je run ook met je vrienden delen. Op afbeelding 9 zie je wat je gaat delen en hoe je dit kan delen. Je zou ook kunnen kiezen om je selfie-foto (afbeelding 10) of een graphic plaatje te delen met jouw details van de run.

Social approval is de angst voor uitsluiting en het graag ergens bij willen horen. Daarom wil ik graag een sociale bevestiging dat ik ergens bij hoor of iets goed heb gedaan (Harris 2016). In het voorbeeld van afbeelding 11 heb ik mijn run met iemand gedeeld die ook van hardlopen houdt. Ik zoek dus bevestiging dat ik iets goed heb gedaan.



10. Schermafbeelding deelscherm 23



11. Schermafbeelding Charts data analyse scherm na de run

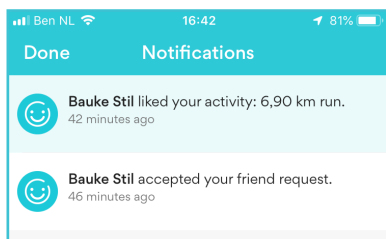
Als je na het delen weer terug naar de app gaat kom je uit in je "feed". Daar staat jouw run en mogelijk die van je vrienden. Op afbeelding 12 heb ik nog geen vrienden toegevoegd in de app dus die staan er nog niet bij, in afbeelding 13 wel.

Liking is dat mensen dingen doen voor mensen die ze aardig vinden. Je vind iemand aardiger of leuker als je iets gemeen hebt met elkaar (Kaptein, 2012). Bijvoorbeeld ik en Bauke doen allebei aan hardlopen. We hebben iets dus gemeen met elkaar. Ik zie dat hij een mooie tijd heeft neergezet. Daarom geef ik hem een like voor die run (zie afbeelding 13).

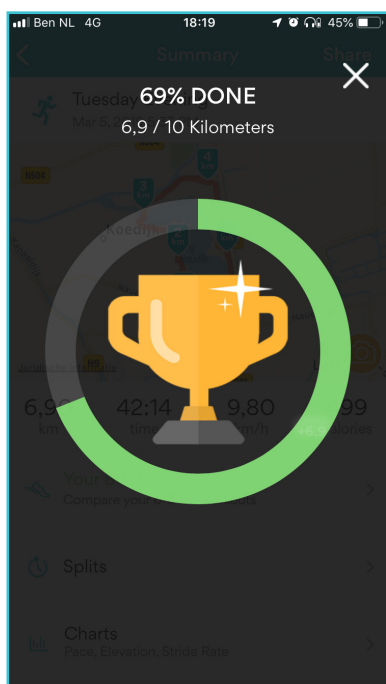


13. Schermafbeelding Feed run Bauke met like

User trip



14. Schermafbeelding Bauke liked mijn activiteit.



15. Schermafbeelding 69% van mij goal voltooid.



16. Schermafbeelding doel voltooid

Nu ik een like gegeven heb aan mijn vriend “Bauke” verwacht ik dat hij ook een like zal terug geven. En mijn verwachting klopt, nog geen paar minuten later kreeg ik een notificatie dat ik een like had terug gekregen (afbeelding 14). Dit is een voorbeeld van **social reciprocity**. Omdat ik door het liken van zijn run een mentale schuld bij hem creëer die hij waarschijnlijk graag wilt aflossen door iets terug te doen voor mij (Harris, 2016).

Een aantal weken terug toen ik begon met dit project en mijn Case uitkoos had ik een “goal” opgeslagen. Namelijk het rennen van 10km. Toen ik mijn run voltooide kreeg ik het volgende scherm (afbeelding 15). Tot mijn verbazing had ik mijn goal al voor 69% volbracht. Ik dacht dat ik 10km in één keer moest gaan rennen, maar het blijkt een totaal van 10km te zijn. Dit scherm is een goede trigger om voor mij de volgende dag nog de rest van de kilometers te rennen. Want mijn goal staat voor 6 maart. De dag na de run. Waarom ik deze goal wil halen? Simpel, ik ben benieuwd wat de app me dan laat zien en ik kan dat alleen vandaag nog zien.

Op afbeelding 16 heb ik mezelf weten te motiveren en heb ik toch me run gedaan en mijn doel voltooid. En als beloning kan ik een nieuw doel stellen waardoor ze weer gebruik maken van **commitment & consistency**.

Bij het voltooien van een doel zorg je ervoor dat je **ability** steeds beter wordt waardoor je **motivatie** minder hoog hoeft te zijn als je **geprikkel**d wordt om te gaan hardlopen (Fogg, 2016). Doordat je ability steeds beter wordt en je motivatie steeds minder hoog hoeft te zijn om te gaan hardlopen spreken we hier ook van **harness te wave**. Dit is namelijk het makkelijker maken van moeilijke dingen (Fogg, 2016).

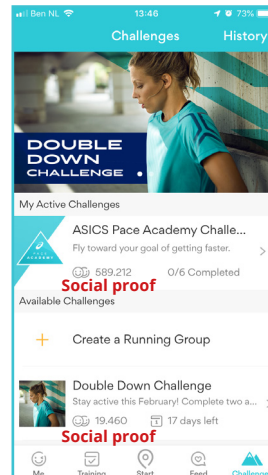
De zes wapens van psychologische beïnvloeding

Deze zes begrippen worden ook wel de beïnvloedingsprincipes van Cialdini genoemd. Kaptein (2012) legt deze uit in zijn boek "Digitale Verleiding". Ik ga op zoek naar deze beïnvloedingsprincipes om ze te analyseren en om te onderzoeken wat er nog mist om mij gemotiveerd te houden tijdens een pijnpunt.

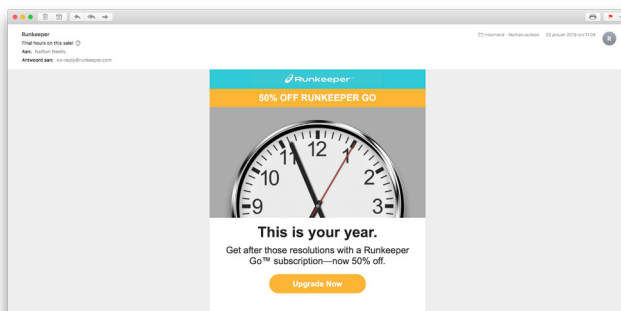
1. Social proof

Social proof is dat mensen graag doen wat andere mensen doen. Mensen kijken naar elkaar wat ze doen en passen daar hun gedrag op aan (Kaptein, 2012).

In dit voorbeeld zie je hoeveel mensen al deelnemen aan deze challenge, dat geeft mij vertrouwen dat het wel een goed programma moet zijn.



17. Schermafbeelding challenges



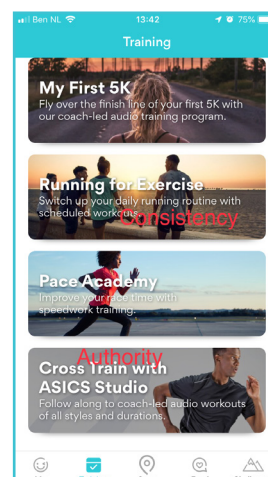
18. Schermafbeelding email Runkeeper

2. Scarcity

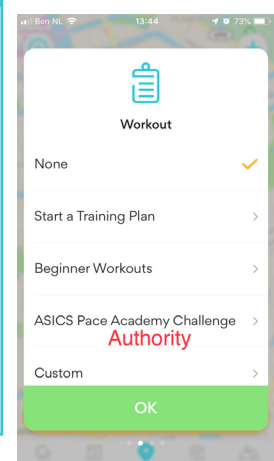
Scarcity is dat mensen extra waarde hechten aan dingen die schaars of bijzonder zijn. Omdat het ons de kans geeft om iets te bezitten dat een ander niet heeft (Kaptein, 2012). In afbeelding 18 zie je een email die ik ontvangen heb van runkeeper. Ze geven een 50% korting voor een bepaalde tijd, dit zou mij overhalen het snel aan te schaffen voordat het te laat is.

3. Authority

Mensen zijn sneller geneigd te luisteren naar mensen met autoriteit omdat een persoon met autoriteit meer overkomt alsof hij meer verstand heeft dan iemand anders over een onderwerp (Kaptein, 2012). Op afbeelding 19 en 20 geeft runkeeper opties om mee te doen aan challenges van "Asics". Dit is de maker van hardloepschoenen en is dus op gebied van hardlopen een autoriteit.



19. Schermafbeelding authority 1

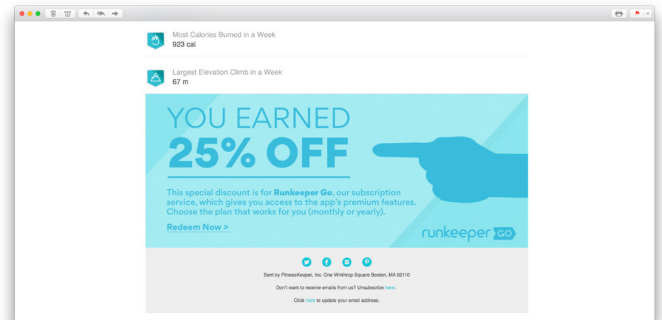


20. Schermafbeelding authority 2

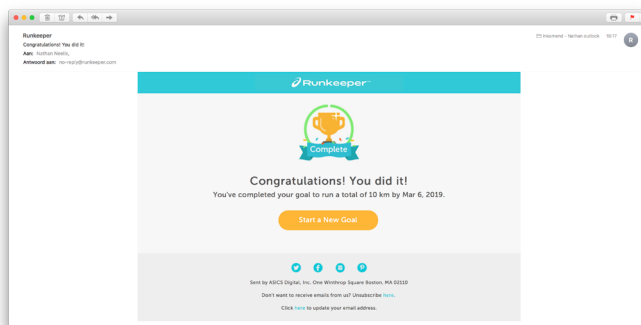
De zes wapens van psychologische beïnvloeding

4. Reciprocity

Reciprocity is als we iets persoonlijks onverwacht krijgen waardoor we ons verplicht voelen iets terug te doen (Kaptein, 2012). In afbeelding 21 krijg ik onverwacht 25% korting omdat ik een nieuw persoonlijk record heb gezet met Runkeeper.



21. Schermafbeelding email runkeeper korting als cadeautje



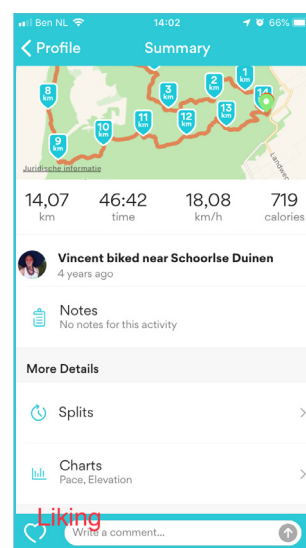
22. Schermafbeelding email Runkeeper Nieuw doel starten

5. Commitment & Consistency

Commitment en consistency is dat mensen zich willen houden aan hun afspraken. Als mensen zelf aangeven iets te gaan doen, dan zullen ze meer moeite doen om dit te realiseren (Kaptein, 2012). Op afbeelding 22 zie je dat nadat je een doel heb behaald Runkeeper vraagt of ik een nieuw doel wil zetten. Als ik dit doe, moet ik zelf een nieuw doel aanmaken in de app. Omdat ik dit zelf doe ben ik committed dit doel te behalen.

6. Liking

Liking is dat mensen dingen doen voor mensen die ze aardig vinden. Je vind iemand aardiger of leuker als je iets in gemeen hebt met elkaar (Kaptein, 2012). Op afbeelding 23 zie je dat Vincent is wezen mountainbiken in de Schoorlse Duinen. We houden allebei van mountainbiken, dat hebben we gemeen. Ik zie dat hij een mooie tijd neerzet en daarom kan ik hem een like sturen.



23. Schermafbeelding overzicht workout vriend.

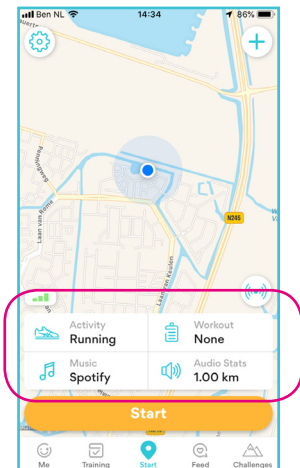
De Hijacks van Harris

Harris geeft een aantal Hijacks die volgens hem bijna altijd wel gebruikt worden om mensen te beïnvloeden. In dit hoofdstuk ga ik deze begrippen analyseren en zoek ik hoe Runkeeper deze begrippen toegepast heeft. Hierbij onderzoek ik ook welke van deze hijacks de app zou kunnen verbeteren en mij door een pijnpunt heen kan slepen.

Hijack 1: If you control the Menu, you control the choices

Gebruikers worden beïnvloed in hun keuze door wat de app aanbiedt in hun menu. Door meerdere beschikbare keuzes worden gebruikers afgeleid van hun originele doel (Harris, 2016).

Als ik Runkeeper opstart om te gaan rennen kan ik nog aangeven waar ik mijn muziek vandaan wil halen, en nog drie andere opties (afbeelding 24). Zo kan ik 5 minuten bezig zijn met het uitzoeken van muziek, in plaats van dat ik al begin met rennen. Dit kost meer tijd maar maakt de run uiteindelijk wel prettiger.



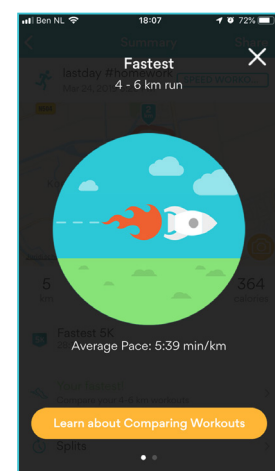
24. Schermafbeelding startscherm 'Runkeeper'



25. Schermafbeelding new PR

Hijack 2: Put a slot machine in a billion pockets

Een slotmachine is technology dat met interval verschillende rewards geeft. Je doet een actie om een reward te krijgen alleen deze reward wordt maar soms gegeven. De verslaving om deze actie dus te blijven doen is groot (Harris 2016). Op afbeelding 25 is te zien dat ik een reward of the self krijg. Ik heb de snelste tijd neergezet. Mijn eigen Personal Record verbroken! Ik heb een doel bereikt, ik heb een resultaat neergezet en hiermee heb ik mezelf ontwikkeld. Hierdoor doe ik de volgende run nogmaals me best om weer een nieuw PR neer te zetten. Als ik dit toch niet haal is de reward of the self er ook niet.



26. Schermafbeelding snelste run 4-6km

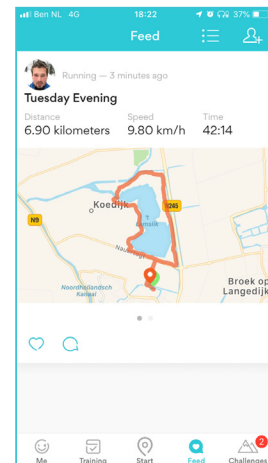
De Hijacks van Harris

Hijack 3: Fear of missing something important

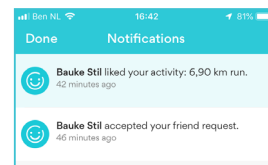
Deze hijack kwam niet terug in Runkeeper.

Hijack 4: Social approval

In mijn user trip gaf ik al waar ik social approval ben tegen gekomen in de app. Op afbeelding 27 zie je nogmaals de feed waar je run in komt te staan na het voltooien. Al mijn vrienden kunnen nu zien hoe ik gelopen heb. Maar wat nu als dit eigenlijk langzaam is? Wil ik dan nog wel dat mijn vrienden het zien? Vaak sla ik deze data wel op, ook al zien mijn vrienden dat ik een slechte run heb gehad. Iedereen heeft wel eens een slechte run. En de data is weer belangrijk voor je eind doel als je deze heb ingesteld.



27. Schermafbeelding activity feed



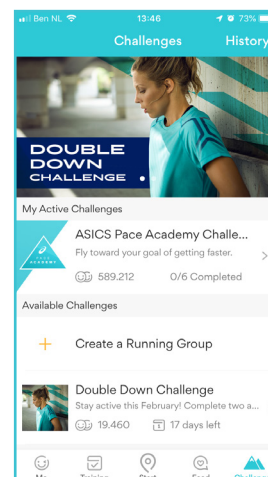
28. Schermafbeelding een like terug

Hijack 5: Social reciprocity (Tit for tat)

Deze hijack is al behandeld in mijn user trip. Hier een korte samenvatting ervan. Ik heb een like gegeven op de activity van mijn vriend "Bauke" en ik verwacht dat hij een like zal terug geven. En mijn verwachting klopt, nog geen paar minuten later kreeg ik een notificatie dat ik een like had terug gekregen (afbeelding 28).

Hijack 6: Bottomless bowls, infinite Feeds and autoplay

Een bottomless bowl is een dienst waar geen einde aan komt. Als de dienst op begint te raken wordt het gelijk weer aangevuld met items in de interesse van de gebruiker (Harris, 2016). Op mijn voorbeeld (afbeelding 29) zie je dat er een aantal challenges zijn. Als deze challenges gedaan of verlopen zijn komen er weer nieuwe challenges. Dit is een oneindige stroom aan challenges. Je kan zelfs een groep organiseren om een challenge te doen.

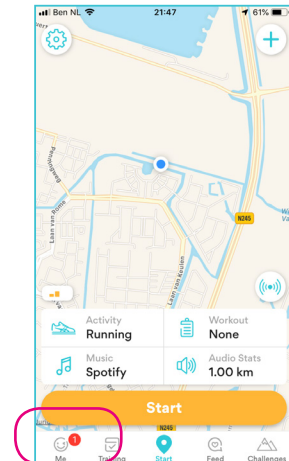


29. Schermafbeelding challenges

De Hijacks van Harris

Hijack 7: Instant interruption vs. Respectful delivery

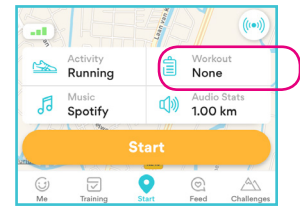
Instant interruption is een prikkel die je direct van je werk afhaalt terwijl een respectful delivery jouw pas opvalt wanneer je er tijd voor maakt. Bij een instant interruption wordt je concentratie doorbroken en je wijkt af van je werkzaamheden om deze prikkel te voorzien (Harris, 2016). Voor dit voorbeeld heb ik een vriend gevraagd mijn run te liken om te zien wat voor trigger ik krijg. Ik krijg een respectful delivery als notificatie die ik pas zie als ik de app open en gebruik. Er zijn geen push notificaties naar me telefoon gestuurd.



30. Schermafbeelding notificatie

Hijack 8: Bundling your reasons with their reasons

Jouw redenen worden gecombineerd met de doelen van de app. Zo open je een app om een taak uit te voeren en de app zorgt ervoor dat je nog veel meer prikkels krijgt voordat je het uiteindelijke doel bereikt (Harris, 2016). Bijvoorbeeld als ik een hardloop run wil starten biedt Runkeeper mij ook aan om dit via een workout te doen. Hun doel om mij vaker de app te laten gebruiken wordt dan gekoppeld aan mijn doel om fitter te worden.



31. Schermafbeelding workout toevoegen

De Hijacks van Harris

Hijack 9: Inconvenient choices

Een inconvenient choice zijn een aantal vrije keuzes die voor jou zijn gemaakt door een bedrijf. Door het moeilijker te maken van andere keuzes wordt de keuze eigenlijk al voor je gemaakt (Harris, 2016). Het enige voorbeeld wat ik hiervan heb kunnen vinden is dat het deleten van je account zo ver is weggestopt in de website dat het bijna niet vindbaar is. Nadat je het toch gevonden heb krijg je (gelukkig) nogmaals de vraag of je het zeker wilt verwijderen. Runkeeper geeft wel aan dat ik al 38 activiteiten voltooid heb en over 340km erop heb zitten met de app. Ze proberen me toch nog over te halen mijn account niet te verwijderen. Daarbij maken ze mij ook een beetje bang dat er geen enkele mogelijkheid is om de data terug te halen indien ik mij later nog bedenken.

Privacy and Terms of Service

While this box is checked, your user profile pages can only be viewed by you. This will also prevent you from showing up in search results by name and local users on the Runkeeper.com friends page

☐ Keep my profile and account private

We at Runkeeper take your privacy very seriously. You can always change your [sharing options](#) which controls who sees your profile and activity history. You can also take a look at our [support site](#) if you still have questions. Lastly, feel free to take a look at our [terms of service](#) and [privacy policy](#). And if you'd ever like to leave the Runkeeper community for any reason, you can easily [delete your account](#) at any time.

32. Schermafbeelding website delete account

Delete My Account

- You have logged **38 activities** and over **340 Kilometers!**
- Are you sure you want to delete your account?
- There will be no way to recover your data once you have deleted your account. You will lose the data you've collected!
- You can view our [privacy policy here](#).

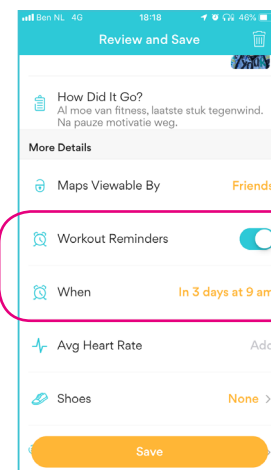
Cancel **Yes, please delete my Runkeeper account**

33. Schermafbeelding website delete account laatste stap

Hijack 10: Foot in the door

Deze hijack heb ik al benoemd in mijn user trip. Hier een kleine samenvatting en nogmaals de afbeelding (34).

Runkeeper laat je eerst een kleine stap zetten door een reminder te zetten voor je volgende run (afbeelding 34). Wanneer die trigger dan gaat een paar dagen later ben je er op voorbereid en is het makkelijker de stap te nemen om te gaan hardlopen.

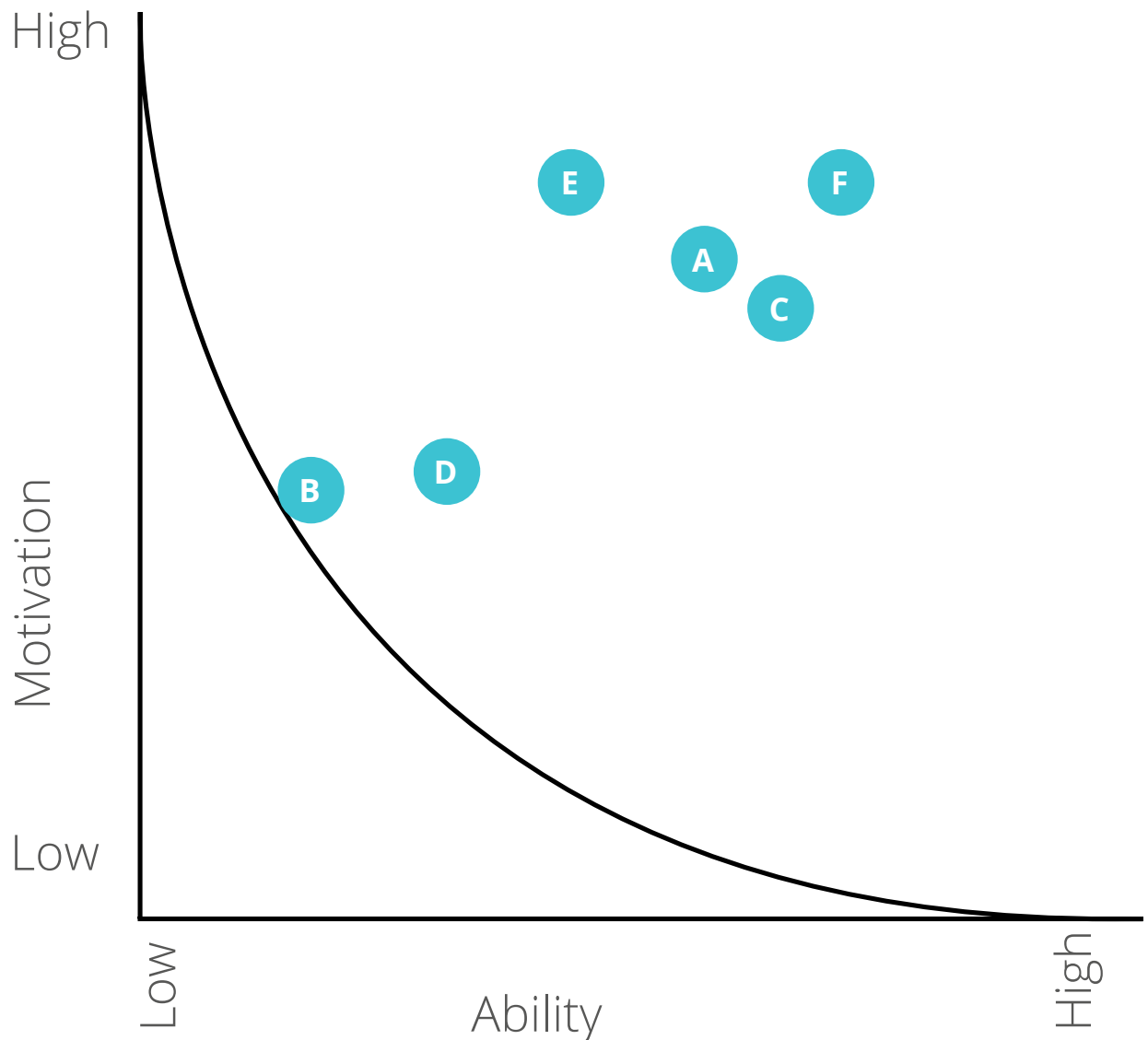


34. Schermafbeelding workout reminder

Behavior Models van Fogg

Volgens B.J.Fogg kan je meten wanneer een trigger wel werkt en wanneer niet. Dit kan met de formule $b=map$. Gedrag ontstaat door een trigger (p), maar of de trigger werkt of niet hangt af van je motivatie (m) en je ability (a). Hieronder ga ik aan de hand van mijn User trip deze formule toepassen wanneer ik hardloop.

Illustratie 1: Behavior Model (Fogg, 2016).



A Run op 05-03-2019
7 kilometer 9.8km/h
Mooi weer (p)
Fitter worden (m)
Ervaring (a)

B Run op 06-03-2019
5 kilometer 9.5km/h
Ingesteld doel (p)
Hoofd leegmaken (m)
Goede hardloopschoenen (a)

C Run op 13-03-2019
7 kilometer 9.5km/h
Agenda reminder (p)
Hoofd leegmaken (m)
Conditie wordt al beter (a)

D Run op 14-03-2019
5 kilometer 9.7km/h
Runkeeper case M&I (p)
2x per week voor M&I huiswerk (m)
Ik heb tijd om hard te lopen (a)

E Run op 21-03-2019
7 kilometer 9.4km/h
Op de weegschaal staan (p)
Fitter worden (m)
Het begint routine te worden (a)

F Run op 24-03-2019
5 kilometer 10.6km/h (wohoo!)
Hardloper die voorbij kwam (p)
Vorige run ging slecht (m)
Perfect weer, weinig wind en zon (a)

Behavior Models van Fogg

A Run op 05-03-2019

Trigger: Mooi weer

Motivatie

- + Mooi weer
- + Eerste keer voor doel
- + Fitter worden
- + Hoofd leeg maken (ontstressen).

Ability

- + Al ervaring met hardlopen
- + Goede hardloop schoenen
- Harde wind
- Moe van workout dag ervoor.

Time:

Tijd is een resource die beschikbaar moet zijn anders wordt de taak erg moeilijk (Fogg, 2016). Voor deze run had ik wel een uur beschikbaar.

Physical effort:

Dit is de fysieke inspanning die het kost om de taak te volbrengen. Soms zijn taken fysiek niet haalbaar (Fogg, 2016). Mijn doel voor deze run is 7km. Dit is het gemiddeld aantal km dat ik normaliter ren.

B Run op 06-03-2019

Trigger: Ingesteld doel

Motivatie

- + Doel bijna voltooid
- + Hoofd leeg maken (ontstressen).
- Regen

Ability

- + Ervaring en goede schoenen
- Harde wind en regen
- Moe van vorige dagen sporten

Time:

Deze keer was tijd was lastiger. Ik moet namelijk door met deze case.

Physical effort:

Mijn doel vandaag was 5km te rennen in mogelijk een hoger tempo.

Non-routine

Non-route is het doorbreken van de routine/gewoontes van iemand (Fogg, 2016). Het is al lang geleden dat ik drie dagen achter elkaar gesport heb. Dit zit niet in mijn routine, en dat moest ik doorbreken.

C Run op 13-03-2019

Trigger: Agenda reminder

Motivatie

- + Hoofd leeg maken (ontstressen).
- + Al enige tijd geleden
- + Ik ben erg gezond bezig laatste paar weken.
- Storm wind

Ability

- + Conditie begint al beter te worden
- Harde wind

Time:

Vroeg thuis, wel druk met andere dingen maar vandaag kwam hardlopen wel goed uit.

Physical effort:

Mijn conditie begint langzaam beter te worden. Ook door mijn andere sportdagen door de week.

D Run op 14-03-2019

Trigger: Runkeeper case M&I

Motivatie

- + Het moet nog even voor mijn onderzoek (M&I)
- + Conditie gaat beter worden
- Storm wind
- Gister ook al hardgelopen

Ability

- + Conditie begint al beter te worden.
- + Er is nog tijd voor het donker wordt.
- Harde wind
- Moe van een lange dag school.

Time:

Toen ik thuis kwam moest ik gelijk gaan hardlopen omdat het anders donker werd.

Physical effort:

Iets vermoeid van de run van gister.

Non-routine

Het doorbreken van mijn routine voor de tweede keer.

Behavior Models van Fogg

E Run op 21-03-2019

Trigger: Op de weegschaal staan

Motivatie

- + Resultaat weegschaal
- + Fitter worden
- + Hoofd leeg maken (ontstressen).

Ability

- + Al ervaring met hardlopen
- + Goede hardloop schoenen
- Harde wind
- Veel alcohol genuttigd in het weekend.

Time:

Meer dan voldoende tijd om even te gaan hardlopen.

Physical effort:

Omdat ik een 'slecht' weekend gehad heb zal het mij meer fysieke inspanning kosten om deze run te voltooien.

Non-routine:

Het begint langzaam routine te worden dat ik twee keer per week aan hardlopen ben.

F Run op 24-03-2019

Trigger: Hardloper die voorbij kwam terwijl ik huiswerk aan het maken was.

Motivatie

- + Laatste run voor M&I case
- + Hoofd leeg maken (ontstressen).
- + Mooi weer
- + Vorige run ging slecht. Dit keer laat ik zien dat ik het nog wel kan.
- + Erg sportief bezig deze week

Ability

- + Ervaring en goede schoenen
- + Conditie begint beter te worden
- + Perfect hardloop weer. Weinig wind.
- Spierpijn van sportschool

Time:

Vandaag zijn de deadlines voor M&I en Programmeren. Het hardlopen zal er even tussendoor moeten.

Physical effort:

Deze keer wel een paar dagen rust tussen de runs. Hierdoor ben ik in een fysiek goede staat om te gaan hardlopen.

Non-routine

Het is routine aan het worden om twee keer per week hard te lopen.

Triggers van Eyal

Eyal legt uit dat er verschillende triggers zijn. Door het herhaaldelijk gebruikt te maken van (externe) triggers waardoor een actie plaats vindt die een reward opleveren en waardoor je ergens in investeert wordt dit een loop waardoor uiteindelijk de externe trigger overgaat in een interne trigger. Eyal legt uit dat er verschillende soorten externe triggers zijn, deze zoek ik op in Runkeeper en analyseer ik.

Externe triggers

Relatie gerelateerde triggers (relationship triggers)

Een relatie gerelateerde trigger is iemand die anderen vertelt over een product of dienst. Relatie gerelateerde triggers kunnen zorgen voor de enorme virale groei waar ondernemers naar smachten. Soms leiden relatie gerelateerde triggers tot groei omdat mensen elkaar graag vertellen hoe fantastisch een bepaald product is (Eyal, 2015). In het voorbeeld van Runkeeper krijg ik een trigger als iemand zijn run deelt op de sociale media. Je kan namelijk de details van je run delen op Facebook.



35. Facebook post - Runkeeper (Laan, 2019).

Toegestane triggers (owned triggers)

Toegestane triggers zijn triggers die de gebruiker zelf toestaat er te zijn. Zij verschijnen regelmatig in ons dagelijks leven en het is uiteindelijk de keuze van de gebruiker of hij toestaat dat deze triggers er zijn (Eyal, 2015). In het voorbeeld van Runkeeper heb ik zelf de app op mijn telefoon gezet. Ook sta ik toe dat Runkeeper mijn notificaties stuurt van workout reminders. Daarbij ontvang ik ook e-mails met aanbiedingen.

Interne Triggers

Een interne trigger ontstaat vanzelf in de hersenen. Deze trigger wordt actief als iets sterke associatie oproept met een gedachte, een emotie of een reeds bestaande routine (Eyal, 2015). Runkeeper roept bij mij een internal trigger als ik een conditionele uitdaging aan ga. Dit kan zijn hardlopen, skeeleren, wandelen of bijvoorbeeld fietsen. Het is dus voor mij een normaal geworden (routine) om deze app te gebruiken. Internal triggers zoals ik voel me ellendig en totaal niet fit zorgen er soms voor dat ik graag een conditionele uitdaging aan wil gaan om me daarna weer fitter en beter te voelen.

Ontwerp aanbeveling

In dit hoofdstuk ga ik dieper in op welk gedrag er nou voor zorgt dat ik na een tijd hardlopen toch weer de motivatie verlies om verder te gaan. En met deze gegevens ga ik een (her)ontwerpaanbeveling maken die ervoor gaat zorgen dat ik op “pijnpunten” mijn motivatie hoog genoeg hou om door te blijven gaan met hardlopen.

Welk gedrag wil ik veranderen?

Ik wil me motivatie behouden om te blijven hardlopen zowel over een langere periode van tijd en tijdens een hardloop rondje zelf. Runkeeper gaat me hierbij ondersteunen om deze motivatie te behouden.

Wat veroorzaakt het verlies aan motivatie?

Als ik realistisch kijk naar hoe mijn motivatie nou verloren gaat is denk ik het verlies aan routine de grootste oorzaak. Bijvoorbeeld als ik een weekje op vakantie ga dan is het een stuk moeilijker om weer te beginnen met hardlopen. Zeker als het ook niet zo'n lekker weer is of mijn grote teen pijn doet. Op dit moment komen alle excuses om niet te gaan hardlopen naar boven en op den duur denk ik niet eens meer aan hardlopen.

Maar door welke trigger ga ik dan wel weer beginnen?

Interne triggers als “ik voel me fysiek ellendig” en ik wil graag fit zijn of meer doen aan mijn gezondheid. Maar ook als ik een zware dag/week heb gehad dat ik mijn hoofd echt even leeg moet maken. Maar er zijn ook externe triggers die mij weer aan het bewegen zetten. Als het zonnetje schijnt, en ik zie iemand anders hardlopen word ik hier direct door getriggerd om dit ook te gaan doen. Of als ik mezelf weer heb ingeschreven voor een obstacle run, dan wil ik dat mijn conditie weer op pijl is.

Wat is de actie die moet plaats vinden?

Ik moet gaan hardlopen. Ook op momenten dat ik een “pijnpunt” ervaar.

Welke rewards krijg ik op dit moment?

Na het voltooien van een run zie ik op welke plek mijn run is komen te staan. Dit is een voorbeeld van een reward of the self omdat ik mijn mastery hiermee vooruit gaat en mijzelf ontwikkel aldus Eyal (2019) in zijn video over “Habit forming products”.

Mijn resultaat komt op mijn tijdlijn te staan. Als ik een goede tijd neer zet dan laat ik zien aan mijn connecties hoe goed ik gepresteerd heb (social approval). Zo kan ik ook een nieuw personal record delen. Dit is een voorbeeld van een reward of the tribe. Omdat dit een bepaalde status geeft aan een groep aldus Eyal (2019) in zijn video over “Habit forming products”.

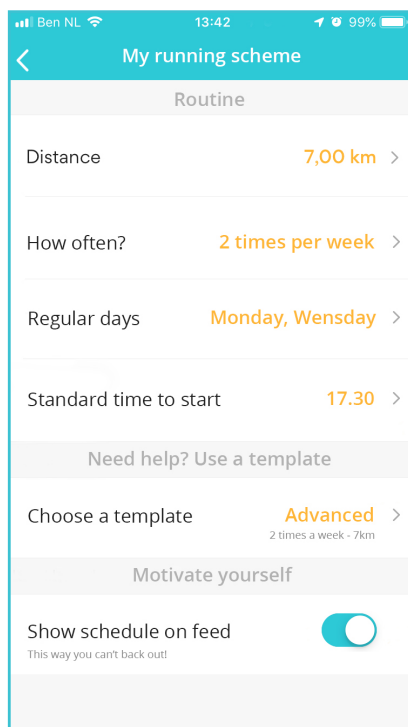
Welke investment maak ik in de app?

Door veel te rennen verzamelt Runkeeper data die ik kan analyseren en hiermee een conclusie kan trekken of ik goed aan het rennen ben op basis van andere runs. Hoe meer data hoe completer mijn beeld wordt.

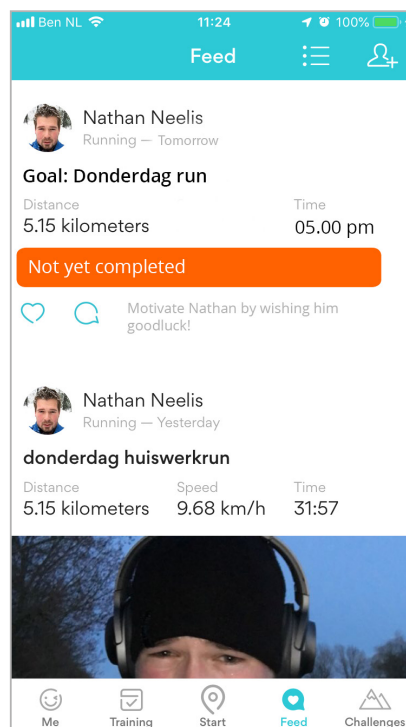
Ontwerp aanbeveling

Oplossing (1) - pijnpunt in routine

Een oplossing om mijn motivatie te houden zou zijn om een hardloopschema te maken in de app voor een bepaalde tijd. Hiermee maak je zelf een afspraak om op bepaalde dagen te gaan hardlopen. Hiermee gebruik ik commitment & consistency om mij zelf aan me eigen afspraken te houden. Daarbij wil ik ook dat je de optie heb om in te stellen dat deze afspraak in je “openbare” tijdlijn komt te staan zodat je nog meer geneigd ben je run te voltooien want anders zien al je vrienden dat je niet goed bezig bent. Hier speel ik in op mijzelf door het begrip “social approval”. Op afbeelding 36 zie je een voorbeeld hoe dit schema eruit zou kunnen zien. Omdat het invullen van een schema een klus is heb ik voor de simplicity ook templates gemaakt die jouw schema opstellen. In dit voorbeeld staat het template op “Advanced” en vult hij mijn routine schema in. Deze kan ik dan zelf nog aanpassen waar ik dat nodig vind. Op afbeelding 37 zie je hoe de planning te zien is op je feed. Je kan er nu niet meer omheen, iedereen ziet dat je gaat rennen en verwacht na die tijd ook je resultaten voorbij te zien komen!



36. fake runkeeper hardloopschema gemaakt door Neelis (2019).

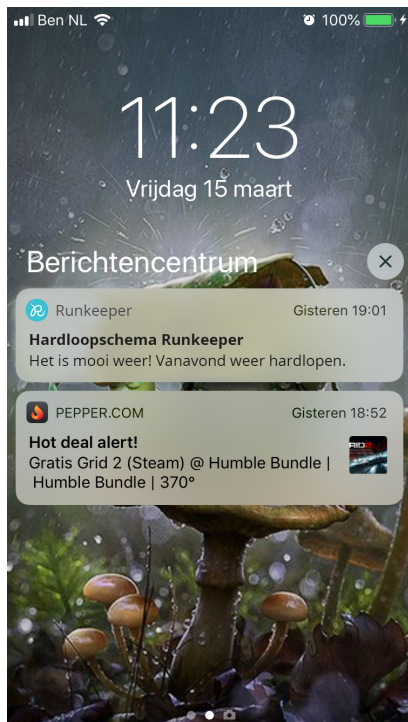


37. fake runkeeper feed geplande run gemaakt door Neelis (2019).

Ontwerp aanbeveling

Externe trigger

Ik wil dit hardloop schema koppelen aan een externe trigger die twee meldingen stuurt naar me telefoon. De eerste een paar uur voordat ik wil gaan rennen om mij voor te bereiden op het feit dat ik straks ga hardlopen. Een melding even voordat ik moet beginnen zodat ik mezelf klaar kan gaan maken. Deze melding kan ook iets motiverends bevatten zoals: "Het is bijna tijd om te gaan hardlopen. Gelukkig is het mooi weer vandaag. Veel plezier!". Op afbeelding 38 zie je een voorbeeld hoe deze melding eruit zou kunnen zien.



38. fake runkeeper melding
gemaakt door Neelis (2019).

Interne trigger

Door dit vol te houden zal dit uiteindelijk routine worden en zal ik bijna de externe trigger niet meer nodig hebben omdat ik altijd op die dagen hardloop.

Action

Consistency creëren in het hardloop ritme en zorgen dat mijn motivatie hoog genoeg blijft om te blijven hardlopen.

Reward

Als je de run heb voltooid komt dat uiteraard weer op je feed wat een reward of the tribe is. Maar je behaalt hiermee ook je doel voor die dag en dat is een reward of the self. Wat een ook reward of the self is dat je door elke keer weer te rennen je een betere conditie krijgt en daardoor het rennen steeds beter gaat (mastery). Misschien val je aan het einde van je schema wel wat af en heb je ook een goed resultaat behaald. Dan zou dit het moment zijn om een nieuw doel in te gaan stellen.

Investment

Momenteel kost het geld om je runs te vergelijken. Je kan wel in je tijdlijn zien welke tijden je hebt neergezet. Maar ik denk dat het toegankelijker moet worden om de runs in zo'n hardloopschema te vergelijken met elkaar. Hierdoor zie ik (de gebruiker) of ik al goed op weg ben en zal mijn motivatie om de app te blijven gebruiken groter zijn omdat al mijn gegevens hierin komen te staan. Een voordeel voor zowel mijzelf als Runkeeper.

Waarom dit gaat werken

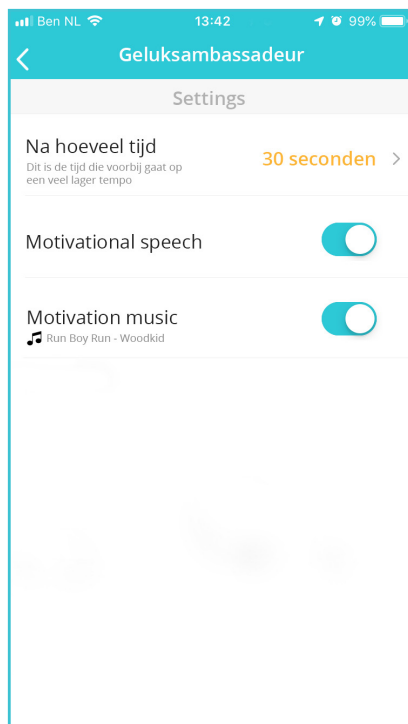
Door te beginnen met een goed haalbaar hardloop schema bouw je beetje bij beetje conditie op. De runs zullen steeds beter gaan en daardoor zal je steeds minder hoog hoeven scoren op de ability as in het behavior model van Fogg (2016). Omdat je ability makkelijker is, is de drempel om het vol te houden minder hoog en wordt het uiteindelijk een routine aan en blijf ik dit volhouden omdat mijn rewards zoveel beter zijn dan wat het uiteindelijk aan moeite kost. Dit is een voorbeeld van Harness the wave (Fogg, 2016).

Oplossing (2) - pijnpunt tijdens een run

Tijdens een run kan het gebeuren dat je een pijnpunt ervaart. Je zit er even doorheen, je voelt je moe en je denkt eigenlijk “waarom doe ik mezelf dit aan?”. Op dit moment zou het fijn zijn als je een “geluksambassadeur” krijgt. De geluksambassadeur zal jou een hart onder de riem steken zodat je de motivatie weer herpakt en door kan rennen. Nou ga je niet uit jezelf bedenken dat het wel even wat minder gaat en dat je wel een steuntje kan gebruiken. Maar Runkeeper houdt bij wat jou snelheid is, als je terug zakt naar een loop tempo, voor een wat langere tijd dan even wachten op de auto bij het oversteken, dan zou Runkeeper een geluksambassadeur kunnen “sturen”.

Hoe zit deze geluksambassadeur er nou uit bij runkeeper?

Deze kan zijn in de vorm van een gesproken compliment: “Het is niet erg om even te lopen maar pak zo weer het rennen op! Je bent super goed bezig en heb al xxxx calorieën verbrandt!” Het kan ook in de vorm van muziek zijn. Na je gesproken compliment begint jouw vooraf ingestelde “oppep” muziek af te spelen voor 30 seconden om je weer op de rit te krijgen.



39. fake runkeeper geluksambassadeur gemaakt door Neelis (2019).

Op afbeelding 39 zie je dat je een geluksambassadeur kan instellen. Je geeft aan na hoeveel tijd, lopen op een langzaam tempo, deze moet gaan afspelen. Hierbij geef ik ook aan dat ik een motivational speech wil krijgen en dat vervolgens mijn zelf ingestelde motivatie muzieknummer moet gaan afspelen. Hierdoor krijg ik een vernieuwde boost en zal ik net even dat extra zetje nog willen geven.

Externe trigger

De geluksambassadeur is een externe trigger die me helpt met motiveren.

Action

Door deze extra motivatie pak ik het hardlopen weer op en geef ik dat beetje extra om me run te voltooien.

Reward

Doordat je de run voltooid en niet eerder afhaakt zal je een betere voldoening hebben. Dit is een reward of the self. Ook zal er een beter resultaat op je feed komen te staan wat weer een reward of the tribe is.

Ontwerp aanbeveling

Investment

Omdat je sneller geneigd ben om de run weg te gooien van je Runkeeper (feed) omdat je halverwege bent afgehaakt zal je nu omdat je de run wel voltooid meer data verzamelen in Runkeeper om later te vergelijken.

Waarom dit gaat werken

Als ik aan het rennen ben, en zeker als ik een nieuwe uitdaging aan ga, wordt ik regelmatig geconfronteerd met een pijnpunt. Ik kan op dit moment wel een beetje extra motivatie gebruiken. Als ik aan het rennen ben heb ik soms een muzieknummer waar ik enorm lekker op ren, precies het goede ritme. Zo'n nummer zou ik dan kunnen instellen om weer even op een fijn ritme te komen. Dit is precies wat de geluksambassadeur gaat doen voor mij, het geeft mij nieuwe motivatie waardoor ik op dat moment niet meer denk aan mijn "pijn en leed".

Conclusie

Mijn ontwerp aanbeveling is vanuit mij (de gebruiker) omdat dit mij gaat helpen om pijnpunten te overkomen en door te blijven gaan met hardlopen.

Hierbij is dit in het voordeel voor Runkeeper dat hun gebruikers actiever worden en vervolgens ook blijven. Wat minder in het voordeel is voor Runkeeper is dat ik bij investment graag zou willen dat het voor gebruikers makkelijker wordt om data te vergelijken. Dit is momenteel in de betaalde sectie van de app. Dit zou betekenen dat het verdien model van de app veranderd.

Het gedrag dat ik wil veranderen is dat ik vaker ga hardlopen en het langer volhoud. Hiermee krijg ik een gezondere levensstijl en blijf ik fit. Mogelijk inspireer ik mensen doordat mijn gedrag is bij te houden op mijn feed en zullen mijn hardloop vrienden ook een beetje extra motivatie krijgen.

Bronnen afbeeldingen

Afbeeldingen 1-17, 19, 20, 23-31, 34

Runkeeper (2008). Runkeeper (Versie 9.6) [Mobiele applicatie software]. Geraadpleegd van <https://itunes.apple.com/nl/app/runkeeper-sport-app-met-gps/id300235330?mt=8>

Afbeeldingen 18, 21, 22

Runkeeper. (z.d.). Nieuwsbrief [Screenshot]. Geraadpleegd op 5 maart 2019, van email Nathan Neelis

Afbeelding 31, 32

Runkeeper. (z.d.). Runkeeper Privacy settings. Geraadpleegd op 5 maart 2019, van <https://runkeeper.com/settings/privacy>

Afbeelding 35:

Laan, T. (2019, 28 februari). Facebook Runkeeper [Facebook bericht]. Geraadpleegd op 5 maart 2019, van <https://www.facebook.com/unsupportedbrowser>

Afbeelding 36, - 39

Neelis, N. (2019). Gemaakt door mijzelf (Nathan Neelis). Gemaakt op 15 maart 2019 met Photoshop.

Literatuur Bronnen

1. All4Running (2014). Beginnen met hardlopen. [E-booktype], Alkmaar, Nederland: All4Running.

2. Alter, A. (2017). Superverslavend: waarom smartphones, apps en social media zo verslavend zijn (en wat je eraan kunt doen). Amsterdam, Nederland: Maven Publishing.

3. Eyal, N. (2015). Hooked. Culemborg, Nederland: Van Duuren Management.

4. Eyal, N. (2019). Hooked: Building Habit-Forming Products [Video]. Geraadpleegd van <https://www.nirandfar.com/2013/02/new-video-hooked-the-psychology-of-how-products-engage-us.html>.

5. Fogg, B. J. (2016). BJ Fogg's Behavior Model. Geraadpleegd op 5 maart 2019, van <http://www.behaviormodel.org/index.html>

6. Harris, T. (2016, 19 mei). How Technology Hijacks People's Minds. Geraadpleegd op 5 en 6 maart 2019, van <http://www.tristanharris.com/2016/05/how-technology-hijacks-peoples-minds%E2%80%8A-%E2%80%8Afrom-a-magician-and-googles-design-ethicist/>

7. Jacobs, J. (z.d.). Jason Jacobs Medium Profile [Medium]. Geraadpleegd op 5 maart 2019, van <https://medium.com/@jjacobs22>

8. Kaptein, M. (2012). Digitale verleiding (5e ed.). Amsterdam, Nederland: Business Contact.

9. Nohe, S. (2017, 3 augustus). Runkeeper (Case Study): Now with more feeling. Geraadpleegd op 5 maart 2019, van <https://uxplanet.org/runkeeper-now-with-more-feeling-7b2a4bcb68e6?gi=46b62e997094>