

# Consumer Interaction

*Result-sheet van Tuinbouw Digitaal-project in PPS 'a SMARTER Greenport'*

## Achtergrond

De groente- en fruitsector heeft in het 'Facebility'-project de Veggipedia-app ontwikkeld. Met deze app kunnen consumenten groente- en fruitartikelen scannen. Zo kunnen ze kennismaken met de Nederlandse teler of handelaar achter die artikelen. Daarnaast bevat de app informatie over 230 groente- en fruitproducten, zoals bewaar-, aankoop- en bereidingstips en informatie over de voedingswaarde. Bovendien telt de app 600 recepten met deze producten. Ten slotte informeert de app consumenten over feitelijke of gepercipieerde voedselveiligheidsproblemen rond artikelen of producten in de vorm van 'alerts'. De eerste versie van de Veggipedia-app is in december 2013 online gegaan in zowel de Android- als de Appstore. De Veggipedia-app is één van de manieren waarop de sector werkt aan drie belangrijke uitdagingen:

1. Vergroten van de toegevoegde waarde-beleving van groente en fruit, zodat consumenten ze niet langer zien als bulkproducten;
2. Vergroten van het vertrouwen van consumenten in de veiligheid van tuinbouwvoedingsproducten;
3. Consumenten actiever laten participeren in de keten.

Tuinbouw Digitaal Flyer Versie 1.0



**Eerste versie van de Veggipedia-app**

## Doel onderzoek

Doel van het onderzoek was om meer inzicht te krijgen in:

1. De mogelijkheden en effectiviteit van apps als vorm van communicatie naar consumenten
2. De sterke en verbeterpunten van specifiek de Veggipedia-app

## Belangrijkste resultaten

- Op het terrein van verse voeding lijken er relatief veel consumenten-apps te zijn die algemene of specifieke productinformatie bieden. De populairste apps zijn de apps die vooral receptinformatie bieden, zoals Recipe Search, Evernote Food en de C1000 BBQ-app. Daarnaast zijn apps van retailers, zoals de Appie-app, populair.

- Informatietechnologie die aansluit bij doelen die mensen zichzelf hebben gesteld, kan bijdragen aan houding- en gedragsverandering van gebruikers. Andere voorwaarden zijn:
  1. de mogelijkheid van data uitwisseling met andere apparaten en mensen, via het internet of een andere communicatie-infrastructuur;
  2. de technologie moet door de gebruiker als geloofwaardig worden gezien.
- *Mobiele* technologie, zoals in de vorm van apps, lijkt potentieel extra effectief.
- Consumenten zullen actiever participeren in de keten wanneer:
  1. dit waarde voor hen heeft; bijvoorbeeld vanuit gemak, financieel voordeel of sociaal contact;
  2. het aansluit bij persoonlijke kenmerken en het type shopper;
  3. men vertrouwen heeft in de techniek en controle over de wijze van participatie.
- Informatie over voedselveiligheid is zeer relevant, het beste in de vorm van:
  1. tweezijdige informatie over groente en fruit;
  2. informatie over de aandacht voor voedselveiligheid tijdens het productieproces;
  3. zich bij een voedselcrisis mengen in fora waar consumenten met elkaar praten;
  4. informatie over wat consumenten zelf kunnen doen aan voedselveiligheid.

De belangrijkste bevindingen van het kwalitatieve onderzoek onder 44 consumenten waren:

- De Veggipedia-app wordt gewaardeerd vanwege het 'rustige' uiterlijk, de veelheid aan informatie en de alerts, maar vooral vanwege de veelzijdigheid en de objectiviteit. Vooral op basis van deze twee laatste twee kwaliteiten kan de Veggipedia-app zich volgens respondenten onderscheiden van haar belangrijkste concurrenten: Google, de Appie-app, receptenapps als 24 Kitchen of Smulweb en informatie op de verpakking.
- Vooral dankzij de productinformatie (zoals de bewaar- en aankooptips) en de recepten draagt de Veggipedia-app er mogelijk aan bij dat consumenten meer zullen variëren in hun groente- en fruitconsumptie en de producten meer zullen waarderen.
- Consumenten hechten minder belang aan de scan-mogelijkheid die hen in staat stelt kennis te maken met de teler of handelaar achter een specifiek artikel. Ze schatten deze informatie verder in als minder betrouwbaar dan de productinformatie. De informatie over teler en handelaar zou beter aansluiten bij behoeften van consumenten wanneer (meer) aandacht zou worden besteed aan bijvoorbeeld mogelijkheden om de ondernemer te bezoeken.
- Concreet wordt aanbevolen om te benadrukken dat de Veggipedia-app bijdraagt aan gezonder, lekkerder, gevarieerder, veiliger en uit het seizoen eten. Verder wordt aanbevolen om de receptenfunctie te verbeteren en uit te breiden en de informatie over de gezondheidswaarde van producten beter toe te lichten. Bovendien moet de app wegblijven van reclameboodschappen en gebruikers informeren welke check er is geweest op de informatie afkomstig van telers en handelaren.

### Publicaties

In maart 2014 is een artikel in Chain opgeleverd en in oktober 2014 wordt een LEI-rapport naar aanleiding van literatuurstudie en kwalitatief consumentenonderzoek gepubliceerd.

### Meer informatie?

Kijk op [www.tuinbouwdigitaal.net](http://www.tuinbouwdigitaal.net) of neem contact op met Tuinbouw Digitaal:

- Harrij Schmeitz | Frug I Com | E: [Schmeitz@frugicom.nl](mailto:Schmeitz@frugicom.nl) | T: 06 2030 3092
- Elvi van Wijk-Jansen | LEI Wageningen UR | E: [elvi.vanwijk@wur.nl](mailto:elvi.vanwijk@wur.nl) | T: 06 5534 0008