


Kommunikasjonsseminaret 2020

05.mars 2020



Hvorfor henge med
på kvalitativ
metode?

Og hva er
egentlig
mobiletnografi?





....fordi en god
historiefortelli
ng er forankret i
innsikt i
målgruppen



Det er mange
situasjoner der man
trenger kvalitativ
innsikt.

Felles for dem er at man
trenger å forstå
mennesker i en
målgruppe bedre –
hvordan de tenker, hva
de mener, hva de
egentlig gjør, hvordan
de snakker, hva de
forstår, føler, erfarer
eller trenger.



I kvalitative undersøkelser undersøker man ikke utbredelsen av noe gjennom hyppighet og antall, i stedet søker man gjerne å utforske dypereleggende sammenhenger.

Utvalget omfatter deltakere som kan gi mest mulig relevant og variert informasjon som kan belyse problemstillingen.



fra mer
standardiserte
kvalitative metoder
med fokusgrupper
som viktigste
metode ..

..til
metodetrianglerin
g
og fleksibilitet ..



HVA VET
FOLK
OM DEMENS?

CASE: Folks opplevelse av demens



Hensikten: få dypere kjennskap til folks tanker, holdninger, følelser, erfaringer og kunnskap knyttet til demens.

Da vil det bli lettere å forstå hvilket informasjonsnivå man bør legge seg på og hvilke budskap som er viktige å nå ut med for å skape et mest mulig demensvennlig samfunn.

Tre ulike målgrupper:

- 1, leger om det å sette diagnosen demens**
- 2, eldre som selv er i risikozonen for å få demens**
- 3, den øvrige befolkningens tanker og opplevelser omkring demens.**





Dybdeintervju
er

Dyadeintervjue
r
Vennedyader
Telefon/skype



Fokusgrupper
”Hjemme hos”
Mini-grupper



A close-up photograph of a person with long blonde hair, wearing a dark olive green jacket over a white t-shirt with a colorful graphic. They are holding a red smartphone with both hands, looking down at the screen. The background is a blurred outdoor setting with a metal railing.

DIGITALE VERKTØY

Online grupper
Mobiletnografi







Mobiletnografi





Bærekraft – fra prat Til praksis



CASE: Bærekraft i praksis



Forbrukerrådet ønsket å få en dypere forståelse av hvordan folk tenker rundt bærekraft og egentlig gjøres i praksis.

CASE: Bærekraft i praksis



DAG 1: Bli kjent

- Først vil vi bli litt kjent med deg/dere som bor her. Her er det fint hvis alle kan bli filmet og si noen ord og presentere seg selv. (navn, alder, jobb, skole, interesser)
- Så vil vi gjerne at dere viser meg hvor favorittplassen din i hjemmet er. Hva er det som gjør at du liker denne plassen så godt?

DAG 2: Miljø

- I dag vil vi vite mer om ditt/deres forhold til bærekraftige og miljøvennlige valg.
- Fortell om ditt/deres forhold til miljø og miljøvennlige valg.
- **Filmoppgave i butikk:** Film deg/dere selv i matbutikken og snakk om emballasje og plastemballasje. Hva mener du er bra/ mindre bra?
- **Klær:** Film klesskapet ditt/deres og si noe om forholdet til klær.

- SNURR FILM



Anita Lynne

+47 99 25 59 77

anita@responsanalyse.no

Respons Analyse Oslo AS

Kongensgt. 6

0153 Oslo



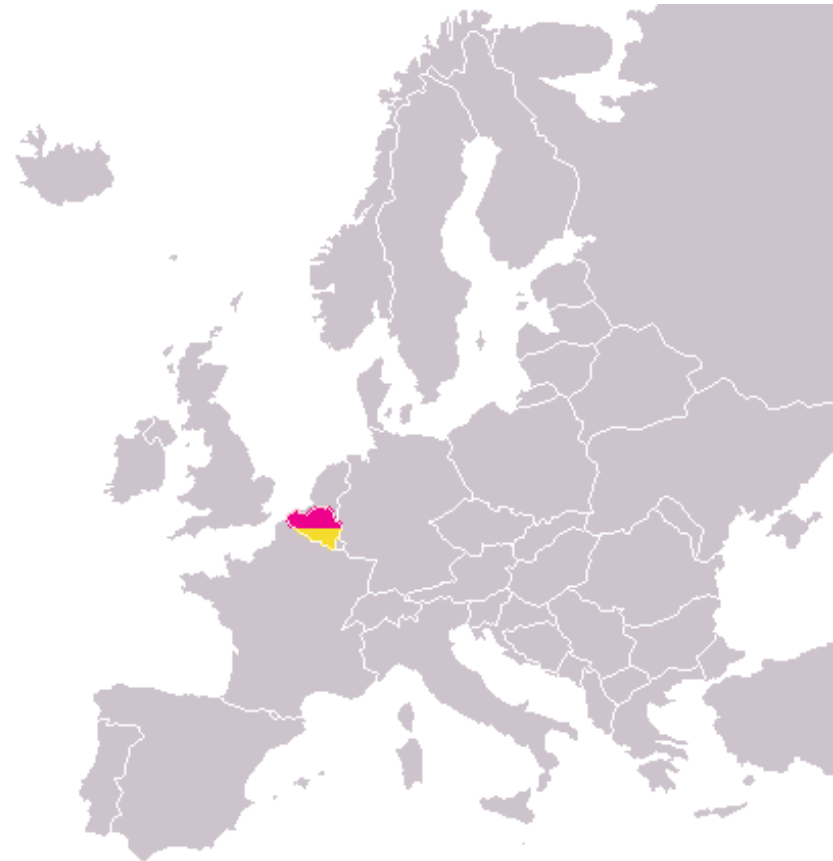
*Incentives for less waste and better sorting:
a smart invoice and a web application*

Katleen Mertens
communication manager
IOK Waste Management

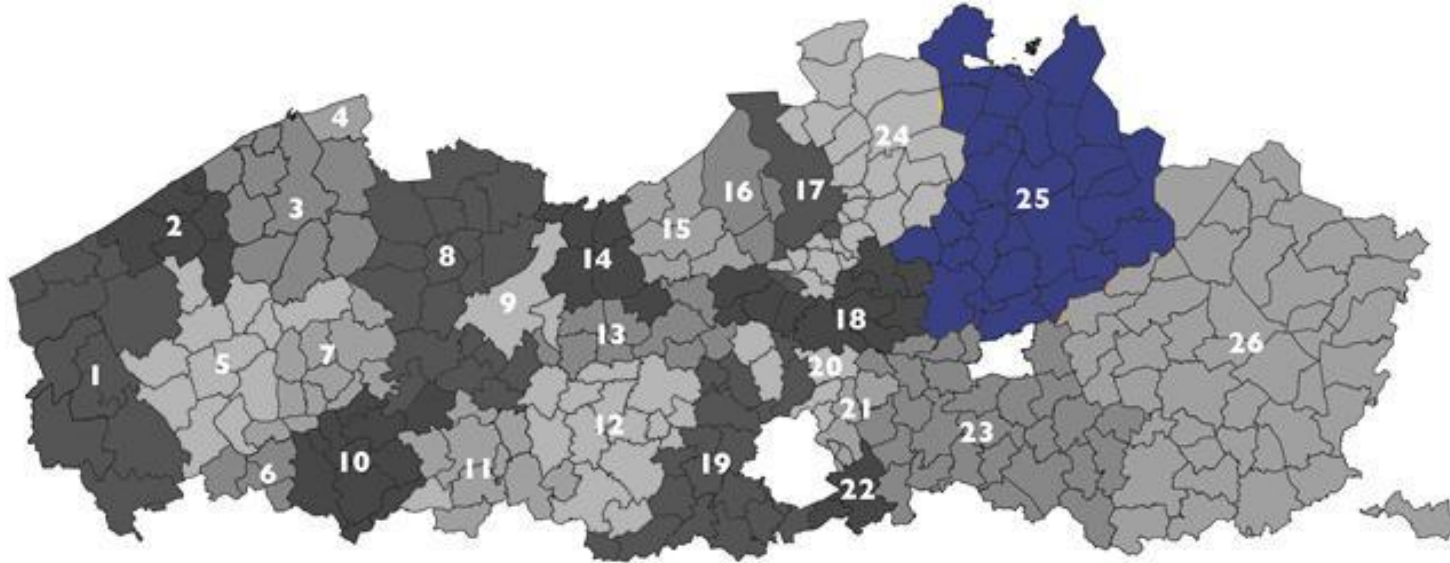


brief introduction to Flanders

- 1 of 3 Belgian regions
- 6,3 milion inhabitants
(Belgium: 11,4 million)
- 28 times smaller than Norway
- 487 inhabitants/km²
- 308 municipalities



intermunicipal cooperation



- separate corporations, owned and controlled by municipalities
- board: political representatives from the municipalities
- **IOK: rural region: 29 municipalities - 524.000 inhabitants**



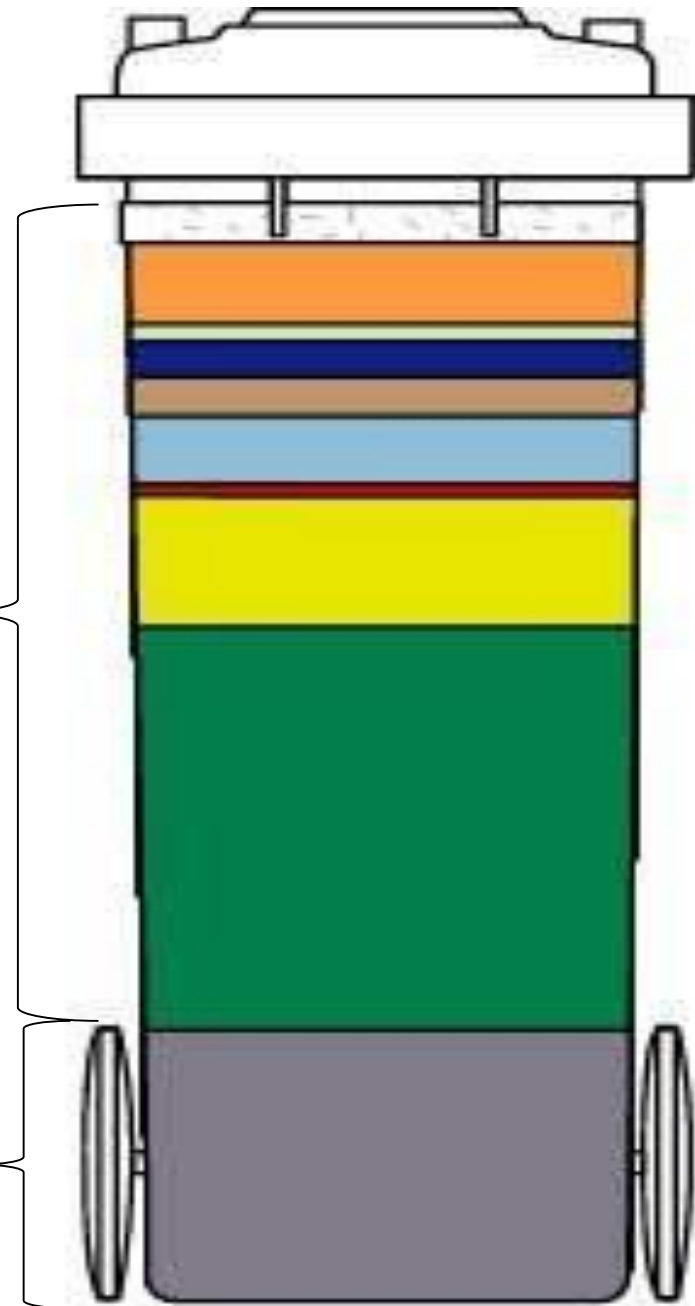
more out of less waste

results waste policy

73% recycling

2018	Flanders	IOK
restafval	116 kg/inh	74kg/inh

27% rest waste

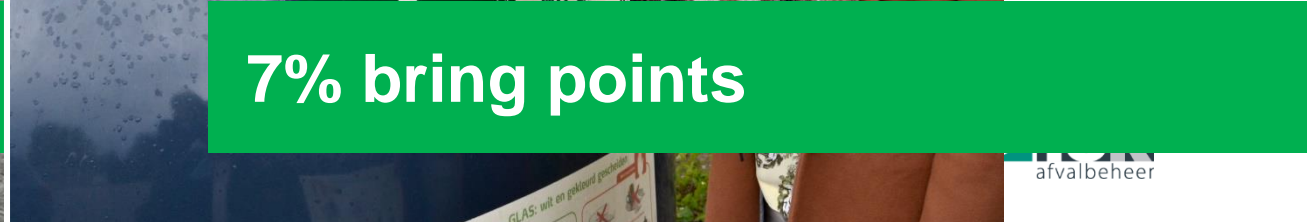




50% collection door-to-door

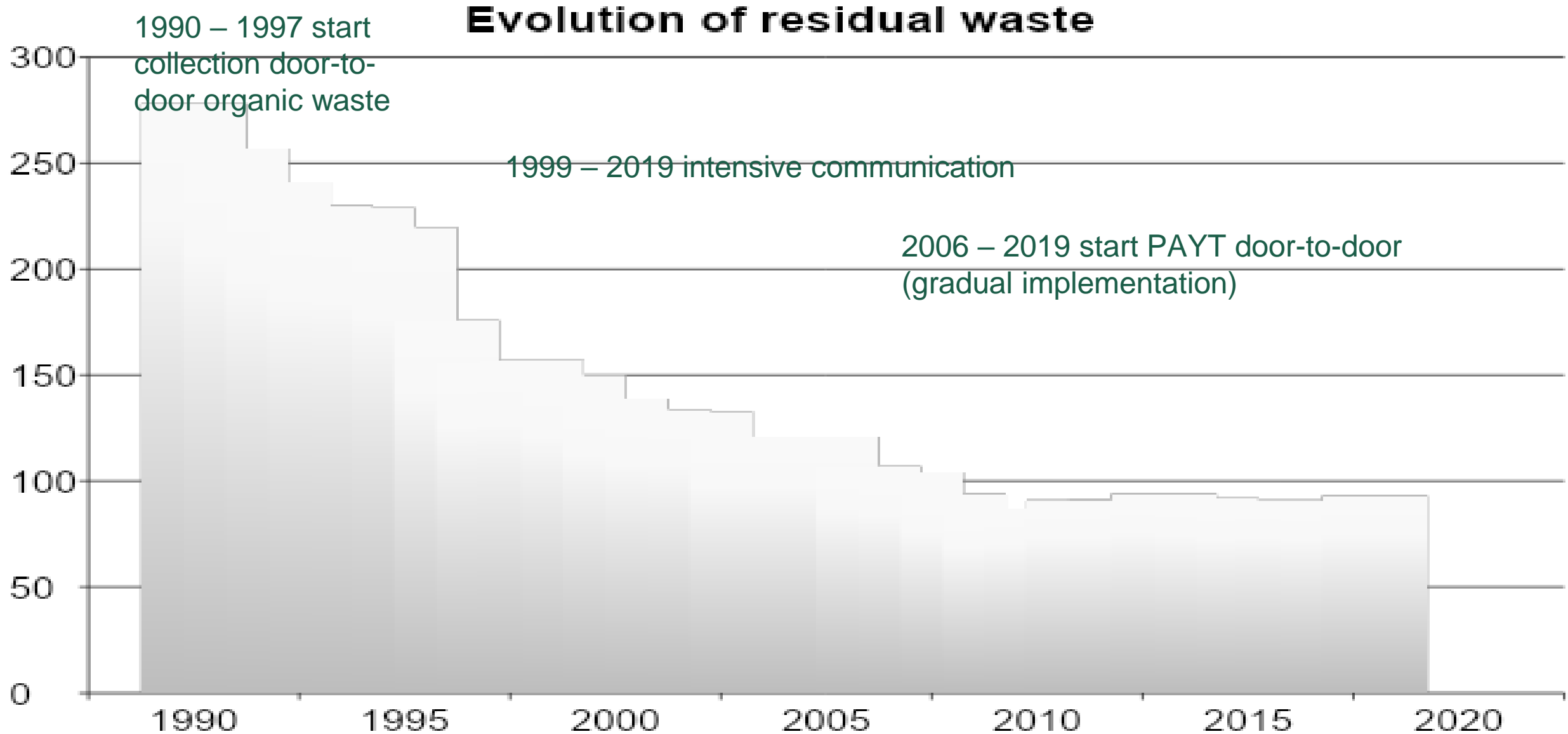


43% civic amenity sites



7% bring points

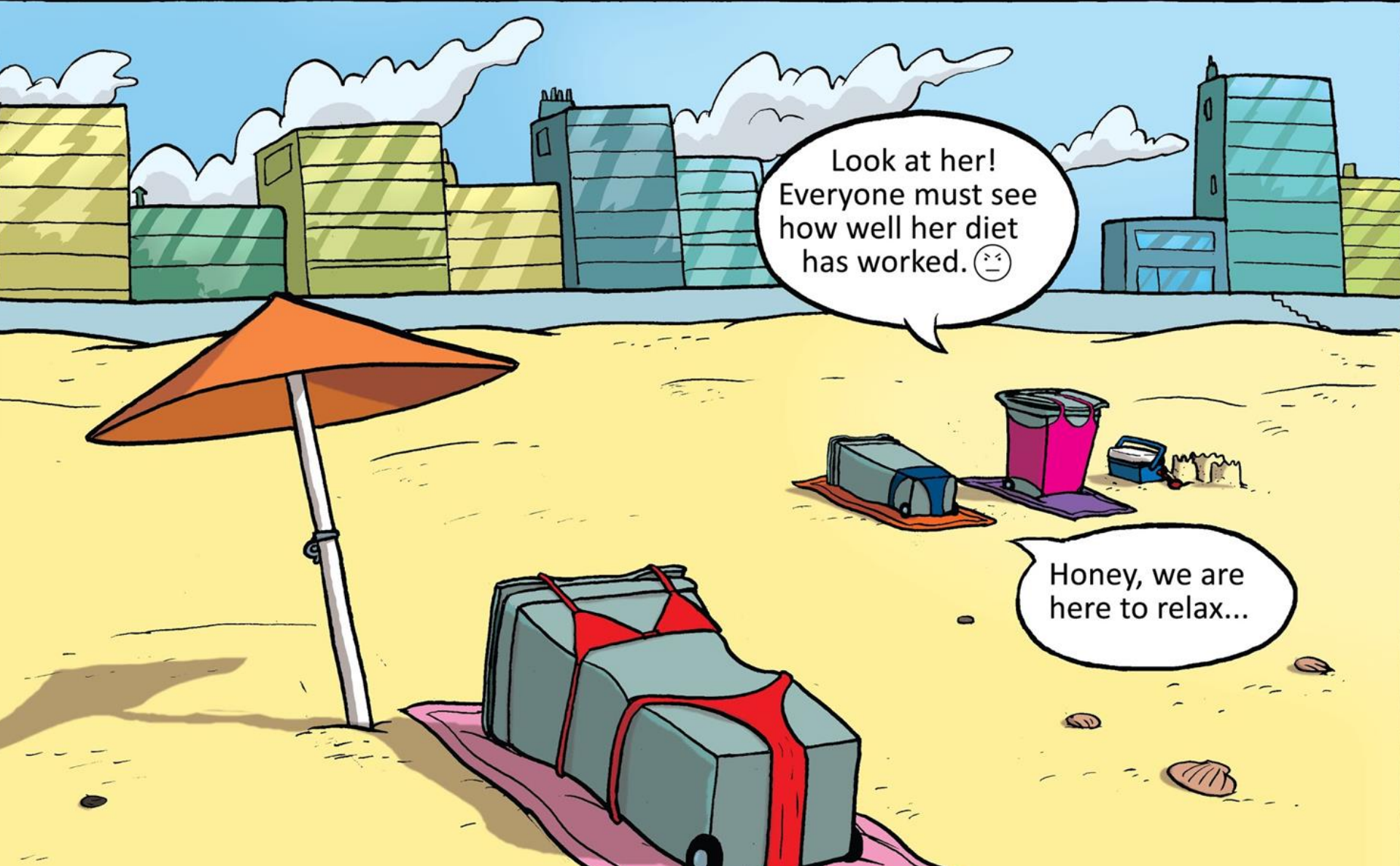
Milestones IOK Afvalbeheer



PAYT = DIFTAR

Pay As You Throw (PAYT) = DIFTAR (DIFFerential TARiff)





PAYT door-to-door

PAYT door-to-door

	residual waste	organic waste
variable kg-tariffs	€ 0,22/kg	€ 0,12/kg
container sizes	40 liters 120 liters 240 liters	40 liters 120 liters

PAYT door-to-door

data chip in containers

collection truck with weighing system

- calibrated (certified) weighing system within 0,5 kg
- each container is weighed several times, before and after emptying – net weight is charged

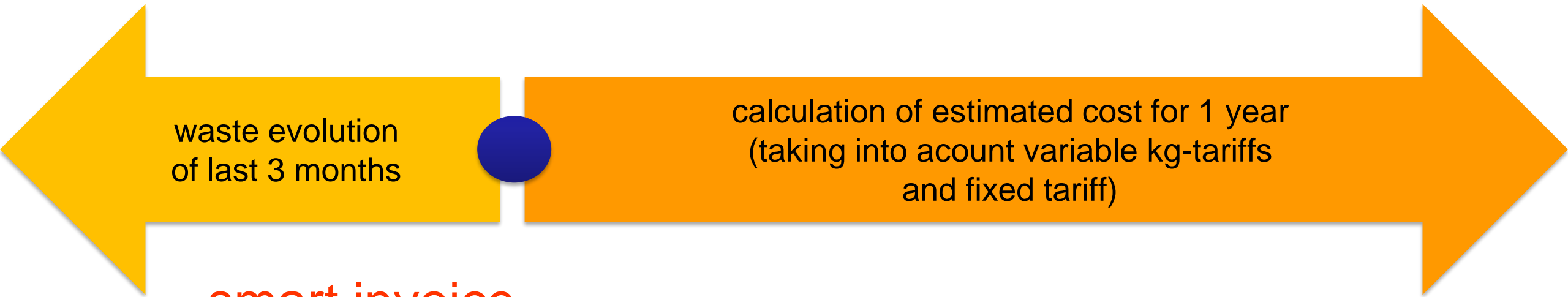


PAYT door-to-door

advance payments

when? if deposit below threshold new invoice

how much (€)? “smart” invoice 1 advance payment per year



smart invoice

based on personal waste amount

reasons for the smart invoice

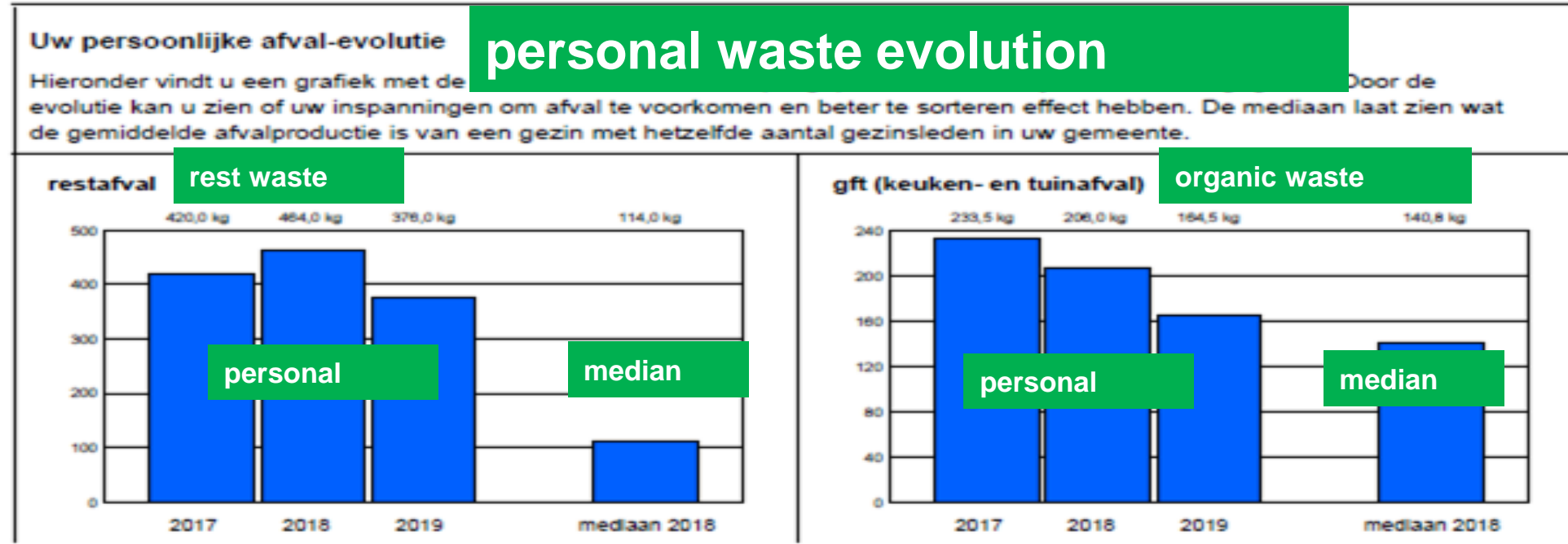
- new insights (based on research):
 - people think about waste when they receive their bill (and when visiting the container park)
 - en for communication
 - people have no idea how much they pay for waste

printed invoice

overview weighing data

vorig saldo									3,12	
uw betaling van 20/11/2018									181,98	
vaste kost van december 2018 tot en met oktober 2019									-39,60	
container	jaar	datum lediging (aantal kilo's)				aantal	eenhpr.	totaal gewicht	eenhpr. gewicht	
Rest 120 L 000206287	2018	09/11 (22,5 kg)	23/11 (15,5 kg)	07/12 (22,0 kg)	21/12 (15,0 kg)	4	0,00	75,00	0,220	-16,50
	2019	04/01 (17,0 kg)	18/01 (16,5 kg)	01/02 (18,5 kg)	15/02 (20,5 kg)	22	0,00	376,00	0,220	-82,72
01/03 (22,0 kg)	15/03 (23,5 kg)	29/03 (8,5 kg)	12/04 (18,0 kg)							
26/04 (11,5 kg)	10/05 (18,0 kg)	24/05 (15,5 kg)	07/06 (22,5 kg)							
21/06 (18,5 kg)	05/07 (15,0 kg)	19/07 (11,5 kg)	02/08 (16,0 kg)							
16/08 (17,0 kg)	30/08 (21,0 kg)	13/09 (16,0 kg)	27/09 (15,5 kg)							
11/10 (17,0 kg)	25/10 (16,5 kg)									
GFT 120 L 000205144	2018	16/11 (11,5 kg)	28/12 (17,5 kg)			2	0,00	29,00	0,110	-3,20
	2019	25/01 (15,5 kg)	08/02 (6,5 kg)	22/02 (19,0 kg)	22/03 (5,5 kg)	14	0,00	164,50	0,110	-18,13
		19/04 (10,0 kg)	17/05 (11,0 kg)	14/06 (23,0 kg)	28/06 (9,5 kg)					
12/07 (21,0 kg)		26/07 (9,5 kg)	06/09 (10,0 kg)	20/09 (7,5 kg)						
04/10 (10,5 kg)		18/10 (6,0 kg)								
gebruik container van december 2018 tot en met oktober 2019					11	1,50				-16,50

printed invoice



follow-up on your personal waste evolution, compared to the average (median) of all households in your municipality with the same number of family members

introducing DIFTAR - threats

- weights correct?
- my neighbour is going to dump waste into my container
- only 1 invoice a year
- not transparent



reasons for the application

- response to the concerns
- more transparant
- more digital
- correct data at any time
- proof of delivery



my DIFTAR since 2012

- overview of the collections - weights

saldo en verrichtingen

huidig saldo € 8,94 ← **current balance on Diftar account**

type verrichting

transactions

1 tot 10 van 184 rijen

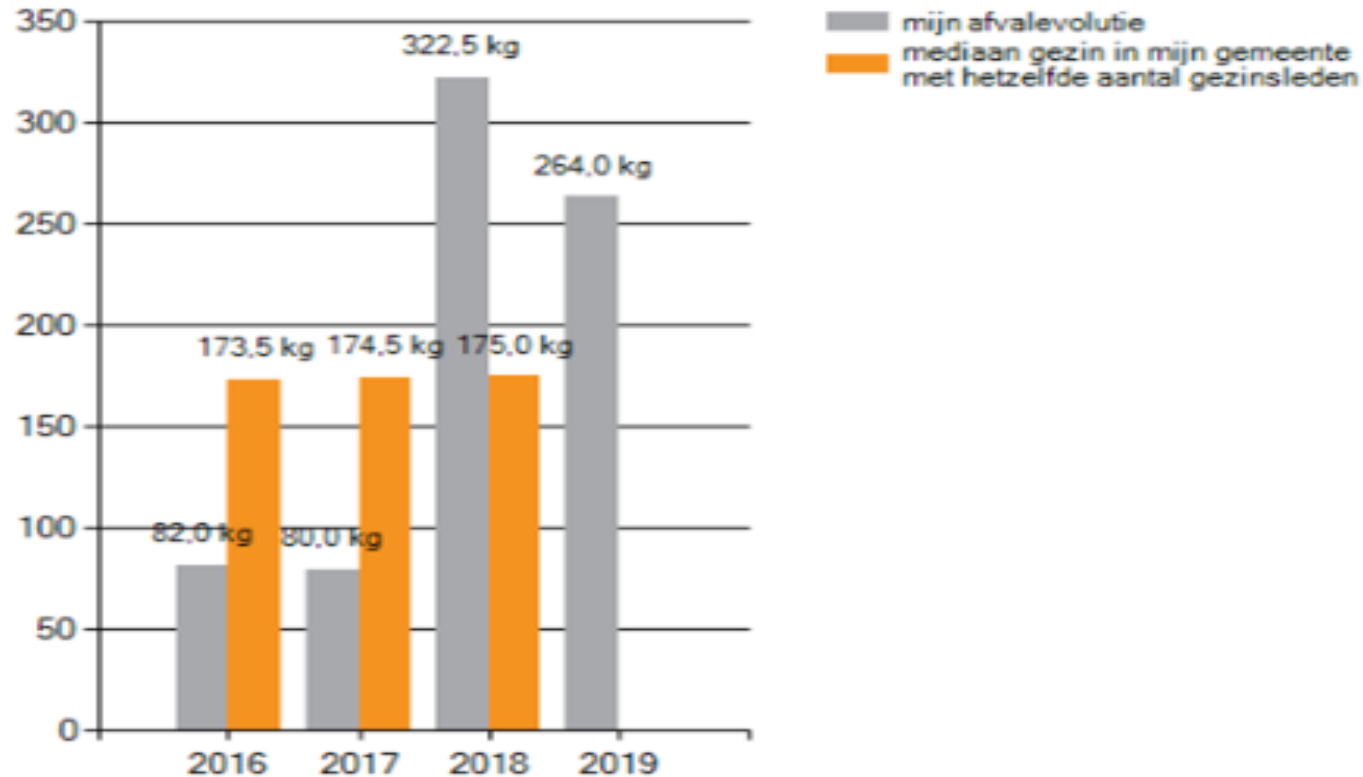
datum verrichting	type verrichting	mededeling
01/02/2013	bijkomende belasting fractie	GFT februari 2013
02/02/2013	maandelijkse belasting (basiskost)	februari 2013
25/01/2013	gewicht	25/01/2013 REST0240 100360853
28/01/2013	aanbieding	25/01/2013 REST0240 100360853
01/01/2013	bijkomende belasting fractie	GFT januari 2013
01/01/2013	maandelijkse belasting (basiskost)	januari 2013

Opgelet:
- In onderstaande verrichtingen opgenomen
- De verrichtingen de ledigings

rezi

my DIFTAR

restafval



- your personal waste evolution (years) and comparison

comparison



bad recyclers



good recyclers

my DIFTAR

- balance of my (prepaid) account

aansluitpunten **mijn account** **afmelden**

detail aansluitpunt

St. Jansstraat 139
2490 Balen

referentiepersoon Nuyts, Wim
OGM 100/0208/54731
 klantnummer 1208545
rijksregisternummer 79.08.14-257.68
 aantal bewoners 4

saldo en verrichtingen

huidig saldo € 8,94 ← **current balance on Diftar account**

type verrichting

transactions

1 tot 10 van 184 rijen

datum verrichting	type verrichting	mededeling	bedrag
11/02/2013	bijkomende belasting tracte	GFT februari 2013	€ -0,75
12/02/2013	maandelijkse belasting (basiskost)	februari 2013	€ -2,25
25/01/2013	gewicht	25/01/2013 REST0240 100360853 20.5 kg	€ -3,08
28/01/2013	aanbieding	25/01/2013 REST0240 100360853	€ 0,00
01/01/2013	bijkomende belasting tracte	GFT januari 2013	€ -0,75
01/01/2013	maandelijkse belasting (basiskost)	januari 2013	€ -2,25
31/12/2012	gewicht	28/12/2012 REST0240 100360853 22.5 kg	€ -3,38
31/12/2012	aanbieding	28/12/2012 REST0240 100360853	€ 0,00
03/12/2012	gewicht	30/11/2012 REST0240 100360853 25.5 kg	€ -3,83
03/12/2012	aanbieding	30/11/2012 REST0240 100360853	€ 0,00

Balance and transactions

Opgelet:
 - In onderstaand overzicht zijn enkel de verrichtingen ouder dan 5 dagen opgenomen!
 - De verrichtingsdatum kan verschillen van de ledigingsdatum of betalingsdatum

data processing on a daily basis

- processing weighing data
- allocation of payments
- blacklist management
- planning interventions on containers
- management of population data
 - differences in national register
 - household movements communicated by municipality via online webapplication “my DIFTAR”

periodical data monitoring

- easy accessible report on waste to our community's

The screenshot displays the DIFTAR web application interface. At the top, there are logos for 'diftar' and 'IOK Afvalbeheer', along with navigation links for 'contact', 'faq', and 'privacy'. Below this is a menu with four main sections: 'aansluitpunten' (green), 'rapporten' (yellow), 'mijn account' (pink), and 'afmelden' (red). The 'aansluitpunten' section is active, showing details for 'Gabriëldijk 8 (2)' in '2400 Balen'. It includes fields for 'aansluitpuntniveau' and 'aansluitpunttype', both set to 'bedrijf'. Below this, there is a section for 'containers momenteel aanwezig op adres' with a table that currently shows 'Geen resultaten gevonden'. The 'nieuwe relatie' section contains various input fields for personal and contact information, including name, telephone, GSM, e-mail, and address. The 'verzendadres' section allows for specifying a separate mailing address. At the bottom, the 'gewenste containers' section provides a table for selecting container types and quantities.

fracie	type	aantal	slot
gt (keuken- en tuinafval)	gt-container 40 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gt (keuken- en tuinafval)	gt-container 120 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
restafval	restafvalcontainer 40 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
restafval	restafvalcontainer 120 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
restafval	restafvalcontainer 240 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
restafval	restafvalcontainer 1100 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
papier / karton	papiercontainer 1100 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
papier / karton	papiercontainer 240 liter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

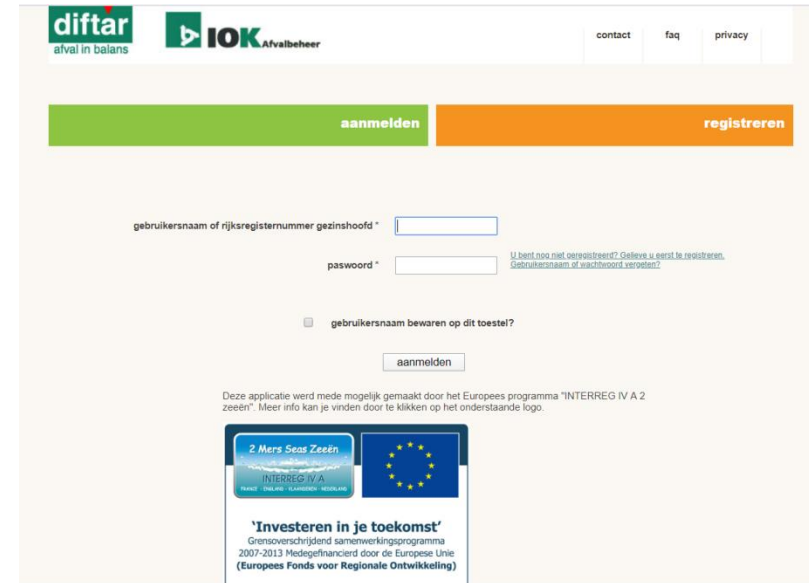
introduction



- personal (printed) mailing
 - easy to register (personal customer number)
- **focus on ‘what’s in it for me?’**
- stimulating message

number of registrations – my DIFTAR

- 42.204 registrations
- 20% of the households
- 250 new registrations/month



The screenshot shows the registration page for DIFTAR (afval in balans) and IOK (afvalbeheer). The page features a navigation bar with 'contact', 'faq', and 'privacy' links. Below the navigation bar are two prominent buttons: 'aanmelden' (green) and 'registreren' (orange). The main content area contains a registration form with the following fields and options:

- gebruikersnaam of rijksregisternummer gezinshoofd * (text input)
- password * (text input)
- gebruikersnaam bewaren op dit toestel?
-

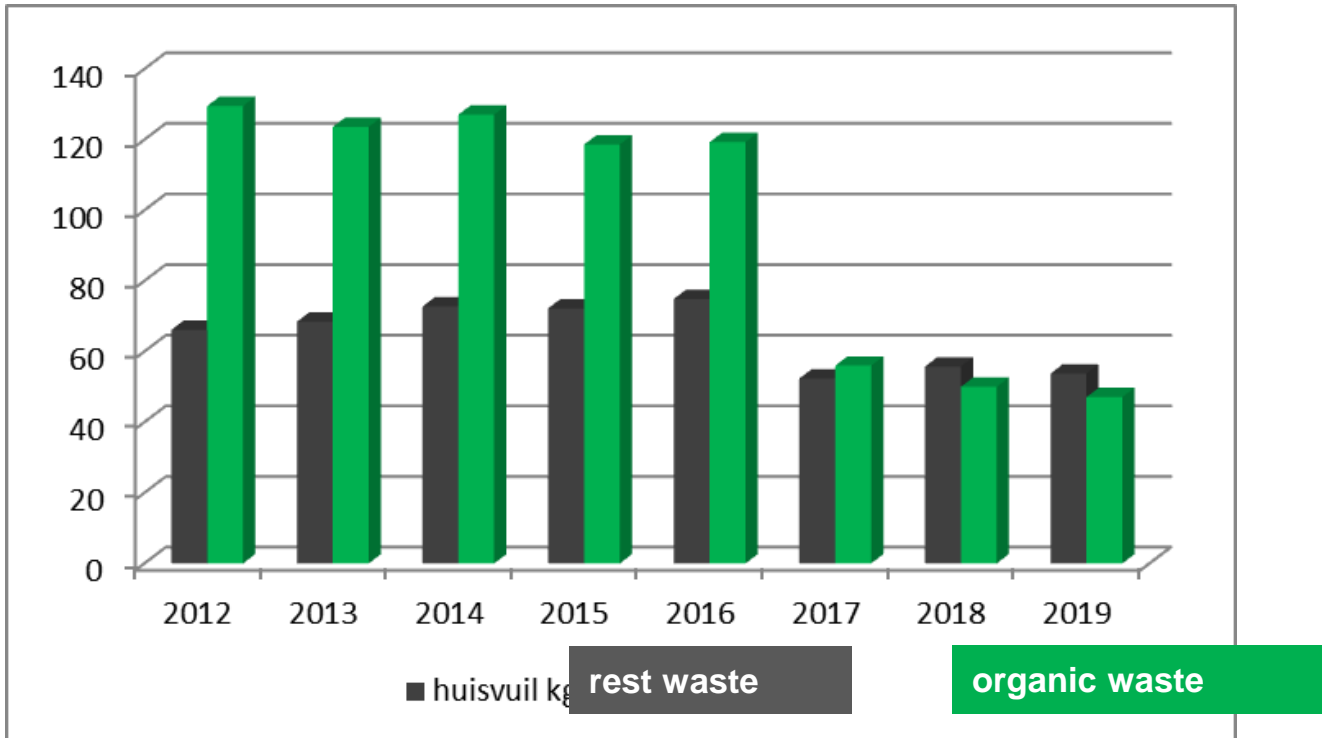
Below the form, there is a note: "Deze applicatie werd mede mogelijk gemaakt door het Europees programma 'INTERREG IV A 2 zeeën'. Meer info kan je vinden door te klikken op het onderstaande logo." This is followed by a logo for '2 Mers Zeeën' and the European Union flag. At the bottom, there is a banner for 'Investeren in je toekomst' (Investing in your future), which is a cross-border cooperation program (Grensoverschrijdend samenwerkingsprogramma) from 2007-2013, funded by the European Union (Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling).

What's in it for IOK?

- extra communication channel
 - message box
 - **direct communication at street level (mail)**
in case of calamities
- less contacts regarding weights – invoices
- very few complaints on the weighing data
- **raising awareness**
 - direct link behaviour – own waste production
- easy reports

results DIFTAR – small rural town

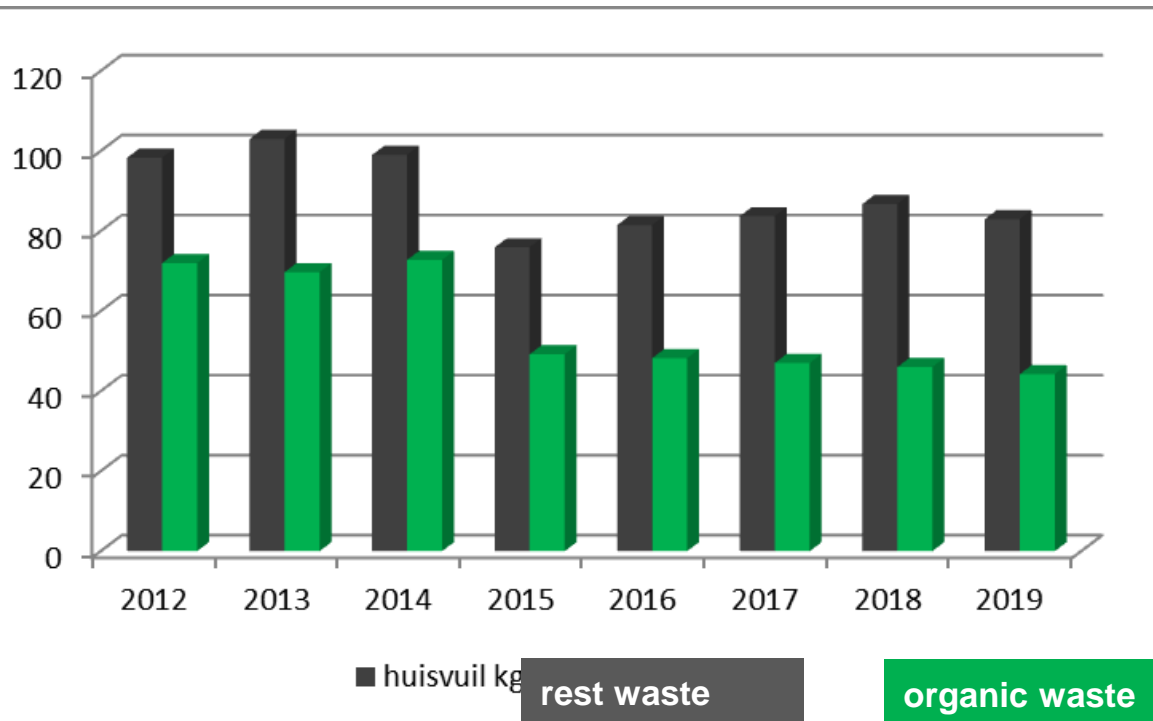
- evolution of rest waste and organic waste in Retie (12.000 inhabitants)
- DIFTAR since 2017



	huis	rest waste kg/inw	organic waste
2012		66,14	129,52
2013		68,46	123,6
2014		72,74	127,08
2015		72,23	118,62
2016		74,89	119,28
2017		52,37	56
2018		55,73	50
2019		53,78	47,11

results DIFTAR – larger town

- evolution of rest waste and organic waste in Turnhout (45.000 inhabitants)
- DIFTAR since 2015



	huisvuil kg/inw	rest waste kg/inw	organic waste kg/inw
2012	102	75,9	71,97
2013	105	73	69,7
2014	102	76	72,77
2015	80	53	49,19
2016	85	52	48,22
2017	88	51	47
2018	91	50	46
2019	87	48	44,22

disadvantages

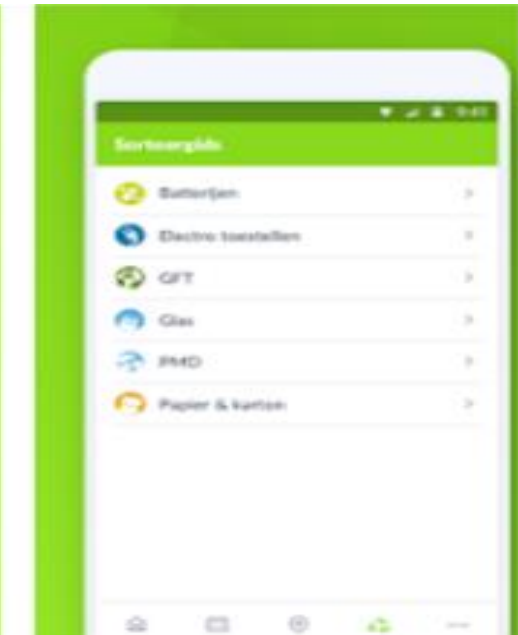
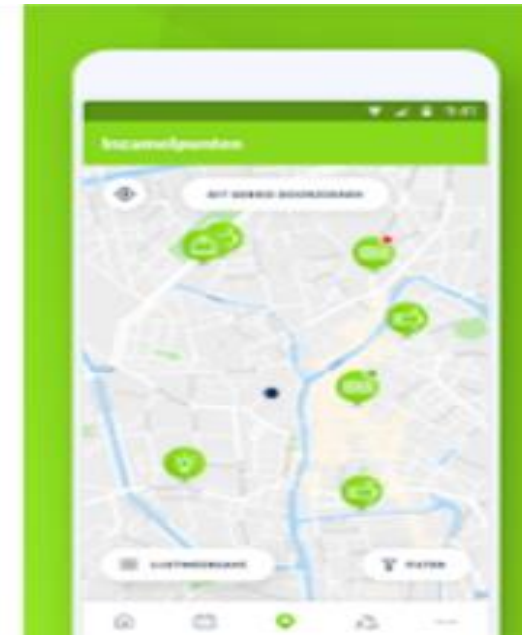
- not mobile
- layout needs refreshment
- online payments not possible at the moment

Recycle! app

- notifications door-to-door
- waste calendar
- collection
- information on sorting
- opening hours and location civic amenity sites and bringpoints

Download Recycle!

Mis geen enkele ophaling



wishlist for the future

- **combination 'my DIFTAR' and Recycle!**
 - features: notifications, waste calendar ...
- fresh layout
- payment platform
- connection with civic amenity sites
- creating a community
- positive rewards – collecting points - gamification
 - for good sorters ? threat: what is the 'standard'?
 - points for anti-litter actions ...
- concern
 - App or not to app??



katleen.mertens@iok.be

LinkedIn: [Katleen Mertens IOK](#)

Pause frem til kl. 13:45

05.03.2020

Ryddde for et Rent hav



MARINTMILJØ
Senter for oljevern og marint miljø

holdNorgeent



Vi er her fordi

- Vi vil vise dere at ryddeportalen snart blir til Rydde og Rent hav
- For at løsningen skal bli så god som mulig er avfallsbransjen en av de viktigste aktørene
- Godt samarbeid med Avfall Norge og LOOP
- Marin forsøpling = avfall som må håndteres på en forsvarlig måte



Dette er Rydde

- Rydde er en webløsning for frivillige ryddere, og lanseres også som app før påske
- I Rydde er det enkelt å opprette, melde seg på og finne aksjoner i hele landet
- Hver aksjon kan velge hvor enkelt eller omfattende de vil registrere ryddet søppel fra en aksjon
- Rydderne får informasjon om gjenvinningsstasjoner og blir også minnet på jevnlig at ryddeaksjonen ikke er over før avfallet er håndtert



Velkommen inn i Rydde

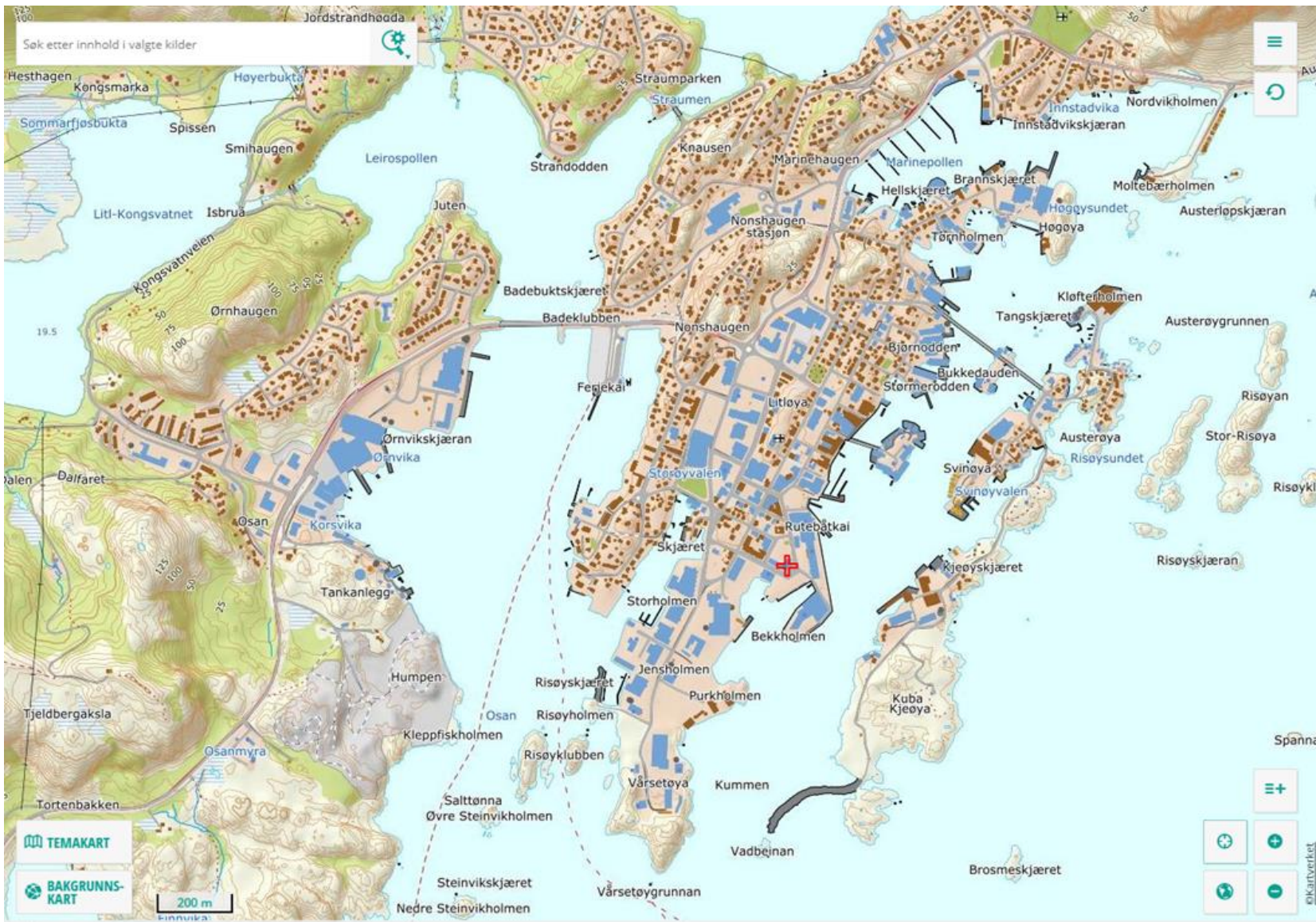
- Vi tar dere nå med inn til Rydde som webbløsning
- <https://avinet.github.io/ryddeportalen-web/>



Rydde er en del av Rent hav

- Rent hav er verktøyet for alle som jobber med marin forurensning i Norge
- I Rent hav vil all aktivitet i Rydde være synlig
- Rent hav er også en database, der all nasjonal ryddedata blir åpen
- De prioriterte brukerne ved lanseringen er avfallsbransjen, friluftsrådene/Skjærgårdstjenesten og fylkesmennene





Temalagsvelger

Skjul >

ALLE TEMALAG SORTER TEMALAG

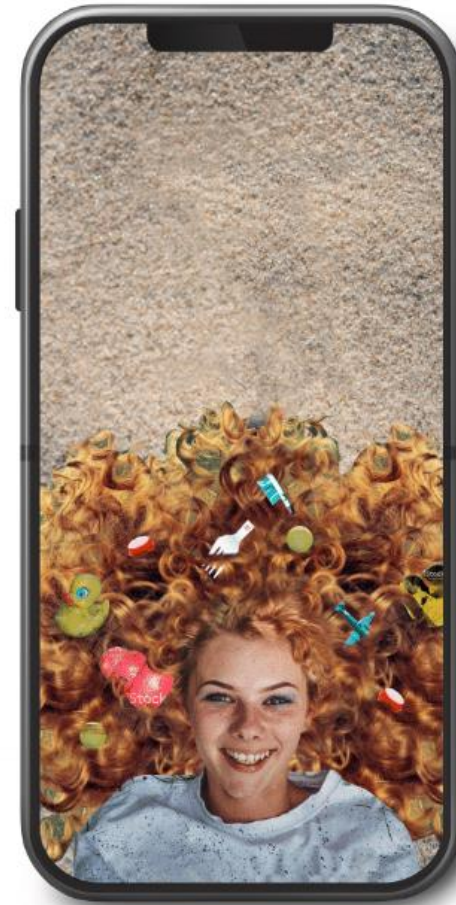
- OSPAR-registrering ⚙️
- Ryddeportal - Registrering - DEMO
- Strender og naturvern ⚙️
- Natur og Miljø ⚙️
- Marine grunndata ⚙️
- Kulturminner ⚙️
- Meteorologiske data ⚙️
- Eiendom ⚙️
- Skråfoto ⚙️
- Høydedata ⚙️
- Grenser og inndelinger ⚙️
- Havner ⚙️
- Marine grunnkart
- Beredskap ⚙️
- Farled og merker ⚙️
- Fiskeoppdrett ⚙️
- Tilkost rydding ⚙️

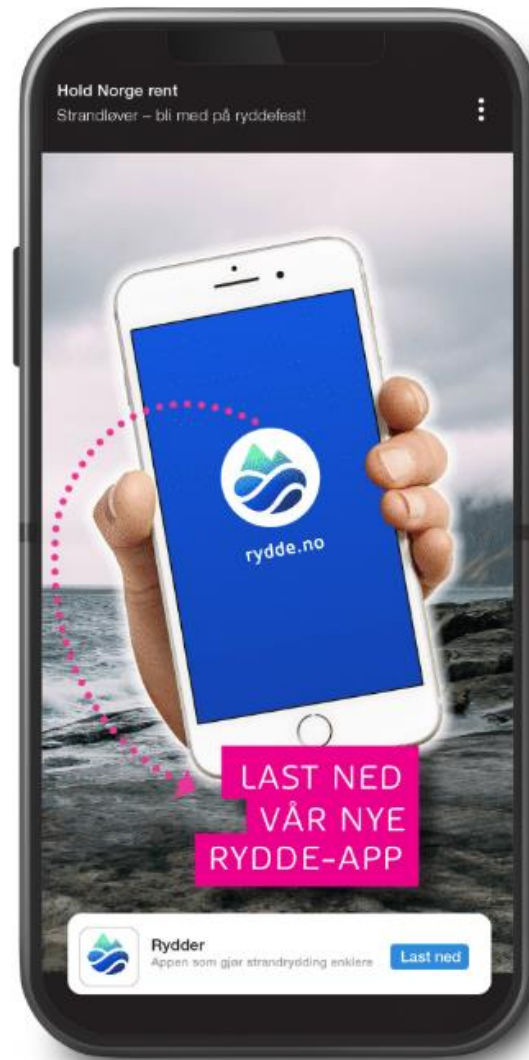


Vårens mest brølete kampanje?

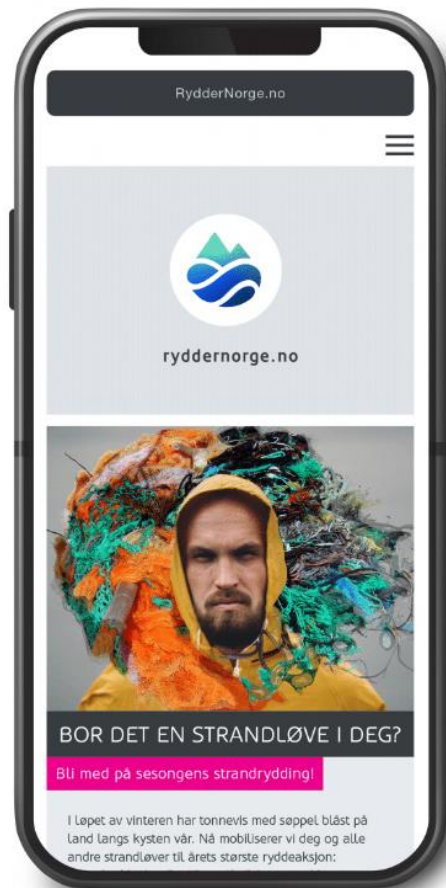


#strandløver





Informasjon på e-post





Strandrydddeuka

Bli med oss

27. April – 3. mai

Refusjonsordningen videreføres

Søke om å få tilbake penger for håndtering/transport av marint avfall

Søknadsskjema åpner: 1. September

Søknadsfrist: 15. November

Utbetaling av refusjon før jul

Skjema og mer informasjon:

<https://holdnorgarent.no/refusjonsordning/>

E-post: refusjon@holdnorgarent.no

Alle som oppfyller kriteriene vil få refusjon!



**Avfall
Norge**

Takk for i dag!