

ADFÆRDSDESIGN

DAGENS TEMA

- Hvad er adfærdsdesign – ”noget de bruger i Nordkorea”?
- Hvem er Jytte fra Marketing?
- Hvorfor synes Trine og Lotte at Jytte er så spændende?
- Metoden og de vigtigste begreber
- To konkrete eksempler på anvendelse i IU



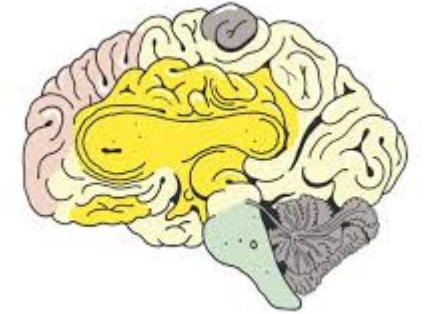


HVAD ER ADFÆRDSDESIGN?

”kunsten at kunne ændre menneskers adfærd baseret på evidensbaserede indsigter om menneskers måde at træffe beslutninger på”

Morten Münster i Jytte fra Marketing

FORSKNINGS VIGTIGSTE INDSIGTER



- At forstå hvordan mennesker træffer valg
- Hjernens, procesoptimerede, indretning gør, at vi ofte er "irrationelle!"
- System 1: hurtigt, automatisk, ukontrolleret, ubevidst, intuitivt (her er vi 90% af tiden)
- System 2: langsomt, reflekteret, kontrolleret, bevidst (og her er der så kun 10% tilbage)
- Strategier udtænkt i system 2 – abstrakt, ligesom vores kommunikation om dem
- Overconfidence bias: vi overvurderer vores egne evner til at løse problemer
- Ego depletion: Jo større pres, jo hurtigere tager vi (dårlige) beslutninger

HANDLING OVER HOLDNING



- Hvad gør vi nu? pjecer, kampagner, infomøder, slides etc.
- Vi tror, at der mangler **viden** og **vilje**
- ”De ved det”+”de vil det”= de gør det!
- Men vi kan ikke eksekvere viljen (fx sundhed, organdonation, pension...)
- Vi skal ændre handlinger fremfor holdninger!
- Færre abstrakte visioner, gør det konkret! Og tænk i den adfærd man ønsker

OVERBLIK OVER TRIN TIL ÆNDRET ADFÆRD

1. Definer den ønskede adfærd
Hvad er det vi vil have dem til at gøre?
2. Lav en barriereanalyse
Hvorfor gør de det ikke nu?
3. Design din løsning
Hvordan nudger vi dem til at gøre det?
4. Test din løsning
Virker det? Spørg hellere 5 end ingen!



DEFINER DEN ØNSKEDE ADFÆRD

- Hvad er det vi vil have målgruppen til?
- Ofte alt for abstrakte ønsker og mål:
 - kunden skal være i centrum
 - vi skal have sikker drift med fokus på effektive processer
 - vi skal være professionelle, agile, omsorgsfulde...
- Er mål konkrete, så er løsninger det ofte også



KERNEFORTÆLLING OG ØNSKET ADFÆRD?

Hvor er den ønskede adfærd i sætningen? (videotest, konkret)

- *"IU skal yde professionel administrativ service til danske og internationale studerende for at understøtte deres studier på AU og i udlandet og derved bidrage til internationaliseringen af AU"*
- Kan man sætte negativt fortegn ved det hele og sætningen så bliver åbenlys forkert, så er der behov for konkrete eksempler.
 - IU skal yde **U**professionel administrativ service til danske og internationale studerende for **ikke** at understøtte deres studier på AU og i udlandet og derved **forhindre** internationaliseringen af AU.

ADFÆRDSDESIGN DER VIRKER





DEFINER DEN ØNSKEDE ADFÆRD – 5 TRIN

1. Bryd problem ned i kategorier
2. Bryd kategorier ned til adfærd
3. Gør det positivt instruerende
4. Videotesten – kan man observere forandringen?
5. Accepter at løsninger ofte er banale. Eller at området er så komplekst, at man måske bør droppe at løse det!

Ex: Stress

I IUs opfølgning på APV står der fx som tiltag: Oplæg på kontormødet om stress...

ØVELSE: STRESS – HVAD GØR VI?

- Fokus: bryd ned i kategorier - hvilke faktorer påvirker stress?
- Bryd kategorier ned til adfærd
- **Gør det positivt instruerende – dvs. oversæt til helt konkret adfærd**

Ex: Sygefravær

- Kategori: sundhed
- Adfærd: spise varieret, mindre stillesiddende arbejde
- **Positivt instruerende:**
 - alle skal spise 100 g grøntsager mere, end de gør i dag
 - alle skal stå op ved skrivebordet min. 1 time hver dag



OVERBLIK OVER TRIN TIL ÆNDRET ADFÆRD

1. Definer den ønskede adfærd
Hvad er det vi vil have dem til at gøre?
- 2. Lav en barriereanalyse**
Hvorfor gør de det ikke nu?
3. Design din løsning
Hvordan nudger vi dem til at gøre det?
4. Test din løsning
Virker det? Spørg hellere 5 end ingen!



LAV EN BARRIEREANALYSE

- Forstå hvordan dine brugere tænker, taler, føler og handler
- Hvad motiverer dem til handling eller mangel på samme?
 - Lær: brug Google
 - Se: observer deres adfærd
 - Spørg: interview, fokusgruppe, evalueringer
 - Strukturer: hvilke temaer tegner der sig i researchen?
- Både Big og Thick data er godt!





DESIGN DIN LØSNING – GØR DET LET

- Lethed trumfer alt!
- Fjern friktion for ønsket adfærd
- Tilføj friktion – gør noget ubehageligt/svært
- Default: når intet valg er dit valg
”hvis vi ikke hører fra dig, så...”
- Timing:
”moment of power” – følg op, når du har opmærksomheden!
Uhøflige deadline
- ”Scarcity” – der er nu kun 2 værelser tilbage...Kun på søndag!
- ”Loss aversion”

easy



DESIGN DIN LØSNING – VANEDANNENDE

- Habitloop, sådan virker vaner:
stikord- rutine – belønning
- Stikord til brugere, så de holdes til ilden fx sms påmindelser
- Husk belønningen – fx ros, anerkendelse, feedback, penge
- Feedback til studerende: du har gjort det rigtigt!
- Planlægningsintention: integrere best practice i hverdagen
Planlæg – hvor, hvornår, hvordan, hvem

DESIGN DIN LØSNING – SÅ DE HUSKER

- Det oplevende vs. Det huskende jeg
- ”Peak-end” reglen: vi husker højdepunkt og afslutning
- Vi husker det, der bryder vores forventning
- ”Availability bias”: folk husker historier, ikke fakta
- Velcro-hukommelse – skab kroge der hjælper ting med at hænge fast (ex frøer og orange veste)



DESIGN DIN LØSNING – MENNESKELIGT

- **‘Social proof’**: vi bruger andres adfærd/normer til at beslutte
”De fleste læger i dit nærområde udskriver mindre antibiotika...”
- **Omvendt social proof** virker også:
”Du er desværre havnet i den minoritet, der ikke har tilbagebetalt deres Erasmus Stipendium”
- Pas på ikke at bruge **negativt social proof** – dvs. fremhæve hvor få der gør noget, for så er det jo normen 😊 :
”kun 33% har tilmeldt sig gå-hjem-mødet i morgen...”

DESIGN DIN LØSNING – MENNESKELIGT II

- Vigtigt at kunne identificere sig med beviset:
Man snyder fx mere, hvis man identificerer sig med andre snydere
- Special prize! Man skal føles sig udvalgt.
”Tillykke, du er udvalgt...”
- Gør det personligt:
”Kære Trine” fremfor ”kære medarbejdere på AU”
- Jamen, tager det ikke for lang tid??



TEST DIN LØSNING

- Lille test er bedre end ingen test!
- Hellere spørge 5 brugere end ingen
- Spørg til det i de evalueringer, I allerede laver
- Brug Google Analytics, Siteimprove (heat maps)
- Men pas på med at konkludere for hårdt på minitest
- Korrelation er ikke lig med kausalitet



CASE: SUMMER UNIVERSITY FREEMOVERE

1. Definer den ønskede adfærd

Flere freemovere der tager imod tilbud om optag og derfor betaler. (videotest)

131 individuelle tilbud. 51% der betalte i 2017. 49% tilbagetrukket tilbud grundet manglende betaling.

2. Lav en barriereanalyse

Hvorfor accepterer de ikke når de nu har søgt og opfyldt kriterierne?

1: Besværligt at betale, får det aldrig gjort, kommer fra det igen.

2: Tilbud fra andre universiteter

3: Rejseomkostninger/høje leveomkostninger i DK

3. Design løsning

Faktura EU borgere

Mitra Rasmussen
381 Oxford Ave
94306 Palo Alto
USA

Kundenr.: AU-366914

Henvendelse vedrørende faktura:
Debitor, AU Økonomi, Regnskab
Tlf.: +45 87150515, E-mail: EVUhotline.okoplan@au.dk

Beskrivelse	Antal	Salgspris	Beløb
Mitra Rasmussen AUSU 17 120142U015 - Global Transactions and Inter	1	4.000,00	4.000,00
		I alt DKK ekskl. moms	4.000,00
		Momsbeløb	0,00
		I alt DKK inkl. moms	4.000,00

FAKTURA

Dato: 23-05-17
Forfaldsdate: 06-06-17

Fakturanr.: 8733851
AU CVR-nr.: 31119103

Betalingsbetingelse: 14 dage netto

Ved elektronisk betaling benyt venligst:
Kortart: 71 BetalingsID: 000000873385108 Kreditornr: 83942444

AU Bogholderi
Trøjborgvej 82-84
8000 Aarhus C

Tlf.: +4587150000
Fax:

Rykker til ikke-EU borgere

Dear Jytte,

You have previously applied for and been offered a seat in **Organizational Behavior, Collective Mind and Leadership** during Summer University 2016, pending the payment of DKK 2550 via <https://auws.au.dk/default.aspx?id=27868> no later than May 2nd 2016.

Unfortunately, we haven't yet received your payment although the payment deadline has now passed.

If you wish to decline your offer for the course please let me know by e-mail as soon as possible and no later than this Wednesday May 11th 2016.

If you still wish to participate, please make the payment as soon as possible and no later than this Wednesday May 11th 2016.

Venlig hilsen/Best regards

Troels Storm Olin (Mr.)
International Coordinator
AU Summer University
Tel: +45 8715 3716 /
+45 2556 3484
E-mail: tsto@au.dk
<http://person.au.dk/en/tsto@au.dk>



**International Office, AU Student
Administration and Services**
International Centre
Høegh-Guldbergs Gade 4
Building 1651, 120
DK-8000 Aarhus C, Denmark
Aarhus University
Phone: +45 8715 0220
<http://www.au.dk/en>
<http://www.au.dk/ic>

3.MAJ 2018

LOTTE SKOVBORG
TRINE HØJ ERIKSEN

3: DESIGN DIN LØSNING

- Campaign monitor og webshop fremfor faktura og outlook.
- Kortere deadline.
- Fokuser på at nedbryde barrierer og brug af de psykologiske værktøjer.

Dear ,

We have noticed that you still have not accepted our offer to come and join us for an amazing summer experience. 1800 students from 22 different countries have already confirmed their arrival and with your cultural and academic background we would really like to have you on board this summer as well. We guarantee a fun and academically challenging experience. In order to accept our offer you only have to copy+paste this link to your browser: and follow the steps. All it takes is three clicks and two minutes of your time. But you only have 48 hours left to confirm before you lose this opportunity.

Barriere 1: Besværligt at betale = Nemt at betale

Loss aversion, bange for at miste

Urimelig deadline

Social Proof/fællesskab

NOT SURE IF YOU SHOULD CHOOSE AARHUS UNIVERSITY?

By joining AU Summer University, you will be joining one of the top 100 universities in the world and you will be studying at [one of the most beautiful campuses](#) in Europe. Apart from that, you will be spending your summer in Aarhus together with students from 74 different countries.

A must-visit city recommended by for example The New York Times and Lonely Planet.

With our extensive [social programme](#) you will not be bored and our [housing service](#) will do what they can to provide you with a roof over your head.

Barriere 2: Andre tilbud = Gensælg AU

Lidt mere social proof

WORRIED ABOUT GETTING HERE AND THE COST OF LIVING IN DK?

Aarhus is very easy and fairly cheap to reach by plain or train from many European capitals. Look here for the easiest ways to get to Aarhus.

We are not gonna lie; Denmark is a place with a high standard of living. However, students can easily get by, proved by the more than 40.000 students that lives in Aarhus with very little or no daily hunger.

You will of course need a little money in your pocket to avoid going to bed hungry. This [estimated budget for one month stay in Aarhus](#) and [grocery price examples](#) should give you an idea of what you can expect to spend during a summer in Aarhus.

Barriere 3: Rejse-og leve omkostninger = Gør det overskueligt

Lidt mere loss aversion

Please let us know if you have any questions or concerns and remember to accept the offer within the next 48 hours, otherwise you will lose ~~your~~ [our](#) chance of being a part of AU Summer University 2018.



4: TEST

- Mål på antal procent af betalende freemovere
– det får vi i løbet maj/juni

CASE II: KOMMUNIKATION OM STIPENDIUM

- Der er mange krav og information til Erasmus+ studerende, de skal angive undervisningsprog, de skal tage sprogtest, udfylde Learning agreement, søge om stipendier til sprogkurser, underskrive kontrakt, lave evaluering, aflevere transcript og anden dokumentation... søge om endelig optagelse, sørge for forsikring, bolig osv. ..
- Hvordan gør vi det mere overskueligt?
- Hvordan få vi dem til at læse og forstå det vi skriver? Og handle ud fra det.
- Hvordan "undgår" vi for mange spørgsmål?
- Hjælper det at skrive vores tekster om? Skal vi lave ny hjemmeside? Lave tidsplan for info der sendes ud?

Vi tog udgangspunkt i ønsker fra fokusgruppeinterviews, vi testede vores tekster på studentermedhjælpere.

Hej xx

Du er en af de heldige studerende fra AU

Du tages i betragtning til et Erasmus+ stipendium. Den internationale koordinator fra dit fag har indstillet dig til en studieplads i udlandet gennem Erasmus+ programmet, og vi registrerer dig som ansøger til et Erasmus+ stipendium.

Du er særligt udvalgt

Du er en af de 635 kommende Erasmus+ studerende i E2018 og/eller F2019

Vi synes det er fedt, at så mange ønsker et studieophold i Europa. Vi er klar til at kaste os over tastaturet. Vi skal nemlig manuelt taste al jeres data i vores system, hvilket tager lidt tid.

Du er en del af fællesskabet

Er du en af de nysgerrige (eller utålmodige)

Så er du en hel normal studerende. Vi har travlt med at taste jeres data, men når vi er færdige i slutningen af marts, så skriver vi til dig igen. Indtil da kan du læse lidt mere om processen med Erasmus+ stipendiet her:

[Erasmus+ stipendiet, sprogtest og dokumentation](#)

Vi anerkender, at det kan være svært at vente, men vi beder om arbejdsro

Er du en af de tålmodige?

Så venter du blot, til du hører fra os igen i slutningen af marts.

Er du en der har fortrudt eller er blevet forhindret?

Så er du heldigvis en af de få. Men der kan være mange gode grunde til, at du ønsker at aflyse dit studieophold i udlandet. Ønsker du at aflyse så svar blot på denne mail, gerne med oplysning om hvorfor du aflyser dit studieophold.

Det stræber vi ikke efter, men det er ok

Hilsen

Catherina & Trine

Det er os der håndterer Erasmus+ stipendierne for alle studerende på AU.

Hej Maria Lundsgaard Jensen

Tillykke, du er sluppet gennem nåleøjet

Du er udvalgt til at være en af AU's Erasmus+ studerende. Derfor har vi registreret dig som nomineret til Erasmus+ stipendiet. Hvad skal du så gøre til gengæld?

Tjek hvad vi har registreret om dit ophold

Du skal på studieophold ved: **Universitetet i Oslo**
Dit værtsuniversitets Erasmus+ kode er: **N OSLO01**
Din fagkode (field of education): **0912**

Du indstilles til samme størrelse stipendium som andre AU-studerende, der skal til samme destination. I perioden indgår intro, undervisning og eksamen.
Din forventede studieperiode: **10/08/2018 - 22/12/2018**

Vi forventer at du primært skal have undervisning på: **Engelsk**, hvis det er forkert, så giv os besked.
Din nationalitet: **Dansk**
Betyder det så at du skal tage en Erasmus+ sprogtest?: **Ja**

Du deltager i sprogkursus før studiestart: **Nej**, så hvis du skal på sprogkursus kan du læse nedenfor hvordan du søger om ekstra stipendium.

Særlig bemærkning til dig:
Studerende har bekræftet periode, Klinik og undervisning

Den kedelige men nødvendige Learning Agreement

Ja, vi ved at Learning agreement er kedelig og for nogen umiddelbart uoverskuelig. Men den er uundgåelig, når du er Erasmus+ studerende. Glæd dig til lettelsen, når den er udfyldt og afleveret. Der er hjælp at hente, hvis det bliver nødvendigt.

Se info om Learning agreement og find skabelonen du skal udfylde:
[Learning agreement](#)

Du er særligt udvalgt,
special for you my friend

Vær gavmild, giv først.
Vi har nomineret dig til stipendium,
Hvad skal du så gøre til gengæld

Vær realistisk,
men er det for realistisk?

Personligt rettet mod den enkelte.
Sendt til 635 modtagere, flet så du skriver til Maria

Dit sprogniveau skal testes

Erasmus+ studerende skal udføre en online Erasmus+ sprogtest, både før studieopholdet og efter afsluttet ophold. Du vil senere modtage en sprogtest i det sprog, du modtager undervisning på. Hvis undervisningssproget er dit modersmål, så er du undtaget.

Vi forventer, at du primært skal have undervisning på: **Norsk**

Er det forkert, så giv os besked.

Se info om sprogtesten i vores guide:

[Sprogtesten](#)

Gå ikke glip af ekstra stipendium, hvis du skal på sprogkursus

Hvis du skal på sprogkursus, er der mulighed for at du kan få et større Erasmus+ stipendium.

Deadline for at søge om ekstra stipendium til sprogkursus er:

30. april 2018

Hvad skal du gøre? Det kan du se i vores guide:

[Ekstra stipendium](#)

Hvor stort et Erasmus+ stipendium får du så?

Det får du info om, så snart vi ved det. Vi har søgt EU om 6,7 mio. kr. til alle jer AU-studerende, der rejser ud i studieåret 2018-2019, og vi arbejder for, at du får størst muligt Erasmus+ stipendium. Erfaringen viser, at der bliver stipendier til alle. Erfaringen viser også, at tingene tager sin tid i EU, så du må vente i spænding til maj måned, før vi kan sige hvor stort et stipendium du får.

Bliv endnu klogere eller mindre forvirret

Tjek vores guide og få et bedre overblik over processen med Erasmus+ stipendium og dertilhørende krav og dokumentation:

[Guide til mere info](#)

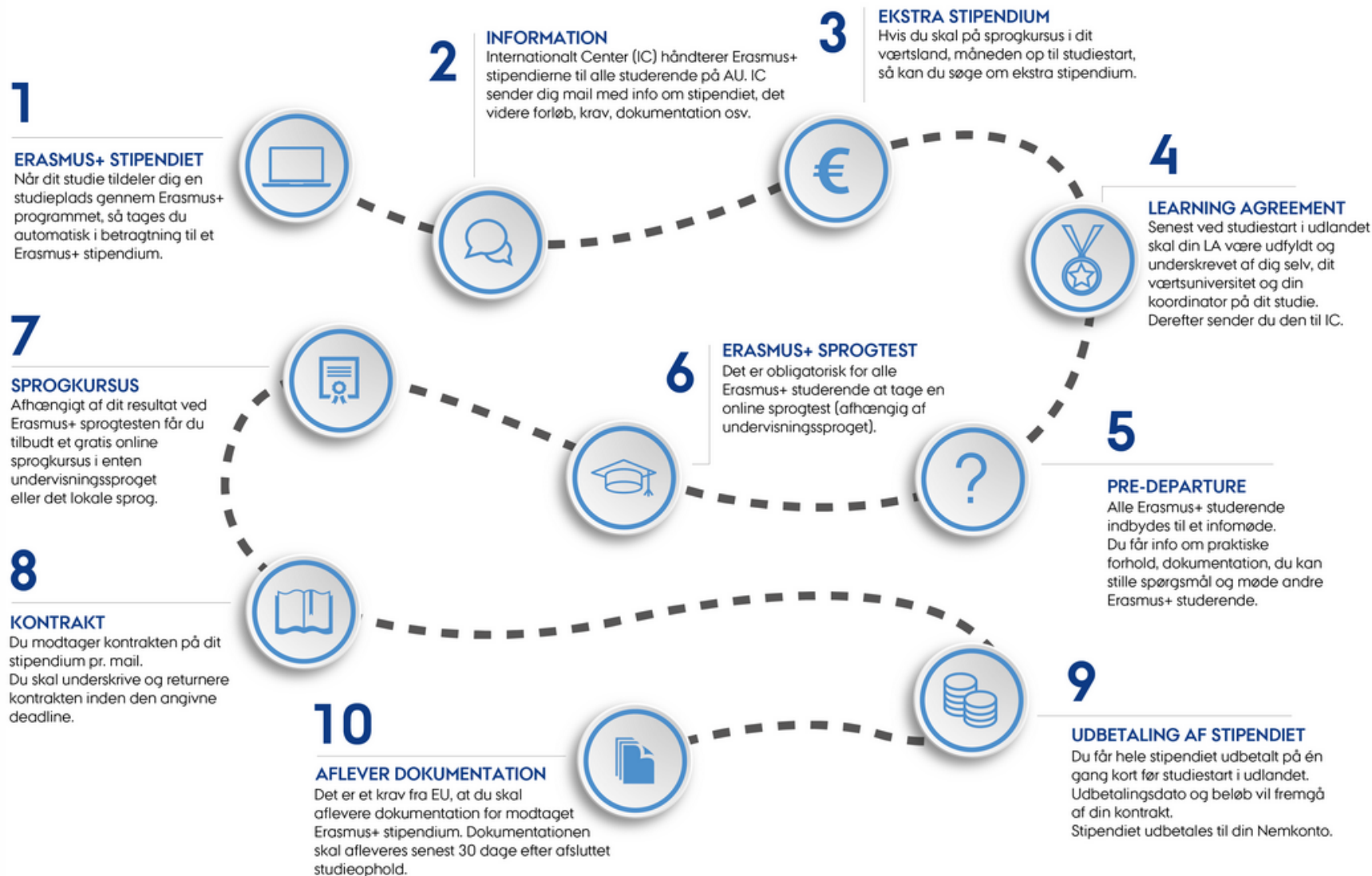
Hvem vil gå glip af noget?

Overskuelig, opdelt i afsnit, sigende overskrifter.

Rette info til rette tid.

Hold tonen så den passer til modtageren.

Erasmus+, stipendiet, sprogtest, dokumentation



KOM IGANG



- Køb bogen til kontoret (vi får ikke procenter...)
- Løbende barriereanalyse – brug fx studentermedhjælpere
- Værktøjer: Surveys, Site improve, google analytics, campaign monitor, fokusgrupper
- [Adfærdscændringsbank](#), skriv ned løbende og sæt opfølgning i kalenderen (få styr på din planlægningsintention!)
- Del succeser og nederlag. Best practice nu fast punkt på IU kontormøder

”Vi vil kun få succes, hvis vi behandler mennesker,
som de faktisk er”

- DAVID CAMERON



AARHUS
UNIVERSITET