Nudge til bæredygtige møder og events

02.09.2020

Sille Krukow
Nudge & Adfærdsdesign ekspert

nordic meetings & events EXPO 2.-3. september Forum København 2020

Hvad er nudging?

Gøre de rette beslutninger til de lette

Nudge til optimering af kunderejser og touchpoints

Illustrativt eksempel på kunderejse og touchpoints til events og møder

- Modtager et nyhedsbrev med information om event
- Online tilmelding og bekræftelse på tilmelding
- Påmindelse om event
- Parkering , ankomst og registrering
- Deltagelse i event
- Spisning og netværk
- Afsked og feedback på event

System 1

90%

af menneskelig beslutningstagning er **automatisk** kontrolleret af instinkter og omgivelser i beslutningsøjeblikket

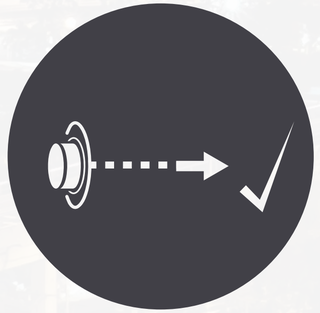
System 2

10%

af menneskelig beslutningstagning er **refleksiv,** kontrolleret af viden og uddannelse

Det handler om at benytte nudgingprincipper

Rette information på rette tidspunkt



Feedback

Rammesætning

Visuelle anvisninger

Standardindstillinger

VELUX®

Visuelle anvisinger til optimering af interaktioner

- Forbedring af arbejdsprocesser gennem adfærdsorienteret produkt- og procesudvikling
- Design af løsninger, der reducerer fejl og motiverer medarbejderne

nordic meetings & events EXPO 2.-3. september Forum København 2020

Rette information på rette tidspunkt

Visuelle anvisninger

nordic meetings & events
EXPO
2.-3. september
Forum København 2020

Matching til forbedring af hygiejne

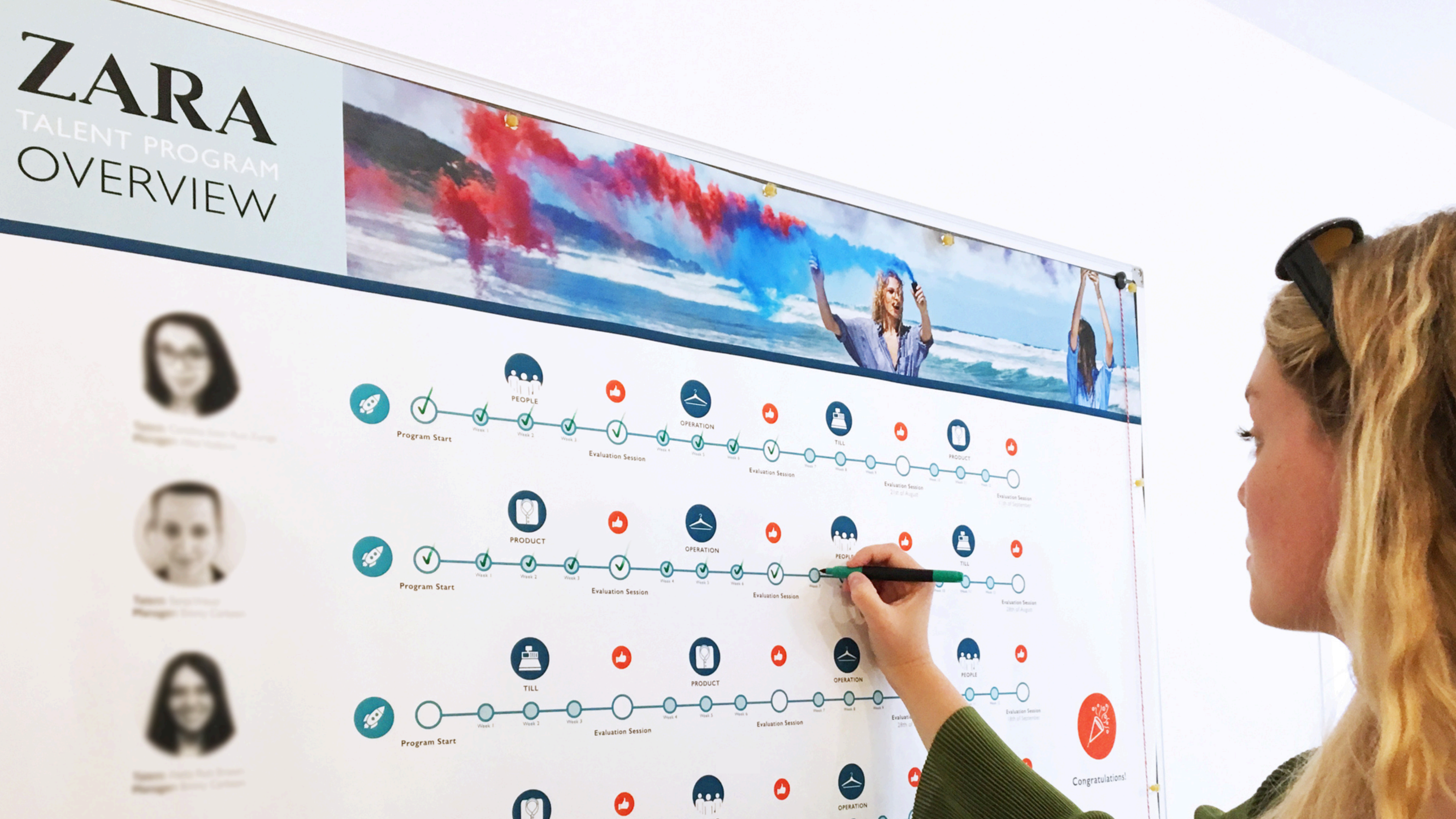
- Kortlægning af adfærd og hverdagsbeslutninger
- Test af prototyper med henblik på bred implementering

INDITEX

Feedback til fastholdelse og fremmøde

- Optimering af on-boarding og talentudviklingsforløb
- Ny struktur og visuelt talent- og undervisningsmateriale

nordic meetings & events EXPO 2.-3. september Forum København 2020


ZARA
TALENT PROGRAM
OVERVIEW
Program Start
PEOPLE
Evaluation Session
OPERATION
Evaluation Session
TILL
PRODUCT
Evaluation Session
Program Start
PRODUCT
Evaluation Session
OPERATION
Evaluation Session
TILL
Program Start
TILL
Evaluation Session
PRODUCT
Evaluation Session
OPERATION
PEOPLE
Congratulations!
OPERATION

Krukow-metoden

1 FOKUSERING & AMBITION

- Afklaring af fokus- og indsatsområder
- Fastlæggelse af adfærdsmål
- Vurdering af potentiale og forventet effekt

2 ADFÆRDSKORTLÆGNING

- Feltstudier, observationer og analyse af interaktionsdata
- Kortlægning af eksisterende adfærd og barrierer
- Visualisering af brugerrejser, touchpoints og beslutningsøjeblikke
- Udpegning af interventionspunkter

3 DESIGNUDVIKLING

- Udpegning af adfærdsprincipper og strategi
- Udvikling af idéer og koncepter
- Visualisering af design i kontekst
- Anbefalinger af løsninger til test/implementering

4 TEST

- Fastlæggelse af målepunkter og dataindsamling
- Udvikling af testprotokoller
- Evaluering og løbende optimering

5 IMPLEMENTERING & EFFEKT

- Udvælgelse af løsninger til bred implementering
- Implementeringsplan
- Case-dokumentation

Vær turister i jeres egen hverdag

Kortlæg brugerrejsen og definer beslutningsøjeblikke

Cues and guides

Der er tre typer af barrierer, som vi skal kende og kortlægge

Psykologiske

Fysiske

Sociale

Psykologiske barrierer

Ekspertfælden: Mangler situationsrelevant information

At sætte sig ind i og tilpasse sig til nye omgivelser og oplevelser kræver mentalt overskud. Og eftersom mentalt overskud ofte bruges på andre mere presserende opgaver, lykkedes vi ikke med at lære nye ting.

Mangler feedback på fremskridt

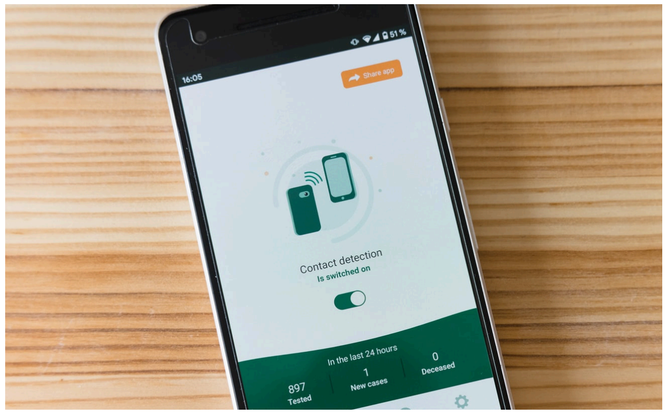
Er det ikke tydeligt for os, hvilke fordele der er ved at opføre sig bæredygtigt, så har vi en tendens til at lade være og holde os til status quo.

Mangler hjælp til at aktivere viden på rette tidspunkt

Vi mennesker er gode til at lagre hukommelse, men dårlige til at trække den rigtige viden op på det rigtige tidspunkt. Det betyder, at hvis ikke omgivelserne hjælper os med at aktivere viden på det rette tidspunkt, glemmer vi at følge vigtige procedurer omkring f.eks. bæredygtighed.

Psykologiske barrierer kan ofte overkommes med et motorvejsprincip

Fysiske barrierer



Manglende anvisinger

Får vi ikke tydelige og visuelle anvisninger og skal selv analysere os frem til, hvad vi bør gøre, er vi tilbøjelige til at overse eller overtræde normer eller retningslinjer.

Manglende synlighed

Hvis afgørende elementer ikke er synlige i beslutningsøjeblikket og inkorporeret som en del af den naturlige brugeradfærd, kan dette være en barriere. Det betyder, at vi skal bruge mere mental energi på at søge efter det element, der hjælper os til at gøre det rette.

Manglende tilgængelighed

Adfærd påvirkes i høj grad af tilgængelighed til muligheder. Hvis vi oplever begrænsninger eller manglende tilgængelighed i forbindelse med f.eks. en procedure, har vi tendens til at springe over, hvor gærdet er lavest.

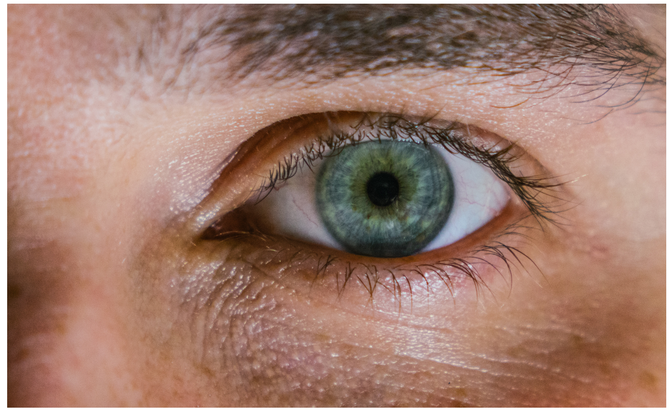
Sociale barrierer

Manglende tilstedeværelse af rette norm

Mennesker vil helst ikke skille sig for meget ud og forsøger derfor ubevidst at tilpasse sig adfærdsmønstre omkring dem. Det kan derfor være svært at agere hensigtsmæssigt, hvis den sociale norm i den pågældende situation er svær at gennemskue.

Spor af uhensigtsmæssig adfærd

Vi opfanger ubevidst spor omkring os. Hvis spor af uhensigtsmæssig adfærd er i vores omgivelser i beslutningsøjeblikket, er vi tilbøjelige til at følge trop, fordi vi kan se, at andre har gjort det samme.



Manglende menneskelig tilstedeværelse

Vi opfører os forskelligt, alt efter hvem og hvad der omgiver os. Når der er menneskelig tilstedeværelse er der også en social norm om, hvordan man bør være. Derfor har vi nemmere ved at bryde denne norm, hvis vi er alene eller føler os alene.

Gøre de rette beslutninger til de lette

Tak for idag

02.09.2020

Sille Krukow
Nudge & Adfærdsdesign ekspert