

Adfærdsforandring i praksis

Overordnet om masterclassen

Teori og litteratur

- Fokus for kurset er, at det er praksisorienteret. Vi anvender overordnet set praktiske eksempler og deltagerne vil blive undervist i en praktisk og strategisk tilgang til at forstå og flytte adfærd. Vi vil i høj grad se på cases fra virkeligheden; hvad der har virket i praksis uanset teoretisk udgangspunkt.
- Vi inddrager forskellige adfærdsteoretiske perspektiver i undervisningen, som fx Robert Cialdini, Dan Ariely og Daniel Kahneman & Amos Tversky.
- Vi vil inddrage en blanding af nogle få mere grundlæggende bøger og en række artikler med udgangspunkt i praktiske erfaringer, case- og erfaringsopsamlinger om de tiltag, der virker og de, der ikke gør, og rapporter fra organisationer som Behavioural Insights Team.
- Derudover vil vi arbejde med designtænkning som metode med udgangspunkt i Operates tilpasning af den såkaldte Double Diamond model, som vi anvender til at designe, scope og tilrettelægge adfærdsprojekter.

Hjemmeopgaver

- Der vil være læsestof til flere af modulerne.
- Hver deltager arbejder med en større konkret opgave, som de diskuterer i en gruppe og får feedback på i modul 5. Mellem modulerne vil der være mindre delopgaver, som løses fra gang til gang.

Tværgående litteratur

De følgende fem bøger er klassikere indenfor området. Vi anbefaler, at deltagerne læser dem inden modul 3.

- Daniel Kahneman: Thinking, fast and slow. Den er oversat til dansk under titlen "At tænke – hurtigt og langsomt"
- Dan Ariely: Predictably Irrational. The hidden forces that shape our decisions
- Robert B. Cialdini: Influence - The Psychology of Persuasion
- Charles Duhigg: The power of habit. Why we do what we do in life and business
- Richard Thaler & Cass Sunstein: Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness

Modul 1: Adfærdsudfordringer er overalt!

Fokus for modulet

Kostvaner, trafiksikkerhed, arbejdsmiljø, ressourceforbrug. Mange af tidens største politiske problemer hænger sammen med adfærden hos borgere og virksomheder.

Dette første modul drejer sig om at give en grundig indføring i de forskellige tankegange inden for adfærdsforandring, der bygger på en række forskellige videnskaber fra antropologi, til psykologi og adfærdsøkonomi. Vi får et 360-graders indblik i, hvor bredt et fagligt og praktisk spektrum adfærdstilgangen kan anvendes indenfor.

Vi præsenterer Operates adfærdshjul med ni adfærdsdrivere og gennemgår en lang række spændende cases fra både ind- og udland. På dette første modul har vi fokus på de tre sociale adfærdsdrivere og ser på, hvordan de i England fik skatteskyldnere til at få pengene op af lommerne ved at anvende *sociale normer*-kommunikation, og hvordan Hare Krishna anvendte *reciprocitetsprincippet* til at få donationer fra borgere på gaden.

Vi tager også fat på et par cases, hvor de sociale drivere er anvendt til at skabe en adfærdsforandring, og ser på hvilket resultat, der er opnået.

Gæster

Alexander Sebald

Alexander er lektor på Økonomisk Institut ved Københavns Universitet og co-director for Centre for Experimental Economics. Han vil tage os gennem de grundlæggende tankegange i feltet særligt med afsæt i Daniel Kahnemans forskning. Han vil give os en solid forståelse for, hvor de nye metoder og tilgange indenfor studiet af adfærd kommer fra. Alexander har samtidig lovet at have nogle konkrete øvelser med, så vi kan opleve nogle af de overraskende facetter af menneskelig adfærd på egen krop.

Litteratur

- Daniel Kahneman: "Maps of Bounded Rationality: Psychology for Behavioral Economics"
- Robert B. Cialdini: Influence - The Psychology of Persuasion kapitel 2 "Reciprocity" (side 13-42)

Modul 2: Rundt i adfærdshjulet

Fokus for modulet

I dette modul tager vi resten af turen rundt i adfærdshjulet og ser på de tre kontekstuelle og de tre personlige drivere.

Vi får besøg af Thor Ridderhaugen, der er adfærdsdesigner hos Metroselskabet, og hører om hvordan man her styrer passagerflow med både fysiske adfærdsdesigns og kampagner.

I dette modul går vi også i dybden med, hvordan vi lærer af det, der virker, og det, der ikke virker. Vi dykker ned i nogle af de vigtigste cases, der har løst problemer inden for sundhed, uddannelse, mobilitet, retsomsrådet og borgerinddragelse. Vi analyserer, hvilke adfærdsdrivere der har været styrende for indsatserne, og hvorfor netop disse har haft effekt. Vi arbejder med udfordringen i at tage de gode elementer fra succesfulde udenlandske adfærdsprojekter og implementere dem i en lokal, dansk kontekst.

Endelig tager vi fat på jeres egne adfærdsudfordringer. Vi arbejder med at identificere adfærdsudfordringer og sætte dem i en forretningsmæssig kontekst.

Gæster

Thor Ridderhaugen

Thor er adfærdsdesigner hos Metroselskabet og Letbanen. Her arbejder han med at forstå brugernes adfærd og udvikle adfærdsinterventioner for at optimere passagerflowet. Thor vil fortælle om, hvordan metroen arbejder med at optimere flowet gennem fysiske og informationsrettede adfærdsinterventioner.

Litteratur

- Richard Thaler & Cass Sunstein: Nudge. Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness "Introduction" (side 1-14)
- "Dan Ariely: Predictably Irrational. The hidden forces that shape our decisions kapitel 3 "The Cost of Zero Cost" (side 49-63)
- Charles Duhigg: The Power of Habit kapitel 2 "The Craving Brain" (side 31-59)
- The Behavioural Insights Team: Update Report 2016-2017 (<https://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/the-behavioural-insights-team-update-report-2016-17/>)
- The Behavioural Insights Team: Update Report 2015-2016 (<https://www.bi.team/publications/the-behavioural-insights-teams-update-report-2015-16/>)
- The Behavioural Insights Unit: Report 2018 (<https://bi.dpc.nsw.gov.au/assets/dpc-nsw-gov-au/files/Behavioural-Insights-Unit/files/67b0800ebf/2018-Behavioural-Insights-Report.pdf>)
- "Introduktion, hvad er adfærdsdesign?" i antologien *Adfærdsdesign*, redigeret af Niels Holm Jensen, Andreas Lieberoth og Thomas Dalsgaard

Modul 3: Forstå dit adfærdsproblem

Fokus for modulet

Vi tager hul på arbejdet med procesmodellen, som er bygget over British Design Councils Double Diamond-model. Vi stiller skarpt på, hvad det kræver at skabe et succesfuldt adfærdsdesign – fra definitionen af den specifikke adfærdsudfordring, til analysen af de drivere, der er i spil i målgruppen, til udviklingen af den effektive indsats. Vi ser på bevægelsen fra at stille en skarp definition af adfærdsudfordringen til at indhente de afgørende indsigter i målgruppen og brugerens rejse før, under og efter adfærden, som er grundlaget for en klar adfærdsstrategi. Til sidst ser vi på, hvordan man snævrer ind og skaber en klar adfærdsstrategi.

Vi vender blikket imod adfærdsforandringer internt i organisationer og ser på adfærdspåvirkning i mødet mellem mennesker og gennem ledelse og de greb, som ligger i motivering og påvirkning af de involverede i forandringsprojekter. Vi stiller samtidig skarpt på de digitale platforme og får en masse konkrete input til, hvordan et godt adfærdsdesign kan se ud her. Vi berører også de ”mørke mønstre”, der forfører os på nettet.

Gæster

Kristoffer Milling

Kristoffer er analyse- og kommunikationsrådgiver i Operate, hvor han særligt arbejder med at skabe brugerindsigt og kortlægge brugerrejser. Kristoffer vil tage os igennem processen med at skabe et analysedesign, der kortlægger adfærdsdrivere og brugerrejser, så vi får et solidt afsæt for adfærdsstrategien.

Thomas Dalsgaard

Thomas Dalsgaard har som erhvervspsykolog arbejdet med ledelse og forandringsprocesser i mindre som store internationale virksomheder. Som ekstern lektor på Aarhus universitet har han undervist i organisationsudvikling med fokus på innovation. Gennem årene har Thomas også udgivet flere fagbøger senest som medredaktør på bogen ”Adfærdsdesign”.

Randi Hovmann

Randi er digital direktør i Operate og specialist i digital adfærd. Randi er særligt optaget af at optimere digitale flows, så organisationer lykkes med at skabe den ønskede adfærd på deres hjemmesider og andre platforme. Randi er også optaget af de mørke mønstre på nettet og optræder jævnligt som ekspert indenfor området.

Litteratur

- Design Council: A study of the design process. Side 1-26 ([https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20\(2\).pdf](https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/ElevenLessons_Design_Council%20(2).pdf))
- Design Council: The Design Process: What is the Double Diamond? (<https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>)
- Piyush Tantia: The new science of designing for humans https://ssir.org/articles/entry/the_new_science_of_designing_for_humans
- Randi Hovmann og Mark Diasso: Mørke Mønstre eller godt adfærdsdesign? (<http://www.kommunikationsforum.dk/artikler/Dark-patterns-digital-etik>)

Modul 4: Adfærdsforandring i praksis – fra strategi til forandring

Fokus for modulet

Vi har en klar strategi. Nu tager vi hul på udvikling af indsatsen, der består af lige dele kreativ tænkning, læring fra hvad andre har gjort, og løbende udvikling og test af prototyper. Vi får også konkrete greb og smutveje, som kan få projektet hurtigt i mål med succes.

I dette modul er fokus også på at sikre, at vores adfærdsløsning har effekt. Vi ser på arbejdet med prototyper og brugerfeedback. Vi ser på, hvordan vi gennem løbende test bliver klogere på, om adfærdsstrategien og løsningerne er de rette, eller om der skal foretages justeringer. På den måde får vi løbende indsigt i, hvordan målgruppen reagerer på adfærdsdesignet, og når indsatsen til sidst skal implementeres og skaleres, er den blevet udviklet og valideret i praksis.

I dette modul dækker vi også effektmåling og evaluering. Hvilke metoder for effektmåling er det muligt at anvende, så vi sikrer et konkret billede af effekten? Hvad er de praktiske muligheder for at måle effekten på kort og langt sigt, og hvad er alternativerne til et randomiseret forsøg?

Gæster

Andreas Maaløe Jespersen

Andreas er specialist i forbrugeradfærd i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og ph.d. fra Roskilde Universitet. Andreas præsenterer projekter om forbrugeradfærd med de valgte adfærdsgreb og de effekter, som er opnået og dokumenteret gennem hans egen forskning.

Lasse Dam Valentin

Lasse er chefrådgiver og manager i Operate og ansvarlig for design af analyse- og evalueringsmetoder i projekter for en lang række offentlige og private kunder. Lasse er samtidig ekstern lektor i analysestrategi og metode på Copenhagen Business School.

Litteratur

- Andreas Maaløe Jespersen: Reducing Demand for Litigation in Consumer Disputes—a Randomized Field Experiment with Social Information
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen: Aktive forbrugere. Prisbevidsthed blandt unge i deres valg af tandlæge (<https://www.kfst.dk/media/46128/analyse-unges-tandlaegevalg.pdf>)

Modul 5: Selvstudier og feedback

Fokus for modulet

Du bruger alt, hvad du har lært i de foregående moduler, og sammen med de andre deltagere får du mulighed for at sparre og lære af deres idéer og konkrete elementer i deres projekter. Du gennemgår dit eget projekt, får konstruktiv kritik og gode idéer med på vejen, og du giver feedback på de andres projekter.

Som deltager definerer du en konkret adfærdsudfordring, og på baggrund af Operates adfærdsmodel kortlægger du de adfærdsdrivere, der skaber barrierer men også muligheder for at komme i mål med den konkrete adfærdsforandring. Du planlægger hvilke metoder, det vil være relevant at anvende til at udforske feltet og hvem i din organisation, der skal bidrage til projektet. Du opstiller et koncept for effektmåling og designer processen fra start til slut, så du efter det sidste modul er klar til at trykke på knappen og lede dit eget adfærdsprojekt.

Vi guider dig i dine selvstudier ud fra Operates projektmodel og en række arbejdsark, som tilsammen definerer et fuldt adfærdsprojekt. Vi giver feedback på din projektbeskrivelse.

Vi mødes i grupper til fælles refleksion med andre deltagere, der arbejder med udfordringer, der ligner din. På den måde kan I bruge hinanden til inspiration og læring, og vi kan hjælpe med at guide og rådgive dig, så du kommer sikkert i mål.

Modul 6: Sæt det hele i spil!

Fokus for modulet

I det afsluttende modul fokuserer vi på at give dit adfærdsprojekt det sidste skub, så det bliver mest muligt effektivt. Vi gennemgår de ti vigtigste spørgsmål, som du skal stille til dit adfærdsprojekt for at sikre kvaliteten.

Vi ser på gamification som en strategi for adfærdsforandring, og hvordan man kan bruge spillemekanikker i ikke-spilsammenhænge.

Vi vender samtidig blikket fremad og taler om potentialer og udfordringer for fremtidens arbejde med adfærdsforandringer. Det gør vi gennem en paneldebat, hvor vi både får perspektiver fra forskningsverdenen og praktikerverdenen.

Nu har du gennemført Operate og Altingets MasterClass i adfærdsforandring og er klar til at designe og lede dine egne skarpe adfærdsforandrende projekter og skabe værdi i din egen organisation.

Gæster

Andreas Lieberoth

Andreas er adjunkt på DPU, Aarhus Universitet, og medredaktør på antologien *Adfærdsdesign*. Andreas arbejder blandt andet med "gamification" og vil tale om, hvordan man kan bruge spillemekanikker til at påvirke adfærd.

Per Rystrøm

Per er direktør i Operate. Han har mere end tyve års erfaring med at rådgive centrale politiske aktører og udvikling af adfærdsforandrende kampagner. Per vil tale om, hvordan adfærdsindsigter kan anvendes i policyudvikling.

Alexander Sebald

Alexander er lektor på Økonomisk Institut ved Københavns Universitet og co-director for Centre for Experimental Economics. Han vil tage os gennem de grundlæggende tankegange i feltet særligt med afsæt i Daniel Kahnemans forskning. Han vil give os en solid forståelse for, hvor de nye metoder og tilgange indenfor studiet af adfærd kommer fra. Alexander har samtidig lovet at have nogle konkrete øvelser med, så vi kan opleve nogle af de overraskende facetter af menneskelig adfærd på egen krop.

Litteratur

- Andreas Lieberoth: "Gamification og spilpsykologi som adfærdsdesign" i *Adfærdsdesign*. Redigeret af Niels Holm Jensen, Andreas Lieberoth og Thomas Dalsgaard