

Beteende- & upplevelsedesign inom digital produktutveckling

EG Användarträff
2022-09-15



INNEHÅLL

- Digital produktutveckling
- Beteendedesign - vad är det?
- Beteendedesign i praktiken
- Beteendeförändrande tekniker
- Upplevelsedesign

“Då de flesta produkter och tjänster syftar till att förändra beteenden är det på många sätt fullt rimligt att arbetet utförs av någon som har en djup förståelse för hur människor fungerar.”

Kristen Berman, medgrundare av Irrational labs

TILLBAKABLICK - SAMSKAPA

- Co-creation: från expert till att istället utgå från användarnas behov
 - Fokus på användarnas egen förmåga att komma på lösningar
 - Om man varit delaktig finns en starkare historia att berätta.
- Fokusgrupper, intervjuer och undersökningar
 - Bra sätt att fånga kundens och slutanvändarens önskemål
 - Beprövad metod sedan länge

“Hur stor produktutvecklingsavdelning man än har kan den aldrig jämföras med den samlade kompetensen hos konsumenterna”

John Andersson, Lego

SAMSKAPA, MEN...

“It’s really hard to design products by focus groups. A lot of times, people don’t know what they want until you show it to them.”
Steve Jobs

“If I had asked people what they wanted, they would have said faster horses.”
Henry Ford

Syftet med beteendevetenskap och beteendedesign är att titta på vad människor **gör**, inte vad de **säger**...

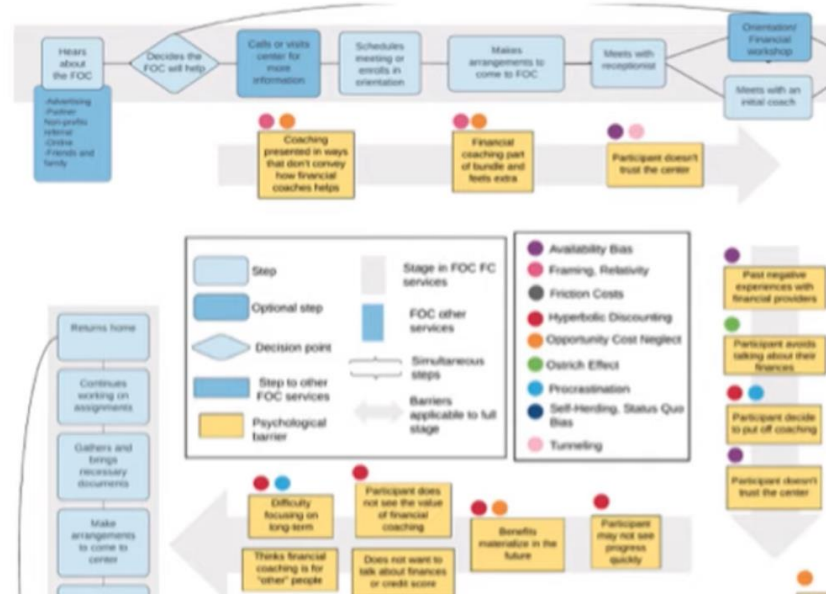
“Då de flesta produkter och tjänster syftar till att förändra beteenden är det på många sätt fullt rimligt att arbetet utförs av någon som har en djup förståelse för hur människor fungerar.”

Kristen Berman, medgrundare av Irrational labs

BETENDEDESIGN



BETEENDEDIAGNOS

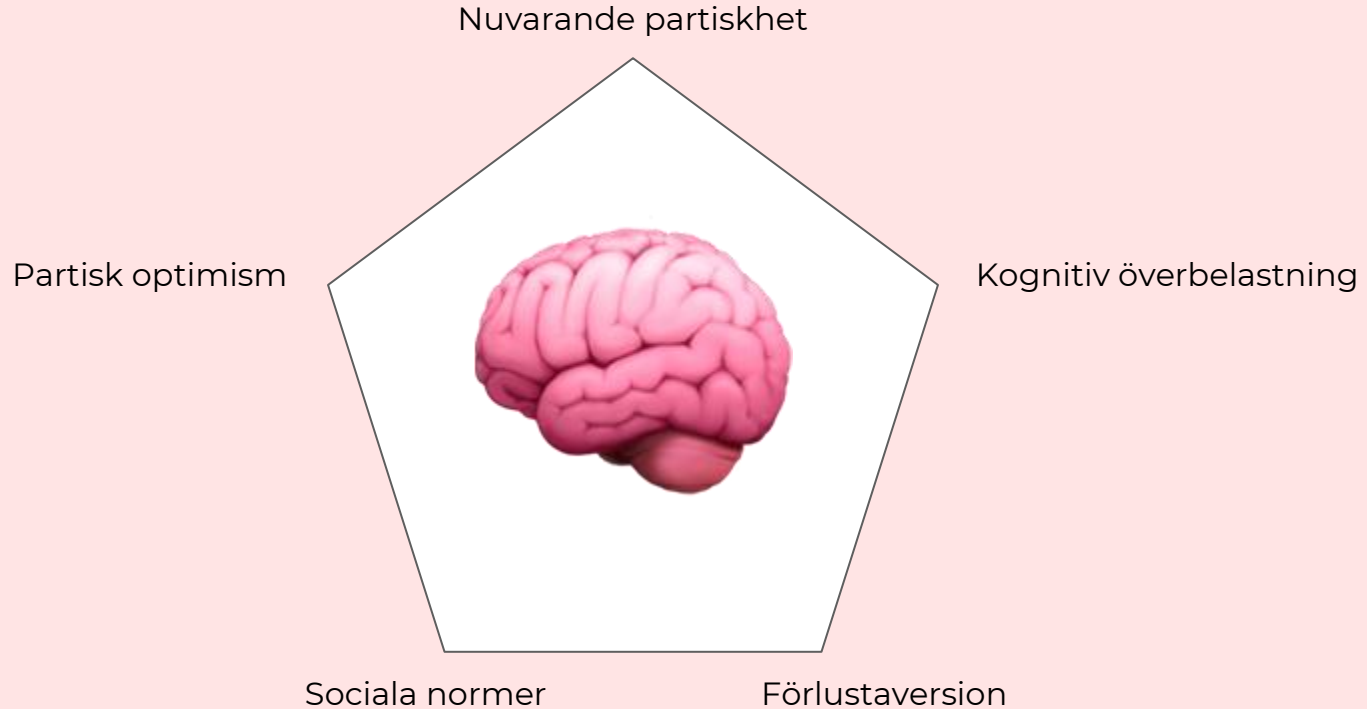


1

BETEENDEDIAGNOS

2

IDENTIFIERA BIAS
(PARTISKHET)



1

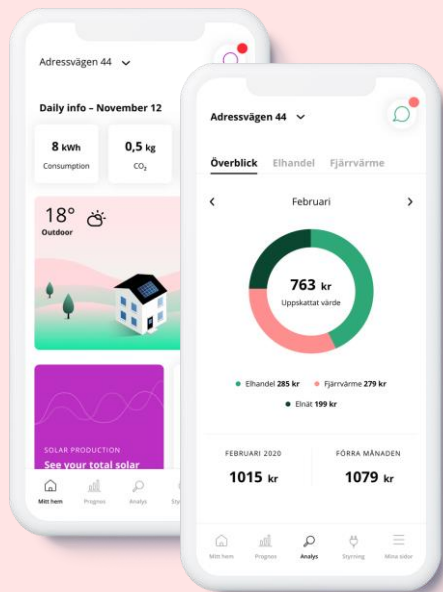
BETEENDEDIAGNOS

2

IDENTIFIERA BIAS (PARTISKHET)

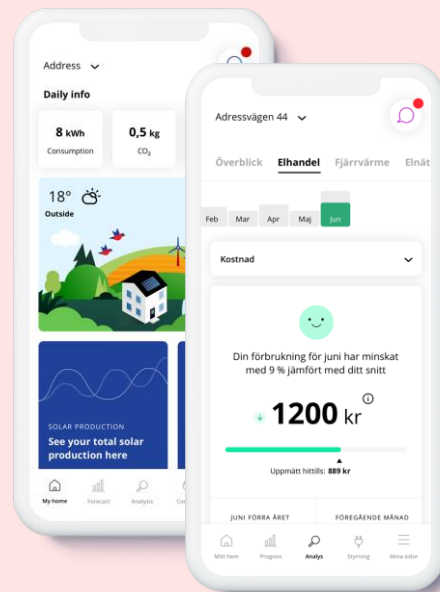
3

TEST



VERSION A

VS



VERSION B

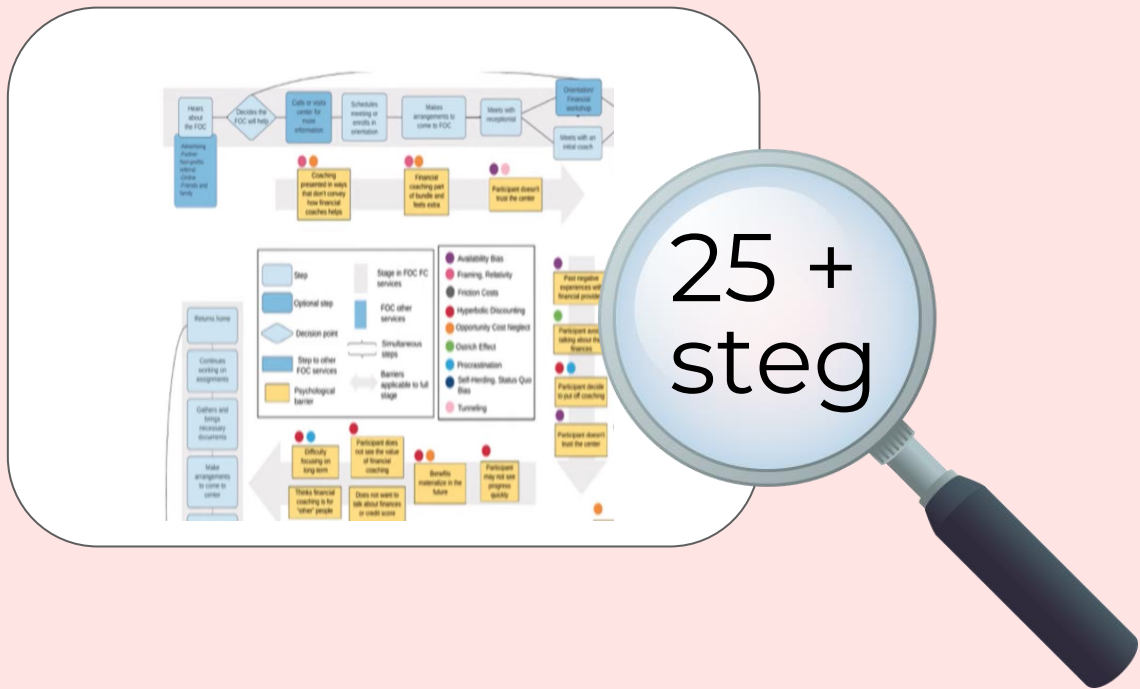


23%

konverteringsgrad

1

BETEENDEDIAGNOS

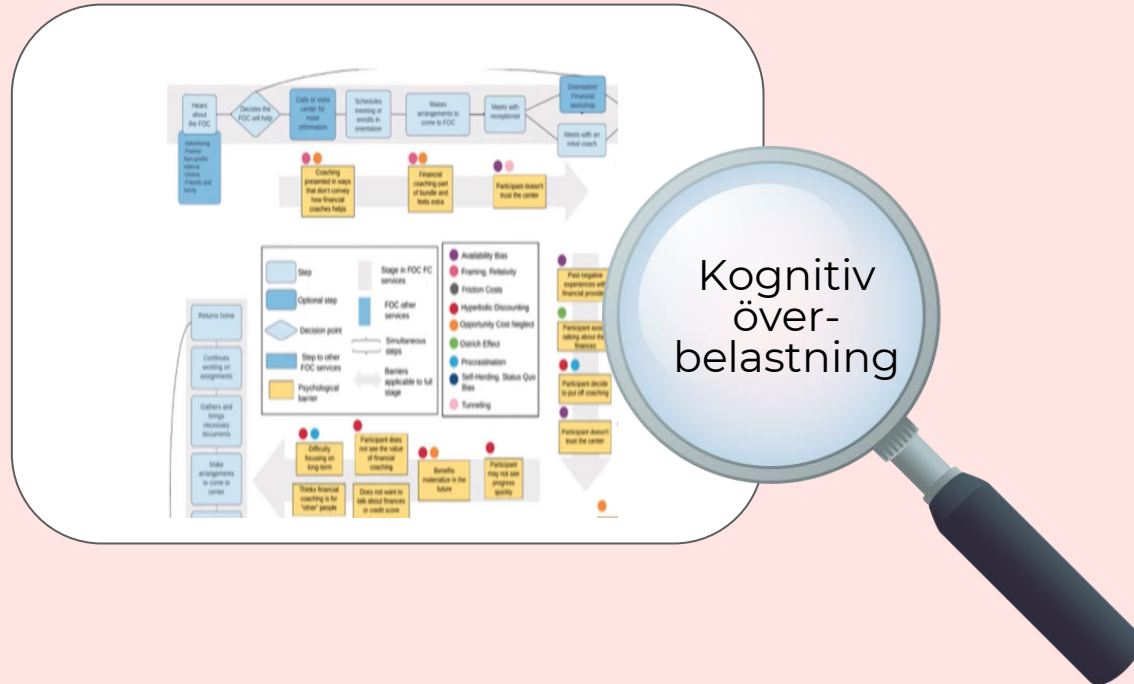


1

BETEENDEDIAGNOS

2

IDENTIFIERA BIAS (PARTISKHET)



1

BETEENDEDIAGNOS

2

IDENTIFIERA BIAS
(PARTISKHET)

3

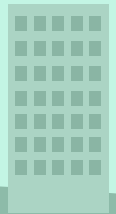
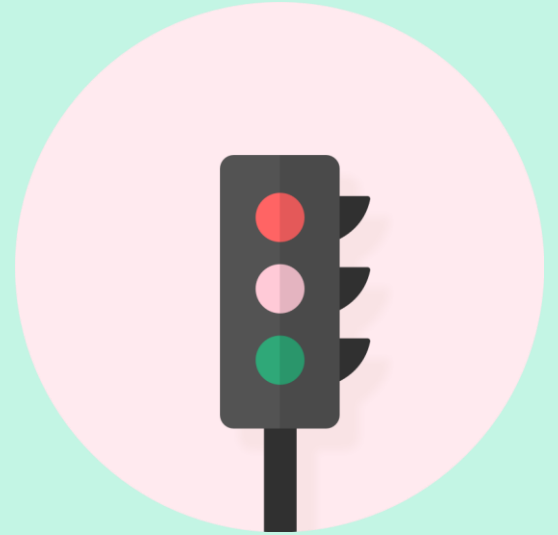
TEST

100%

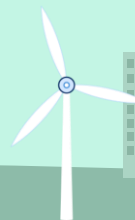
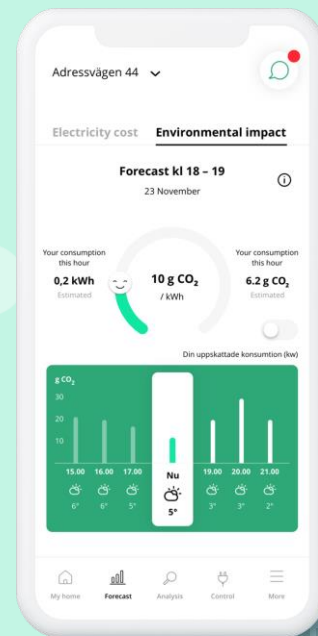
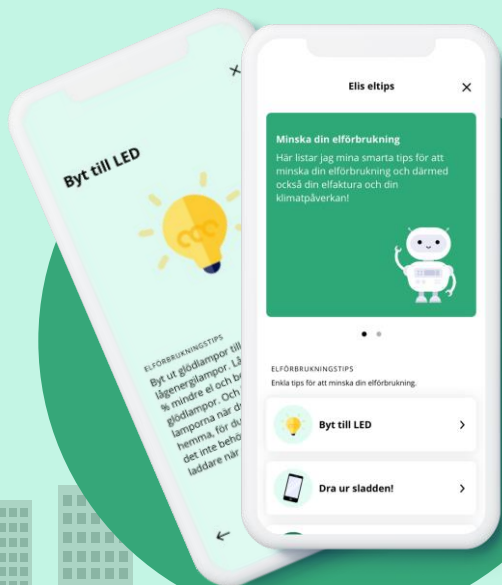
konverteringsgrad



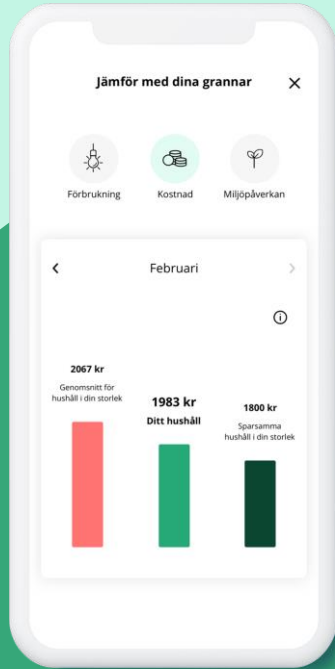
Beteendeförändringstekniker - feedback



Beteendeförändringstekniker - instruera



Beteendeförändringstekniker - gamification



UPPLEVELSENS MAKT

- 86% kan tänka sig att betala mer om kundupplevelsen är bättre
- 83% handlar på rekommendationer från folk de känner
- 87% delar goda upplevelser
- 95% delar dåliga upplevelser
- 7 av 10 företag svarar på klagomål. Bara 2 av 10 svarar på beröm.

SKAPA UTRYMME FÖR INTERAKTION

- Skapa en inkluderande atmosfär och jobba med kontext
- Interaktion ger direkt feedback till hjärnan - stimulerar oss att fortsätta (retention)
- Du får vad du ger, positivitet skapar positivitet
- Studera stegen för att möjliggöra interaktion

Gör det tråkiga roligt



SAMMANFATTNING

- Studera vad människor **gör**, inte vad de **säger**
- Beteendediagnos för att förstå stegen
- Gör det tråkiga kul, våga utmana normer
- Jobba med beteendeförändringstekniker
- Testa, testa, testa! – Ändra, ändra, ändra!

Tack för er uppmärksamhet!

Patrik Larm

patrik.larm@getbright.se
linkedin.com/in/patriklarm/
+46 708 - 64 28 63

