



Sveriges  
Kommunikatörer

# Förstå målgruppen med AI

Webbinarium om Sveriges  
Kommunikatörers nya kurs

2024-09-26

# Menti 1

Hur ofta använder  
du chatbotar i ditt  
arbete som  
kommunikatör?



### Product managers: How often do you use a chatbot like ChatGPT, Perplexity, Claude, or Gemini to help you with work?

You can see how people vote. [Learn more](#)



6,264 votes

AI, standard i  
produktutvecklarens  
vardag



Kommunikation utan  
djup förståelse för  
målgruppen resulterar i  
tomtebloss

### Miljöinformation 2021

Preem Evolution Bensin  
Bensin miljöklass 1 

För mer information om produkten, råvarorna och deras ursprungsland: [www.preem.se/miljoinfo](http://www.preem.se/miljoinfo)

#### Klimatpåverkan



Hög Låg

Produkten orsakar i genomsnitt ett utsläpp av 87,9 g CO<sub>2</sub>ekv/MJ (LCA)

Råvaror

Fossil energi	94,2%	Vete	3,2%
		Övrigt	2,6%
		Råolja	94,2%

Information om produkten baseras på rapportering till Energimyndigheten för år: 2021  
[www.energimyndigheten.se/miljoinfo](http://www.energimyndigheten.se/miljoinfo)

### Miljöinformation 2021

Etanol E85  
Etanolbränsle miljöklass 1 

För mer information om produkten, råvarorna och deras ursprungsland: [www.preem.se/miljoinfo](http://www.preem.se/miljoinfo)

#### Klimatpåverkan



Hög Låg

Produkten orsakar i genomsnitt ett utsläpp av 34,9 g CO<sub>2</sub>ekv/MJ (LCA)

Råvaror

Förnybar energi	72,6%	Vete	33,3%
		Majs	31,9%
		Övrigt	7,4%
Fossil energi	27,4%	Råolja	27,4%

Information om produkten baseras på rapportering till Energimyndigheten för år: 2021  
[www.energimyndigheten.se/miljoinfo](http://www.energimyndigheten.se/miljoinfo)



På Vinnova.se hittar man ca 2800 träffar på sökningen "verktyg", verktyg som sällan används.

# Vad behöver vi för att undvika tomtebloss?

1. Fokuserar vi på rätt sak att påverka?
2. Gör vi rätt saker för att påverka?
3. Har vi rätt förväntningar på sakerna vi gör?



Fokuserar vi på rätt sak  
att påverka?

# 25 procent av elen ska bort

– annars äter han upp sin hatt



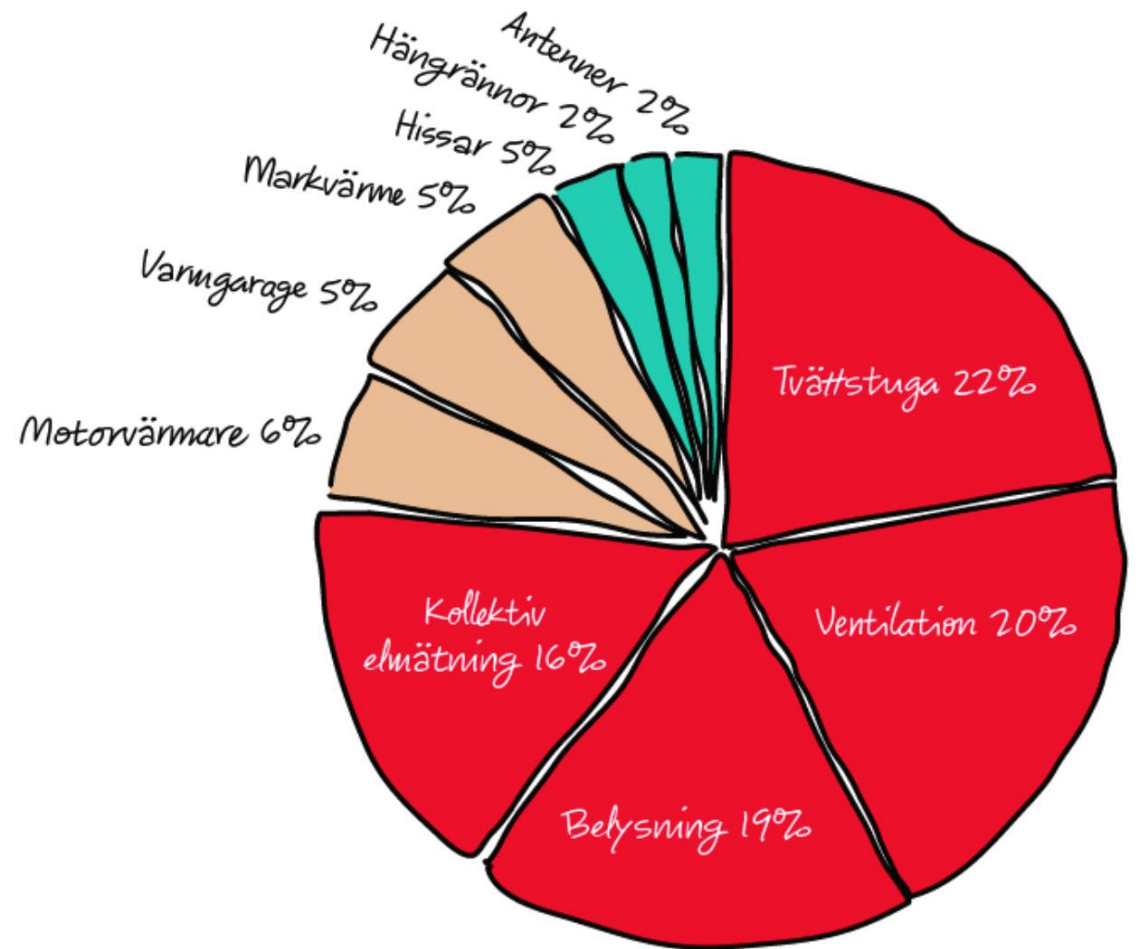
Om inte Öbo når sina energisparmål har Jonas Tannerstad lovat att äta upp sin australiensiska hatt. Så säker är han på att genom individuell mätning, automation och systematiskt arbete spara 25 procent på elanvändningen till 2015.

jobbar med energibesparing, automation och framför allt individuell mätning.

Jonas Tannerstad börjar få svårt att hantera alla förfrågningar om studiebesök. Om han kan räknas som barometer för intresset för energisparande i bostadssektorn så visar den högtryck och stigande.

– Oftast kommer frikolan från

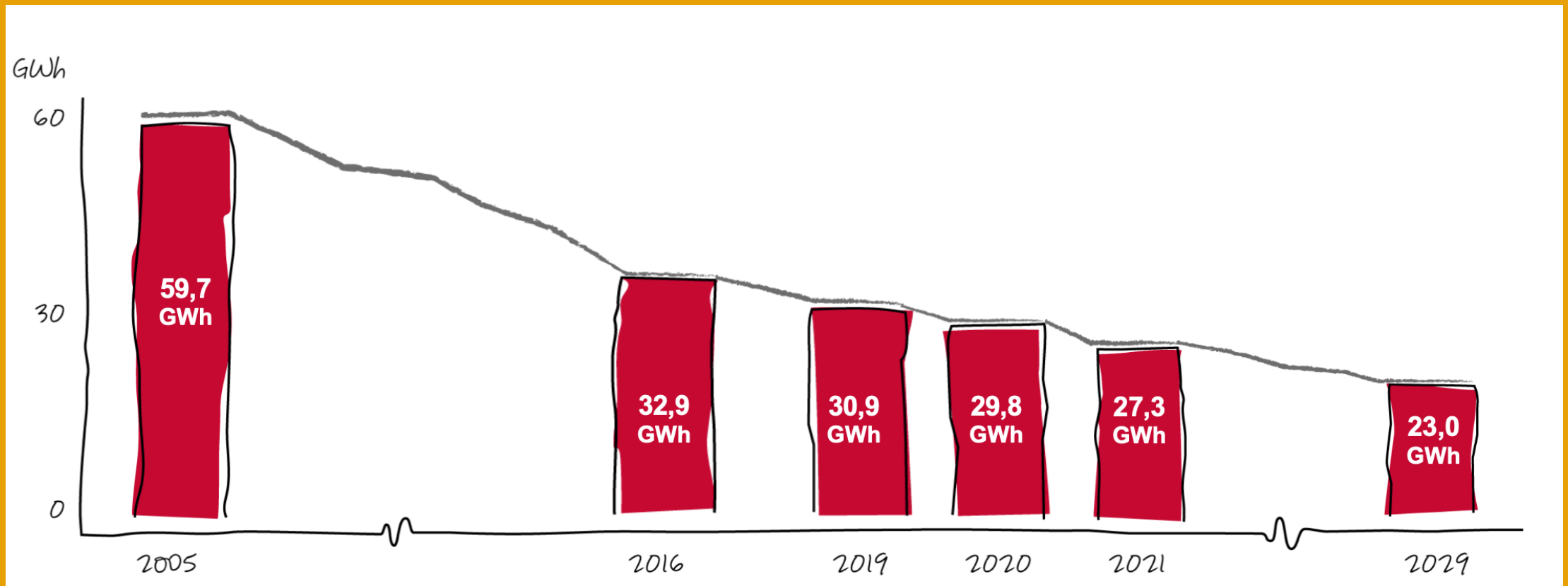
PLC i närbild. Hela Öbos system för individuell mätning är



Vissa beteenden har  
större effekt än andra.



# ÖBO:s elförbrukning över tid



# Prompts för att hitta rätt sak att försöka påverka

Jag arbetar som kommunikatör inom [område] och ska planera en kampanj för att göra något åt [er utmaning], vilka målgrupper och vilka beteenden borde vi försöka påverka?

Du är en expert på beteendeförändring, vilka beteenden bör öka för att utmaningen [er utmaning] ska hanteras?

Vad kan få [er målgrupp] att minska/öka [er utmaning]?



# Menti 2

Vilken förändring  
försöker du skapa  
just nu i din roll som  
kommunikatör?



Gör vi rätt saker för att  
påverka?

# FN är med på tåget

”Beteendevetenskap hjälper oss att diagnostisera hur och varför människor gör de saker de gör, vilket kan vara avgörande för att utforma mer effektiva program och policyer och minska byråkratin.”



António Guterres, FN:s  
generalsekreterare



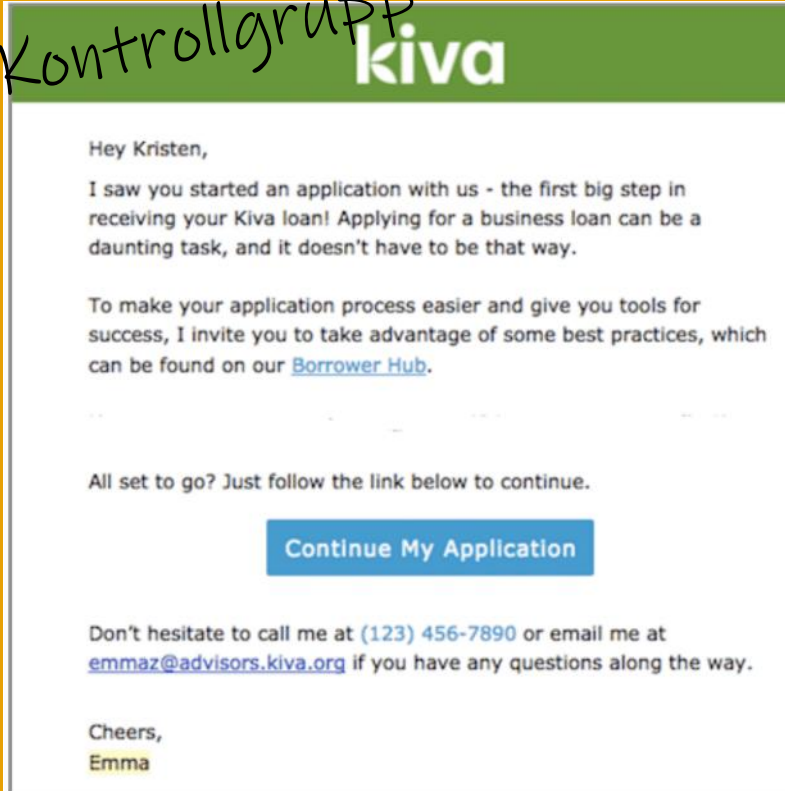
# Menti 3

Hur arbetar du för  
att förstå varför din  
målgrupp gör de  
saker de gör?



# Insatser som adresserar rätt hinder

*Kontrollgrupp*



Hey Kristen,

I saw you started an application with us - the first big step in receiving your Kiva loan! Applying for a business loan can be a daunting task, and it doesn't have to be that way.

To make your application process easier and give you tools for success, I invite you to take advantage of some best practices, which can be found on our [Borrower Hub](#).

...

All set to go? Just follow the link below to continue.

[Continue My Application](#)

Don't hesitate to call me at (123) 456-7890 or email me at [emmaz@advisors.kiva.org](mailto:emmaz@advisors.kiva.org) if you have any questions along the way.

Cheers,  
Emma

*Version 1*



Hey Kristen,

I saw you started receiving your Kiva loan! Applying for a business loan can be a daunting task, and it doesn't have to be that way.

To make your application process easier and give you tools for success, I invite you to take advantage of some best practices, which can be found on our [Borrower Hub](#).

Keep in mind that you have until **10/20/16** to submit your application.

All set to go? Just follow the link below to continue.

[Continue My Application](#)

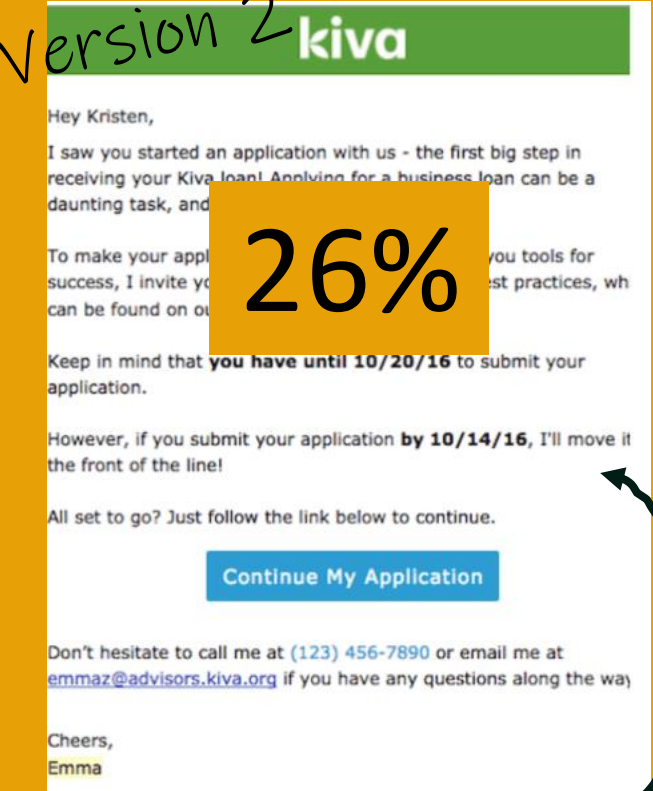
Don't hesitate to call me at (123) 456-7890 or email me at [emmaz@advisors.kiva.org](mailto:emmaz@advisors.kiva.org) if you have any questions along the way.

Cheers,  
Emma

**24%**

*Deadline*

*Version 2*



Hey Kristen,

I saw you started an application with us - the first big step in receiving your Kiva loan! Applying for a business loan can be a daunting task, and it doesn't have to be that way.

To make your application process easier and give you tools for success, I invite you to take advantage of some best practices, which can be found on our [Borrower Hub](#).

Keep in mind that **you have until 10/20/16** to submit your application.

However, if you submit your application **by 10/14/16**, I'll move it the front of the line!

All set to go? Just follow the link below to continue.

[Continue My Application](#)

Don't hesitate to call me at (123) 456-7890 or email me at [emmaz@advisors.kiva.org](mailto:emmaz@advisors.kiva.org) if you have any questions along the way.

Cheers,  
Emma

**26%**

*Deadline + incitament*

# Prompts för att skapa hypoteser kring hinder

Vad hindrar [målgrupp] från att göra [beteende]?

Hur kan jag ta reda på vad som hindrar [målgrupp] från att göra [beteende]?

Hjälp mig skapa ett utkast på en enkät och en semistrukturerad intervju som undersöker vad som hindrar [målgrupp] från att göra [beteende]?



**Consensus**



**ChatGPT**

Har vi rätt  
förväntningar på  
sakerna vi gör?

# Låt din målsättning styra kommunikationen



- Hög målsättning – din kommunikation måste lösa många av de hinder som målgruppen står inför.
- Lägre målsättning – din kommunikation behöver lösa ett fåtal hinder om som målgruppen står inför.

# Låt din målsättning styra kommunikationen



- Hög målsättning – din kommunikation måste lösa många av de hinder som målgruppen står inför.

Produktändringar, ny  
affärsmodell, policy, incitament  
krävs sannolikt



- Lägre målsättning – din kommunikation behöver lösa ett fåtal hinder om som målgruppen står inför.

Nudges, kommunikation,  
kampanjer, information kan räcka

# Sammanfattning

- Tomtebloss är insatser som saknar förståelse för vad som hindrar målgruppen.
- Chatbotar är utmärkta bollplank för att skapa hypoteser kring vad vi ska påverka och vilka hinder vi måste adressera.
- I kursen arbetar vi praktisk med ett par chatbotar för att hitta hinder.



Presentationen och annat  
skoj för dig som  
prenumererar på mitt  
nyhetsbrev!