Fördjupningsarbete Gamification & positiv förstärkning för utveckling av appar i evidensbaserade organisationer

1. Problemformulering och projektidé

Idag är mycket av våra vardagsliv digitaliserat. Vi kommunicerar och använder oss mer och mer av appar som på olika sätt förenklar våra liv, och en relativt ny förändring är att vården också håller på att digitaliseras. För många kan detta kännas ganska märkligt, att psykologen inte sitter i en fåtölj framför oss utan poppar fram ur en mobiltelefon. Men att digitalisera sjukvård innebär också att vi samhället blir mer proaktivt, dvs att vi kan arbeta för att förebygga sjukdomar, samt att vi underlättar för människor som kanske har en stressig vardag och även för sjukvården i det stora hela.

När jag då stötte på gamification teorin upptäckte jag att det finns ofantligt många sätt som man kan göra appar och hemsidor mer användarvänliga. Och även att alla organisationer som använder sig av appar eller hemsidor faktiskt kan ta del av beteendevetenskapliga teorier såsom gamification och positiv förstärkning för att få människor att bli mer intresserade av att använda dem, vilket i sin tur skapar bättre följsamhet ur ett långsiktigt perspektiv.

Den problemformulering som legat till grund för mitt projekt är:

1. Hur kan man skapa bättre följsamhet och engagemang i evidensbaserade organisationer bland användare i appar genom att undersöka hur man kan applicera olika beteendevetenskapliga teorier såsom spelteorin Gamification och positiv förstärkning?

2. Mina praktikplatser och arbetsuppgifter

Jag har praktiserat på två olika företag som erbjuder vård för människor digitalt. Den ena heter Learning to Sleep och är en digital psykologmottagning där alla psykologer kommunicerar med sina patienter via deras app, liksom kry. Den andra heter Progress Me och de arbetar med att förebygga ätstörningar hos både tjejer och killar genom att erbjuda olika kognitiva övningar i deras app, samt ett forum där drabbade och närstående kan kommunicera med andra i liknande situationer och utbyta råd och stöd. Progress Me håller även på att vidga sin målgrupp till att även erbjuda stöd i deras app för de som är närstående till någon med en ätstörning, som t.ex en familjemedlem, vän, partner m.m. Det som ligger till grund för båda organisationerna är att de arbetar helt via digitala verktyg, och att all kommunikation sker via appar eller hemsidor.

Mina arbetsuppgifter under min praktiktid har varit lite olika på de olika företag, dels för att de har olika organisationsstruktur men också för att utbudet av uppgifter har varit olika mycket. På Learning to Sleep arbetade jag under första delen av min praktiktid med att hjälpa till att hitta ny, relevant forskning inom sömn som de kunde använda i sitt underlag till en kommande forskningsstudie på Karolinska i Stockholm. Till större delen av min tid arbetade jag med att undersöka hur dem kan utveckla deras app och göra den mer användarvänlig, genom att använda element från gamification teorin.

På Progress Me har jag också arbetat med att undersöka hur dem kan använda fler gamification element i deras app för att öka engagemanget hos deras användare, både i appen och på hemsidan. Jag har också hjälpt dem med att skriva content i form av instagraminlägg, blogginlägg samt att utföra intervjuer med kvinnor som är närstående till en person som har en ätstörning för att hjälpa dem få den information som behövs för att skapa nytt innehåll till den målgruppen.

Kontaktuppgifter till mig:

Astrid Moreau

Telefonnummer: 0761250250
Mejladress: astrid@moreau.se
Linkedin länk:
https://www.linkedin.com/in/astrid-moreau-920a79172?originalSubdomain=se&challengeId=AQE9v0PQ93qvQgAAAXbOVEYfaY_LBDrOedqHyesC98ZlvMuhl_mjBY5ANrTuNHfxTWU4YPiMwzDzQJyLGXwHTy9dxlMxSAW1fg&submissionId=43de4459-d515-5716-a23d-64657112e70f

Kontaktuppgifter praktikplatser (se mer):

Progress Me

Kontaktperson: Petronella Gustafsson
petronella@progressme.se
https://www.progressme.se/

Adress: Progress Me AB, The Ground
Bredgatan 4,
211 30 Malmö, Sweden

Learning to Sleep

Kontaktperson: Micael Gustafsson, VD
micael@learningtosleep.se
+46 (0)73-699 36 01
https://www.learningtosleep.se/

Adress: Södergatan 19
211 34 Malmö

3. Vad är positiv förstärkning och hur används det i praktiken?

Enligt psykologiguiden (2018) innebär positiv förstärkning att man försöker förstärka ett önskvärt beteende genom att man lägger till en positiv belöning efter att personen i fråga utfört en önskvärd handling. Detta kommer i sin tur leda till att personen kommer vilja utföra samma beteende igen som ger belöningen.

I det här fallet skulle det t.ex kunna vara att en användare loggar in i appen ofta, skriver till en annan användare i ett forum, tittar på en informationsvideo m.m. Genom att man lägger till en belöning efter att ett önskvärt beteende har inträffat, kommer det troligen innebära att personen kommer vilja utföra beteendet igen för att uppleva belöningen. Ett önskvärt beteende förstärks genom positiva belöningar, som blir s.k förstärkningar. Positiv förstärkning är en del av allt möjligt i våra vardagsliv eftersom det är universellt att vilja söka sig till handlingar som ger oss en positiv belöning snarare än handlingar som inte gör det. Därför fokuserar denna studie på att undersöka hur positiv förstärkning kan användas i ux-design och på vilket sätt det kan appliceras på organisationerna, för att skapa och förstärka olika beteendemönster i den digitala världen. Ett exempel på positiv förstärkning är s.k “point systems”, som bygger på att användaren får poäng för ha utfört vissa handlingar. Exempelvis att man får en siffra framför sitt användarnamn som grundar sig i hur mycket man interagerat med andra, hur mycket stöd man gett, hur många inlägg som man svarat på m.m.

4. Vad är gamification och hur används det i praktiken?

Jag har valt att undersöka hur principerna för spelteorin Gamification kan appliceras för att påverka användarnas beteenden i båda apparna. Enligt Gamify (2020) innebär gamification att man använder spelelement för att öka målgruppens engagemang och intresse. Man använder samma sorts spelmekanik som speldesigners gör fast i en annan miljö. Gamification handlar alltså inte om att skapa spel utan är en teknik som används för att motivera, engagera och förstärka eller förändra beteenden. Gamification principerna används i en rad olika områden såsom i utbildning, marknadsföring, produktivitet, e-commerce m.m.

Yu-Kai Chou är en guru inom gamification världen och har forskat inom området i många år. Chou har introducerat en gren inom gamification som han kallar för Octalysis som fokuserar på att applicera olika så kallade "core drives" (CD), vilket är olika typer av drivkrafter som motiverar människor till att engagera och interagera med apparna. Chou har byggt sig teori inom gamification utifrån principer hämtade från spelvärlden men menar på att dessa principer går att applicera på en rad olika företag för att skapa ett bredare engagemang hos användarna. I mitt projektarbete har jag utgått från några av de core-drives som Chou skriver om, och anpassat de utifrån hur de skulle kunna passa mina praktikplatser.

När jag gjorde min undersökning över hur gamification används för att utveckla appar, stötte jag på många exempel på hur den använts i andra organisationer. Det gav mig också en förståelse över hur man kan använda sig av de olika element som finns inom gamification och göra de anpassningsbara till egentligen vilken organisation som helst som använder teknologi, och att principerna inte bara är applicerbara för appar utan även för om man vill utveckla en hemsida och göra den mer användarvänlig och engagerande för sin målgrupp.

Yu Kai Chou, som är gurun inom gamification, använder sig av olika exempel på organisationer som använder sig av gamification principer för att engagera sina användare och få de att vilja fortsätta använda appen. Det kan vara i välgörenhets syften, t.ex organisationer som försöker få människor att bli mer måna om miljön där man t.ex kan donera pengar för att få ett träd planterat eller organisationer som använder appar för utbildning m.m. Oavsett vad så går det alltid att använda sig av gamification principerna för att skapa ett större engagemang hos sina användare.

I mitt projektarbete har jag undersökt hur man kan använda gamification element för att skapa ett större engagemang hos användarna och bättre följsamhet både för Progress Me och Learning to Sleep. Men eftersom Learning to Sleep och Progress Me har olika organisationsstruktur och olika målgrupper, har teorin applicerats på olika sätt. Progress Me använder redan element från gamification och därför har jag utforskat vidare på hur man skulle kan utveckla dem ännu mer.

5. Resultat “Fördjupning av gamification, “Core Drives” kopplat till mina praktikplatser”

5.1 Core Drive 2 “Development & Accomplishment”

Ett av de exempel som Chou tar upp är en organisation som heter “Todoist Karma” som använder ett poängsystem som ger användaren en rank när de når ett visst poäng, vilket motiverar de att fortsätta nå högre ranker. När de klarat olika uppgifter får de karma och när de skjutit upp uppgifter till senare, förlorar de karma.

Detta fick mig att tänka på om man skulle kunna använda ett liknande system för Progress Me. Deras app innehåller många kognitiva övningar som är användarna själva måste ansvara över att de slutför för att de ska fungera, liksom alla sorters KBT, men i det här fallet kräver det att användarna går in i appen regelbundet och även följer en matdagbok. Learning to Sleep använder sig också av ett liknande system där de har en sömndagbok men eftersom de har psykologer som har uppföljande samtal med sina patienter, så fyller de flesta i sömndagboken för att psykologerna ska kunna följa deras utveckling. Men även på Learning to Sleep händer det att patienter glömmer bort eller inte har tid till att fylla i sömndagboken.

I det här fallet skulle kanske både Progress Me och Learning to Sleep kunna gynnas av en funktion där användaren blir belönad (positiv förstärkning) för när de fyller i mat- eller sömndagboken och/eller gör olika övningar, och där de kanske förlorar poäng för om de skjuter upp på det. Om man bara följer principerna för positiv förstärkning behöver det dock inte vara så att man förlorar poäng för om man skjuter upp på något, utan bara byggt på principen att man vinner något på att man fyller i mat- eller sömndagboken eller gör övningarna.

Olika former av positiv förstärkning skulle t.ex kunna vara att man får upp en notis direkt efter man fyllt i sin dagbok eller när man gjort en övning som säger “Bra jobbat! Du har fyllt i din sömndagbok för idag. Nu är du förberedd inför ditt kommande samtal.” eller liknande.

Progress Me skulle exempelvis kunna använda poängsystem för hur aktiva deras användare är i appen, dvs hur mycket de interagerar med andra, ger stöd, skriver kommentarer m.m. Detta skulle också kunna vara en form utav karma, eftersom den bygger på principen att göra något gott för någon annan och därmed också få någon godt tillbaka. Det skulle kunna fungera för att ge en boost till deras forum där närstående och drabbade kan kommunicera med varandra och ge stöd. Då skulle t.ex de som skriver något i någon annans inlägg kunna få "karma" i form av poäng till sin profil. Jag tror mer på principen att få poäng för att man gör någonting bra, liksom positiv förstärkning tyder på, än att man tar bort poäng för om man skjuter upp någonting.

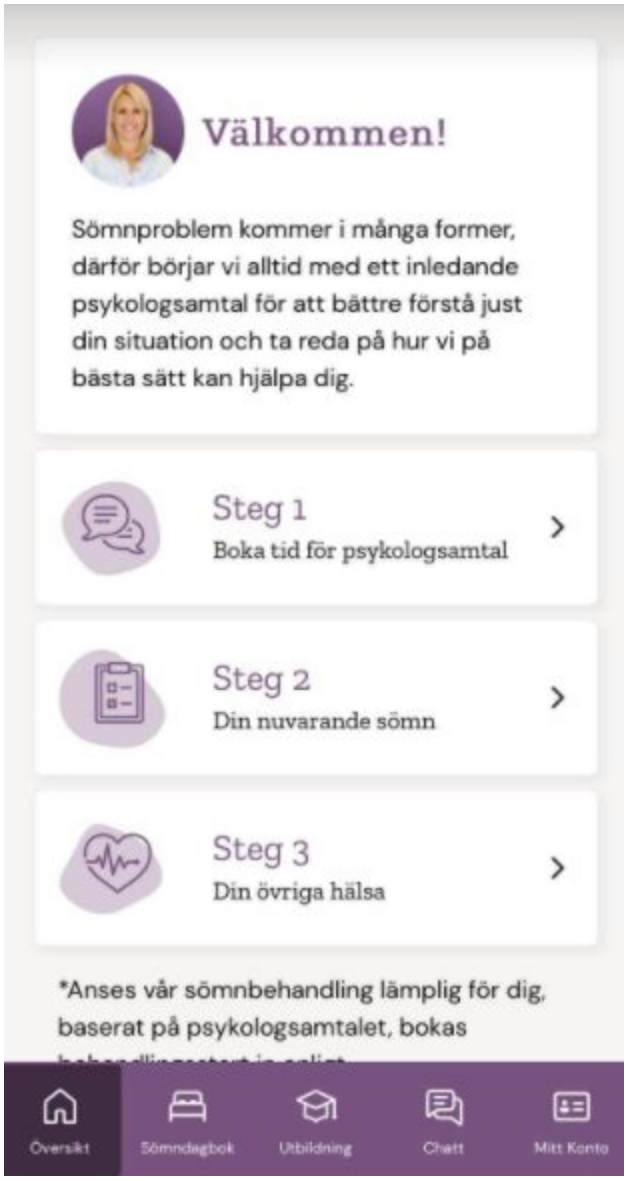
Bild: Progress Me app. Övning: "Min bucketlist". Övningen går ut på att personen ska skriva något som hen vill uppleva i sitt liv.

Enligt Yu-Kai Chou fungerar gamification för Todoist Karma för att den gör ett bra jobb att visa användarna deras utveckling över tid. De använder sig av grafer och analyser som visar hur produktiv en användare har varit, vilket är kärnan i det som Chou kallar för Core Drive 2. Learning to Sleep, som jag praktiserat på, använder sig av denna core drive eftersom de visar hur deras patienter förbättrar deras sömnmönster över de veckorna som de går behandlingen i form av grafer där man tydligt ser sin utveckling över tid.

Min andra praktikplats Progress Me skulle också kunna gynnas av att använda någon form utav graf där man exempelvis följer hur en användare förhåller sig till sina måltider genom att använda matdagboken. Det kan dock bli lite svårare att begränsa detta över en viss tidsintervall då de inte riktigt har samma form av behandlingssystem som Learning to Sleep men man skulle kunna använda enklare grafer där man visar på hur personens välmående utvecklats. Då kan grafer få betydelse för användaren eftersom den visar på huruvida man mår bättre en vecka eller mår sämre en annan, och därmed också ge en indikation på om personen behöver kontakta vården eller inte.

Statistiken skulle också kunna visa på hur aktiv användaren har varit den senaste veckan, dvs hur många övningar man gjort i appen, hur många gånger man svarat på någons inlägg i forumet m.m. Denna princip skulle kunna fungera både för närstående och drabbade. De skulle också kunna visa en form av statistik som mäter vilka emotioner drabbade registrerat den senaste veckan, och hur måltiderna generellt har fått dem att må både innan och efter. Då kan man också mäta framsteg, t.ex som att “denna vecka har du registrerat så här många negativa emotioner jämfört med förra” ihop med ett meddelande som förstärker beteendet som exempelvis “Bra jobbat, fortsätt så! Du är på rätt väg.”

Learning to Sleep skulle också kunna använda sig av utmaningar men med ett annat tillvägagångssätt. Då skulle de kunna användas för att försöka påverka patienternas sömn rutin, t.ex att de inte dricker kaffe efter kl 15 på eftermiddagen eller inte använder teknologi minst en timme innan sänggående. Man skulle kunna använda denna princip i form av att göra utmaningar som t.ex att lägga ner teknologin en timme innan sänggående och ge förslag på annat som personen kan göra, t.ex “Läs en bok”, “Ta ett bad”, “Påbörja din kvällsrutin” m.m. De skulle också kunna använda sig av notiser för att påminna patienten om att det är dags att börja varva ner och då ha en funktion där patienter klickar i utmaningen i appen att t.ex lägga ner telefonen, ta ett bad, läsa en bok eller vad det nu skulle kunna vara.



Learning to Sleep app. Förstasidan ger en överblick där man kan boka psykologmöte, se statistik på sin sömn, sin sömndagbok, läsa informationtexter m.m.

Ett annat exempel på hur man kan använda Core Drive 2 är att när man slutfört en övning i en app, kommer det upp en liten ruta i skärmen där det står “achieved” eller “completed”. Det kan t.ex vara efter att man fyllt i sin sömn- eller matdagbok, tittat på ett videoklipp, läst en text m.m. Detta är också en form av positiv förstärkning där användaren slutför något och får en belöning tillbaka, där man också kan lägga till exempelvis “Bra jobbat, du har slutfört din uppgift för idag! Nu kan du luta dig tillbaka”. Progress Me använder sig av små notiser som ger användaren en positiv känsla efter att ha slutfört något.

När man läser en text kan man också ha ett system där man måste skrolla ner till botten och sen trycka på ett “ ✓” för att godkänna att man har läst den. Där det sedan kommer det upp en ruta som säger något i stil med “klart!” och så får man lite konfetti.

Behandlingen på Learning to Sleep går ut på att alla patienter genomgår ett sömnprogram på fem veckor, där de varje vecka ska göra ett visst antal övningar, läsa texter och titta på videoklipp i appen som både ska ge patienterna information om sömn men också stöd genom den svåra så kallade sömn restriktionen där dem bara får lova att sova X antal timmar om natten. Eftersom patienterna har bokade samtal med psykologer som bygger på att de fyllt i sin sömndagbok och gjort övningarna, finns det nog redan en förväntning på dem att de ska fullfölja allt som förväntas av dem i tid. Men det finns också möjligheter att utveckla detta system och motivera patienterna till att faktiskt läsa alla texterna och titta på videoklippen. Man skulle kunna införa element inom gamification så som exempelvis badges, dvs att patienterna får ett s.k “badge” efter att ha slutfört en vecka, eller att de kan samla poäng genom att svara rätt frågor som kommer efter en text.

5.2 Core Drive 3 “Empowerment of Creativity & Feedback”

Core Drive 3 innebär att man använder sin kreativitet och gör plattformen kul och spännande för användaren. Progress Me använder redan flera element från Core Drive 3, eftersom den drabbade väljer en karaktär i appen och gör olika övningar för att nå slutmålet som är att bygga upp sin självkänsla. Yu-Kai Chou tar upp ett exempel på hur man kan bygga vidare på dessa element genom att användaren “låser upp” nya föremål ju längre de kommer, som t.ex kan vara att man får föremål som man kan lägga till på sin karaktär. För Progress Me skulle detta t.ex kunna vara att man kan lägga till en aspekt av sin karaktärs personlighet eller att man genom att slutföra övningar kan vinna olika badges som indikerar på hur långt man har kommit i jakten på en bra självkänsla. Genom att slutföra övningar och få X antal badges kan ens karaktär få en belöning som t.ex en “självkänsla-medalj” eller komma högre upp i en självkänsla skala.

Bild: Progress Me app. Exempel på hur PM använder olika gamification i form av olika steg för att nå ett slutligt mål, i form av s.k "dagsutmaningar".

5.3 Core Drive 4 "Ownership & Possession"

Genom att man får olika belöningar i form av t.ex badges eller att man kan lägga till karaktärsdrag till sin karaktär, skapar det en känsla av ägande. Detta kan i sin tur göra att man

känner en starkare personlig koppling till sin karaktär, vilket i sin tur ökar engagemanget för att använda appen. Det bygger på principen att ju fler övningar du gör, desto fler badges kan du nå och när du får en ny badge kan du också få välja antingen någon form utav accessoar eller personlighet till din karaktär, vilket i sin tur ökar denna personliga samhörighet.

5.4 Core Drive 5 "Social Influence & Relatedness"

Social influence och Relatedness innebär att användarna motiveras till att fortsätta använda plattformen för att de kan kommunicera och motivera andra användare, vilket ger dem en intrinsikal motivation. De blir motiverade av att känna tillhörighet med andra och känner ett ansvar att inte göra deras team besvikna.

Ett exempel på hur man kan använda Core Drive 5 är genom exempelvis små grupper online där man kan stötta och motivera varandra. Progress me skulle kunna ha en funktion i deras app där man blir ihopmatchad med en annan person, exempelvis om en närstående blir matchad med en annan närstående så kan de hålla kontakt med varandra och utbyta tips och råd. Detta skulle också kunna engagera användaren mer till att använda appen för att inte göra sin "match-kompis" besviken om man skulle t.ex sluta svara. Det skulle också kunna bygga på en form utav karma-system som jag nämnde tidigare, där man får karma-poäng för varje gång man håller kontakt med sin match-kompis.

På Progress Me utförde jag intervjuer med personer som var närstående till någon som har en ätstörning och då fick jag många gånger höra att de hade uppskattat om det fanns en funktion där de fick en kontaktperson till någon annan som är i en liknande situation, där de kan ge råd och stöd till varandra. Råden kunde vara allt från hur man klarar sig igenom situationen emotionellt men också hur man ska göra vissa saker rent praktiskt, som t.ex vilken mottagning man vänder sig i en specifik situation.

Hos Learning to Sleep kan man tänka sig att det redan finns en form utav intrinsikal motivation där patienten inte vill göra psykologen besviken och därför också väljer att fortsätta behandlingen, även om det känns jobbigt och svårt. Vill man bygga ut denna princip ännu mer skulle man kunna ha någon form utav stödgrupp där patienter kan ge stöd och råd till varandra, och därmed skapas liknande "team".

En annan funktion man kan bygga vidare på är att exempelvis ha en funktion för Progress Me där man kan lägga till en vän som en "allierad" och skapa ett team ihop där man kan ge olika utmaningar till varandra i hälso syften. Det skulle t.ex kunna vara att man utmanar någon till att titta på sig själv i en spegel och säga något positivt till sig själv om sin egen kropp, och efter man

slutfört utmaningen trycker man på ett "✓" tecken som sedan ger en belöning till både personen som efterfrågade utmaningen och till den som utförde den. En annan utmaning skulle också kunna vara att personen ska komma på en ny hobby som t.ex att lära sig att måla, spela ett instrument, möblera om i sitt rum m.m. som får personen att tänka på något annat än sin kropp. Förslagsvis skulle dessa utmaningar vara något som inte hade upplevts som triggande för den som är drabbad av en ätstörning.

5.5 Core Drive 8 "Loss & Avoidance"

Hade man använt sig av system där man t.ex förlorar så kallade "karma poäng" hade man använt sig av **Core Drive 8** inom gamification som kallas för "Loss & Avoidance" och som innebär precis som det heter, att användaren försöker undvika att förlora det som de har intjänat. Hotet av att man kan förlora sin karma för att man skjuter upp på uppgifter eller t.ex inte fyllt i sin matdagbok driver användaren till att fullfölja sina uppgifter så att de kan återfå sina poäng.

Ett exempel på hur Learning to Sleep kan använda Core Drive 8 är att om en patient glömt att fylla i sin sömndagbok eller inte gjort alla övningarna i deras program, kan de förlora poäng. De skulle också kunna ha en funktion där man får upp en notis som påminner patienten om att fylla i sin sömndagbok och som varnar om att det är viktigt att slutföra inför det kommande psykologsamtalet.

6. Avslutning

Det finns många sätt man kan använda sig av spelelement för att motivera och engagera människor. Principen bakom både gamification och positiv förstärkning är densamma, nämligen att lägga till en funktion som gör att den målgrupp man vill nå ut till känner att de får ut någonting av att fortsätta engagera sig. I mitt arbete har jag fokuserat på hur dessa funktioner kan översättas till plattformar som exempelvis appar och hemsidor, men grundprincipen är densamma oavsett ur vilken vinkel man väljer att se det från. Beteendevetenskap är ett ämne med en oerhörd bredd eftersom den studerar och försöker på olika sätt förstå och/eller förändra mänskliga beteenden. Därför är den också väldigt användbar och kommer behövas i framtiden och alla organisationer gynnas av att försöka förstå och anpassa sig till sin målgrupp. Eftersom mycket i samhället håller på att digitaliseras och effektiviseras tror jag också att vi kan ha en stor nytta av att använda oss av teorier som exempelvis gamification, som kan göra en annars vanlig eller tråkig plattform lite mer spännande och rolig.

CURRICULUM VITAE

Astrid Moreau
Erik Dahlbergsgatan 24B
211 48 MALMÖ
SWEDEN
+46761250250 (Cell)
astrid@moreau.se

EDUCATION

Socialpsychology, sociology course 30hp, august 2017 – december 2018 - Lund University.
Psychology ground course 30hp, january 2018 – june 2018 - Lund University.
B.A in behavioural sciences,august 2019 – june 2022 - Lund University

WORKING EXPERIENCE

Miloii clothing store in Malmö. Horly worker during studies, october 2017 – february 2018.
Gröna Lund, amusement park in Stockholm, Kaskad restaurant. Worked as a weitress during the summer between may 2017 – july 2017.

Nola Industries AB, office in Malmö. Leading outdoor furniture company in Sweden.
Sales representative, quotation- and order management – full-time employment. June 2016 – april 2017, and between april 2018 – august 2019.

Tasks:

- Contact with suppliers and customer service
- Order- and quotation management
- Projectcoordination and contacting new and current customers

FAIRS / CONVENTIONS (NOLA INDUSTRIES AB):

Stockholm Furniture Fair, 2017 and 2019.
Bella Center, Copenhagen, 2017.

London Design Fair, 2019.

INTERNSHIPS

Learning to Sleep - 1/9 - 18/12.
Progress Me 1/9 - 18/12.

Tasks:

- Main task on both internships: exploring new ways to incorporate behavioural theories in UX-design and writing an essay focusing on how to use these ideas in practice.
- Creating content on social media platforms and websites, such as writing blog posts, posts for instagram etc.
- Searching for new research on sleep behavior for Learning to Sleep
- Interviewing women with eating disorders for Progress Me
- Creating presentations with statistics for stakeholders for Progress Me

LANGUAGES

Swedish (native language)
English (excellent knowledge)
Spanish (basic and somewhat good knowledge)
Danish (basic and somewhat good knowledge)

REFERENCES

Agneta Stake
CEO & FOUNDER of Nola Industries AB.
+46706014325
Agneta.stake@nola.se

Micael Gustafsson
CEO & Co-founder of Learning to Sleep
micael@learningtosleep.se
+46 736 99 36 01

Övriga länkar

Linkedin:https://www.linkedin.com/in/astrid-moreau-920a79172?originalSubdomain=se&challengeId=AQE9v0PQ93qvQgAAAXbOVEYfaY_LBDrOedqHyesC98ZlvMuhl_mjBY5ANrTuNHf

xTWU4YPiMwzDzQJyLGXwHTy9dxlMxSAW1fg&submissionId=43de4459-d515-5716-a23d-64657112e70f