

Alkohol & Samfund

Kommunikation om alkoholproblemer –
Skab synlighed og nå målgruppen



Kort om mig

- Anna Yding Berthelsen
- Cand.merc.komm fra CBS
- Teamleder for Kommunikation og Fundraising i Alkohol & Samfund
- Kampagneansvarlig for uge 40 kampagnen, markedsføring
- Tidligere: Hjemmesideudvikling, SoMe ansvarlig, indholdsproducent, SEO



Det vil jeg fortælle om....

- **Et værktøj til at prioritere** i jeres kommunikationsindsatser
- Inspiration til at **skabe synlighed** om jeres tilbud for borgere
- Inspiration til at få borgere til at **vælge at tage kontakt**
- Inspiration til hvordan I styrker jeres kommunikation med den viden, I allerede har

Hvad er en brugerrejse?

En brugerrejse er en kortlægning af de **kontaktpunkter**, som brugere går igennem, når de interagerer med en virksomheds produkt eller en service. Lige fra en person bevidst eller ubevidst tænker på et behov, til personen tager en beslutning.

Formålet med at få brugerrejsen ned på papir er, at det kan gøre jer klogere på, hvor I kan ændre eller optimere brugerens beslutningsproces og øge sandsynligheden for, at brugeren kontakter jeres behandlingstilbud.

Hvad er en persona?

En brugerrejse kan se forskellig ud fra person til person. Derfor kan det hjælpe at lave nogle persona'er, som I kan bruge som udgangspunkt, når man skal tegne brugerrejsen.

En persona er et fiktivt bud på en ægte "kunde". Personaen skaber I ved at sætte alt den information på, som kendetegner jeres målgruppe. Ved at arbejde med personaer, har I en mere effektiv måde at forholde jer til brugerrejsen, fordi I ikke skal forholde jer til en diffus målgruppe men én person.

” Din persona giver dig indsigt i, hvilke faktorer der trigger din målgruppes informationssøgning, og hvilke indholdsformer der tiltrækker og interesserer dem.



Sådan laver I en persona og brugerrejse

Tal med jeres målgruppe

Overvej at stille jeres brugere spørgsmål i starten og i slutningen af et forløb. Det kan give jer indblik i brugernes spørgsmål, følelser og motivation.

Tal med jeres målgruppe / kommunikationsafdeling / dem der styrer jeres hjemmeside

Hvor mange besøger jeres side på kommunens hjemmeside, og hvor har brugerne været inden da? Har de fundet jer via sociale medier, Google eller andre sider på kommunens hjemmeside?

Rapporter, undersøgelser og tidligere erfaringer

Bliv klogere på digitale vaner og præferencer hos danskerne i rapporter fra: Kulturministeriet, Danmarks Statistik, DR – eller søg på Google.

Et eksempel: Prebens brugerrejse til alkoholbehandling

Persona: Preben, 54 år			
	FØR	UNDER	EFTER
Hvad føler og tænker kunden?	Han er i en fase af at erkende at han måske har et problem med alkohol. Han er nervøs, bange for hvad der skal ske, hvad det betyder at have et alkoholproblem.	Han har erkendt at hjælp udefra, måske kan hjælpe ham. Han er nervøs og stadig i tvivl om, hvad det indebærer at gå i behandling. Men han er klar til at give det et forsøg.	Han er glad og taknemmelig for den hjælp han har fået. Han har mere overskud og er stolt over, hvor langt han er kommet.
Hvor eller hvordan researcher kunden?	Læser aviser, søger på Google, kigger på Facebook	Han kigger rundt på indholdet om alkoholbehandling på kommunens hjemmeside	Ikke relevant
Hvilke handlinger foretager kunden sig?	Han kommer i jobcenteret, fordi han er arbejdsløs og går ofte til lægen fordi han sover dårligt, har højt blodtryk og døjler med andre skavanker.	Han kontakter alkoholbehandlingen	Han har været i alkoholbehandling i et halvt år og er ved at afslutte sit forløb
Hvordan vil vi hjælpe kunden på hans/hendes købsrejse med os selv in mente?	Vores tilbud skal være synligt, der hvor han søger viden og der hvor han bruger sin tid.	Det skal være tydeligt at afkode, hvilken type hjælp man kan få, at det er gratis og man kan være anonym og så skal det være nemt og trygt at kontakte os.	Han skal vide, at han altid er velkommen til at kontakte alkoholbehandlingen, hvis han har spørgsmål.

Hvad så nu?

Nu har vi:

Kortlagt brugerrejsen og fundet alle de kontaktpunkter vores persona (målgruppe) har med vores tilbud.

Mit råd:

Vælg én eller to kontaktpunkter under enten **Før, Under, Efter** og arbejd med det. I behøver ikke arbejde på alle kontaktpunkter fra start. Det er bedre at gøre lidt end ingenting.

Persona: Preben, 54 år			
	FØR	UNDER	EFTER
Hvad føler og tænker kunden?	Han er i en fase af at erkende at han måske har et problem med alkohol. Han er nervøs, bange for hvad der skal ske, hvad det betyder at have et alkoholproblem.	Han har erkendt at hjælp udefra, måske kan hjælpe ham. Han er nervøs og stadig i tvivl om, hvad det indebærer at gå i behandling. Men han er klar til at give det et forsøg.	Han er glad og taknemmelig for den hjælp han har fået. Han har mere overskud og er stolt over, hvor langt han er kommet.
Hvor eller hvordan researcher kunden?	Læser aviser, søger på Google, kigger på Facebook	Han kigger rundt på indholdet om alkoholbehandling på kommunens hjemmeside	Ikke relevant
Hvilke handlinger foretager kunden sig?	Han kommer i jobcenteret, fordi han er arbejdsløs og går ofte til lægen fordi han sover dårligt, har højt blodtryk og døjler med andre skavanker.	Han kontakter alkoholbehandlingen	Han har været i alkoholbehandling i et halvt år og er ved at afslutte sit forløb
Hvordan vil vi hjælpe kunden på hans/hendes købsrejse med os selv in mente?	Vores tilbud skal være synligt, der hvor han søger viden og der hvor han bruger sin tid.	Det skal være tydeligt at afkode, hvilken type hjælp man kan få, at det er gratis og man kan være anonym og så skal det være nemt og trygt at kontakte os.	Han skal vide, at han altid er velkommen til at kontakte alkoholbehandlingen, hvis han har spørgsmål.

FØR

Vores persona Preben sidder i venteværelset hos jobcenteret eller hos lægen

Det kan I gøre:

1. Få jeres informationer på infoskærme i kommunen
2. Print visitkort, som I kan have liggende hos de praktiserende læger, jobcentre, biblioteker medvidere
3. Lokale arrangementer – sæt en stand op



FØR

Vores persona Preben er blevet bevidst om, at han muligvis har et alkoholproblem efter at have set Alkolinjens tilbud på sociale medier

Det kan I gøre:

Tre råd til sociale medier:

1. Udvælg sociale medie kanaler og tidspunkter på året, som er særlig relevant for jeres målgruppe
2. Tal med jeres kommunikationsafdeling (hvis I har en)
3. Brug jeres casehistorier og egen viden i indholdet

Eksempler fra Alkohol & Samfund

4 Råd til dig, der oplever tilbagefald i påsken

- 1 Gå ikke alene med det, men tal med nogen om din drikketrang. En allieret kan hjælpe.
- 2 Har du svært ved at stoppe selv, bør du søge professionel støtte og rådgivning.
- 3 Vær opmærksom på, hvordan du bedst håndterer abstinenserne.
- 4 Drik rigeligt væske uden alkohol og sørg for at spise godt med mad.

Alkohol & Samfund



“

Nu behøver jeg ikke længere leve på en løgn. Jeg er fri for at gå og putte med mine problemer.

- Karsten, 57 år

Alkolinjen

Alkohol & Samfund

alkohologsamfund 🍷🍷 Tilbagefald er en helt naturlig del af processen hen imod et ædru liv. Især under højtid og ved festlige lejligheder, hvor der bliver budt på øl, vin og snaps, kan det for mange være svært at håndtere trangen til at drikke.

Vi giver dig fire gode råd til, hvad du kan gøre, hvis du oplever et tilbagefald 🍷

Har du brug for hjælp eller spørgsmål om tilbagefald? Så kan du ringe til Alkolinjen på 80 200 500 eller chatte med en rådgiver her på siden fra kl. 17 i dag og få deres råd til, hvordan du bedst muligt tackler situationen 🍷

#Alkohol&Samfund #Påsken #Alkolinjen #Tilbagefald

89 u.

Alkohol & Samfund

alkohologsamfund Alkolinjen holder ekstraordinært åbent weekenden for at hjælpe de mennesker, der oplever at alkohol skaber konflikter til deres nærmeste 🍷

Hengameh er en af vores rådgivere som sidder i den anden ende af telefonen. Og samtalerne gør stort indtryk på hende.

- Jeg får virkelig fornemmelsen af, hvor meget kærlighed der er mellem de her mennesker. Men det er alkoholen som står i vejen for den kærlighed. Jeg talte med en kvinde, der beskrev det som, at der var tre personer i relationen, når der er alkohol indblandet, siger Hengameh, rådgiver på Alkolinjen.

Kvinden ville egentlig gerne beholde kontakten til sit familiemedlem, som drak for meget alkohol. Men hun ville samtidig gerne passe på sig selv. Det dilemma står mange pårørende i.

Alkolinjens rådgivere sidder klar weekenden fra kl. 9-15 både lørdag og søndag til en samtale hver telefon på 80 200 500 eller via chatten på www.alkolinjen.dk 9 u.

Alkohol & Samfund

alkohologsamfund Anders drikker ikke fuld på festival

Han har taget et aktivt valg om, at han ikke vil miste kontrollen og drikke for meget alkohol, når han fejrer. Det gælder også i den her uge, hvor han er på Roskilde Festival med sine venner. Sidste år blev han positivt overrasket over, hvor godt det gik:

- Jeg fik mere ud af min festivaloplevelse, fordi jeg var helt til stede. Den gode stemning mærkede jeg endnu tydeligere og kunne tage den til mig på en helt anden måde, siger Anders.

Hans bedste råd til andre unge, som gerne vil drikke mindre på festivalen, er at være åben om det.

- Hvis man ikke drikker eller gerne vil drikke mindre, skal man ikke være bange for at sige det til sin camp. Det kan være udfordrende at sige det, men det er nemmest at være åben fra starten af, så folk ved det. Jeg var sammen med nogen, som accepterede det, og de sagde til mig "Cool, at du gør det", siger Anders.

God festival til alle, der er afsted i denne uge! Tag jer godt af hinanden og jer selv 🍷

Læs hele Anders' historie i bio link 🍷 @alkohologsamfund 23 u.



mikegreenydk Jeg var selv ædru på Roskilde festival sidste år.

Sikke en dejlig oplevelse og mange penge man sparer 🍷

23 u. · 2 Synes godt om · Svar

— Vis svar (2)



mthorsen55 🍷🍷

23 u. · 2 Synes godt om · Svar

Alkohol & Samfund

alkohologsamfund Karsten taler åbent om sit alkoholproblem.

Men sådan har det ikke altid været. I over 20 år drak jeg i smug og skjulte flasker både derhjemme og på sit arbejde.

"Jeg kan kun beskrive det som en glidebane, hvor jeg stille og roligt lullede mig ind i et misbrug, hvor jeg - uden at jeg så det - drak vin på hverdage derhjemme," siger han.

I takt med at han drak mere og mere, kunne han ikke holde det hemmeligt længere. Da han drak allermost, blev han nødt til at række ud efter hjælp fra sin søn, fordi han blev årlig med kraftige abstinenser efter alkohol.

"Så langt ude var jeg, og at det var min søn, der oplevede at skulle agere redningsplanke for sin far. Det var godt nok ikke mit største øjeblik. Der sagde jeg til mig selv, at jeg aldrig mere ville ende der igen," siger han.

Læs hele Karstens historie og vej til behandling via linket i bio 🍷 @alkohologsamfund

37 u.

Gode råd i påsken

Mød en rådgiver (få ansigt på organisationen)

Case til identifikation

FØR

Preben er blevet bevidst om, at han muligvis har et alkoholproblem efter at have læst en artikel om en person i alkoholbehandling

Det kan I gøre:

1. Få borgere der har været i behandling hos jer til at fortælle deres historie i medierne. Indgå eventuelt i et case-samarbejde med Alkohol & Samfund.
2. Opbyg en relation til medierne. Tag uforpligtende kontakt til lokale eller regionale medier. Jo bedre mediet eller journalisten kender jer, jo mere vil de være lydhøre overfor jer og selv rette henvendelse til jer.
3. Skriv pressemeddelelser, der har aktualitet, er væsentlige, og som man kan identificere sig med (se næste slide).

Tre råd til pressemeddelelsen

Aktualitet: Tal ind i aktuelle emner med en lokal vinkel i løbet af året, f.eks. uge 40, jul, påske og sommer.

Væsentlighed: Vis de tendenser I ser, i jeres alkoholbehandlingen, som har en større samfundsrelevans.

Identifikation: Sæt ansigt på problematikken. Gerne en person som har fået hjælp hos jer. Ledere eller alkoholbehandlere kan også udtale sig i medier.

Eksempler fra Alkohol & Samfund

Kan du slå Amalie Kestler i en quiz om store begivenheder? [Deltag i Juledysten](#)

POLITIKEN Tirsdag

NYHEDSBREVE POLITIKEN SUNDHED POLITIKEN MØRGEN DAGENS OVERBLIK CHEFREDAKTØREN ANBEFALER FREDAGSBREVET UDEN FOR CITAT MENU

Brian og Camilla ringede til Alkolinjen. Den er nu truet af lukning

Her er ugens nyhedsbrev fra Politikens sundhedsredaktion.

Camilla Hylleberg Hansen har altid været bange for at miste sin far til flasken.

I lang tid kunne han ikke selv se, at han havde et problem, men da han på et tidspunkt var klar til at tage imod hjælp, ringede far, mor og datter sammen til Alkolinjen, og Camillas far, Brian Hylleberg Hansen, begyndte kort efter i fem ugers døgntilbehandling.

Det fortæller Camilla og Brian om i en artikel, hvor min kollega Signe Thomsen også kaster lys over, hvad det er for en hjælp, Alkolinjen kan tilbyde. Hun har besøgt kontoret i Valby på en dag, hvor telefonsystemet gik ned. [På et dårligt tidspunkt.](#)



alkohologsamfund Sundhedsministeren fik på sit besøg hos Alkohol & Samfund i dag også mulighed for at møde Brian og hans datter Camilla. Camilla ringede i 2022 til Alkolinjen for at få hjælp til sin far og det opkald ændrede familiens liv. Hør hvordan her

16 u.

camillahylleberg Tak fordi vi måtte komme forbi og møde jer og tak for at have hjulpet os!

16 u. 3 Synes godt om Svar

Opslag til Facebook og Instagram

Announce til Facebook og Instagram

Livsfortælling på alkolinjen.dk

RÅDGIVNING TAG ALKOTESTEN STØT

Alkohol & Samfund Alkolinjen Videns om Alkohol

Alkolinjen

Om Alkohol & Samfund Kontakt Presse

Rådgivning Find hjælp Alkoholbehandling Hjælp til pårørende Et liv med alkohol Alkolinjen UNG Om Alkolinjen



Camilla og hendes far Brian fik hjælp af Alkolinjen: "Det var vores redning"

Andre livsfortællinger

Julen endte altid i skænderier, fordi min far var fuld

At drikke alkohol blev en naturlig del af hverdagen

Torben søgte hjælp på Skanderborg Rusmiddelcenter: "Det er fantastisk, at det er tilgængeligt for alle"

Det var et weekend-misbrug som tog mere og mere til

[Se alle livsfortællinger](#)

Presseshistorie om datter der ringede til Alkolinjen

Hvorfor er det så vigtigt at være synlig på flere kanaler?

” Tilgængeligheds-bias

Hvis vi ser eller hører noget meget hyppigt, bliver det lettere tilgængeligt for os. Vi husker skelsættende og nylige begivenheder. Og vi bliver påvirket af de ting, der sker hyppigst i vores eget liv.



Persona: Preben, 54 år			
	FØR	UNDER	EFTER
Hvad føler og tænker kunden?	Han er i en fase af at erkende at han måske har et problem med alkohol, han er nervøs, bange for hvad der skal ske, hvad det betyder at have et alkoholproblem, han er blevet fyret	Han har erkendt at hjælp udefra, måske kan hjælpe ham. Han er nervøs og stadig i tvivl om, hvad det indebærer at gå i behandling. Men han er klar til at give det et forsøg.	Han er glad og taknemmelig for den hjælp han har fået. Han har mere overskud og er stolt over, hvor langt han er kommet.
Hvor eller hvordan researcher kunden?	Søger på Google, tager en alkoholttest online, læser på hjemmesider om alkoholbehandling	Han kigger rundt på indholdet om alkoholbehandling på kommunens hjemmeside	Ikke relevant
Hvilke handlinger foretager kunden sig?	Han kommer i jobcenteret fordi han er arbejdsløs, han er også ofte hos lægen,	Han kontakter alkoholbehandlingen	Han har været i alkoholbehandling i et halvt år og er ved at afslutte sit forløb
Hvordan vil vi hjælpe kunden på hans/hendes købsrejse med os selv in mente?	Vores tilbud skal højt op på google søgningen, så han nemt og hurtigt kan afkode hvor han kan få hjælp	Det skal være tydeligt at afkode, hvilken type hjælp man kan få, at det er gratis og man kan være anonym og så skal det være nemt og trygt at kontakte os.	Han skal vide, at han altid er velkommen til at kontakte alkoholbehandlingen, hvis han har spørgsmål.

Under

Preben har erkendt, at han har et alkoholproblem og har fundet **Alkolinjens hjemmeside** via Google

Det kan I gøre:

1. Hav et klar mål med hver side på jeres hjemmeside

Gør jer klar, hvad er det brugerens skal have ud af læse den her side? Hvad skal brugeren gøre efterfølgende?

2. Få feedback fra målgruppen

Få 3-5 brugere eller nogle af jeres venner/familie til at surfe rundt på hjemmesiden og hør hvad de tænker. Er siden nem at finde rundt på? Er det tydeligt for dem, hvad man skal gøre? Passer det med jeres formål?

Hvad skal en hjemmesideartikel svare på?

- Løser siden et problem for mig? Får jeg svar på mit spørgsmål?
- Kan jeg stole på siden?
- Hvorfor skal jeg vælge denne side frem for en anden?

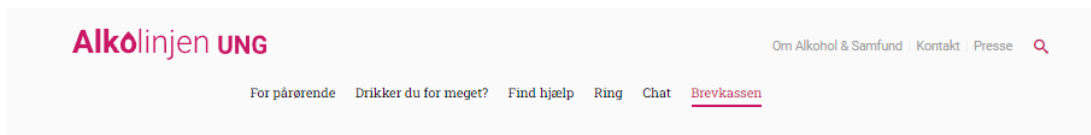
Derudover skal en hjemmesideartiklen have...

- Have en tydelig Call To Action fra start fx "Ring 80 200 500" eller "Skriv til brevkassen"
- Hold det enkelt. Undgå at overvælde brugeren med for mange funktioner eller muligheder.
- Førstehåndsindtryk. Lever det op til det, I gerne vil signalere? Tænk på tone og stil.

”

Et Call To Action, er en tekst, der skal få folk til at udføre en vis handling.”

Eksempel: Brevkasse til unge (før)



Alkolinjen UNG

Brevkasse til unge om alkohol

Du kan skrive til brevkassen helt anonymt og gratis med alle dine spørgsmål omkring alkohol.

Du kan skrive ind med dit spørgsmål døgnet rundt. Det er helt gratis og anonymt - og du får svar indenfor 4 hverdage fra en af vores dygtige rådgivere på Alkolinjen.

Spørgsmålene kan handle om alt omkring alkohol. Måske du ofte oplever blackouts? At dine venner drikker for meget? Eller du står i en svær situation, fordi din mor eller far drikker derhjemme.

Uanset hvad, kan du stille dit spørgsmål her. Du får en kode, som du skal bruge til at logge ind og se dit svar.

Når du sender et brev, godkender du, at vi kan dele dit brev på dele dit brev Alkohol & Samfunds platforme. Alle breve, der bliver delt, bliver anonymiserede, så der ikke er personlige oplysninger i brevene. Vi deler breve for at hjælpe andre, som står i samme situation som dig

Skriv anonymt til brevkassen

Find rådgiverens svar

Vælg problemstilling

Vælg køn

Alder

Søgeord

Filtrér

Anonym | Mand | 22-24 år | Jeg drikker for meget

Ubehagelig oplevelse efter julefrokost

Hej. Jeg er kommet ud for en lidt mærkelig episode. Jeg en dreng på 22 år og er egentligt en meget fornuftig dreng med de rigtige værdier. Desværre har jeg i mange år til tider haft nogle kæmpe branderter, hvor jeg intet kan huske og jeg får sagt nogle dumme ting. Det har tidligere gået udover min...

Anonym | Mand | 15-17 år | Min mor eller far drikker

Mors alkoholproblem ødelægger stemningen

Hej, I et par måneder har min familie og jeg været ekstra opmærksom på vores mors alkoholforbrug og prøve at kortlægge et mønster. Sagen er, at min mor skjuler, at hun drikker. Hun gemmer hvidvin og øl i hendes kaffekopper og hun opfører sig mistænksom,



Der er meget tekst inden man når til Call To Action: Skriv til brevkassen



Der er alt for mange valgmuligheder på siden



Filtrerings-funktionen er forkert placeret. Måske brugeren tror, at man skal udfylde alle felter og bliver 'skræmt væk'.

Eksempel: Brevkasse til unge (efter)

Brevkasse til unge om alkohol

Du kan skrive til brevkassen helt anonymt og gratis med alle dine spørgsmål omkring alkohol døgnet rundt.

Skriv anonymt til brevkassen

Spørgsmålene kan handle om alt omkring alkohol. Måske du ofte oplever blackouts? At dine venner drikker for meget? Eller du står i en svær situation, fordi din mor eller far drikker derhjemme?

Se svaret på dit spørgsmål

Du får en kode, når du har skrevet til brevkassen. Den kode skal du bruge til at logge ind og se rådgiverens svar til dig. Rådgiverne svarer dig inden for 4 hverdage.

Find rådgiverens svar

Se andres spørgsmål og svar fra rådgiverne

Vælg problemstilling

- Alle -

Vælg køn

- Alle -

Alder

- Alle -

Søgord

Filtrér

Anonym | Mand | 22-24 år | Jeg drikker for meget

Ubehagelig oplevelse efter julefrokost

Hej. Jeg er kommet ud for en lidt mærkelig episode. Jeg er dreng på 22 år og er egentlig en meget fornuftig dreng med de rigtige værdier. Desværre har jeg i mange år til tider haft nogle kæmpe branderter, hvor jeg intet kan huske og jeg får sagt nogle dumme

Anonym | Mand | 15-17 år | Min mor eller far drikker

Mors alkoholproblem ødelægger stemningen

Hej, I et par måneder har min familie og jeg været ekstra opmærksom på vores mors alkoholforbrug og prøve at kortlægge et mønster. Sagen er, at min mor skjuler, at hun drikker. Hun gemmer

Call To Action først på siden

Hurtig afkodning af hvor man kan finde svar på ens eget spørgsmål

Ekstra viden nederst

Eksempel: Chatrådgivning (før)

The screenshot shows the top navigation bar of the Alkolinjen website. On the left, there are three icons: a telephone for 'RÅDGIVNING', a clipboard for 'TAG ALKOTESTEN', and a hand for 'STØT'. On the right, there are links for 'Alkohol & Samfund', 'Alkolinjen', and 'Viden om Alkohol'. Below this is a search bar and a main navigation menu with links for 'Rådgivning', 'Find hjælp', 'Alkoholbehandling', 'Hjælp til pårørende', 'Et liv med alkohol', 'Alkolinjen UNG', and 'Om Alkolinjen'.

Alkolinjen

Chatrådgivning

Få gratis og anonym professionel rådgivning på Alkolinjens chat. Rådgivningen er både til dig, der drikker for meget og til dig, der er pårørende til en, der drikker.

En chat med en rådgiver kan vare alt fra en halv til en hel time - alt efter, hvad du har på hjerte. Rådgiverne har ofte også nogle spørgsmål til dig, som de stiller for bedre at kunne rådgive dig. Det er helt op til dig om du vil svare.



Chatrådgivning

Åben nu

Chatten er en personlig samtale mellem dig og en rådgiver

Start chat

Åbningstider

Mandag	09.00 - 17.00
Tirsdag	11.00 - 17.00
Onsdag	11.00 - 17.00
Torsdag	11.00 - 17.00
Fredag	11.00 - 17.00
Lørdag	Lukket
Søndag	Lukket

Alkolinjen

> Telefonrådgivning

> Chat med os

> Evaluering af chat

> Brevkassen

> Det rådgiver vi om

> Brug for akut hjælp?

> Tag vores alkoholtest

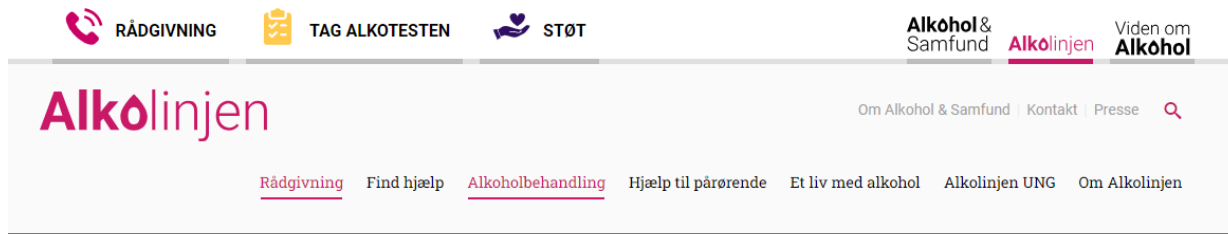
> Camilla og Brian fik hjælp af Alkolinjen

Hvis du foretrækker at tale med en rådgiver, kan du også ringe til Alkolinjen på telefon 80 200 500.

Udenfor åbningstiden kan du også skrive til [Alkolinjens brevkasse](#), der har åbent døgnet rundt. Du vil få svar i løbet af et par dage.

- ✚ Der er meget tekst før Call To Action "chat med os"
- ✚ Der nævnes flere muligheder for kontakt: Chat, brevkasse og telefon.
- ✚ Der mangler identifikation. Hvem er det man skriver til, når man chatter?
- ✚ Udtrykket er lidt nøgent og ikke så "varmt" – Kan der skabes en mere tillidsfuld atmosfære?
- ✚ Der er en del gentagelser – "Alkolinjen" og "Chatrådgivning" står mange steder

Eksempel: Chatrådgivning (efter)



Call To Action først på siden

Alkolinjen



Chatrådgivning

Åben nu

Chatten er en personlig samtale mellem dig og en rådgiver

[Start chat](#)

Åbningstider	
Mandag	09.00 - 17.00
Tirsdag	11.00 - 17.00
Onsdag	11.00 - 17.00
Torsdag	11.00 - 17.00
Fredag	11.00 - 17.00
Lørdag	Lukket
Søndag	Lukket

Svar på spørgsmål, som også er inspireret af Googlesøgning

Ofte stillede spørgsmål

+ Hvad betyder det at være anonym?

+ Hvor lang tid varer en samtale?

+ Hvem møder jeg på chatten?



Identifikation, tillidsskabende

Flere gode råd til hjemmesiden...

Gør handling og interaktion ubevidst

F.eks. ved hjælp af farver, former eller design.

Hold formatet simpelt: Jo lettere at forstå, jo lettere vurderes handling

F.eks. ved at bruge grafik, nedsætte lixtal, bruge punktopstillinger og lignende.

Gør modtagerpositionen attraktiv

Målgruppen skal helst kunne spejle deres identitet og selvbillede – eller et selvbillede, de stræber efter.

Gør det abstrakte konkret: Fortæl målgruppen, hvad du gerne vil have dem til at gøre

Fortæl tydeligt, hvad målgruppen skal gøre.

Brug eksempler og cases: Historier vinder over statistik

Handlinger der kræver motivation fra målgruppen, går ofte gennem emotionel påvirkning.

Persona: Preben, 54 år

	FØR	UNDER	EFTER
Hvad føler og tænker kunden?	Han er i en fase af at erkende at han måske har et problem med alkohol, han er nervøs, bange for hvad der skal ske, hvad det betyder at have et alkoholproblem, han er blevet fyret	Han har erkendt at hjælp udefra måske kan hjælpe ham. Han er nervøs og stadig i tvivl om hvad det indebære at gå i behandling. Men er klar til at give det et forsøg	Han er glad og taknemmelig for den hjælp han har fået. Han har mere overskud og er stolt over, hvor langt han er kommet.
Hvor eller hvordan researcher kunden?	Søger på Google, tager en alkoholttest online, læser på hjemmesider om alkoholbehandling	Han kigger rundt på indholdet om alkoholbehandling på kommunens hjemmeside	Ikke relevant
Hvilke handlinger foretager kunden sig?	Han kommer i jobcenteret fordi han er arbejdsløs, han er også ofte hos lægen,	Han kontakter alkoholbehandlingen	Han har været i alkoholbehandling i et halvt år og er ved at afslutte sit forløb
Hvordan vil vi hjælpe kunden på hans/hendes købsrejse med os selv in mente?	Vores tilbud skal højt op på google søgningen, så han nemt og hurtigt kan afkode hvor han kan få hjælp	Det skal være tydeligt at afkode, hvilken type hjælp man kan få, at det er gratis og man kan være anonym og så skal det være nemt at kontakte os.	Han skal vide, at han altid er velkommen til at kontakte alkoholbehandlingen, hvis han har spørgsmål.

Efter (... måske først)

Det kan I gøre – tal med jeres brugere:

1. Få inputs til Før-fasen:

- Få dem der er i behandling evt. til at svare på nogle spørgsmål: Hvor har du hørt om os? Det kan måske pege i retning af, hvor I skal starte arbejdet med kommunikationsprodukter.

2. Få inputs til Under-fasen:

- Hvad synes du om hjemmesiden? Fandt du det, du ledte efter?
- Input til indhold: Er der noget, du var ærgerlig over, at du ikke kunne finde information om?
- Følte du dig imødekommet på hjemmesiden? Er siden troværdig for dig?

3. Få inputs til Efter-fasen:

- Hvad synes du om at være i behandling hos os? Hvad har du fået ud af det?
- Må vi kontakte dig i fremtiden?

Der er mange muligheder...

- Vælg 1-2 ting I vil arbejde videre med
- Brug den viden I har om jeres brugere og gerne cases til sociale medier, hjemmeside og presseindsatser
- Genbrug, genbrug, genbrug

