ADFÆRDSDESIGN

TO RATIONELLE MYSTERIER

ET MØDE MED EN 7-ÅRIG ...

ET KEDELIGT MØDE

TRE MENNESKER SIDDER VED ET BORD TIL ET KEDELIGT MØDE.

ET KEDELIGT MØDE

EN AF DELTAGERNE FÅR NOK OG BESLUTTER SIG FOR AT REJSE SIG OG SKRIDE ...

ET KEDELIGT MØDE

HVOR MANGE ER DER TILBAGE VED BORDET?

ET KEDELIGT MØDE

DER ER STADIG 3!

HAN HAVDE JO KUN BESLUTTET SIG FOR AT SKRIDE... HAN HAVDE IKKE GJORT NOGET.

LIDL

DUAL PROCES THEORY

TO SYSTEMER

SYSTEM 1: HURTIGT, INTUITIVT, UBEVIDST

SYSTEM 2: LANGSOMT REFLEKTERET, KONTROLLERET

Tommelfingerregel: Mellem 80 og 95 procent af vores beslutninger træffes af system 1

SYSTEM 1

SYSTEM 2

1

Intuitivt

2

Analytisk

1

Strategier udføres

2

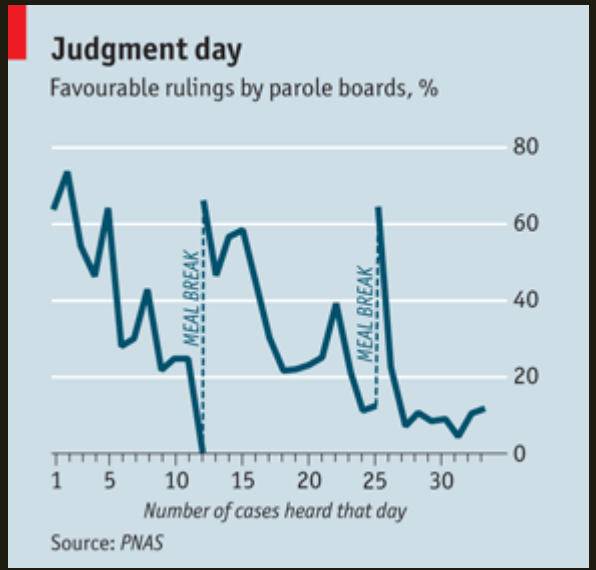
Strategier laves

1

Processer udføres

2

Processer laves


Judgment day
Favourable rulings by parole boards, %
80
60
40
20
0
MEAL BREAK
MEAL BREAK
1
5
10
15
20
25
30
Number of cases heard that day
Source: PNAS

Are you ready for T FASHION STYLE & TRENDS

AdChoices

SLEEP + WELLNESS IN PARTNERSHIP WITH sleep number.

Scientists Reveal The Best Time Of Day To Take An Exam

Every hour after 8 a.m. that an exam is taken is equivalent to 10 missed days of school, a new study finds.

02/22/2016 03:50 pm ET

610

ÉT ORD: FRIKTION

FRIKTION #1: MANGEL PÅ SYSTEM 2 ENERGI

LØSNING #1: GØR DET LET

ET-KLIKS-SKILSMISSE

14,4%

Eller 3.149 familier ...

8.2 minutes estimated

Tuck your chin into your chest, and then lift your chin upward as far as possible. 6–10 repetitions
Lower your left ear toward your left shoulder and then your right ear toward your right shoulder. 6–10 repetitions

8.2 minutes estimated

Tuck your chin into your chest, and then lift your chin upward as far as possible. 6–10 repetitions
Lower your left ear toward your left shoulder and then your right ear toward your right shoulder. 6–10 repetitions

15.1 minutes estimated

Tuck your chin into your chest, and then lift your chin upward as far as possible. 6–10 repetitions
Lower your left ear toward your left shoulder and then your right ear toward your right shoulder. 6–10 repetitions

SÅDAN VINDER
DU 500,-
16
APPELSIN JUICE
APPLE JUICE
BLANDET SAFT C
SHOT
SOLBÆR

hus forb
ORGANISATIONER ER PRESSET I BUND
Ingen
esses
hus forbi
ORGANISATIONER ER PRESSET I BUND
ingen
julehjælp
til fattige
enlige
KAOTISK UDSLUSNING
Beboere på
herberger stresser

“The opposite of simple is complex.
It’s not advanced”

James Allen

FRIKTION #2: VI GLEMMER, AT BRUGERNE KUN VÆRDSÆTTER FÅ ØJEBLIKKE

FORSKERE SPURGTE 1000 MENNESKER: HVAD BLIVER DE MEST MINDEVÆRDIGE ØJEBLIKKE FOR ET MENNESKE, DER LIGE ER BLEVET FØDT?

- Blive gift
- Få sin uddannelse
- Første arbejde
- At blive forældre
- Starte en virksomhed
- Sex for første gang

“85 procent af alle mindeværdige øjeblikke i vores liv indtræffer, inden vi bliver 35”

ØJEBLIKKE MENNESKER HUSKER FOR EVIGT

@Mortenmunster

1. Transitioner (konfirmationer, bryllupper, nyt job)
2. Milestones (færdiggørelse af stor opgave)
3. Pits (negativ kundeoplevelse)

Danske Bank

HVOR F***** VAR BANKEN I DENNE TRANSITION

1. Ringede og rykkede for overtræk
2. Sendte mig rykkere: Din madkonto er i overtræk på 641 kroner, og vi må desværre sende dig regning
3. Blev forsinket med erhverskonto i den afdeling, mens den anden ringede og rykkede.

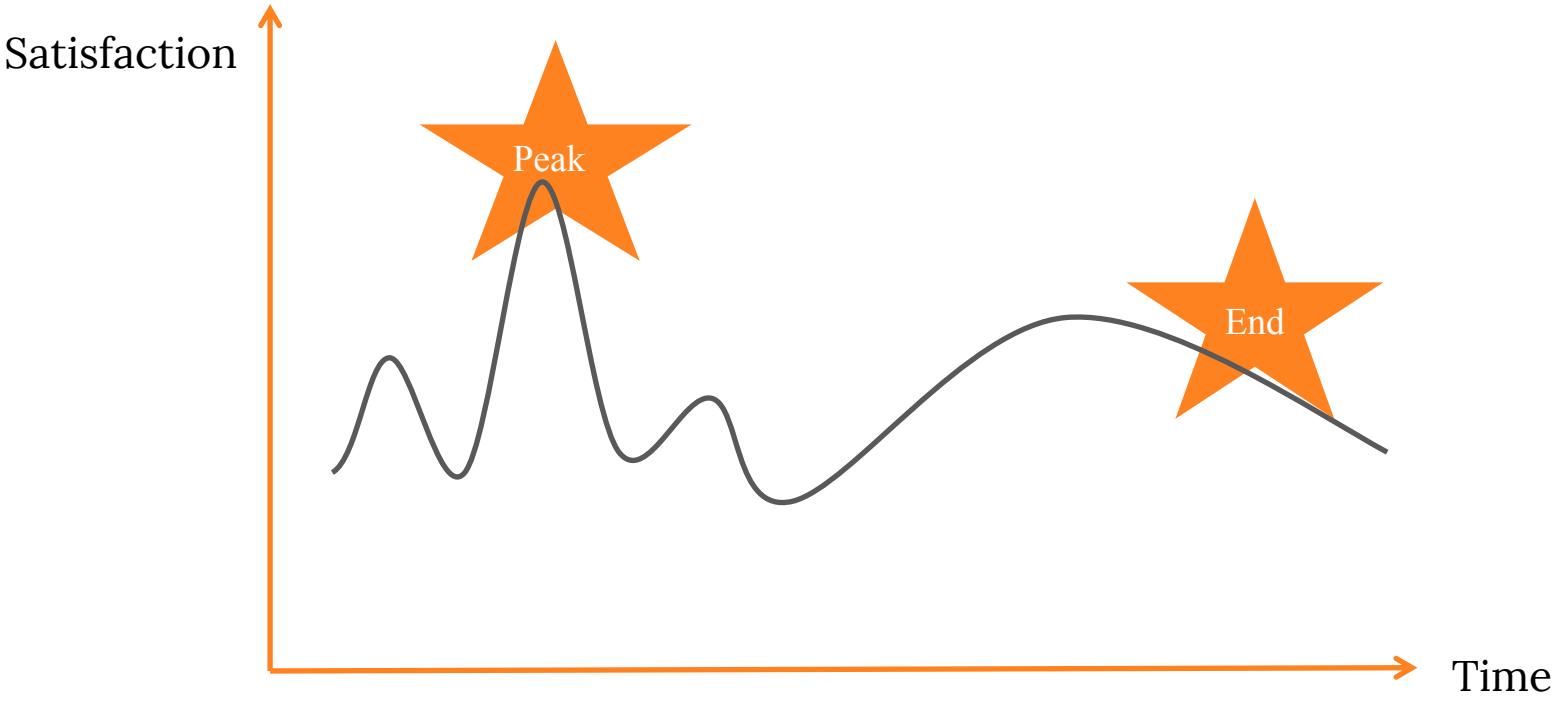
LØSNING #2: BRUG PER TIL AT DESIGNE EN EKSTRAORDINÆR OPLEVELSE

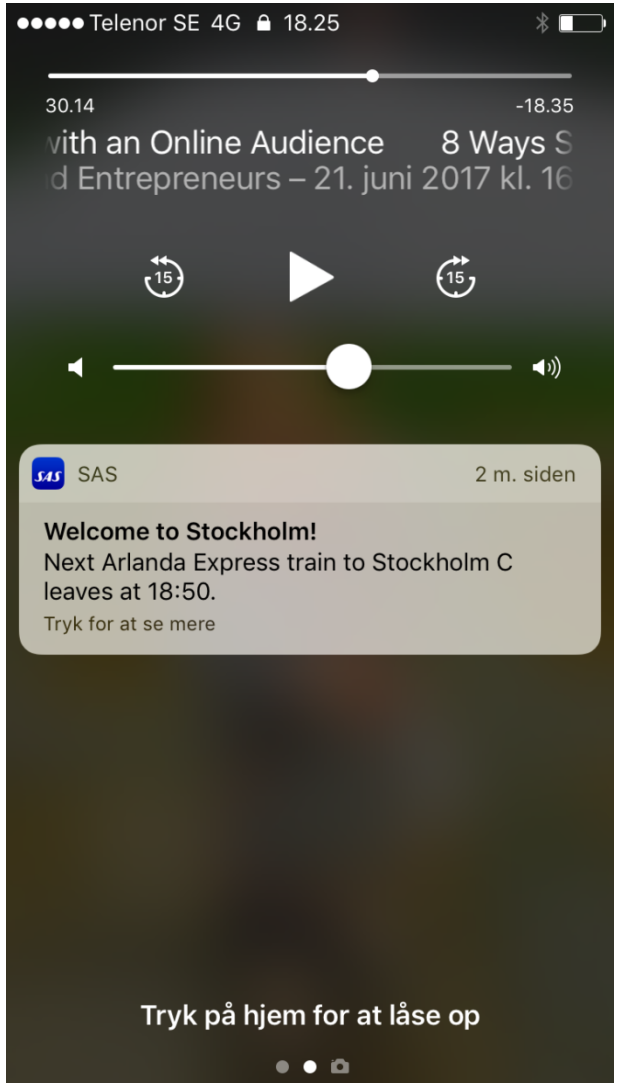
EN NØRDET, MEN VÆSENTLIG POINTE OM VORES HUKOMMELSE

Vi har to typer af 'selv'.

1. Det oplevende jeg – er her i dag
2. Det huskende jeg – tænker tilbage på i dag

PEAK-END-RULE





@Mortenmunster

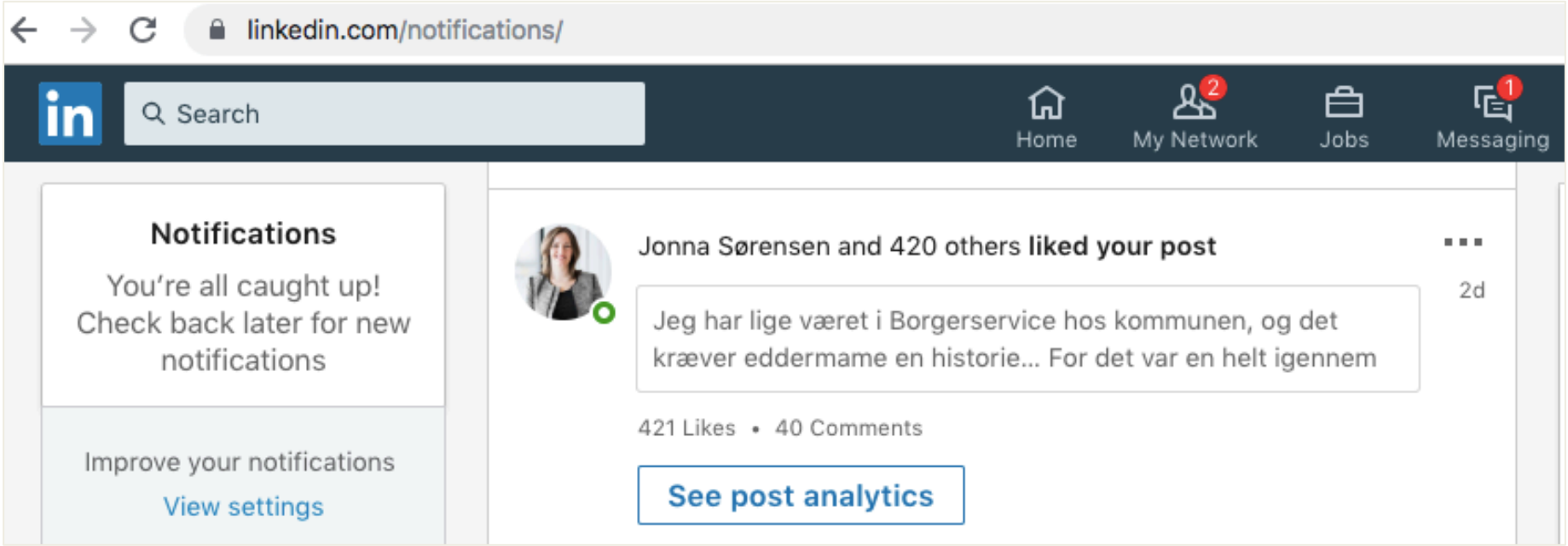
HE RITZ·CA

CARRYALL
272

1 2 3 4 5 6 7

VI BRUGER 80 PROCENT AF VORES TID PÅ AT GØRE EN 1, 2 ELLER 3 TIL EN 4, 5 ELLER 6

VI VILLE FÅ EN ROI PÅ 9 HVIS VI I STEDET GJORDE EN <u>4 5 6</u> TIL EN <u>7'ER</u>


linkedin.com/notifications/
Search
Home
My Network
Jobs
Messaging
Notifications
You're all caught up! Check back later for new notifications
Improve your notifications
View settings
Jonna Sørensen and 420 others liked your post
2d
Jeg har lige været i Borgerservice hos kommunen, og det kræver eddermame en historie... For det var en helt igennem
421 Likes • 40 Comments
See post analytics

Search

Home | My Network | Jobs | Messagin

PREMIUM

Morten Münster

Behavioral strategist // Keynote speaker // Author // Teacher at Münster

View full profile

Jeg har lige været i Borgerservice hos kommunen, og det kræver eddermame en historie...

For det var en helt igennem vidunderlig oplevelse! Sammenlagt har jeg brugt 8 minutter på det:

I går aftes: Googler adresse på borgerservice i Lyngby, finder ud af at man nu kan booke en tid med ned til to-minutters intervaller. Wauw! Bestiller tid til klokken 11, betaler online.

I dag:

1. Møder op på borgerservice. Logger friktionsløst ind på skærmen med mit telefonnummer. Maskinen fortæller, at jeg er 14 minutter for tidligt på den og allokerer en tid til mig 13 minutter før min oprindelige. Service!

2. Ding! På klokkeslettet 10:47 bliver jeg dirigeret pædagogisk over til fotomaskinen, 45 sekunder senere har jeg fået taget et billede, godkendt det og sendt det videre til medarbejderen, der – DING igen! – er klar til mig 30 sekunder efter, billedet er blevet taget.

3. Medarbejder: "Det var da noget værre noget, at du har smidt det væk. Her der er dit midlertidige kørekort, jeg sender det andet til dig med posten. Du har det om 10 dage."

Min oplevelse som borger er, at det offentlige virkelig rykker i disse år på digitalisering og brugeroplevelser. Tror sommetider, at vi glemmer, at vores offentlige sektor generelt har en så minimal grad af bøvl, at hele verden forsøger at indhente os.

421 Likes · 40 Comments

FRIKTION #3: STRATEGIEN BLIVER IKKE OVERSAT TIL ADFÆRD

“We want agile decision making”

Virksomhed X

“We want proactive stakeholder management”

Virksomhed Y

“Only buy what is necessary”

Virksomhed Z

“Mindre silotænkning”

Organisation

“Mere videndeling”

Organisation

“klare og sammenhængende forløb på tværs af relevante enheder”

Ledelseskommissionen

“Ledere af fagprofessionelle skal i dialog med medarbejderne udøve faglig ledelse baseret på evidens.”

Ledelseskommissionen

“Vi vil have borgeren I centrum”

Alle kommuner

“Vi vil have patienten i centrum”

Hospital x

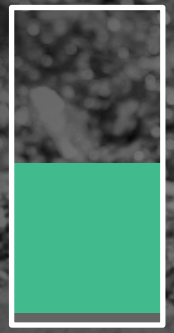
“Vi vil have borgeren ved roret”

Kommune på afveje ...

Ansvarlighed handler om, at vi hver især tager ansvar for vores opgaver og samarbejde og det gode arbejdsmiljø. Vores faglighed og vores holdning til arbejdet er derfor dét, der i sidste ende skal sikre den gode borgerservice. Vi arbejder ansvarligt f.eks. når vi:

- Mærker efter om vi trives - og ser efter om andres trives
- Skaber et trygt rum for at andre kan ytre sig og være ærlige
- Udfører vores opgaver bedst muligt inden-for rammerne
- Giver vore refleksioner og faglige argumenter videre, men efterlever fælles beslutninger
- Sørger for at indhente relevante oplysninger for at kunne løse opgaven optimalt
- Gør opmærksom på, at der er behov for, at der skal gøres noget, som vi ikke selv kan stå for

Expected success rate:
50 %



Real rate of success:
2,5 %

TAPPERS AND LISTENERS

TNC
by BRO

LØSNING #3: OVERSÆT DIN STRATEGI TIL ADFÆRD HVER DAG, HVER TIME, HVERT MINUT (OG SPØRG DIN CHEF, HVAD F***** DER MENES)

@Mortenmunster

PASSERER DET VIDEOTESTEN?

Har du gjort den ønskede adfærd så specifik, at man ville kunne optage den på en video, og en tredjepart ville kunne bekræfte, om det var sket?

TNC
by BRO