

JGZ

ontwerpen voor gedragsverandering

innovatie pioniers

www.ideate.nl

Agenda

01 Inleiding Service design

02 eigen innovatiecase

03 verdiepen in je doelgroep en aan de slag met empathy maps

04 lunch

05 HKJ-vragen en brainstormen

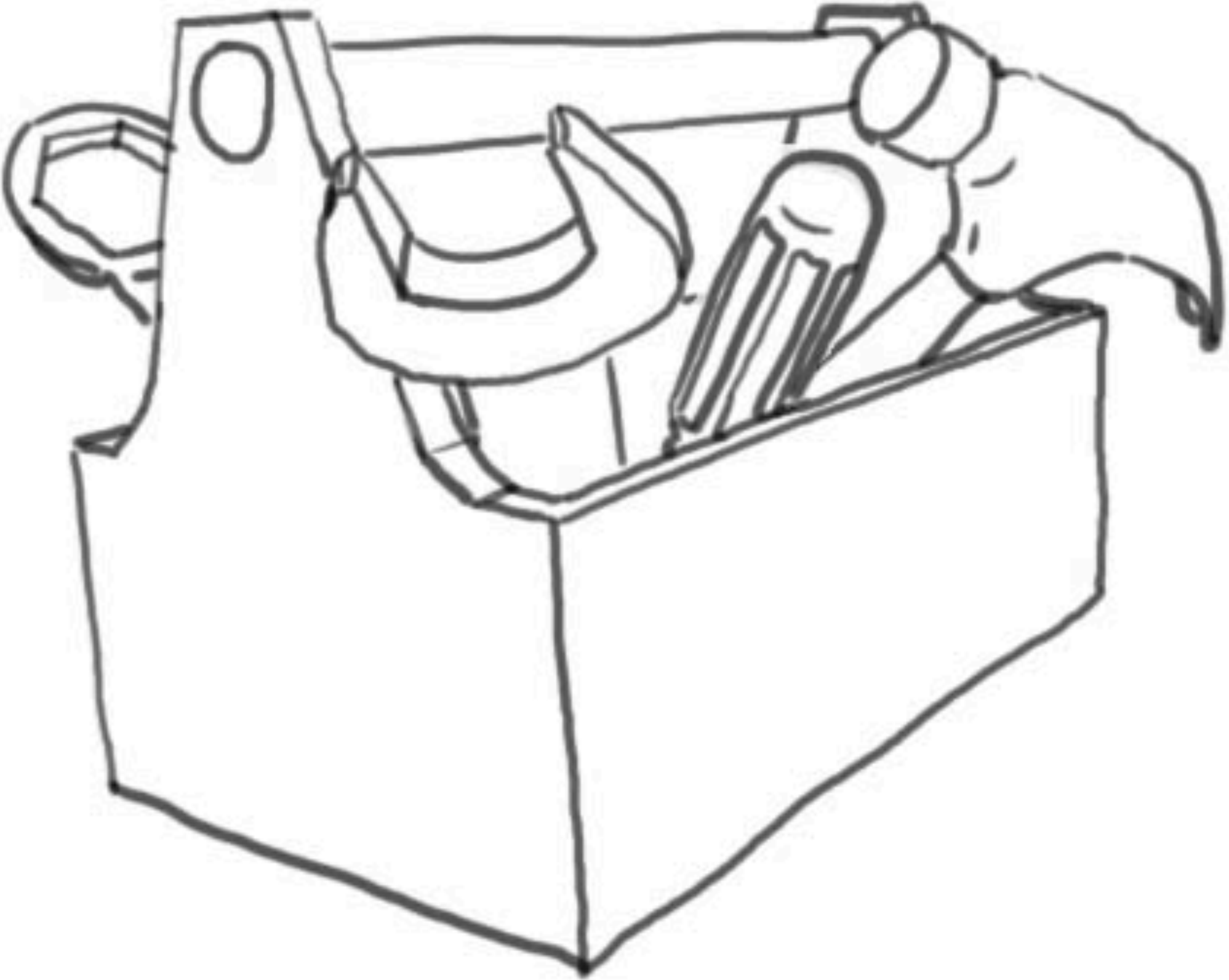
06 met gedragslenzen ideeën verrijken

07 customer journeys

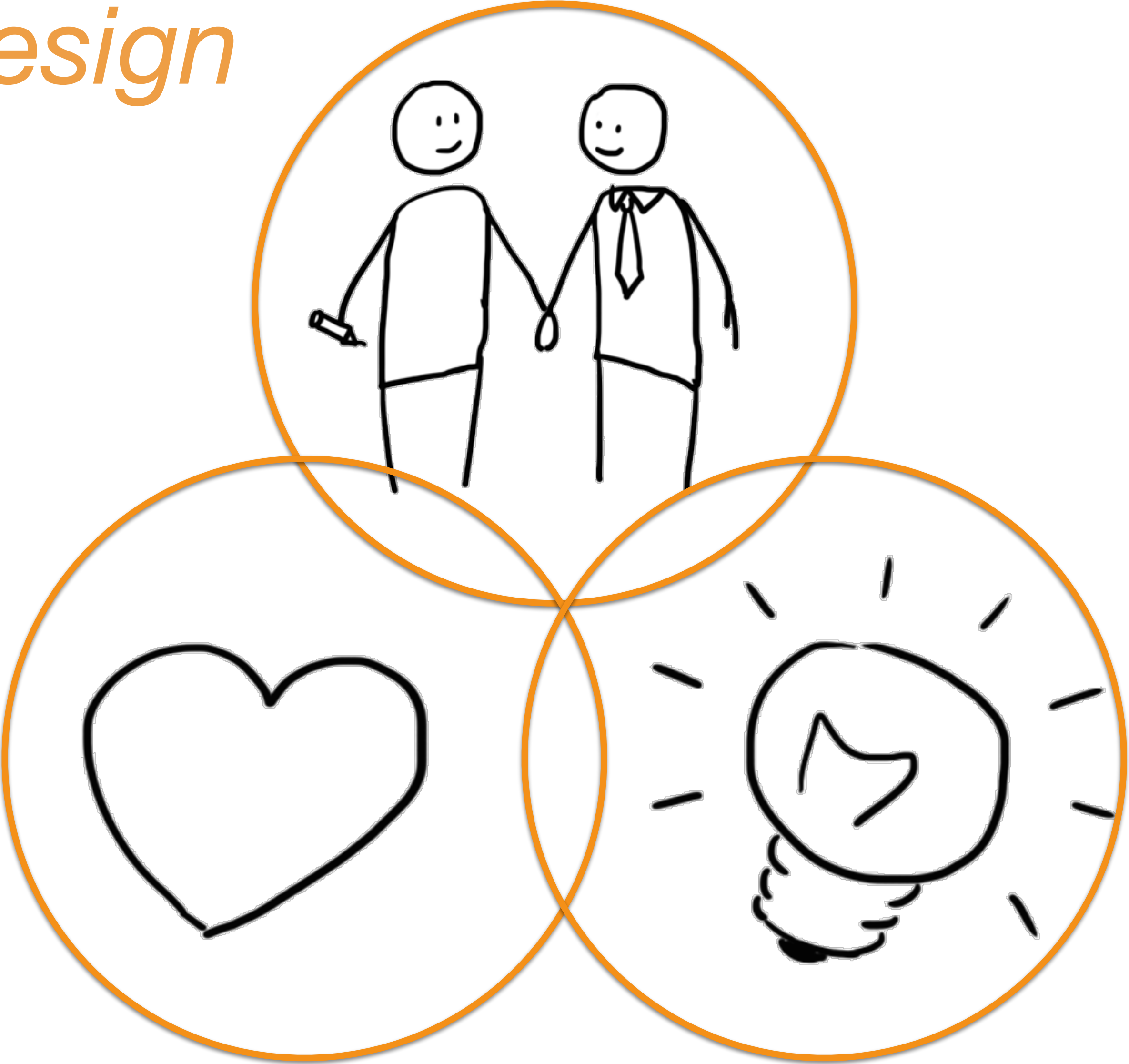
08 kansen en belemmeringen

01 inleiding service design

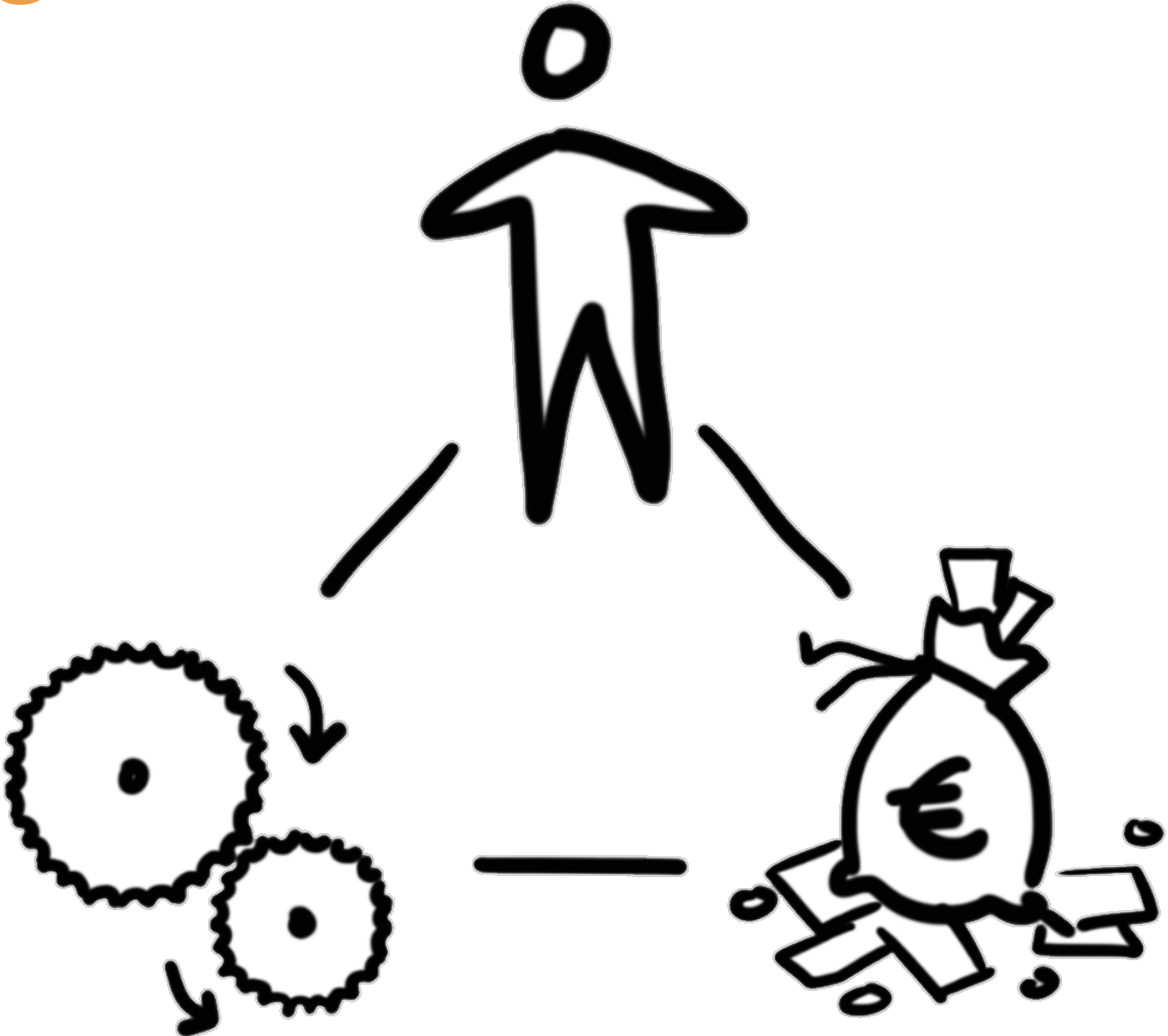
service design



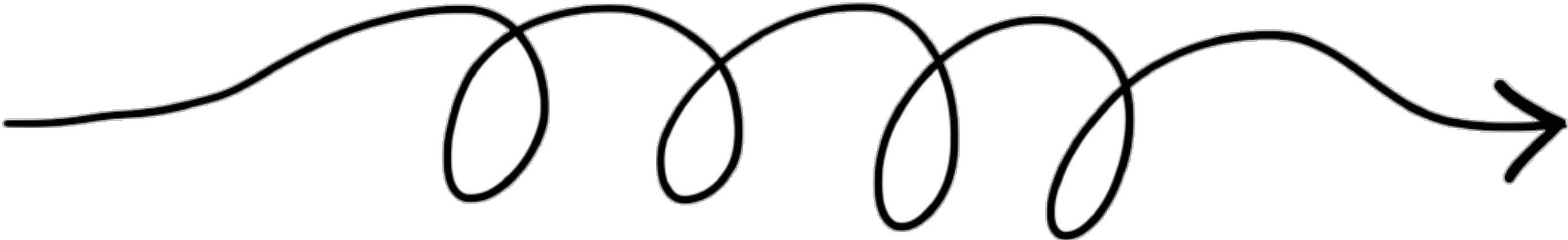
service design



service design

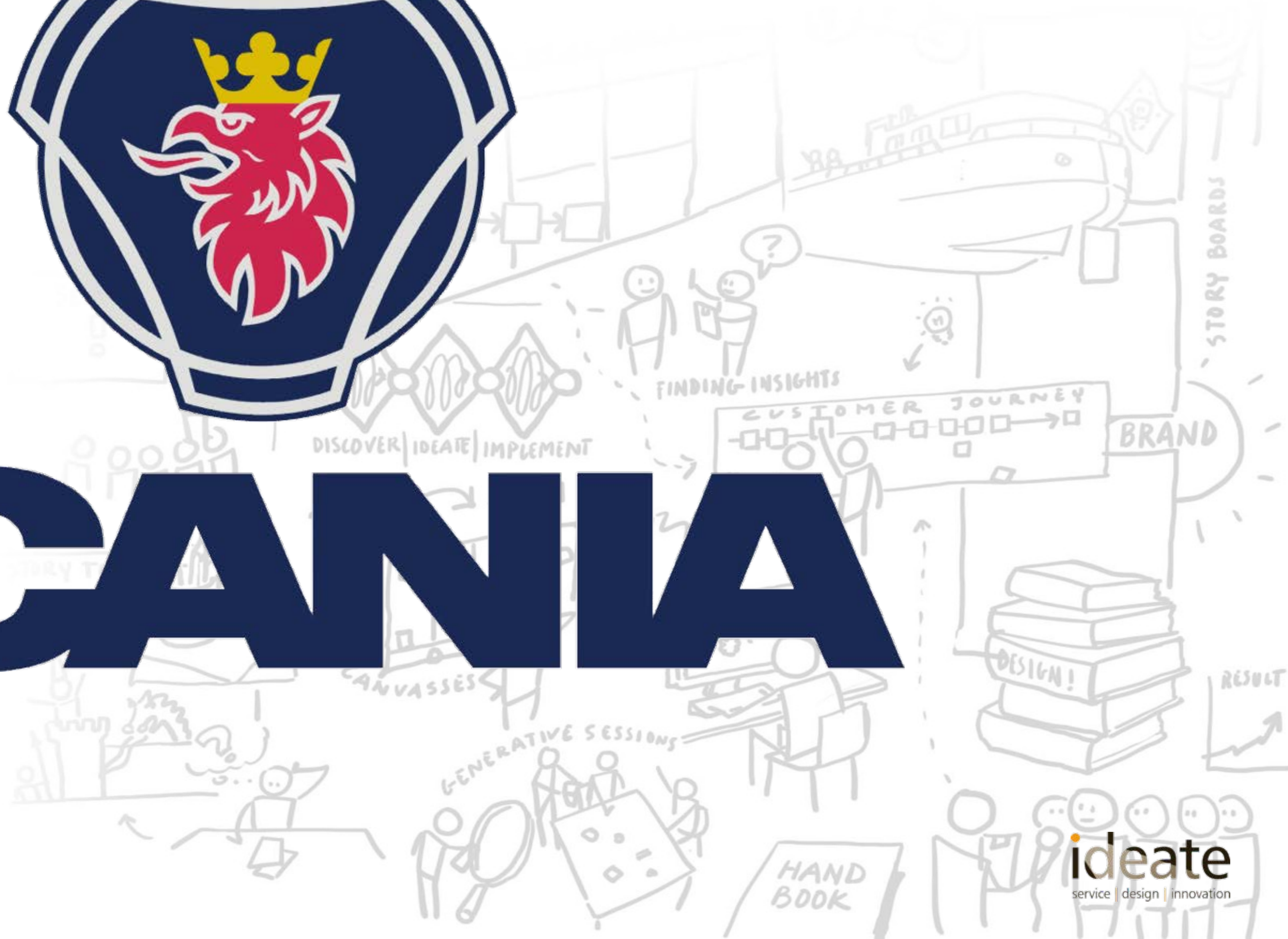


service design





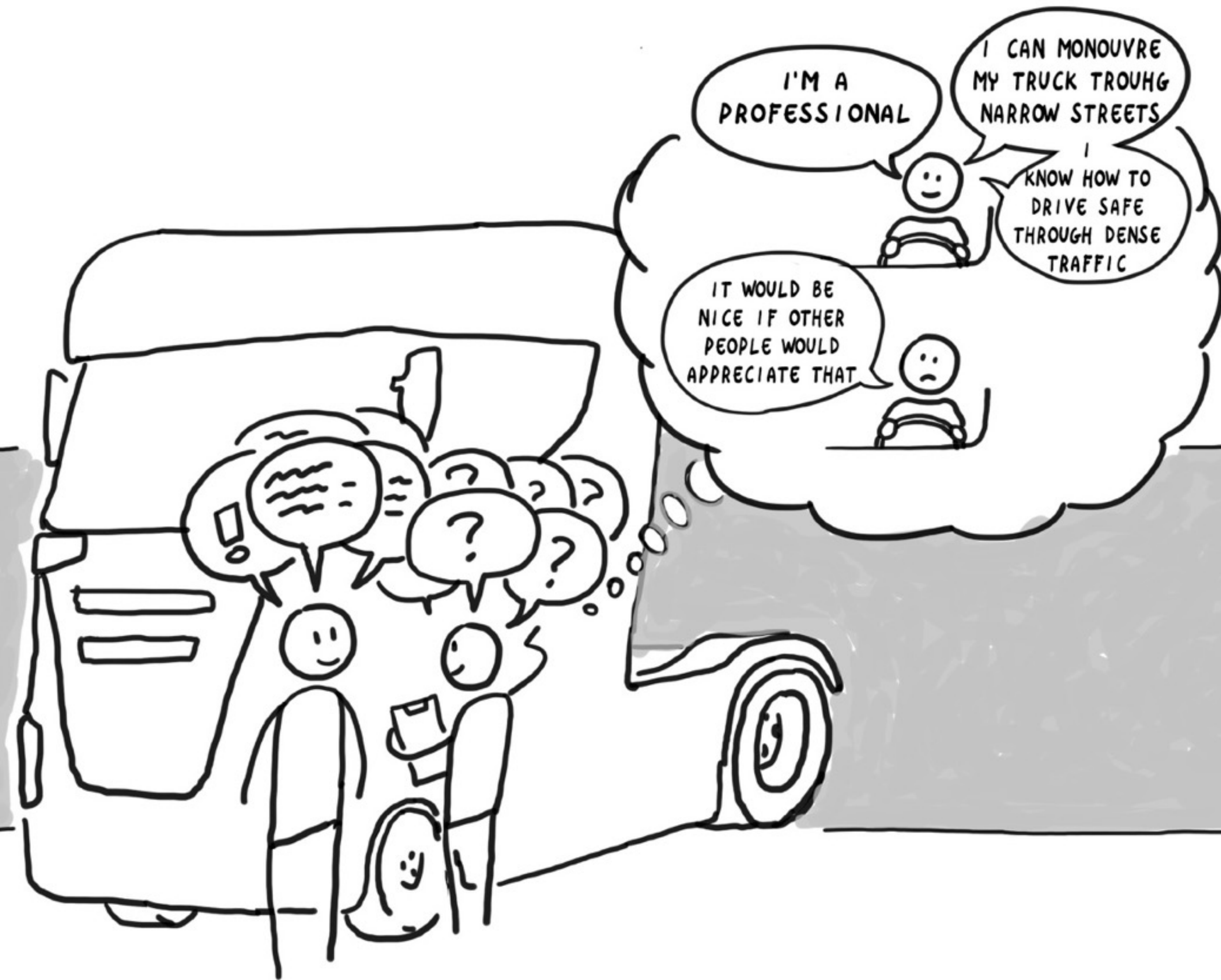
SCANIA





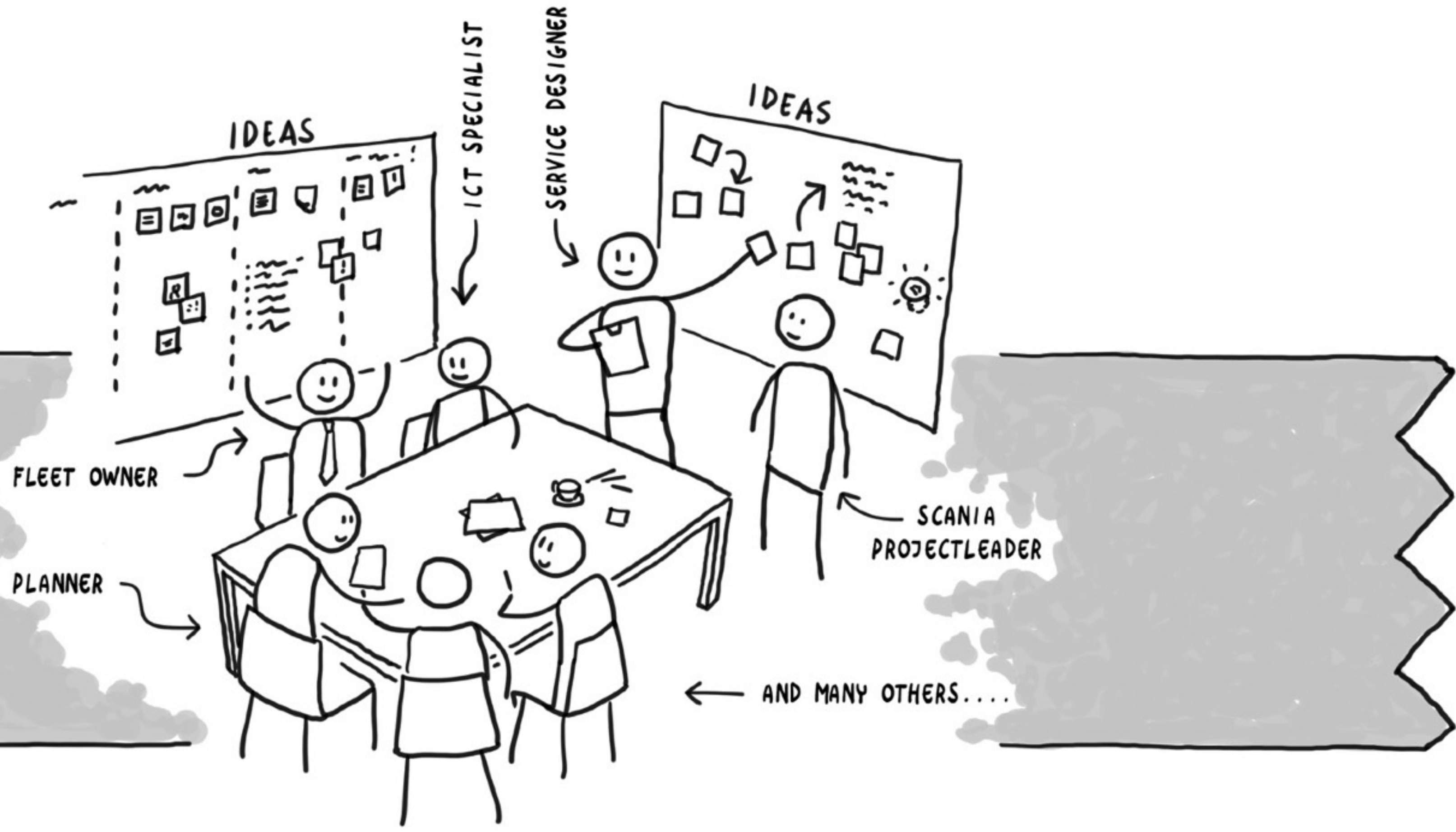
DISCOVER

HOW CAN WE MAKE FUEL EFFICIENT DRIVING ENGAGING AND FUN?

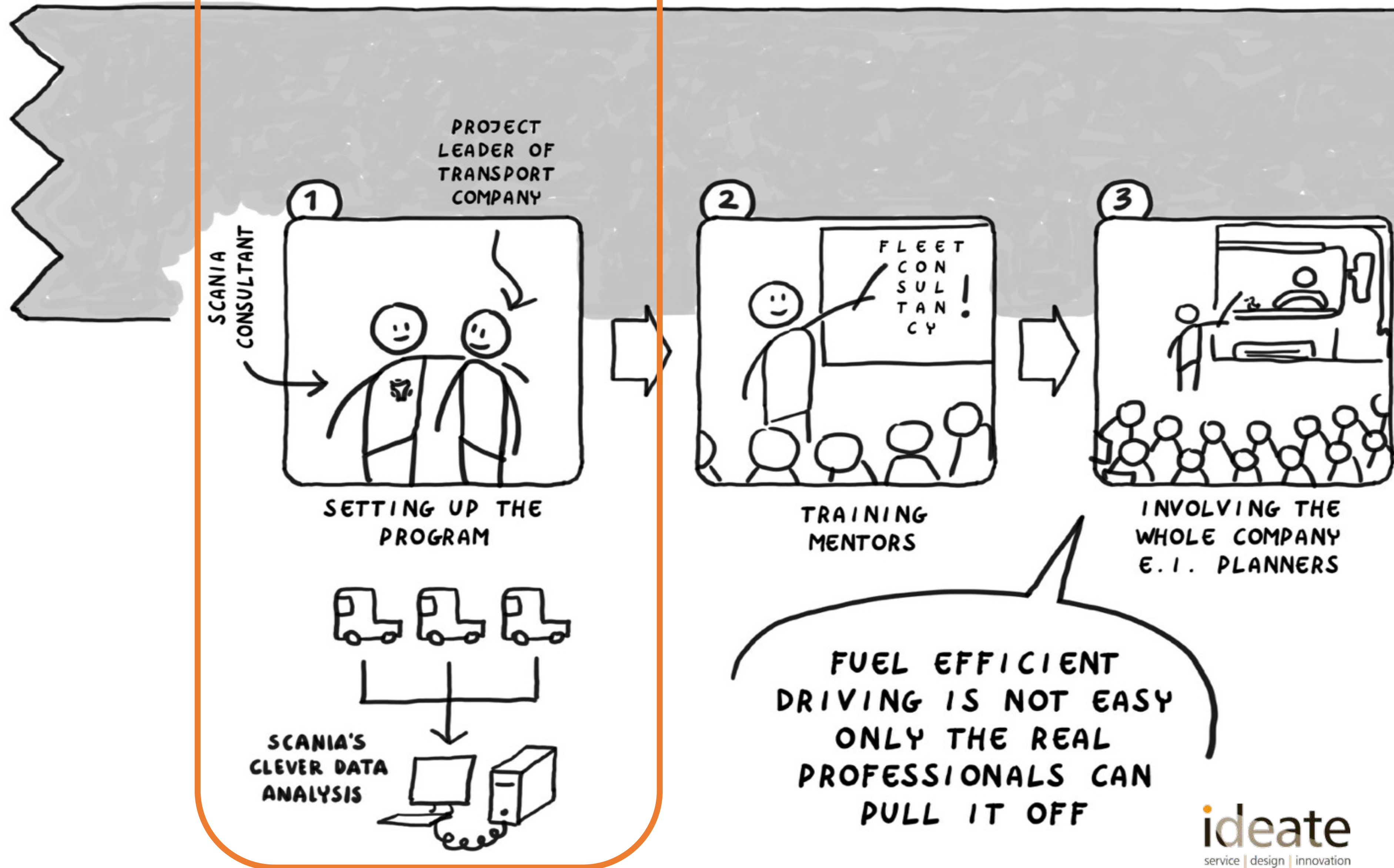


COMMENTAIRE: COMMENT MANOEUVRER UN CAMION DANS LES RUES ETROITES
JE NE SAIS PAS COMMENT CONDUIRE EN SÉCURITÉ DANS UN TRAFIC DENSE

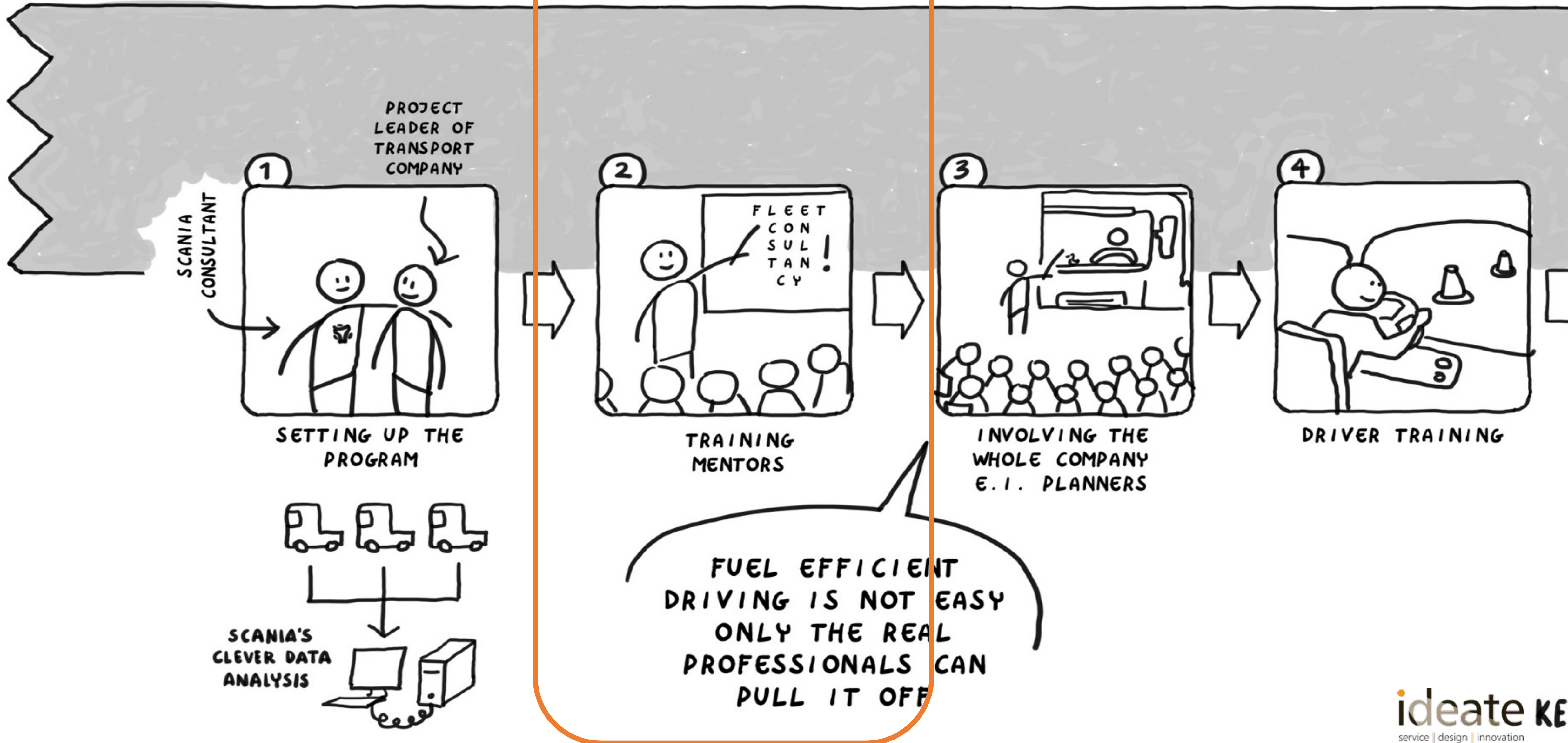
IDEATE



IMPLEMENT & BUILD



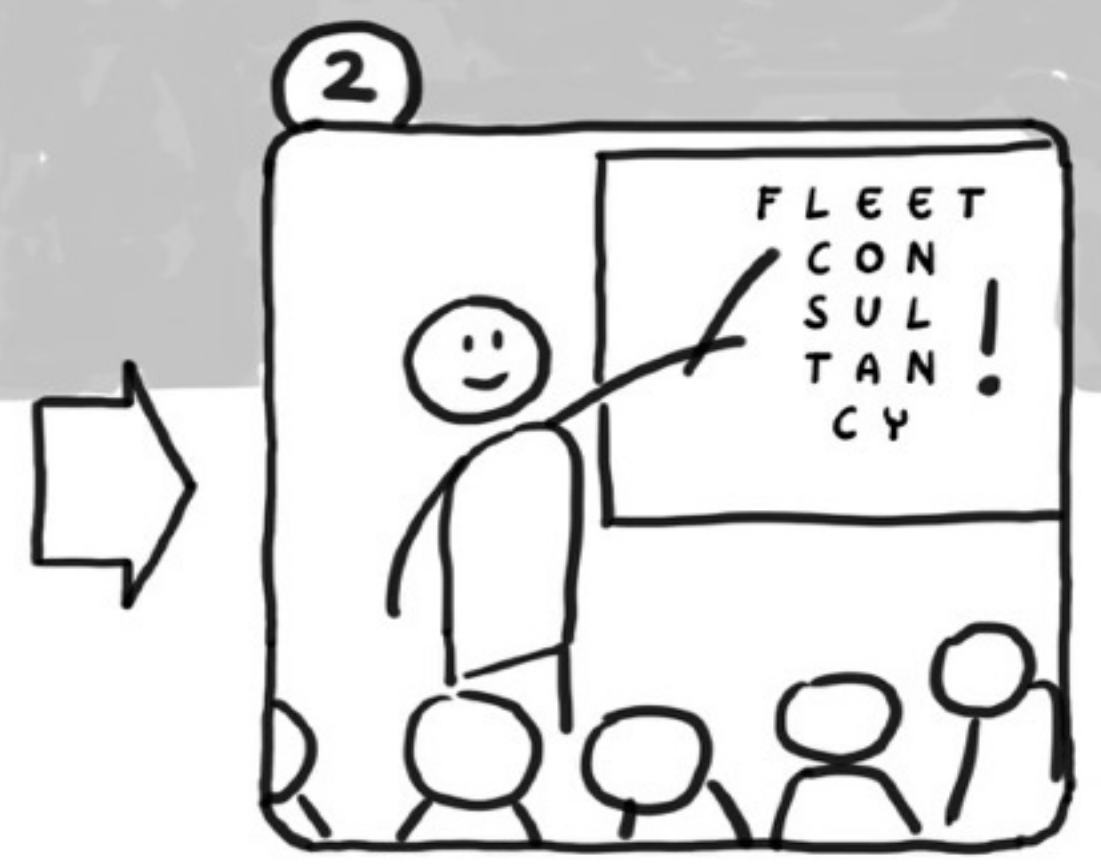
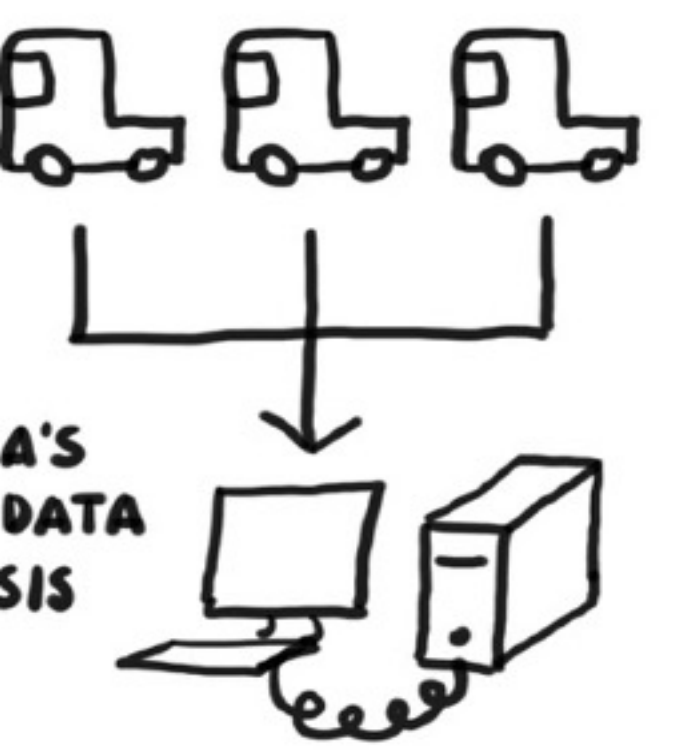
IMPLEMENT & BUILD



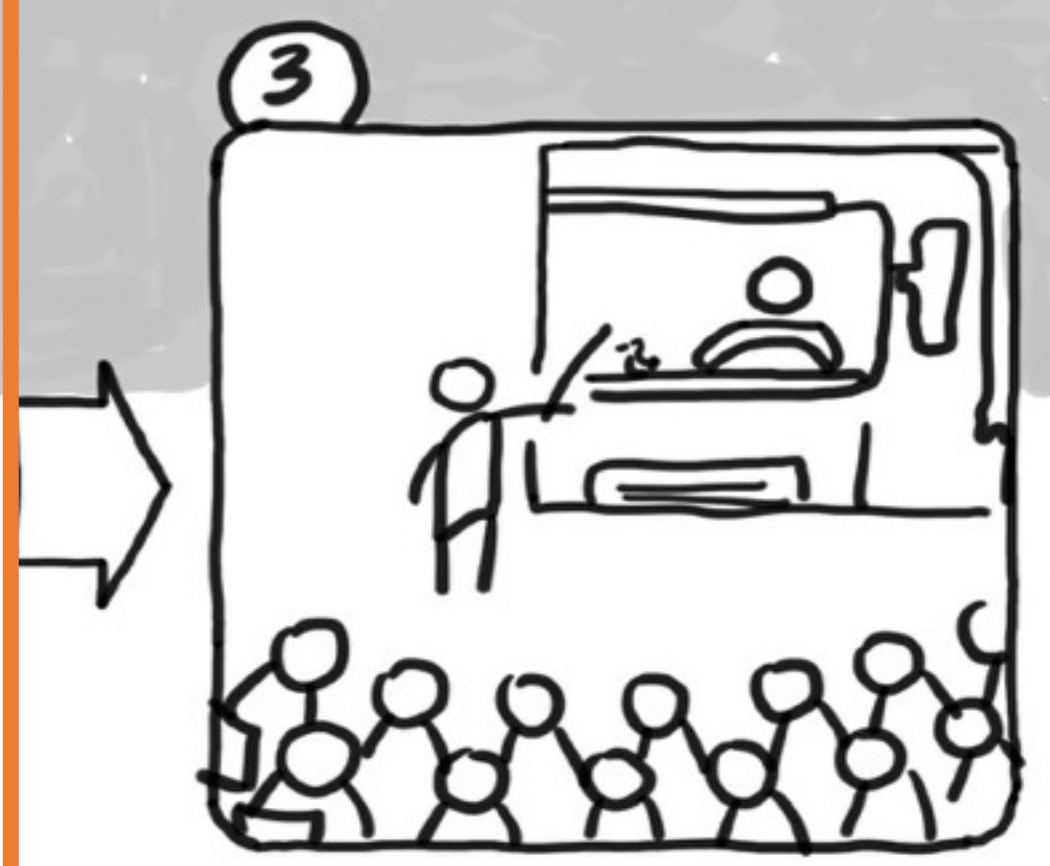
BUILD



SETTING UP THE PROGRAM



TRAINING MENTORS



INVOLVING THE WHOLE COMPANY
E.I. PLANNERS

FUEL EFFICIENT DRIVING IS NOT EASY ONLY THE REAL PROFESSIONALS CAN PULL IT OFF



DRIVER TRAINING



- THE GAME:
- WIN CHALLENGES IN 6 DRIVING PARAMETERS
 - EARN BADGES
 - SAVE POINTS
 - REAP REWARDS
 - CHALLENGE YOUR COLLEAGUES

KEEP DRIVERS ENGAGED FOR 6 MONTHS

ideaator
service | design | innovation



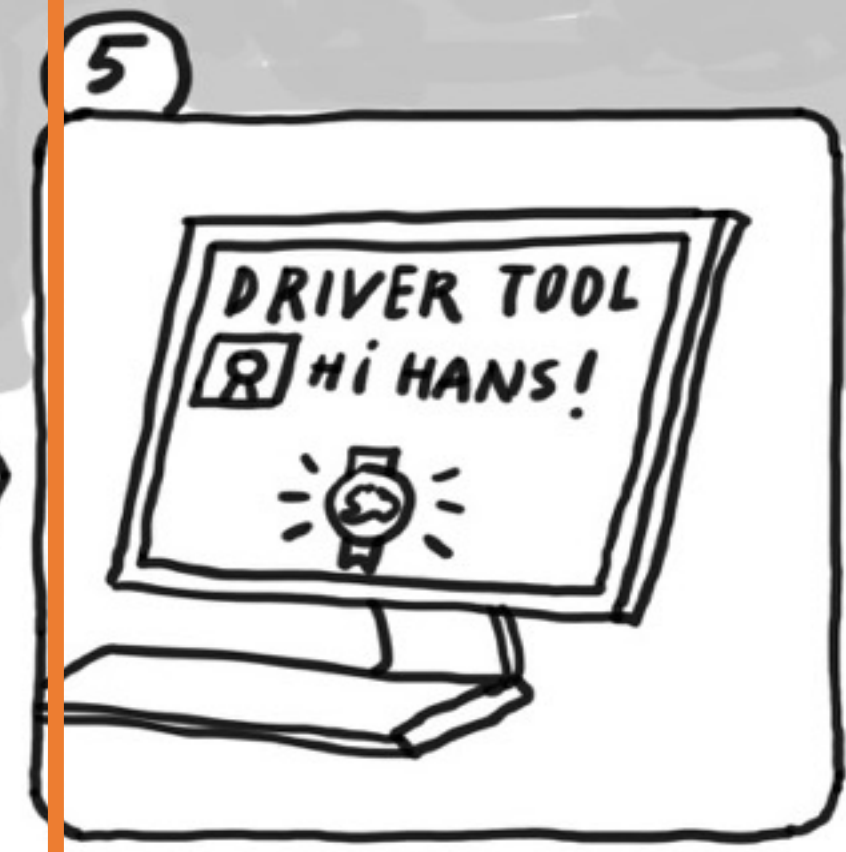
TRAINING MENTORS



INVOLVING THE WHOLE COMPANY
E.I. PLANNERS



DRIVER TRAINING



- THE GAME:**
- WIN CHALLENGES IN 6 DRIVING PARAMETERS
 - EARN BADGES
 - SAVE POINTS
 - REAP REWARDS
 - CHALLENGE YOUR COLLEAGUES



MENTOR DASHBOARD TO MONITOR DRIVERS PROGRESS

FUEL EFFICIENT DRIVING IS NOT EASY ONLY THE REAL PROFESSIONALS CAN PULL IT OFF

KEEP DRIVERS ENGAGED FOR 6 MONTHS



3 INVOLVING THE WHOLE COMPANY E.I. PLANNERS

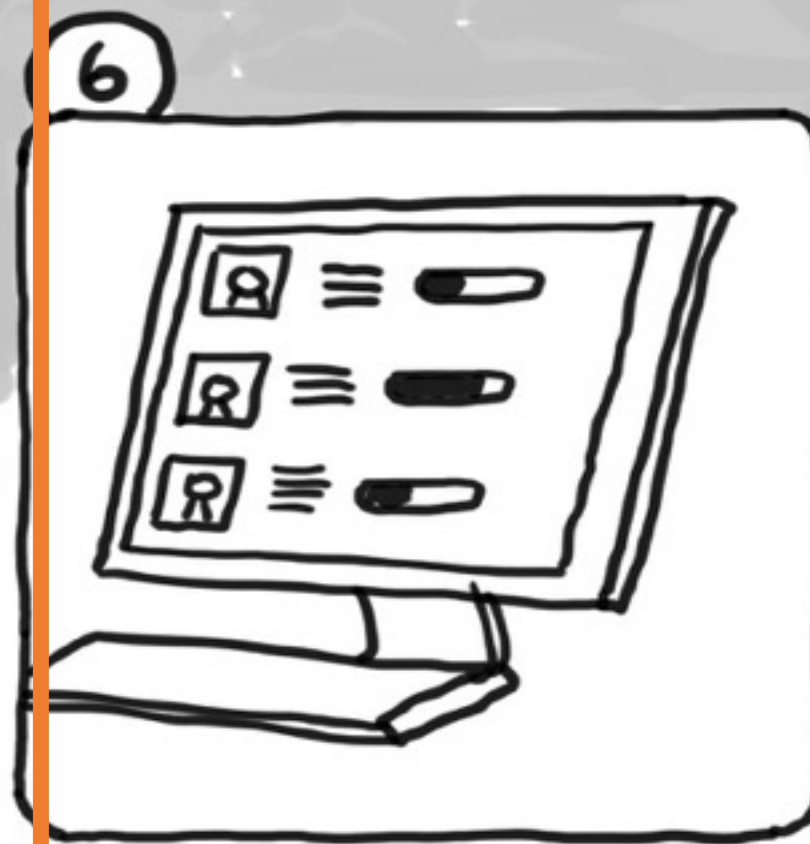


4 DRIVER TRAINING



- 5
- THE GAME:**
- WIN CHALLENGES IN 6 DRIVING PARAMETERS
 - EARN BADGES
 - SAVE POINTS
 - REAP REWARDS
 - CHALLENGE YOUR COLLEAGUES

KEEP DRIVERS ENGAGED FOR 6 MONTHS



6 MENTOR DASHBOARD TO MONITOR DRIVERS PROGRESS



7 HELPING DRIVERS THAT LAG BEHIND



DRIVER TRAINING



THE GAME:

- WIN CHALLENGES IN 6 DRIVING PARAMETERS
- EARN BADGES
- SAVE POINTS
- REAP REWARDS
- CHALLENGE YOUR COLLEAGUES



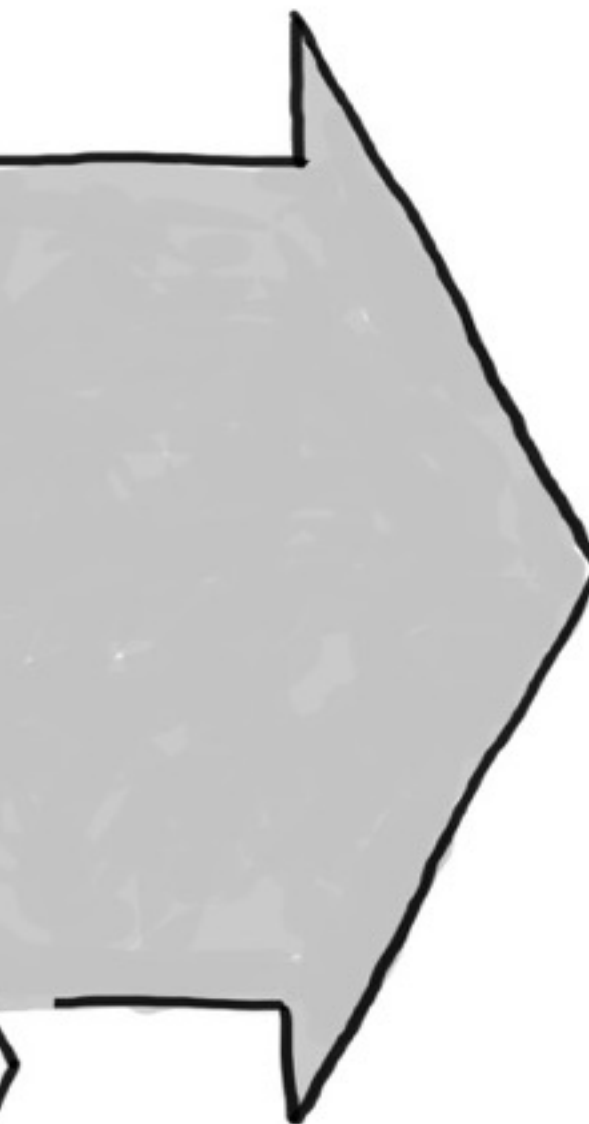
KEEP DRIVERS ENGAGED FOR 6 MONTHS

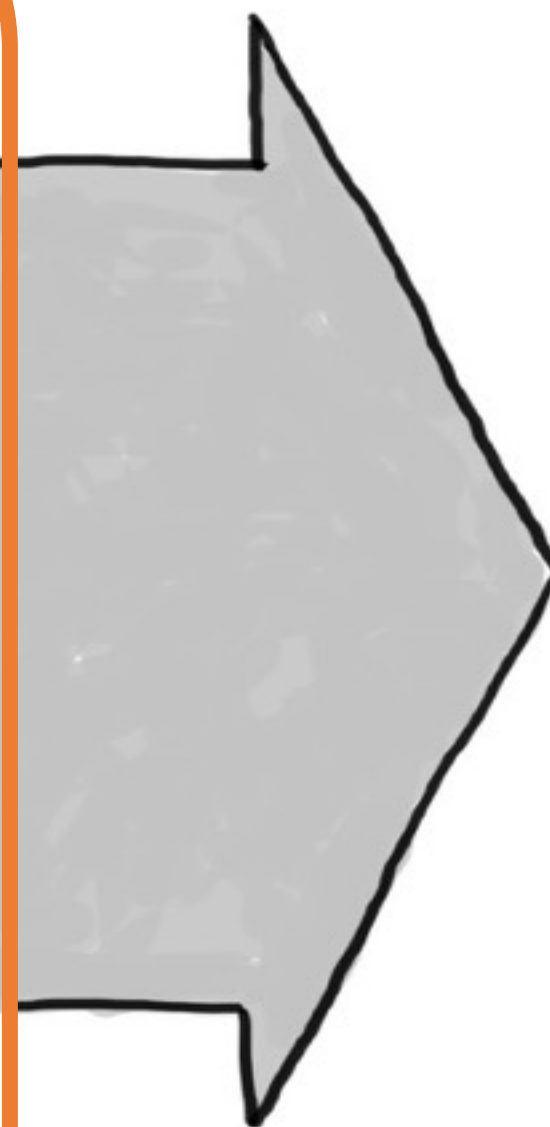


MENTOR DASHBOARD TO MONITOR DRIVERS PROGRESS



HELPING DRIVERS THAT LAG BEHIND





THE GAME:

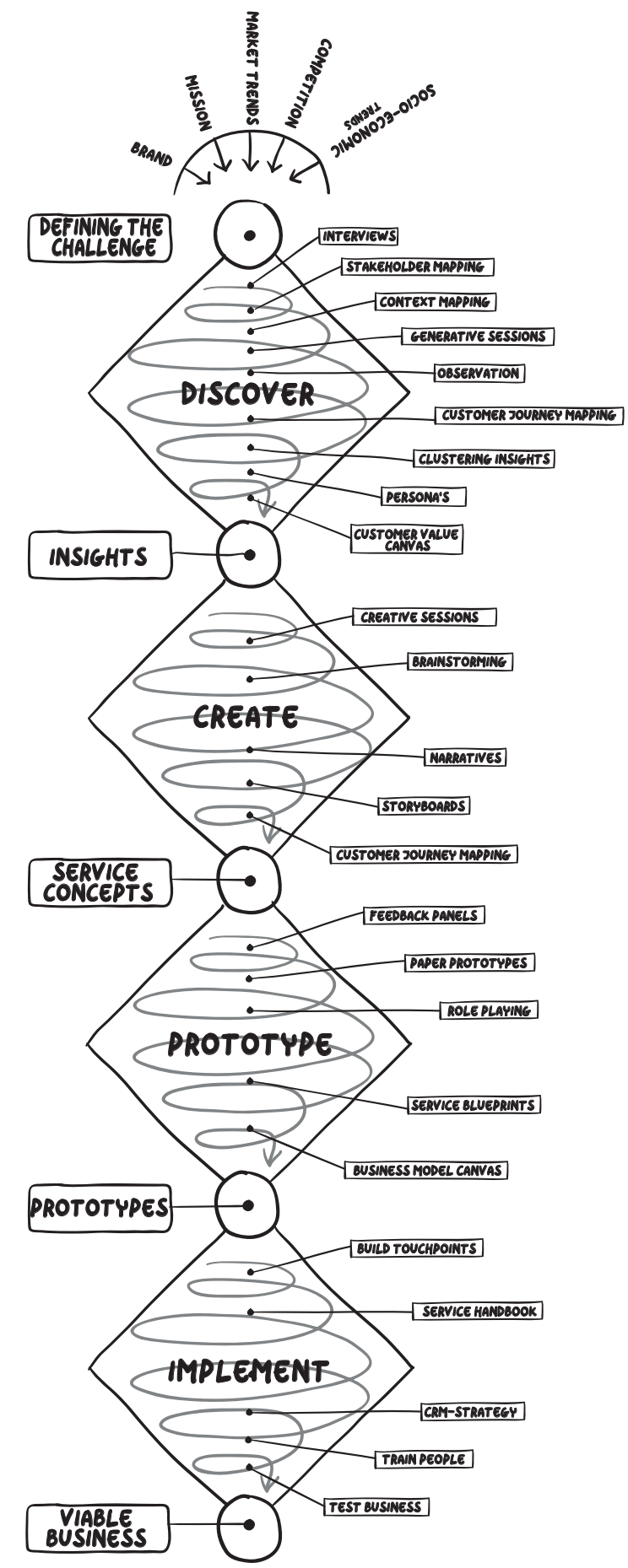
- WIN CHALLENGES IN 6 DRIVING PARAMETERS
- EARN BADGES
- SAVE POINTS
- REAP REWARDS
- CHALLENGE YOUR COLLEAGUES

MENTOR DASHBOARD TO MONITOR DRIVERS PROGRESS

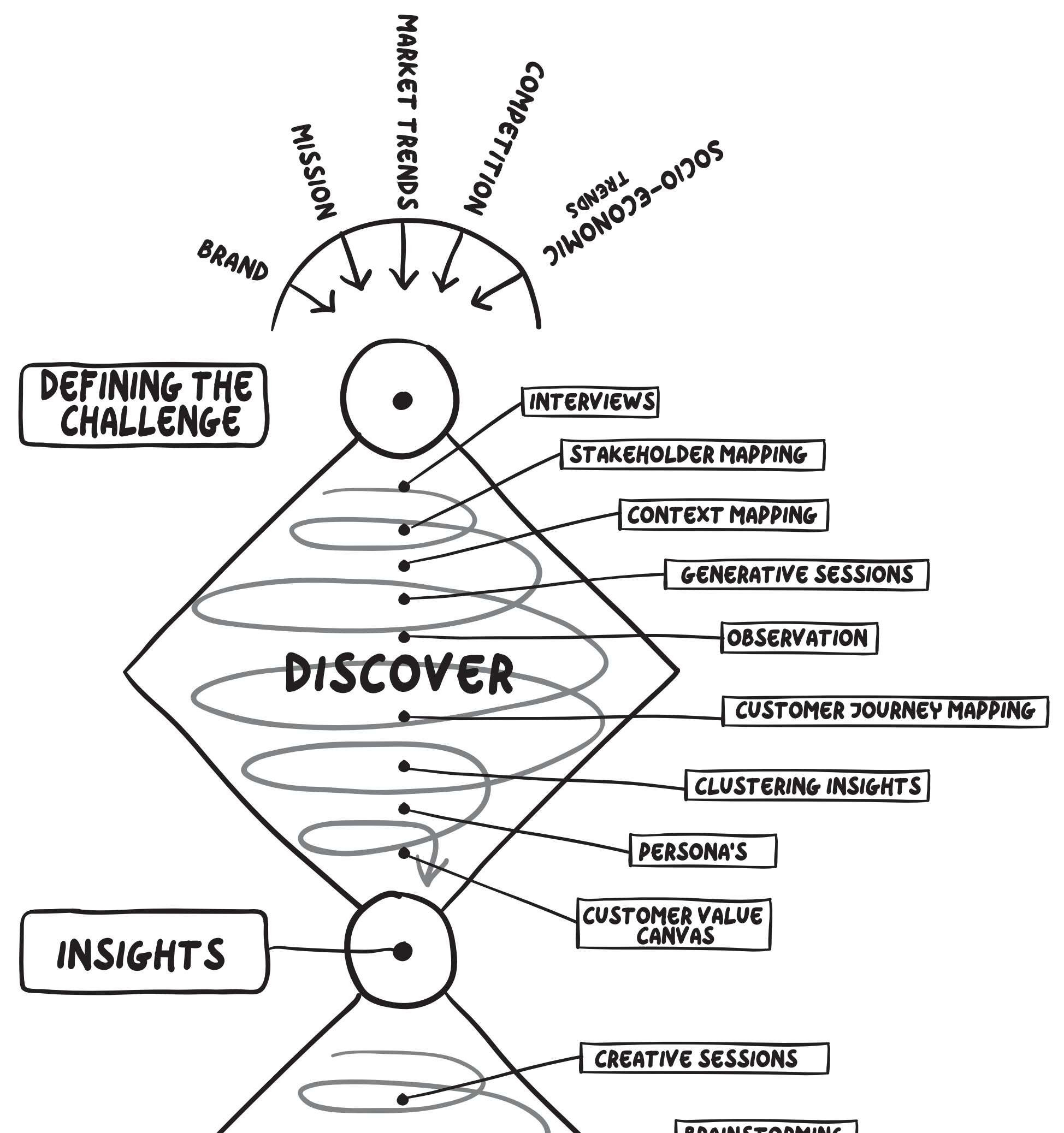
HELPING DRIVERS THAT LAG BEHIND

DRIVERS ENGAGED FOR 6 MONTHS

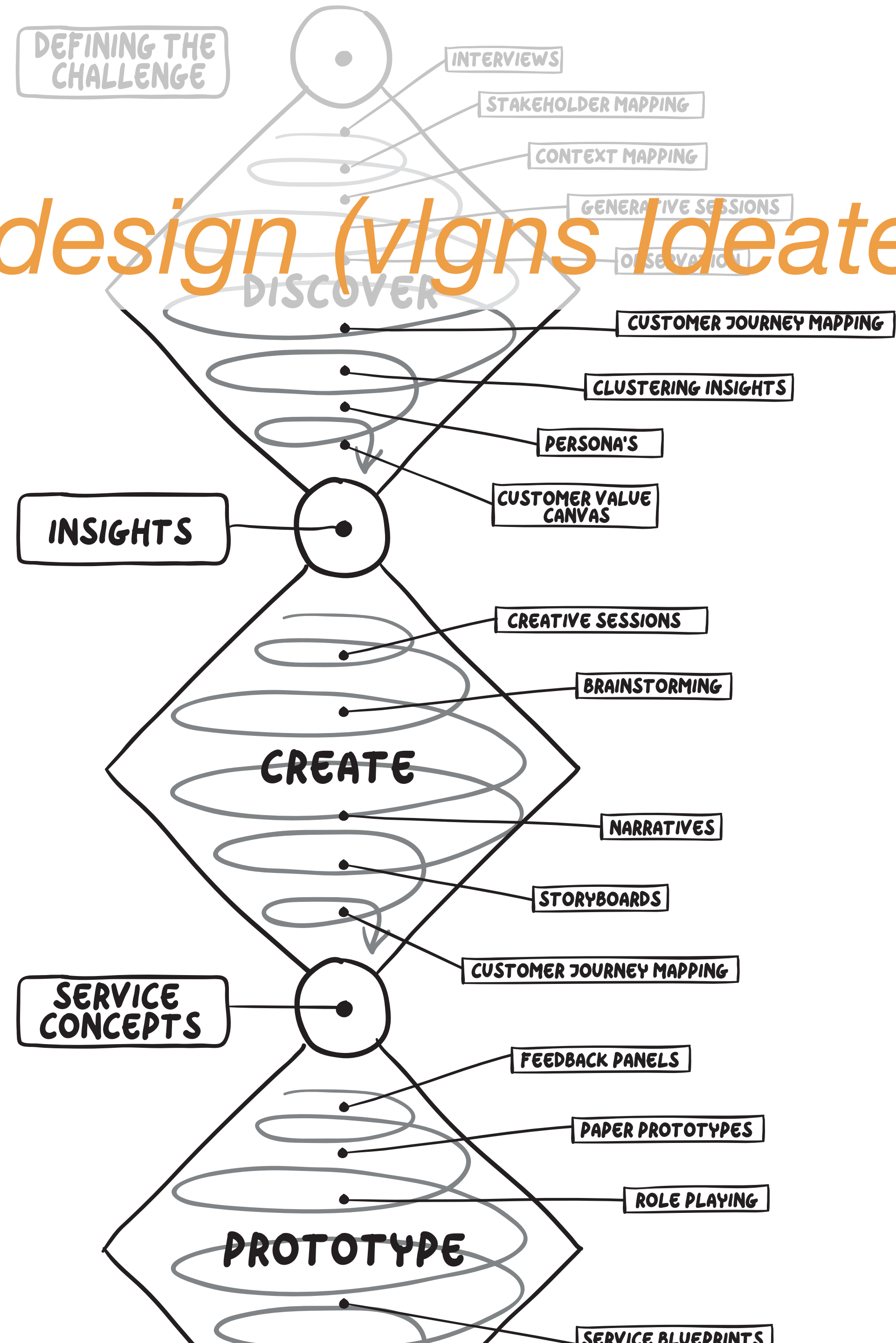
service design (vlgns Ideate)



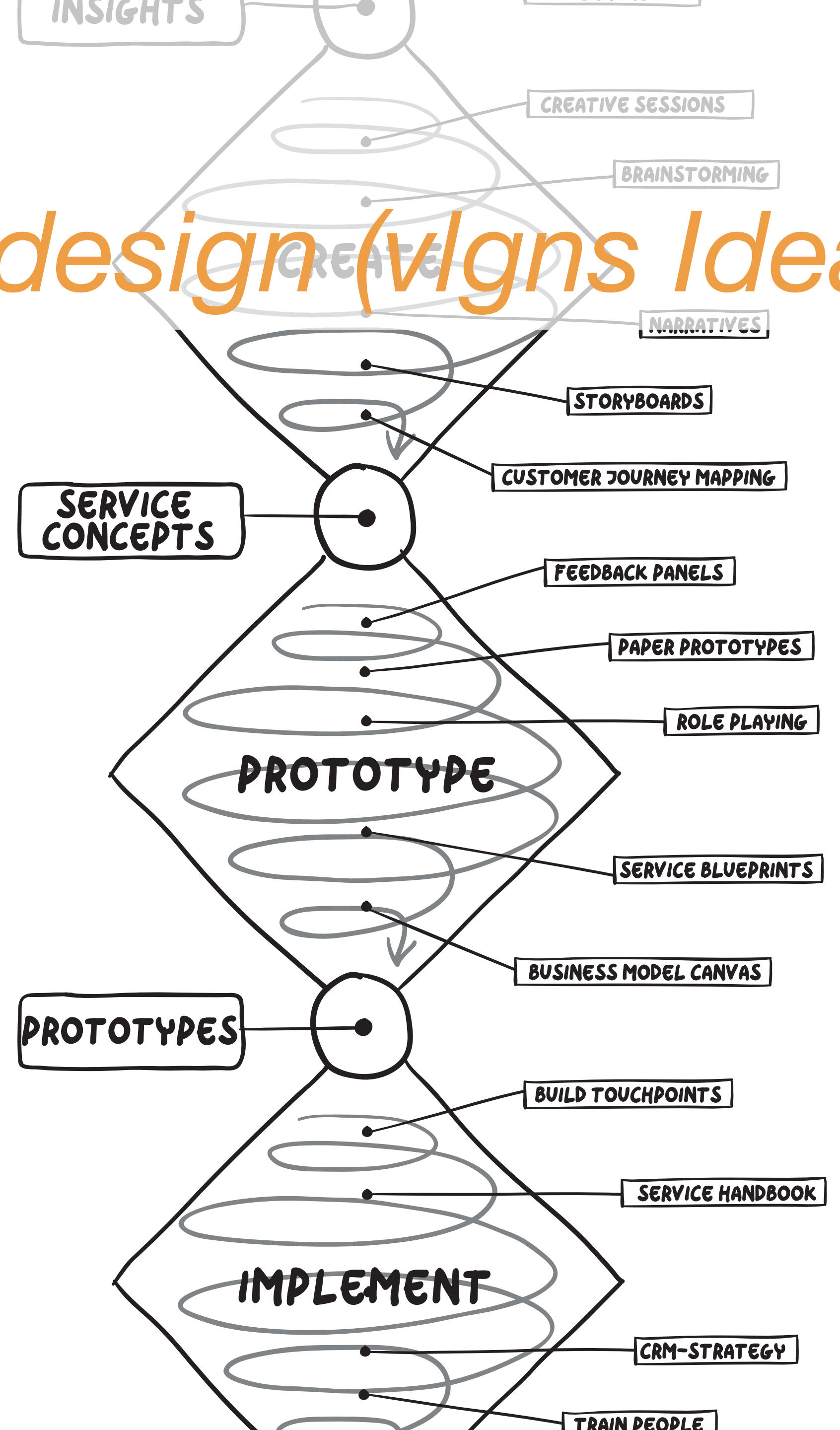
service design (vlgns Ideate)



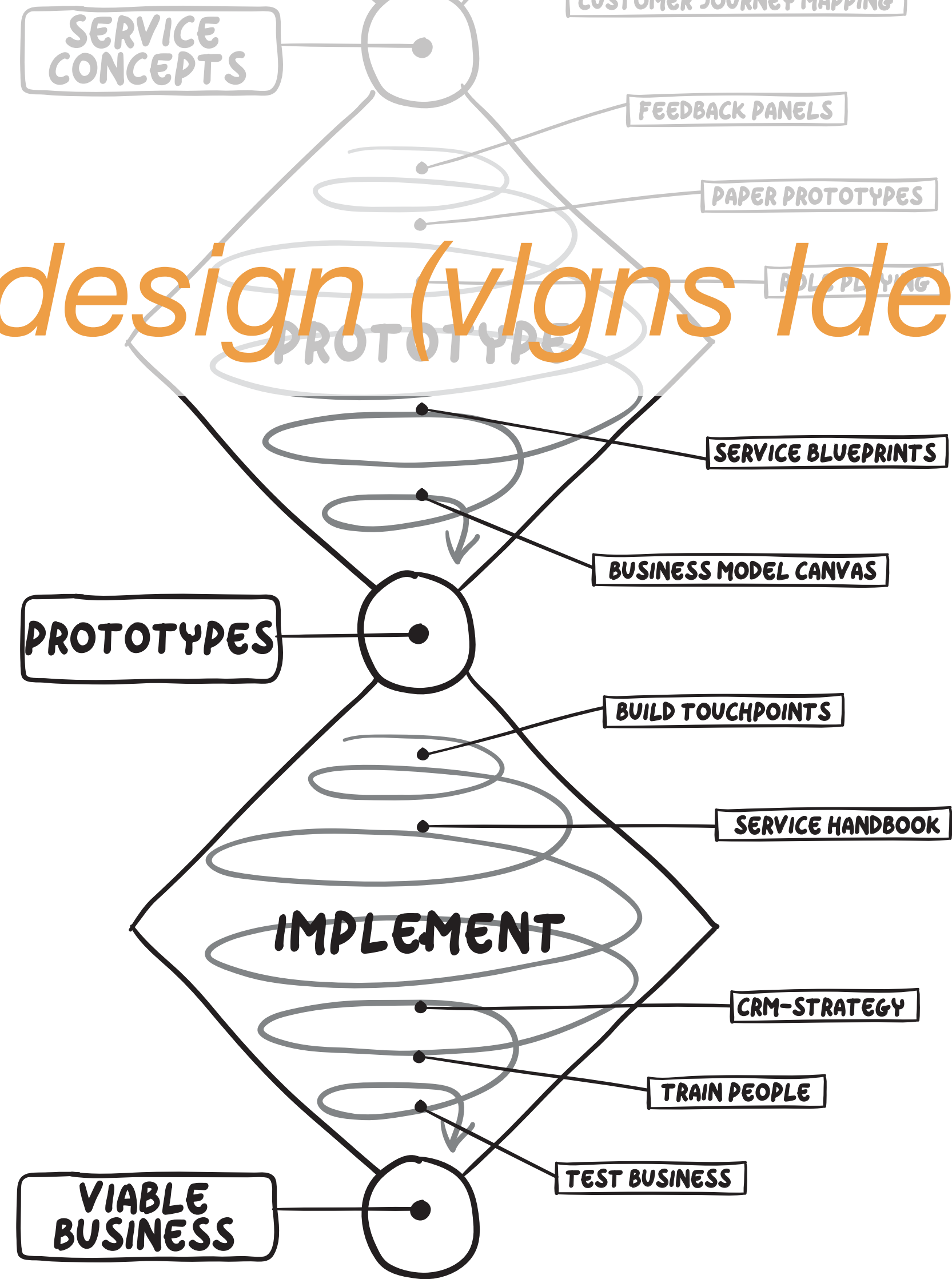
service design (vigns Ideate)



service design (vlgns Ideate)



service design (vlgns Ideate)



02 eigen innovatie case

03 verdiepen in je doelgroep

Discover

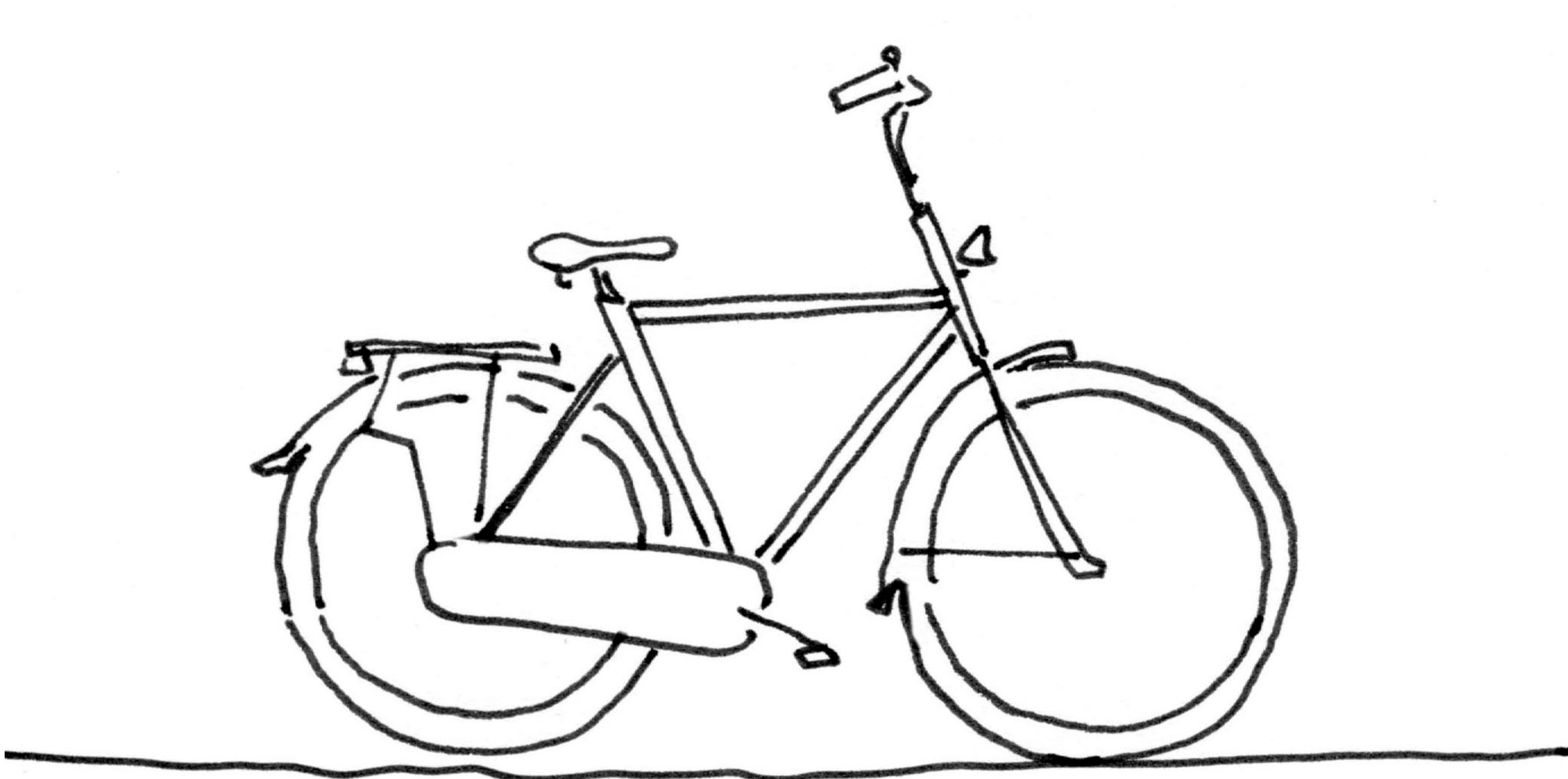
kwalitatief

kleine N
exploratief
rijke inzichten
inspireren

kwantitatief

grote N
gericht
smalle inzichten
valideren

Discover



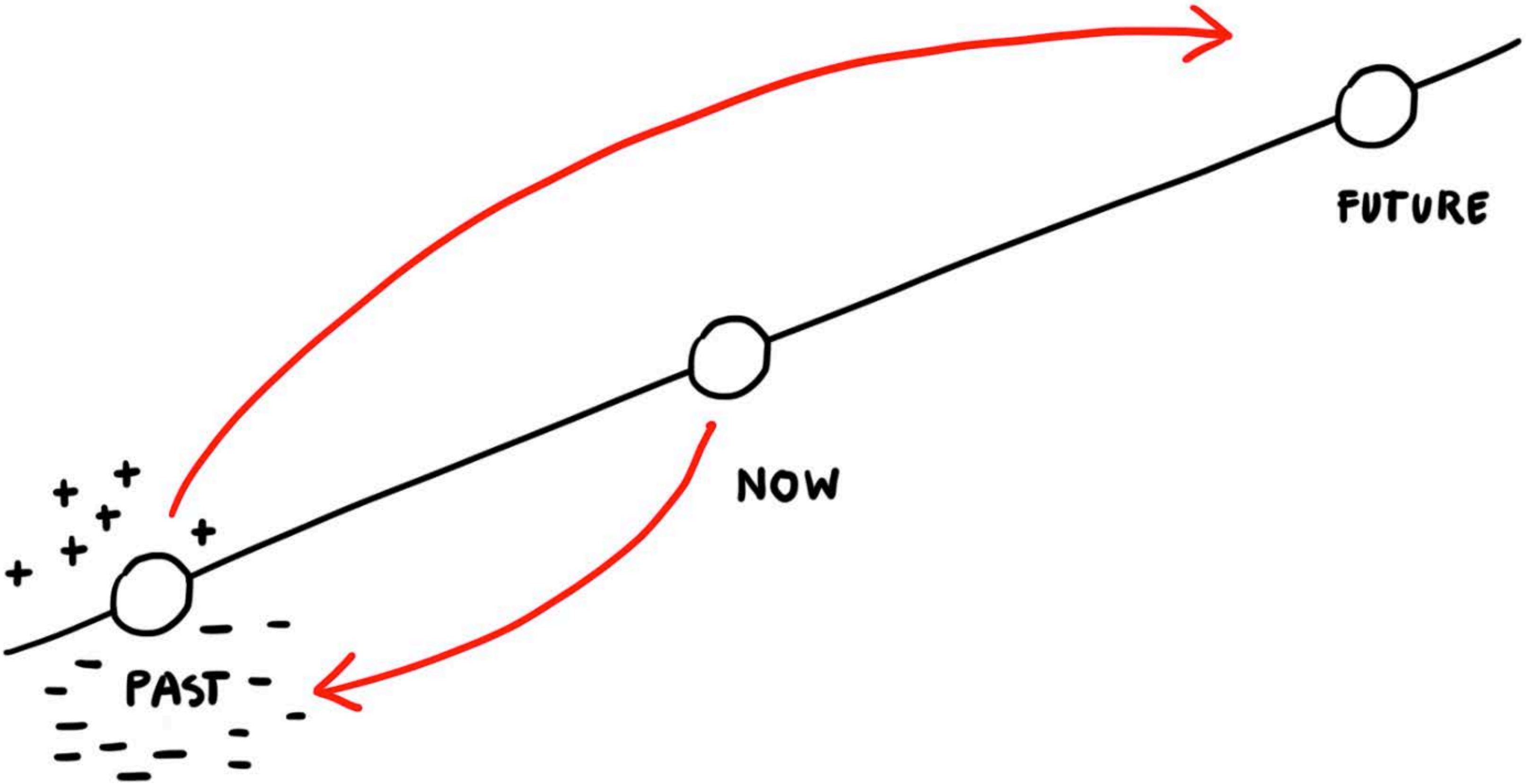
Discover




Discover



Discover



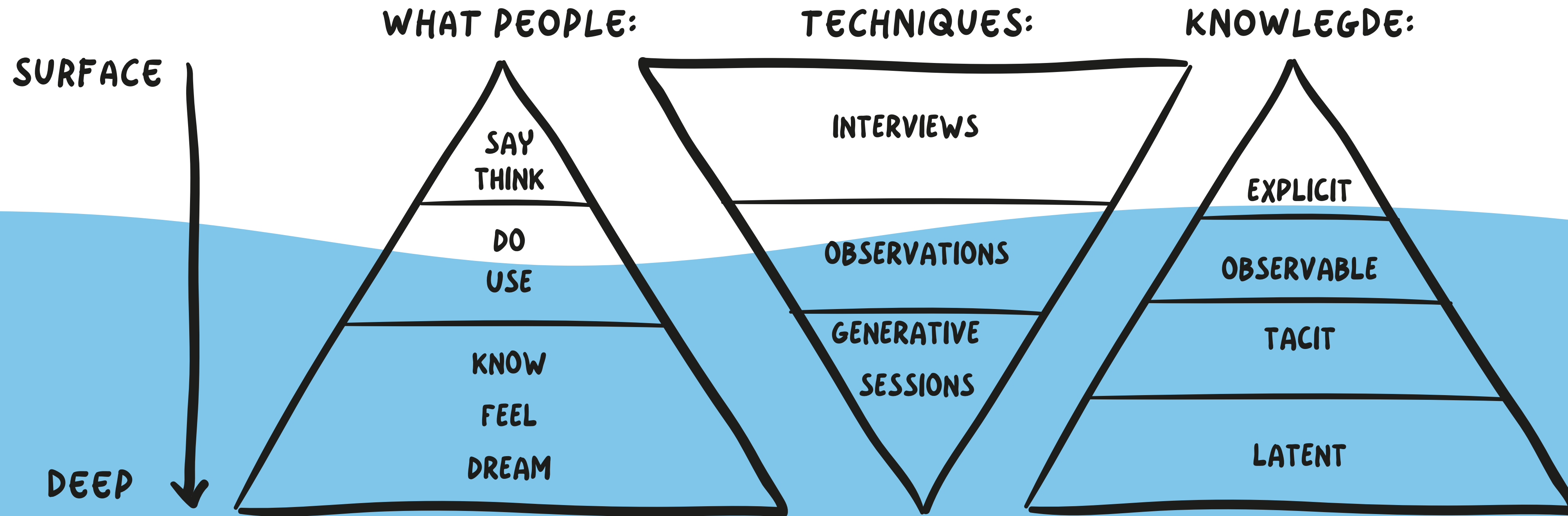
Framing



FRIENDS OF THE
WACCO
MCLENNAN CO
LIBRARY

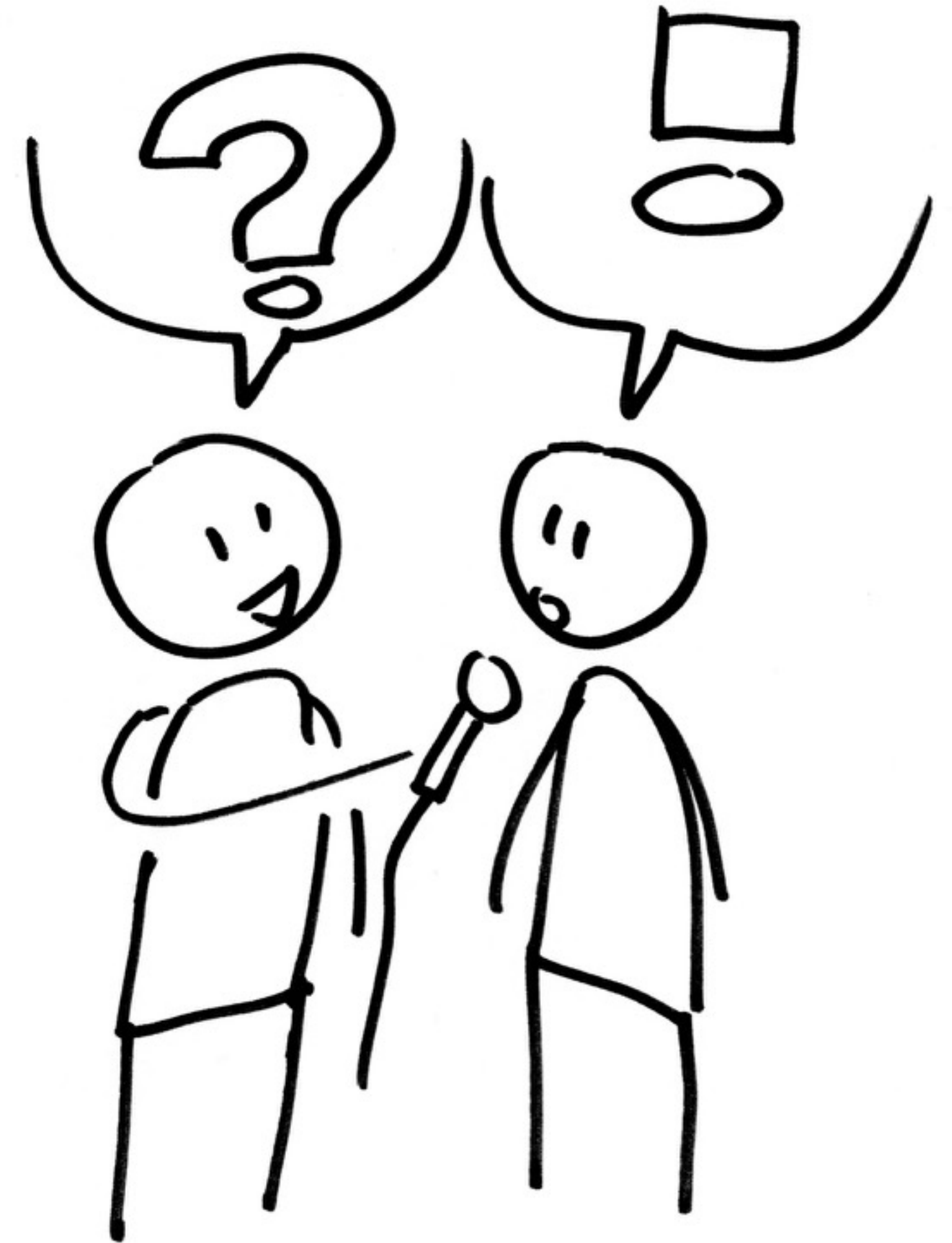
Kwalitatief onderzoek

Diving deep!

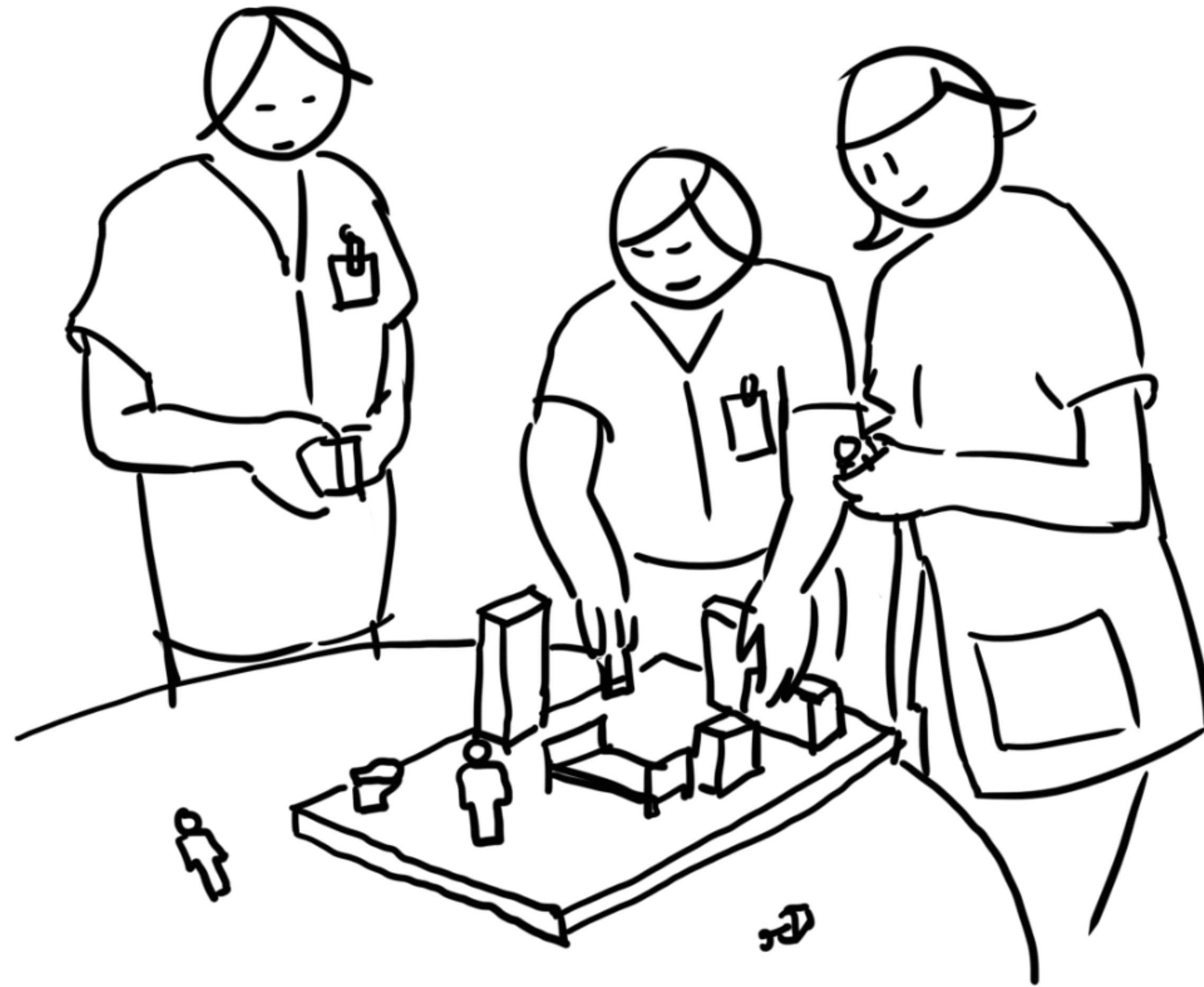


Interviews

- *Snel*
- *Vooral geschikt voor verbaal vaardige doelgroepen*
- *Minder geschikt als automatisch gedrag een grote rol speelt, of bij gevoelige onderwerpen*



Context mapping



Context mapping

Sensitize

Participanten voorbereiden voor interview of panelsessie.

- helpen bewust te worden over het onderwerp*
- informatie over de context verzamelen (bijv met foto's)*

Interview/session Make & Say

onderwerp uitdiepen

- doorvragen*
- semi- gestructureerde interviews*
- panelsessies om diversiteit te onderzoeken*
- make & say opdrachten om latente kennis naar boven te halen*

Analyze

- kerninzichten identificeren*
- 'tussen de regels door'*
- rijk begrip van doelgroep*

Sensitizing

dagboekje met opdrachten, 1 week voor de sessie

Dag 1

Een dag met de fiets...
 Stap 1: Beschrijf op de onderstaande lijn een alledaagse dag waarin u op de fiets ergens naartoe bent geweest. Dit kan een fietstocht zijn maar ook op en neer naar de winkel, dat maakt niet uit. Beschrijf deze dag vanaf het moment dat u opstond tot dat u naar bed ging.

TIP!
 u kunt de stickers van dag 1 en de stickers met woorden gebruiken bij het invullen

Vertrek van huis
 Kost heel wat moeite!
 Route voor bereiden voor onze club, op vrijdag. Met 16 pers. fietsen en lunchen!
 onderweg en afstanden berekenen.
 aangekomen
 hilaas: Regen
 Snel Route afmaken!!
 'S AVONDS: LEKKER eten
 a naar bed!

Geduld
NUTTIG

Dag 1 Voorbeeld

Tu sien door > ha de lunch
 eens
Op pad
 op de fiets naar
 CARNAVAL stalling
 aangekomen
 hilaas: Regen
 Snel Route afmaken!!
TROTS
 'S AVONDS: LEKKER eten
 a naar bed!

DRUK
 Op pad
 Touristische route
 fiets opstap
 Moe
 dutje
 lekker zitten
 NUTTIG (mijn doel de ochtend)

Stap 2: Geef met de groene stickers aan wat u prettig vond en geef met de rode stickers aan wat u onprettig vond tijdens deze dag.

Stap 3: Welk moment vond u het prettigst en het onprettigst? Waarom?
 Prettigste moment: dat de Route plannen lukte...
 Waarom? dat heel klaar is; had ik op me genomen.
 Onprettigste moment: dat het zing berekenen...
 Waarom? mindere beweging...

Sessie /Interview



Analysis

Caroline says: I always like to use handwritten post-it's since it helps you memorize the quote which makes it easy to cluster.

Discomfort V.S Facilities

Handrails

Name	Time	Quote
Anne	07:34 (300)	Ik vind dat wel een leuke vraag van je, over leuningen. <u>Ja</u> inderdaad. Dat wordt voor ons erg belangrijk. Dat als er plekken zijn met trappen, dat er dan ook een leuning is.

Translation:

I like your question, about handrails. Yes, indeed. That becomes very important for us. That if there are places with stairs, that there is also a handrail.

Bench

Name	Time	Quote
Ewout	05:16 (300)	<i>Mist u wel eens een bankje?</i> Sommige gemeentes doen het heel goed en sommige gemeentes doen er echt geen donder aan. En dan kun je nergens zitten. Een van mijn favoriete routes is wandelen van Deventer naar Zutphen langs de west kant van de IJssel maar daar staan geen bankjes. Dan moet je lopen. <u>Ja</u> er staan 2 of 3 bankjes langs het hele stuk, maar het is een heel dag lopen.

Translation:

Do you sometimes miss a bench?

Some municipalities are really good at it and some municipalities don't do shit about it. And then you can't sit anywhere. One of my favourite walking routes is from Deventer to Zutphen besides the west side of the IJssel. But there are no benches there. Then you just have to walk. Well, there are 2 or 3 benches on the whole route, but it takes a whole day to walk the route.



persona's

Persona's

dimensies waarop respondenten verschillen

identificeren 'kerndimensies'

Dimensies

Ideate

DT STUDENT HAN

laag niveau Hoog niveau

Relevante ERVARING IN ONDERWYS Geen RELEVANTE ERVARING IN ONDERWYS

Geen BAAN / Geen RELEVANTE BAAN BAAN = RELEVANT

DEGREE SKILL

DOENER DENKER

inhoudelijk getreven Pedagogisch / didactisch getreven

Individueel

groep

motiverend / disciplinerend

sociaal / morele steun

dichtbij ver weg

veel beschikbare studietijd weinig beschikbare tijd

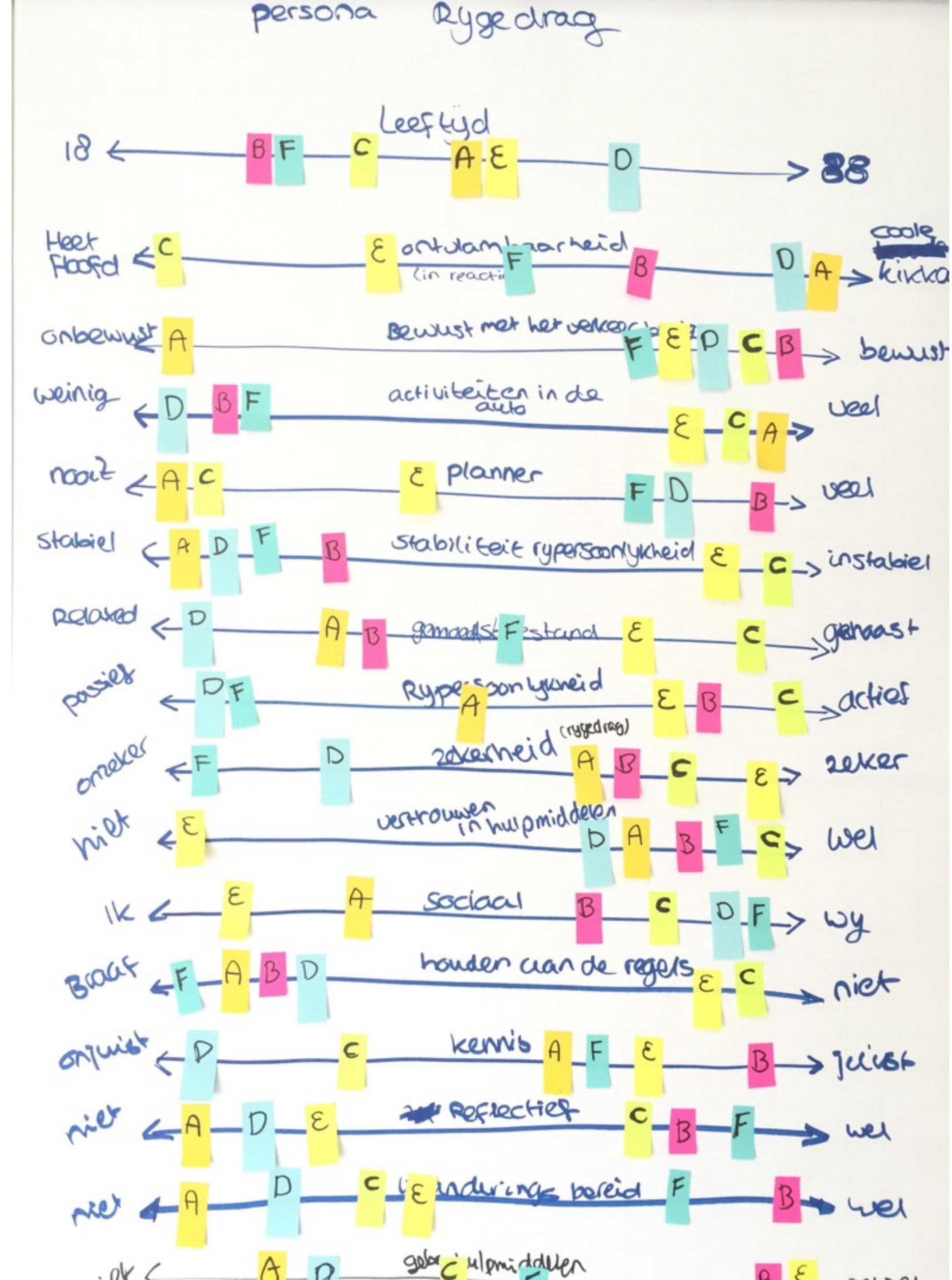
Ambitieux / yverig

extrinsiek gemotiveerd intrinsiek gemotiveerd

Professionals
traditioneel
veilig
freedom

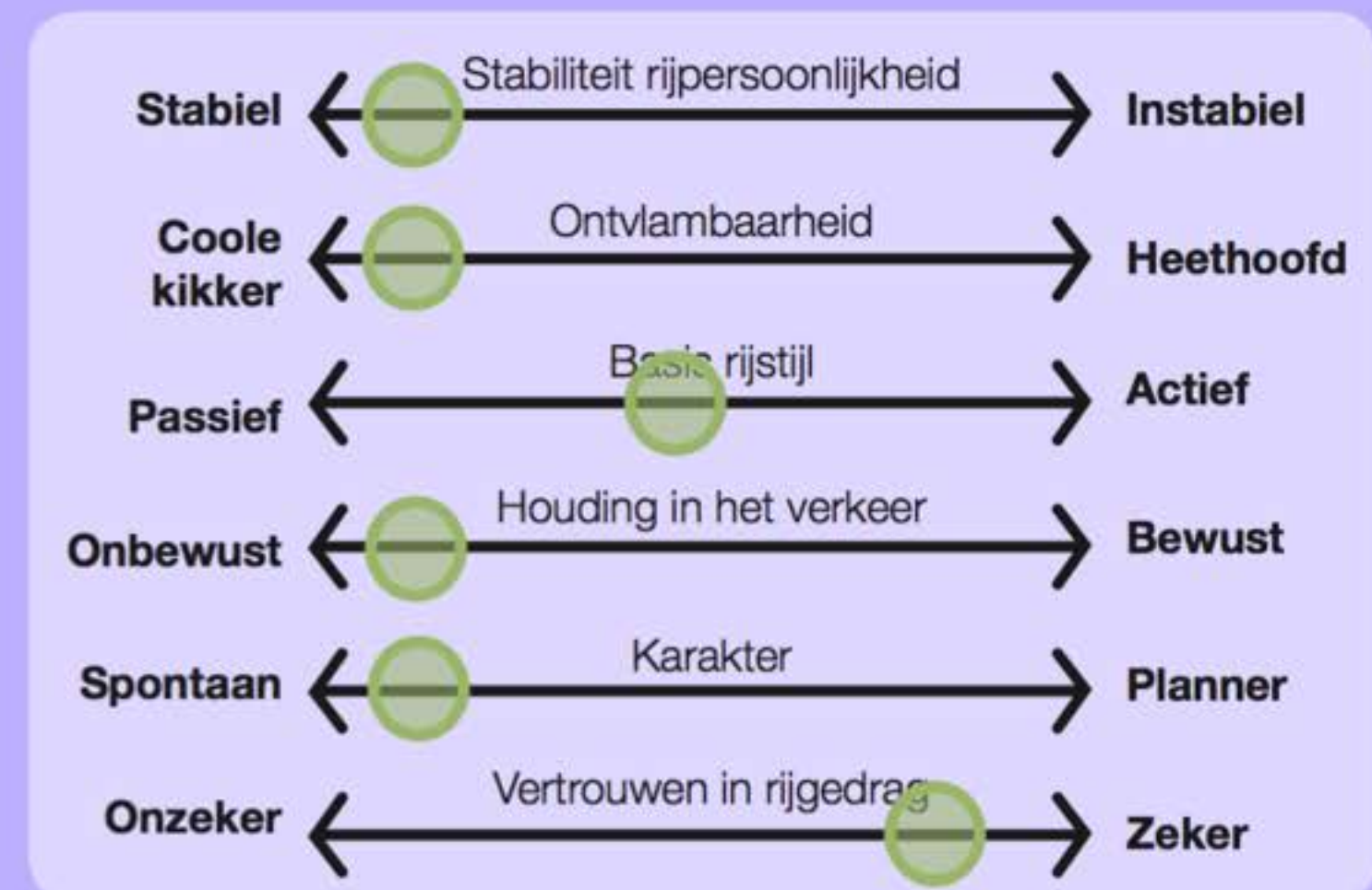
Dimensies

- A Zombie van de snelweg
- B Brein van de snelweg
- C Hart van de snelweg
- D Geweten van de snelweg
- E Baas van de snelweg
- F Schaduw van de snelweg



Dimensies





Ik en mijn auto:

Ik vind autorijden niet leuk, maar het is niet anders. Voor mij is de auto verre weg het handigst om naar mijn werk te gaan, het is het snelst, ook al staat er vaak file. Daarbij moet ik vaak ook de kinderen brengen en halen, spullen meenemen etc. Bovendien kan je op de auto rekenen, je bent zelf de baas over je tijd.

Wat doe je tijdens de rit?

Weinig, ik luister een beetje naar de radio, altijd dezelfde programma's. Vaak weet ik niet eens meer hoe ik nou precies ben gereden, het gaat helemaal op de automatische piloot. Vaak denk ik na over de dag, wat ik gedaan heb of wat ik ga doen.

Hoe reageer je op asociale weggebruikers?

Niet, ik doe gewoon mijn eigen ding op de snelweg. Ik rij lekker op mijn eigen baan en weet precies waar ik er af moet. Ik kan me niet heel erg opwinden over dingen op de weg, dat is maar zonde van je energie.

Hoe ga je om met files?

Als ik de kinderen moet halen ga ik vaak voor de files uit naar huis. Maar verder zie ik het meestal wel, het hoort er toch ook een beetje bij in Nederland. Voor mijn route zijn er ook niet zo veel alternatieven, dus vaak sluit ik gewoon aan, en bel ik eventjes naar huis dat ik later ben.

Hulpmiddelen

Ik heb een navigatie in de auto, die gebruik ik alleen als ik de weg niet ken. Wel rijd ik bijna altijd op cruise control, dat is het makkelijkst, en scheelt ook weer in de portemonnee.

Hoe goed vind je jezelf als chauffeur?

Ik ben wel een prima chauffeur, ik denk er eigenlijk niet zo veel over na. Volgens mij doe ik het allemaal wel redelijk goed, ik heb ook nog nooit een ongeluk gehad.

Verkeersregels:

Ja daar moet je je gewoon aan houden, toch? Op sommige stukken die ik heel goed ken ben ik er wat soepeler mee maar volgens mij doe ik weinig gekke dingen, ja ik krijg wel eens een boete voor te hard rijden, maar dan zat ik niet op te letten. Ik stel mijn cruise control wel altijd 10% hoger in, binnen de marge, maar dat doet iedereen.

Te prikkelen met:

Ik probeer wel eens zuinig te rijden vooral omdat het geld scheelt, en het is beter voor het milieu. Verder ben ik niet bewust bezig met mijn rijgedrag en ook dus niet te prikkelen met een competitie of vergoedingen. Ik wil best het goede doen, maar om mij in beweging te krijgen moet ik wel eerst weten waarom dat nuttig is.

**Kansen**

De Zombie is een routinedier en bovendien vrij rationeel. Om het routinedier te benaderen is het belangrijk om eerst het belang aan te tonen van het gewenste gedrag en bewustwording te creëren. Kansrijk is dat de Zombie van goede wil is en belang hecht aan de verkeersregels.

VOOR

Ik breng 's ochtends vaak eerst de kinderen weg, dus ik kan niet echt eerder vertrekken dan dat. Daarom heeft het ook niet veel zin om naar de files te kijken, ik ben al blij als we enigszins op tijd het huis uit zijn en iedereen zijn spullen bij zich heeft.

**TIJDENS**

Als ik de kids bij school heb gedropt, rijd ik de stad uit. Dit duurt altijd eventjes, dan zet ik de radio aan en zie ik wel wat er gebeurt. Als een file zie, tsja, dan is het vaak al te laat om nog iets te doen. 's Avonds is dat minder fijn, dan vind ik het wel irritant dat je niet weet hoe laat je thuis bent.

**NA**

Als ik eenmaal ben aangekomen, op mijn werk of aan het einde van de dag weer thuis denk ik eigenlijk nooit meer na over de rit. Ik weet vaak eigenlijk helemaal niet meer of er nou iets bijzonders is gebeurd, ik sla het gewoon niet op.



*personalia**opleiding**beroep**gezinssituatie**doelen**kennis**gedrag**omgeving**normen en waarden*

Sylvia van Gelder
46 jaar

opleiding HBO-V,
diverse cursussen P&O
getrouwd met Mark
2 dochters: Eva (17) en Merel (14)

Sylvia van Gelder

Opleidingscoördinator Verpleeghuisstichting Berkenbos

(doelen) Sylvia vindt het fijn om met mensen te werken. Ze heeft haar zaakjes graag op orde. Ze vind het lastig dat ze onvoldoende budgettaire mogelijkheden heeft om aan alle verzoeken om scholing tegemoet te kunnen komen. De patiënten in het verpleeghuis worden steeds gecompliceerder. Dat lager geschoold personeel voor steeds complexere taken wordt ingezet, stelt Sylvia voor uitdagingen.

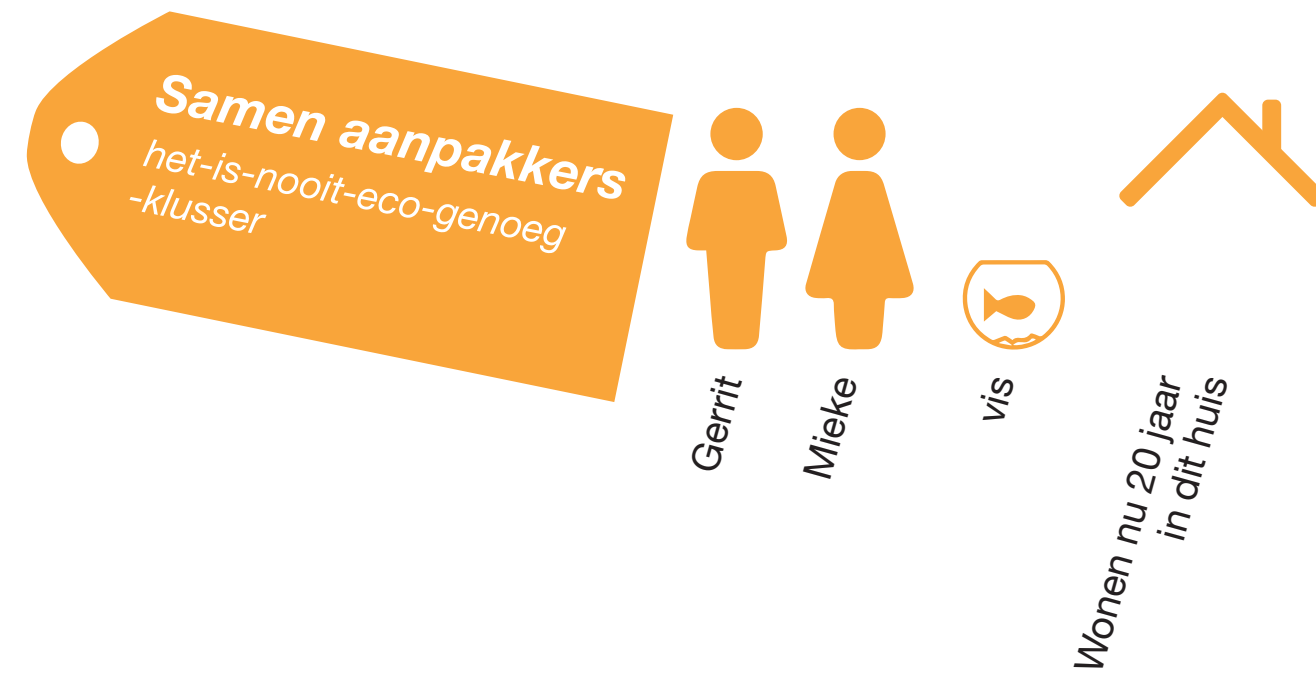
(kennis) Sylvia heeft HBO-Verpleging gestudeerd en werkt al 17 jaar bij Berkenbos. 9 jaar geleden, is ze P&O cursussen gaan doen, omdat ze niet meet alleen aan het bed wilde werken. Sylvia vindt het wel een groot voordeel in haar functie dat ze zelf uit de verpleging komt. Eigenlijk vindt ze dat dat voor externe trainers ook zou moeten gelden.

(gedrag) Sylvia's deur staat altijd open. Ze vind ook dat ze de tijd voor mensen moet nemen.

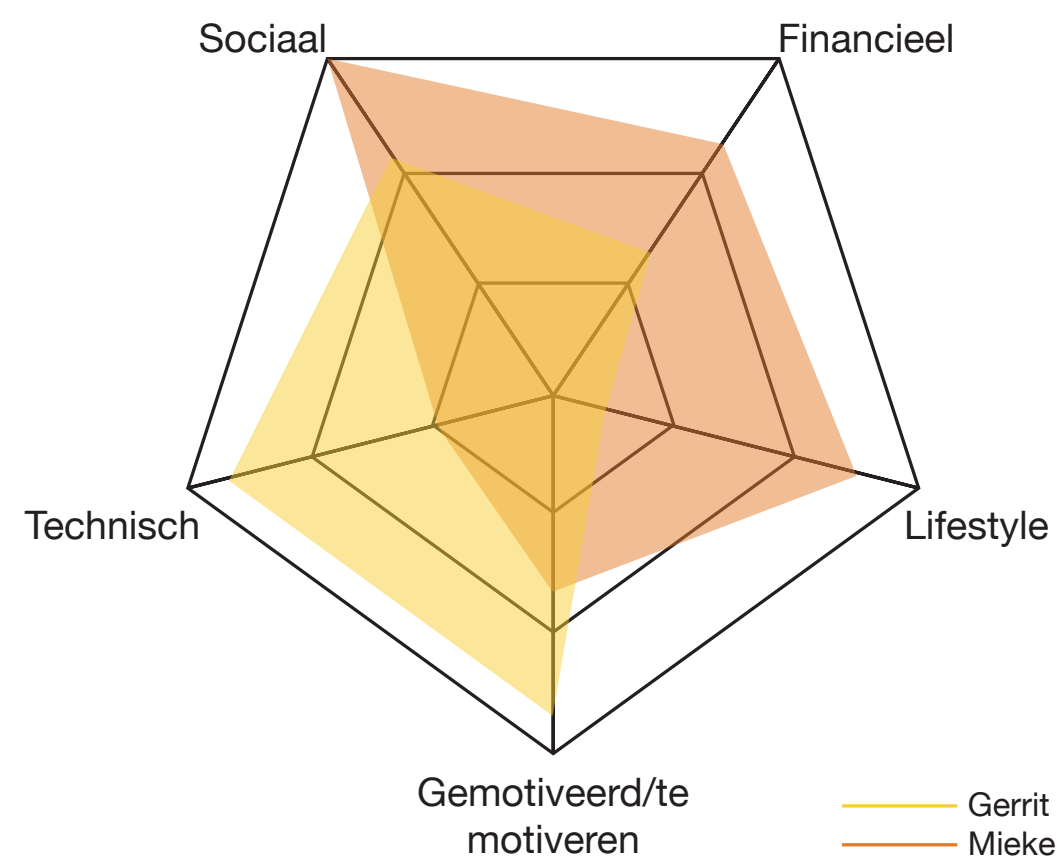
(omgeving) Sylvia werkt bij een grote stichting met 6 locaties. Ze werkt op het educatiecentrum achter op het terrein van de locatie Holten in een al wat ouder noodgebouw. Ze heeft daar een kantoor dat ze deelt met haar collega. Wat ze wel erg fijn vind is dat ze in 15 minuten fietsen op haar werk is.

(normen en waarden) Voor Sylvia komt haar gezin op de eerste plaats. Vroeger werkte ze 3 dagen in de week. Nu de kinderen wat groter en zelfstandiger zijn is Sylvia 4 dagen gaan werken. Ook in haar werk vind Sylvia sfeer en aandacht voor collega's belangrijk. Sylvia merkt dat door de werkdruk het personeel steeds meer het gevoel heeft dat ze onvoldoende aandacht kunnen geven aan patiënten. Dat maakt haar wel eens boos. Ze zegt: wanneer komt het moment dat we met zijn allen zeggen, zo is het genoeg, hieraan werken we niet meer mee.

Bewoners



Spider



Mieke

Mieke
Leeftijd: 67 jaar

Baan: Mieke is met pensioen. Vroeger was ze juf op een basisschool.

Dagbesteding

Veel bezig met haar moestuin. Daarnaast doet Mieke 2 dagen per week vrijwilligerswerk in een verpleeghuis.

Houding ten opzichte van energie

Ik vind het belangrijk om over milieu na te denken. Ik doe bijvoorbeeld altijd 's nachts de kachel uit en heb alleen het licht aan staan in de ruimten waarin ik mij bevindt.

Het belangrijkste aan thuis

Ik vind het belangrijk om mij thuis te voelen in mijn eigen huis. Gezellig aan tafel zitten met Gerrit en vrienden of de kinderen en kleinkinderen. Een plek van ontmoeting en ontspanning.

Mieke remt Gerrit regelmatig in zijn enthousiasme. Ze vindt comfort belangrijker dan verduurzaming. Soms is ze zijn verhalen over 'wat ze nu weer zouden kunnen ondernemen op het gebied van verduurzaming', ook wel een beetje zat. 'Tjonge, die Gerrit, verzucht ze dan.' Mieke bemoeit zich verder niet met wat er nou precies zal worden gedaan aan het huis. Ze stelt een aantal eisen op (zoals 'mijn moestuin wordt niet beschadigd') en Gerrit moet zich daar aan houden.



“Wanneer ik Gerrit niet zou remmen, dan zouden we in een energie opwek centrale wonen in plaats van in een gezellig huis”
- Mieke



Aanknopingspunten

Mieke

- Een gezellig en comfortabel huis
- Levensloopbestedig maken van het huis, denken aan later
- Wel gezellig om met burensamen dingen te kunnen doen



- Balans vinden in uitgaven (wanneer het te veel geld gaat kosten)
- Geringe intrinsieke motivatie t.a.v. duurzaamheid

 **Gerrit**



Gerrit
Leeftijd 69 jaar

Baan: met pensioen, vroeger was Gerrit manager elektro bij een installatiebedrijf.

Dagbesteding
Verdiept zich veel in het verduurzamen van zijn eigen huis en dat van anderen. Actief in de wijkraad. Verder speelt hij graag een potje kaarten samen met een vaste vrienden groep.

Houding ten opzichte van energie
Gerrit is zich al jaren bewust van zijn energieverbruik en hoe hij dat met woningaanpassingen kan verminderen. Hij noemt het zijn passie om zijn huis duurzaam in te richten en energieverbruik te minimaliseren. Gerrit is actief in het uitzoeken wat hij nog meer zou kunnen doen om te besparen. Hij vertelt zijn buren en vrienden graag wat zij zouden kunnen doen. Zijn vrouw wordt hier wel eens gek van.

Het belangrijkste aan thuis: Ik zie mijn huis als een ruimte om te experimenteren en te verduurzamen. Ik wil mij vrij voelen om mijn interesses te kunnen ontwikkelen.

 **Het huishouden**

Motivatie

Ideel gemotiveerd

praktisch gemotiveerd



Kennis niveau energie maatregelen

Laag

Hoog



Informatie vergaren

Zelf doen

Wil ontzorgd worden



Op zoek naar

Lifestyle georiënteerd

praktische oplossingen



Vaardigheden

Doe het zelf-er / zelf uitzoeken

Laten doen / laten uitzoeken



Huishoud beslissingen

Harmonie

Tegengestelde mening



Gerrit



- Nieuwe sociale contacten met vergelijkbare interesses
- Een podium waar eigen kennis kan worden uitgewisseld met andere experts
- Kennis verdiepen over nieuwe technieken en apparaten



- Wanneer het een heel individueel traject blijkt te worden
- Wil graag actief meedoen, maar wel balans met tijd voor eigen dingen

“Ik geniet ervan om met mijn buren te praten over hoe we onze huizen duurzamer kunnen inrichten.”
- Gerrit



Bert van de Beek

Leeftijd: 72

Woonplaats: Dronten

Situatie: Bert is getrouwd met Hanneke en wonen samen even buiten de stad. Bert werkt twee dagen per week als vrijwilliger en is daarnaast druk met verschillende verenigingen, kleinkinderen en samen met Hanneke er op uit gaan, onder andere naar hun kleinkinderen.

Fysiek: Bert is nog behoorlijk fit voor zijn leeftijd, hij beweegt dan ook veel, hij doet bijna alles op de fiets, in weer en wind. Wel krijgt Bert de laatste tijd zijn been steeds moeilijker over de stang.

Bert over...

Fietsen: "Voor mij is fietsen erg belangrijk, het houdt je gezond maar ook fris in je hoofd. Wij doen eigenlijk alles op de fiets, alle dagelijkse dingen maar ook de vakanties dan gaan we graag met zijn tweeën op de fiets bijvoorbeeld door Duitsland. We zitten in verschillende fietsclubs en maken we tochten van ongeveer 60 km. Dat is vaak erg gezellig, vooral voor Hanneke. Ik vind het plannen van routes voor de club of vakantie een uitdaging, daarin ben ik heel secuur, met een kaart en de computer. Bij thuiskomst schrijf ik een verslagje. Ik kan wel met de auto maar ja dat doe je gewoon niet, alleen als het laat in de avond is of erg glad, of te ver."

Ouder worden: "Dat ouder worden valt me alles mee, als je maar genoeg blijft bewegen blijf je gezond. Ik ben niet heel erg bezig met hoe dat later zal gaan, maar wel denk ik dat als je nu zoveel mogelijk moet blijven doen, jezelf blijven uitdagen. Vooral niet toegeven aan die elektrische fiets. Mensen zeggen wel eens tegen mij dat je dat moet doen. Maar ja, ik doe zoiets pas als mijn huisarts zegt dat het medisch noodzakelijk is."

Hanneke over Bert:

"Ik vind Bert wel extreem in zijn fiets gedrag, het is bijna dwangmatig. Ik ga vaak mee omdat het gezellig is maar het is soms wel erg ver. Ook vind ik dat Bert eens een fiets met een lage instap zou moeten overwegen, maar ja dat krijg ik niet voor elkaar. Bert kan altijd wel heel goed een route uitzoeken, ook over veilige en fijne brede wegen."

Opmerkelijk:

Bert fietst erg veel, soms ook in onveilige situaties.

Bert vindt andere dingen belangrijk tijdens fietstochten dan Hanneke. Hanneke zou wel wat rustiger willen doen;

Bert plant graag zorgvuldig routes en maakt hier verslagen van;

Bert wil maar niet aan de fiets met de lage instap, sowieso is Bert wars van aanpassingen aan zijn leeftijd.



Carla Cuijpers

Leeftijd: 82

Woonplaats: Centrum Amersfoort

Situatie: Carla is al jaren alleenstaand en heeft geen kinderen. Carla heeft een netwerk van vrienden en kennissen en clubjes die ze regelmatig bezoekt.

Fysiek: Carla heeft fysiek behoorlijk wat beperkingen waardoor fietsen best lastig gaat, bijvoorbeeld het op gang komen maar ook het plots remmen, achterom kijken en tegen de berg op fietsen. Daarom heeft Carla ook een elektrische fiets.

Buurvrouw Hetty over Carla:

“Carla is een taaie, ze is echt een doorzetter, maar soms dan zie ik d’r gaan op de fiets, bibberend en al en dan denk ik; gaat dat wel goed... Maar ja ik begrijp het ook wel anders komt ze het huis niet meer uit. Dan heeft ze ook nog een elektrische fiets, dat lijkt me heel eng als Carla met 25 km per uur over de weg raast.”

Carla over...

Fietsen: “Voor mij is fietsen noodzakelijk. Ik haal mijn boodschappen en bezoek vriendinnen. Zo blijf ik mobiel. Ik heb wel een rijbewijs maar met de auto door de stad is ook geen pretje. Zelfs als ik maar 1 pak melk nodig heb op een dag, ga ik toch nog op de fiets naar de winkel, even in beweging blijven. Maar ik heb de laatste tijd wel steeds vaker kleine ongelukjes, met opstappen of stoepranden, daarom moet ik vooral blijven fietsen. Je merkt het ook in mijn omgeving, als je stopt met fietsen wordt een vriendschap veel meer eenrichtingsverkeer, ik moet dan altijd naar hun toe. Straks wordt het weer winter dan fiets ik veel minder, eerst met al die gladde blaadjes met die regen, en dan is het ook nog eens vroeg donker. In de winter ga ik wel vaker met de auto.”

Ouder worden: “Ik zeg ook altijd tegen mijn vriendinnen, blijf fietsen, niet afhankelijk worden! Ik vind dat je zelf je best moet doen om zo onafhankelijk mogelijk te blijven. Ook omdat je niet weet wie er dan voor je gaat zorgen als het zo ver is. Dus mensen kunnen wel zeggen dat het misschien net meer veilig is, ik fiets door zolang als het kan.”

Opvallend:

Voor Carla is kunnen fietsen gelijk aan onafhankelijk blijven

Als een vriendin ‘stopt’ met fietsen voelt dat als in de steek laten.

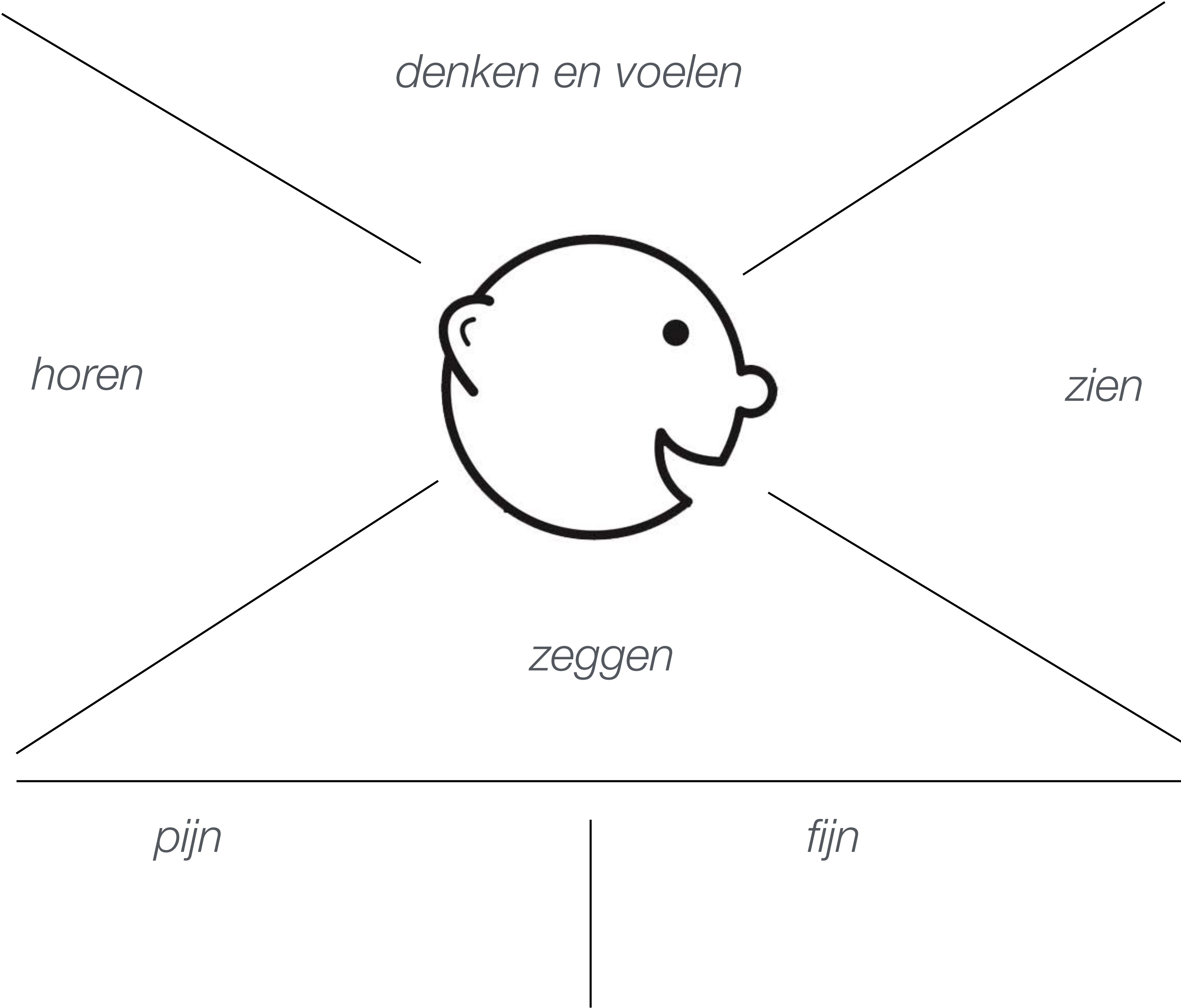
Carla fietst veel terwijl dit soms onveilige situaties oplevert

Carla is zich niet heel bewust van haar eigen onveilige gedrag

Carla is haar elektrische fiets niet altijd de baas

Carla fiets in de winter veel minder vaak

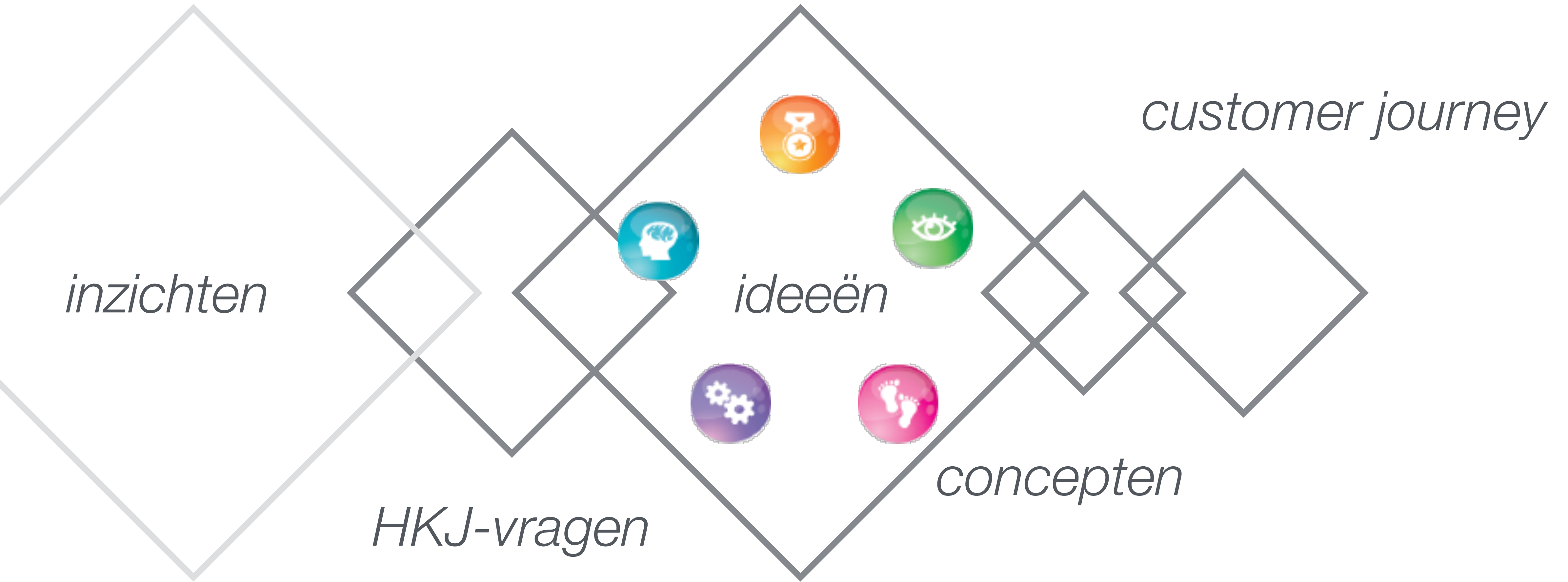
03 aan de slag met empathy maps



04 lunch

05 HKJ vragen en brainstormen

create



inzichten

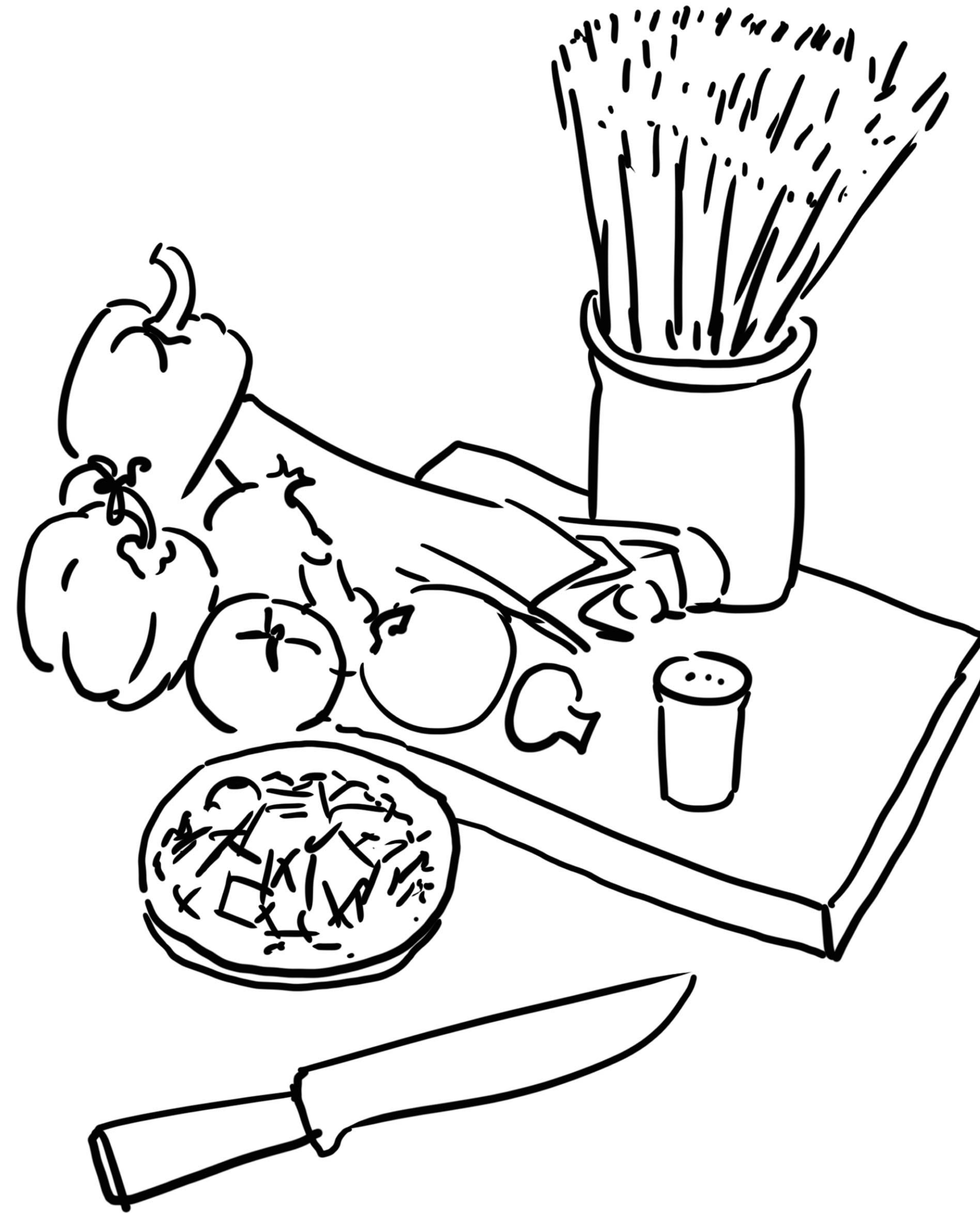
ideeën

concepten

HKJ-vragen

customer journey

create

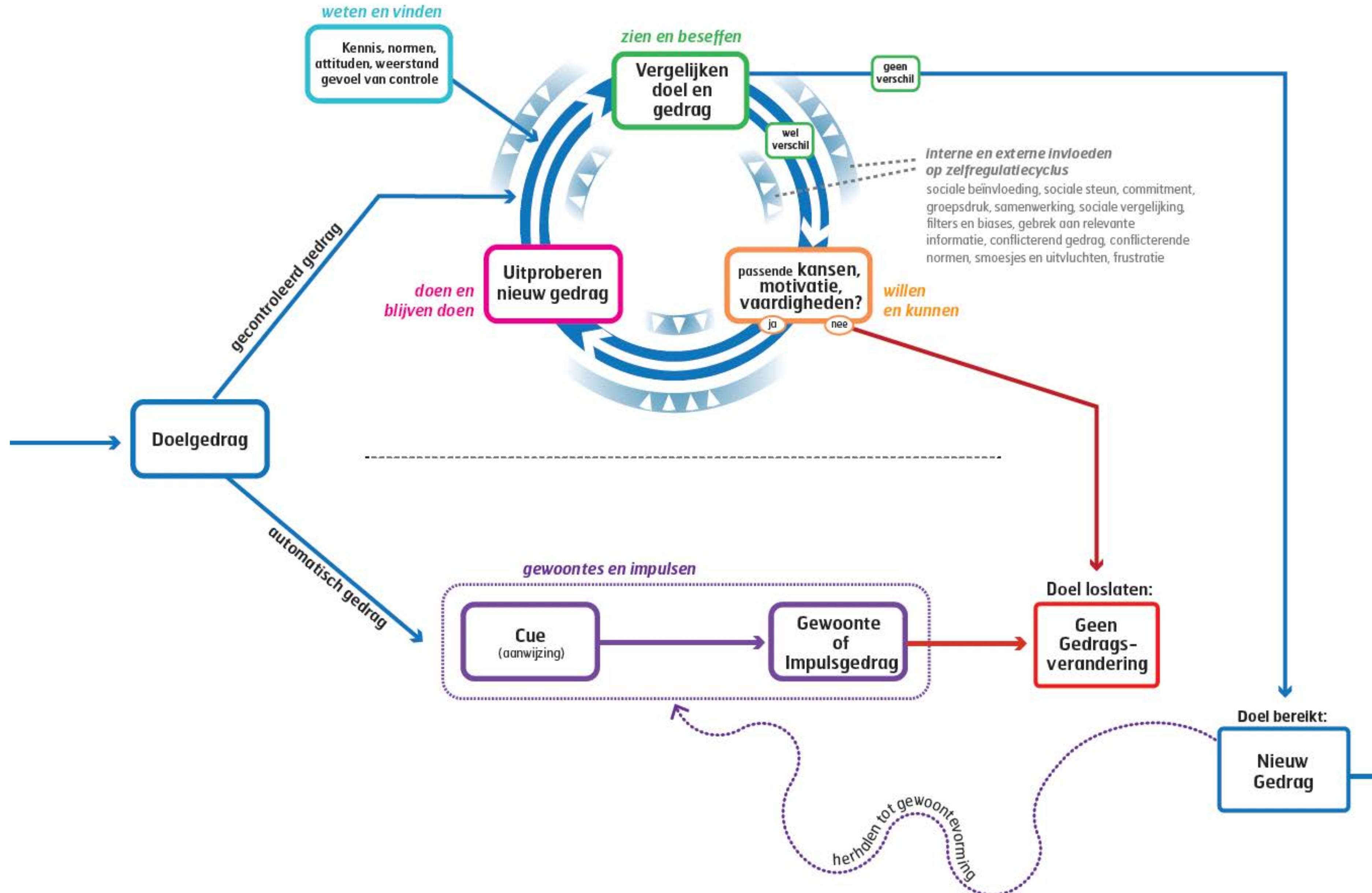


Brainstormregels

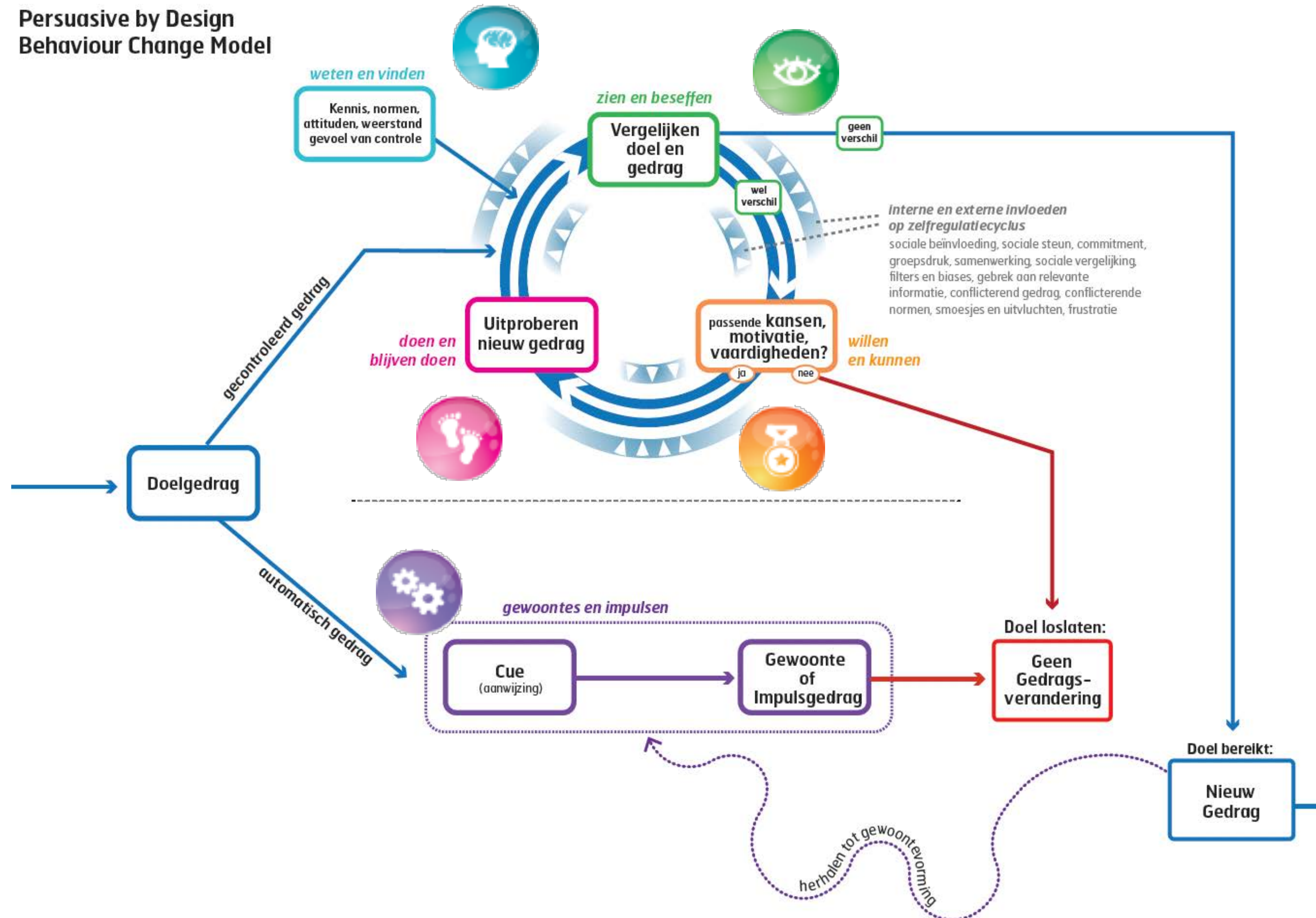
- 1. Stel je oordeel uit*
- 2. Focus op kwantiteit*
- 3. Freewheel*
- 4. Hitch-hike*
- 5. Wissel individueel en groepswork af*

06 verrijken met gedragslenzen

Persuasive by Design Behaviour Change Model



Persuasive by Design Behaviour Change Model



PAS OP VOOR DE TEEK!

WETEN EN VINDEN

Handelingsperspectief?

PSYCHIE
VIRUS

ZIEKTE
VAN
LYME

Dit bloeddorstige
diertje bijt zo'n
1,2 miljoen
Nederlanders
per jaar.





ZIEN EN BESEFFEN





ZIEN EN BESEFFEN



GEWOONTES EN
IMPULSEN

WETEN EN VINDEN



WILLEN EN KUNNEN



DOEN EN BLIJVEN
DOEN





GEWOONTES EN IMPULSEN

- Welk automatisch gedrag speelt een rol?
- Hoe kunnen we ongewenst automatisch gedrag doorbreken?



WETEN EN VINDEN



- Welk doel streeft de doelgroep na?
- Wat vindt de doelgroep ervan?
- Is er weerstand tegen het doel?
- Wat vindt de sociale omgeving?





ZIEN EN BESEFFEN

- Is de doelgroep in staat zijn eigen gedrag te evalueren?
- Welke uitvluchten zijn er om het niet te doen?
- Welk gedrag ziet de doelgroep bij anderen?





WILLEN EN KUNNEN

- Wat motiveert of frustreert de doelgroep?
- Heeft de doelgroep de vaardigheden voor het gewenste gedrag?
- Stellen de omstandigheden tot het gewenste gedrag in staat?



DOEN EN BLIJVEN DOEN



- Is er concurrerend gedrag?
- Hoe houdt je het gewenste gedrag onder de aandacht?
- Hoe maak je het gewenste gedrag zo gemakkelijk mogelijk?
- Hoe bouw je een nieuwe gewoonte op?





INLEVEN IN DE DOELGROEP

The Behavioural Lenses bij exploratie

Nog voordat je begint te ontwerpen, is het belangrijk voldoende inzicht te hebben in de context van je doelgroep. Deze gedragslenzen helpen je een beeld te vormen van de gedragsaspecten van de doelgroep. Dit biedt meer focus aan je onderzoek.



EVALUEREN VAN CONCEPTEN

The Behavioural Lenses bij beoordelen

De gedragslenzen helpen je eerst om conceptideeën en achterliggende aannames te controleren op gedragsaspecten. Het brengt de specifieke kracht en de zwaktes van het concept aan het licht. Vervolgens helpen de lenzen je om bij een praktijktest de juiste onderwerpen te onderzoeken, te bevragen of te observeren.



ONTWIKKELEN VAN IDEEËN

The Behavioural Lenses bij divergeren

De gedragslenzen helpen je om vanuit verschillende invalshoeken oplossingsrichtingen te verkennen en ideeën te genereren. De kracht ligt vooral in het systematisch triggeren van alternatieve oplossingen, vanuit de verschillende perspectieven die de gedragslenzen je bieden.



ONDERBOUWEN VAN EFFECTEN

The Behavioural Lenses voor accountability

De gedragslenzen helpen bij het definiëren van een degelijke projectaanpak en het maken van onderbouwde keuzes, en geven daarmee vorm aan de decisional accountability van een project. Ze maken evidenced based gedragswetenschappelijke kennis toegankelijk en actionable in een ontwerptraject. Dit vergroot de slagingskans en effectiviteit van het nieuwe product/de nieuwe dienst.





Gewoontes en impulsen:

Fietsen is een bewuste keuze voor Carla.



Weten en vinden:

Fietsen is noodzaak (boodschappen, vrienden), gezondheid (beweging). Carla wil graag blijven fietsen. Weerstand tegen *niet* fietsen is groot (zie ook vriendinnen). Carla wil niet afhankelijk worden! Angst om controle te verliezen. Carla ageert tegen norm dat je niet meer zou moeten fietsen (bijv richting vriendinnen). Veiligheid voor haarzelf lijkt niet echt een issue.



Zien en beseffen:

Carla ziet gevaren (bv. vallen), maar vertaalt dat juist naar: "ik moet blijven fietsen" (niet ik moet misschien niet meer fietsen). Carla ziet dat het in de winter gevaarlijk wordt, en daar verbindt ze wel consequentie aan (meer met de auto). *Cognitieve dissonantie*: 'ik heb de laatste tijd steeds vaker kleine ongelukjes, daarom moet ik blijven fietsen'. Lijkt niet gevoelig voor feedback. (Te) positieve inschatting huidige situatie.



Willen en kunnen:

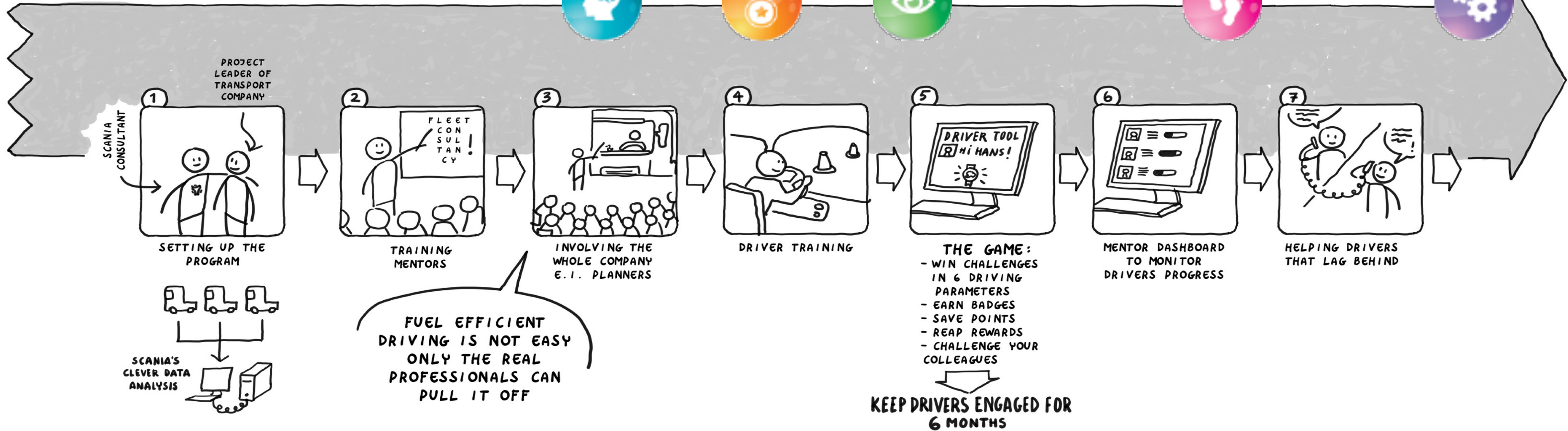
Carla wordt gedreven door autonomie (onafhankelijk blijven) en sociale verbondenheid (bij anderen willen zijn, groot netwerk, is belangrijk voor haar) Carla wil doorgaan zolang het kan (wordt zolang mogelijk opgerekt). Ze heeft een elektrische fiets aangeschaft. Alternatieven naast elektrische fiets ziet ze niet als volwaardig (autorijden geen pretje). Lijkt niet gevoelig voor sociale druk



Doen en blijven doen:

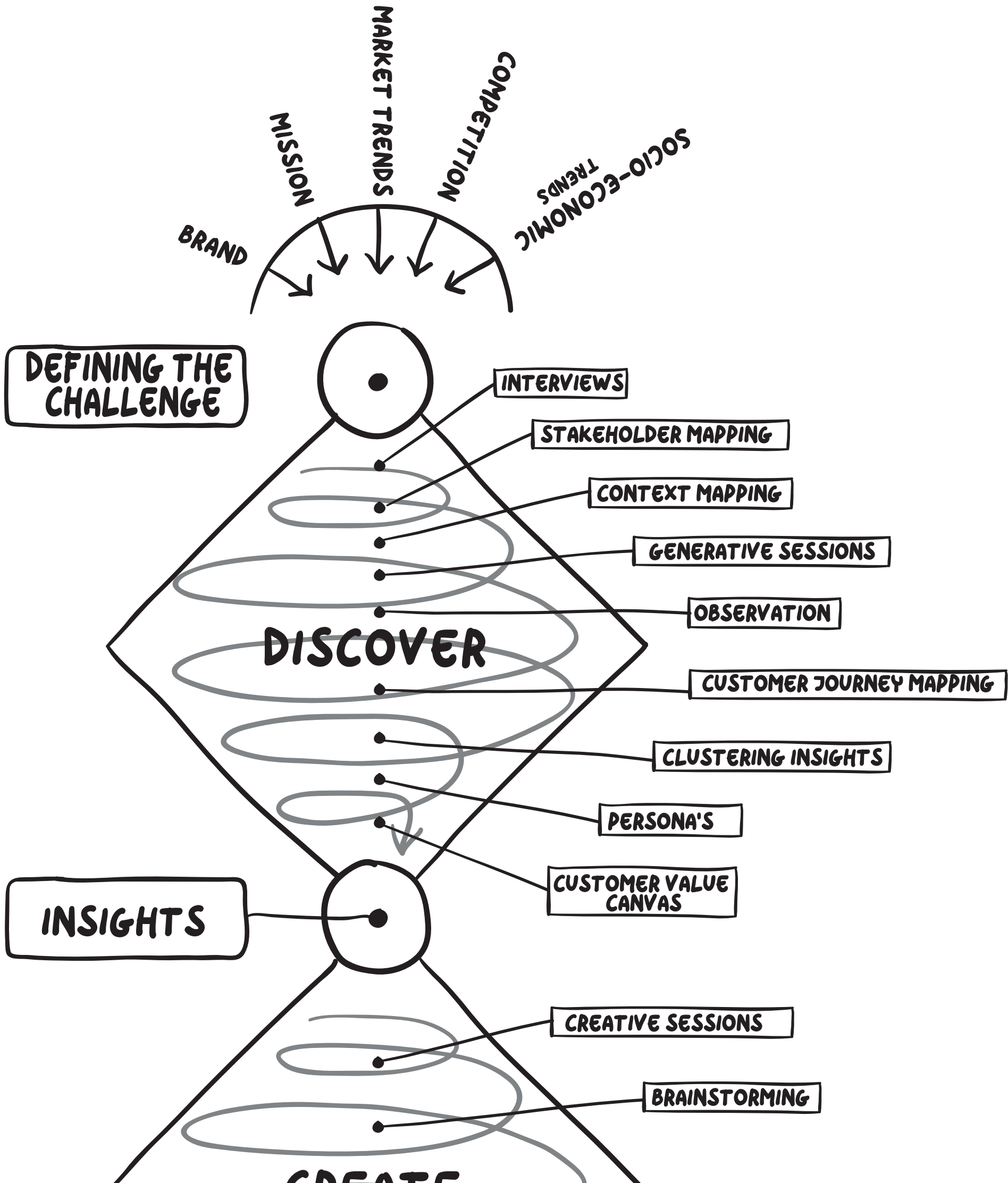
Om te blijven fietsen heeft Carla een elektrische fiets aangeschaft. De stap om op heel ander gedrag over te gaan (stoppen met fietsen) lijkt voor Carla nog te groot

IMPLEMENT & BUILD

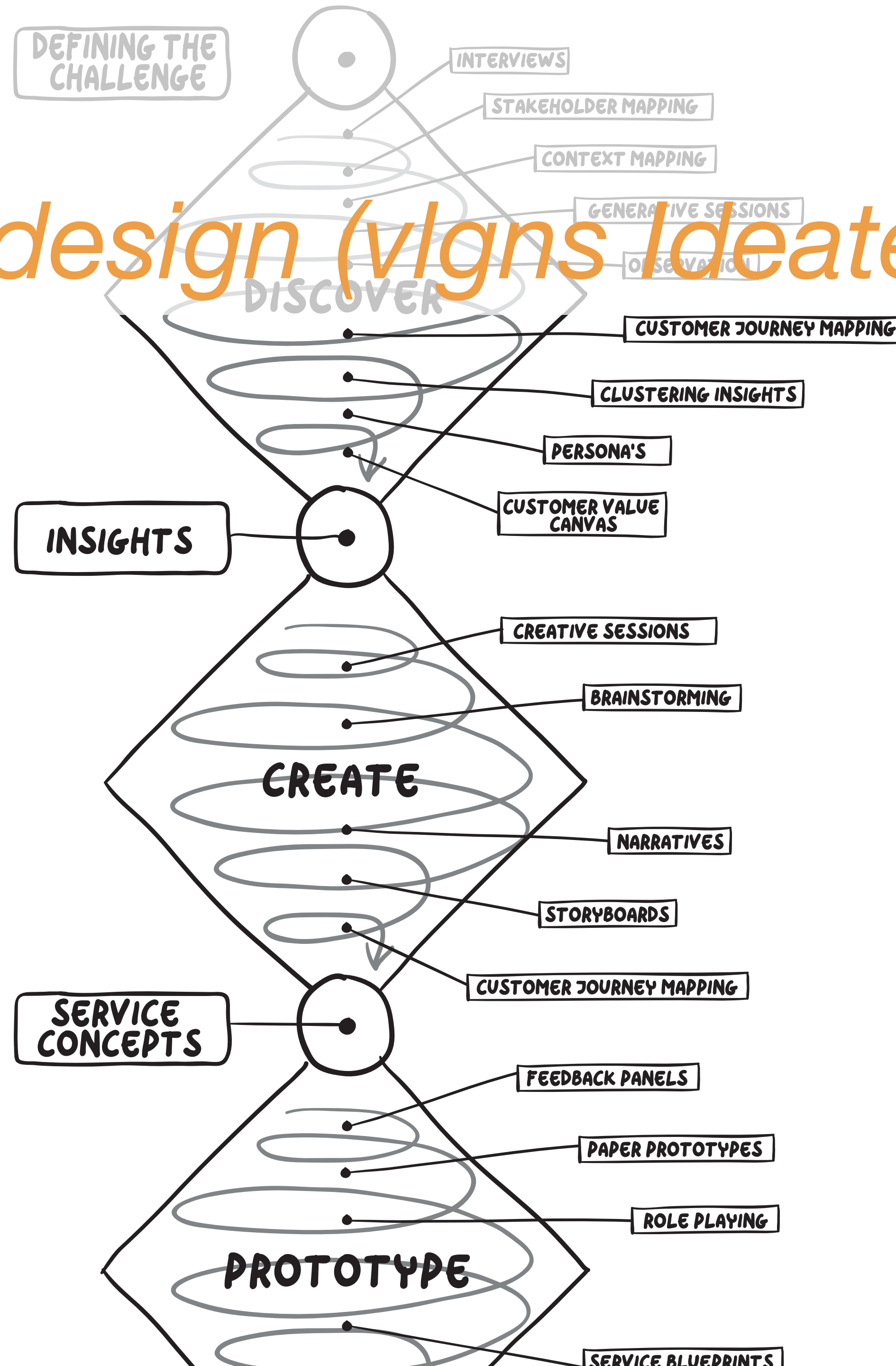


07 customer journeys

service design (vlgns Ideate)



service design (vigns Ideate)



customer journey's

IKEA | meubels, keukens, bedden, matrassen, banken, kasten

http://www.ikea.com/nl/

axon pharius

bitly | Basic...RL shortener | Marketing h...n - Profnews | Zeeno: Projecten | AlbertHeijn | ns | Jvo | INC | www.sro.nl - ...ningstijden | OV | webmail | hotmail | Spele.nl | KinderPlezier

IKEA | meubels, keukens, bedden,...

IKEA
ELKE DAG IS ANDERS

Zoek

Heb je een vraag?

[IKEA bij jou in de buurt](#)
[Klantenservice](#)
[Boodschappenlijst maken](#)

[Inloggen](#)
[IKEA FAMILY](#)
[IKEA BUSINESS](#)

[Alle producten](#) | **Nieuw** | [Woonkamer](#) | [Slaapkamer](#) | [Keuken](#) | [IKEA Kinderland](#) | [Textiel](#) | [Alle categorieën](#)

NIEUWE VERLAAGDE PRIJS

5.612,-

FAKTUM/ABSTRAKT keukens
van 5.818,- voor 5.612,-

Belangrijke informatie
Veiligheidswaarschuwingen
Frauduleuze e-mails

Handige links

- Beste koop & beste getest
- Openingstijden
- Voorraadinformatie
- Veelgestelde vragen
- Vragen over keukens
- Klantenservice
- Transport & montageservice
- IKEA betaalservice
- Catalogi en brochures
- Restaurant
- Werken bij IKEA
- Bekijk IKEA thuis

IKEA vestigingen
Kies hieronder een vestiging

Tweede paasdag open

Op tweede paasdag zijn alle IKEA vestigingen open!
[Bekijk de openingstijden](#)

Nieuwe producten

Bekijk hier onze nieuwe producten voor een sfeervol gedekte tafel.
[Nieuw bij IKEA](#)

Aanbieding voor IKEA FAMILY leden

DUKTIG minikeukens, van 99.95 voor 79.95
[Bekijk hier de aanbieding](#)

25 maandag april
ELKE DAG IS ANDERS

Bekijk hier alle IKEA commercials. Ook die van morgen.
[Bekijk ze hier](#)

Keukenplanner

Seizoensgerechten in ons restaurant

Haal de zomer in huis

Samen geven we de aarde door



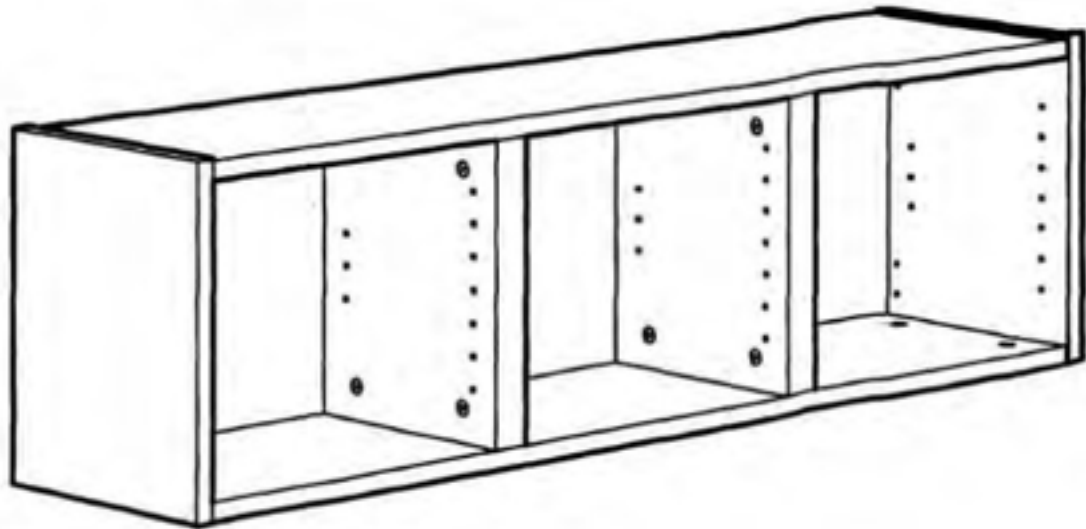






BILLY

Wall Shelf





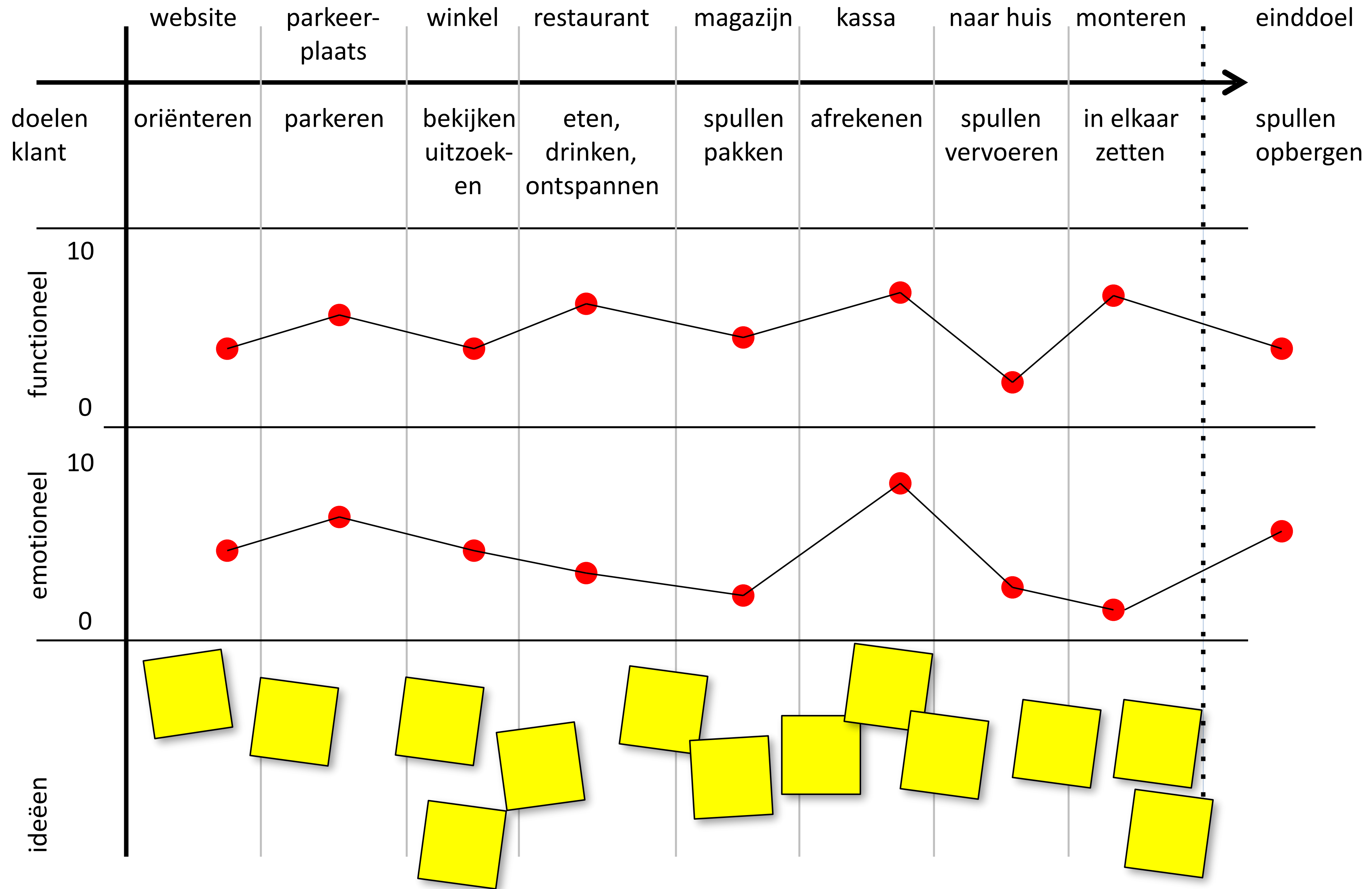




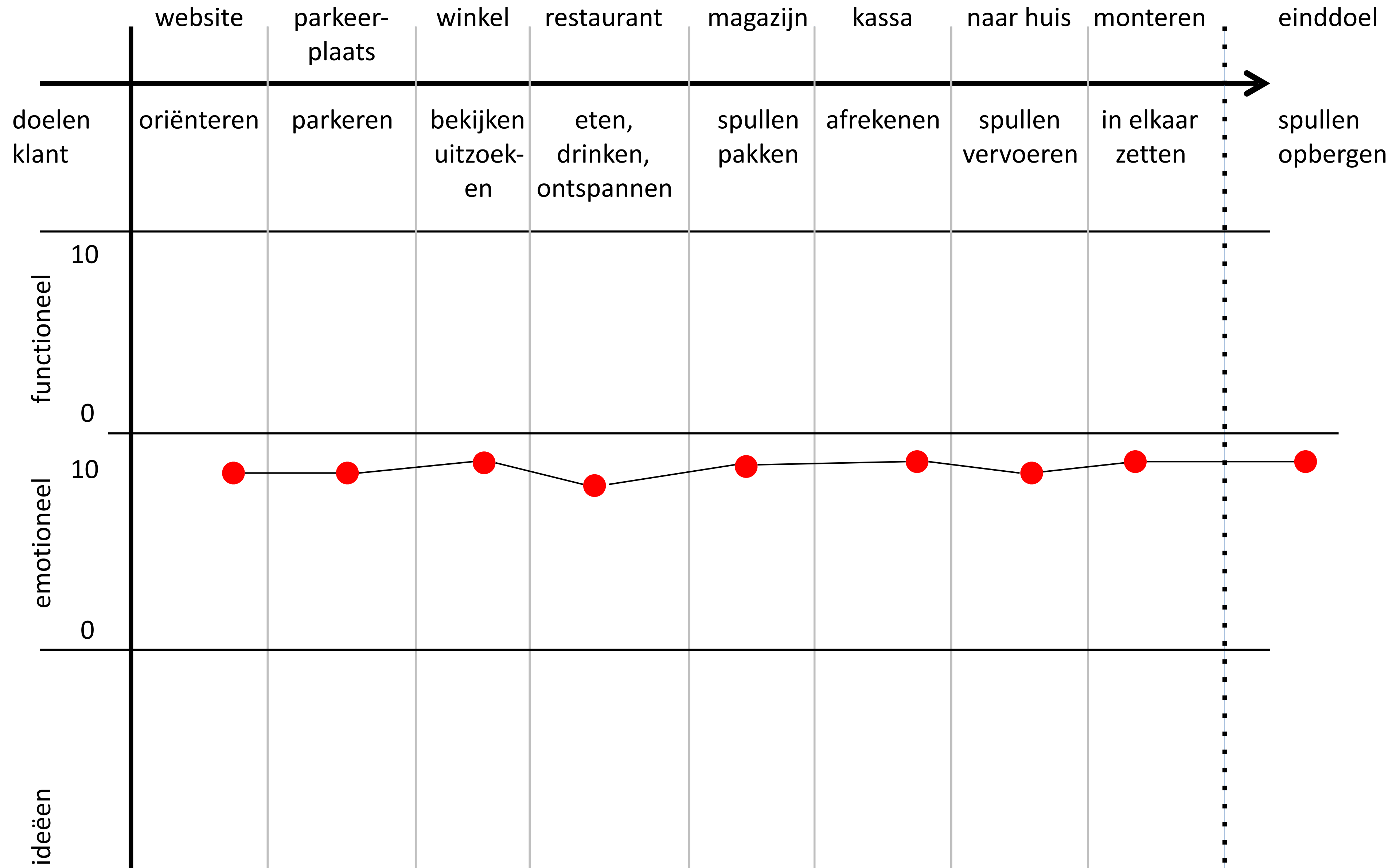




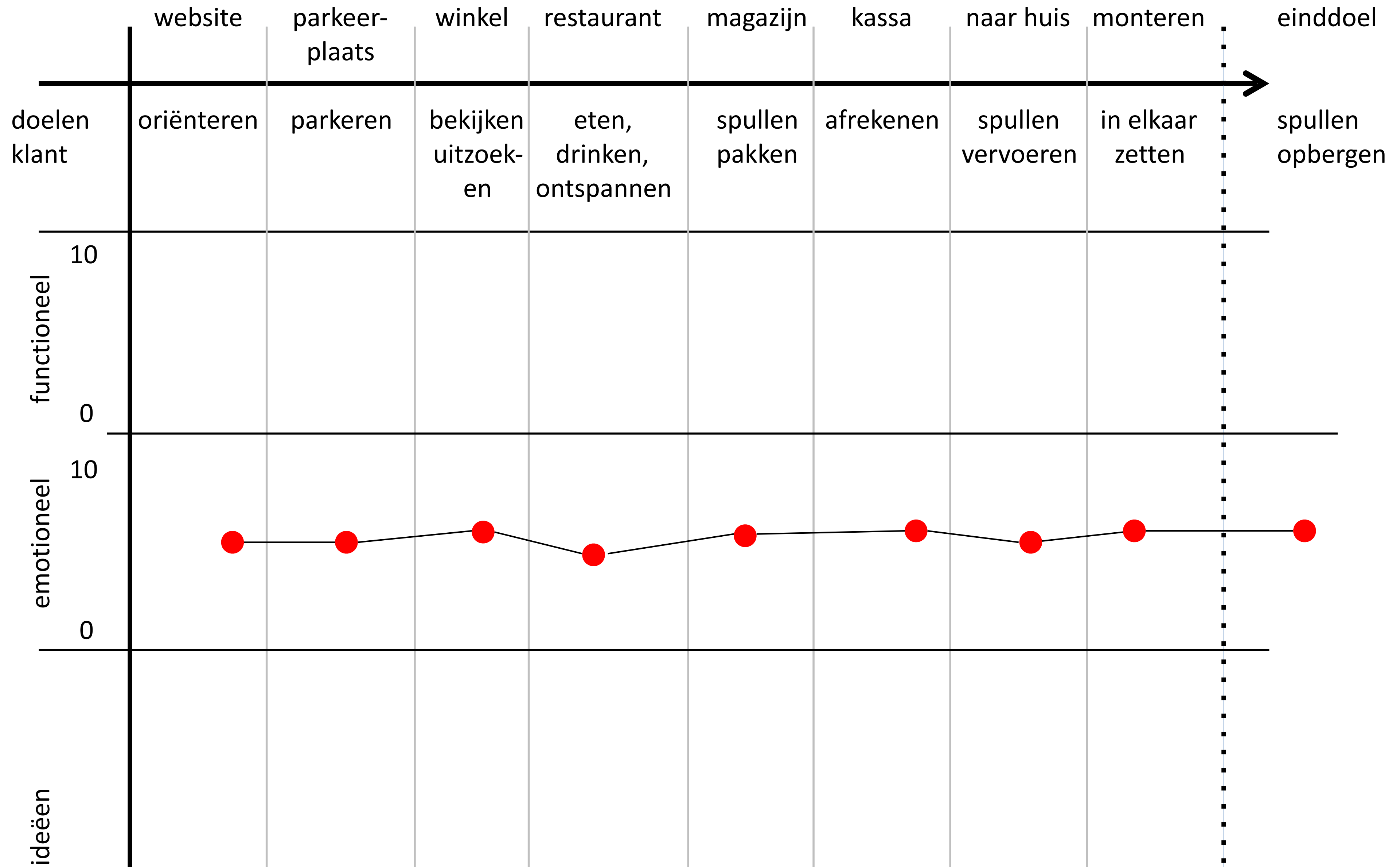
IKEA



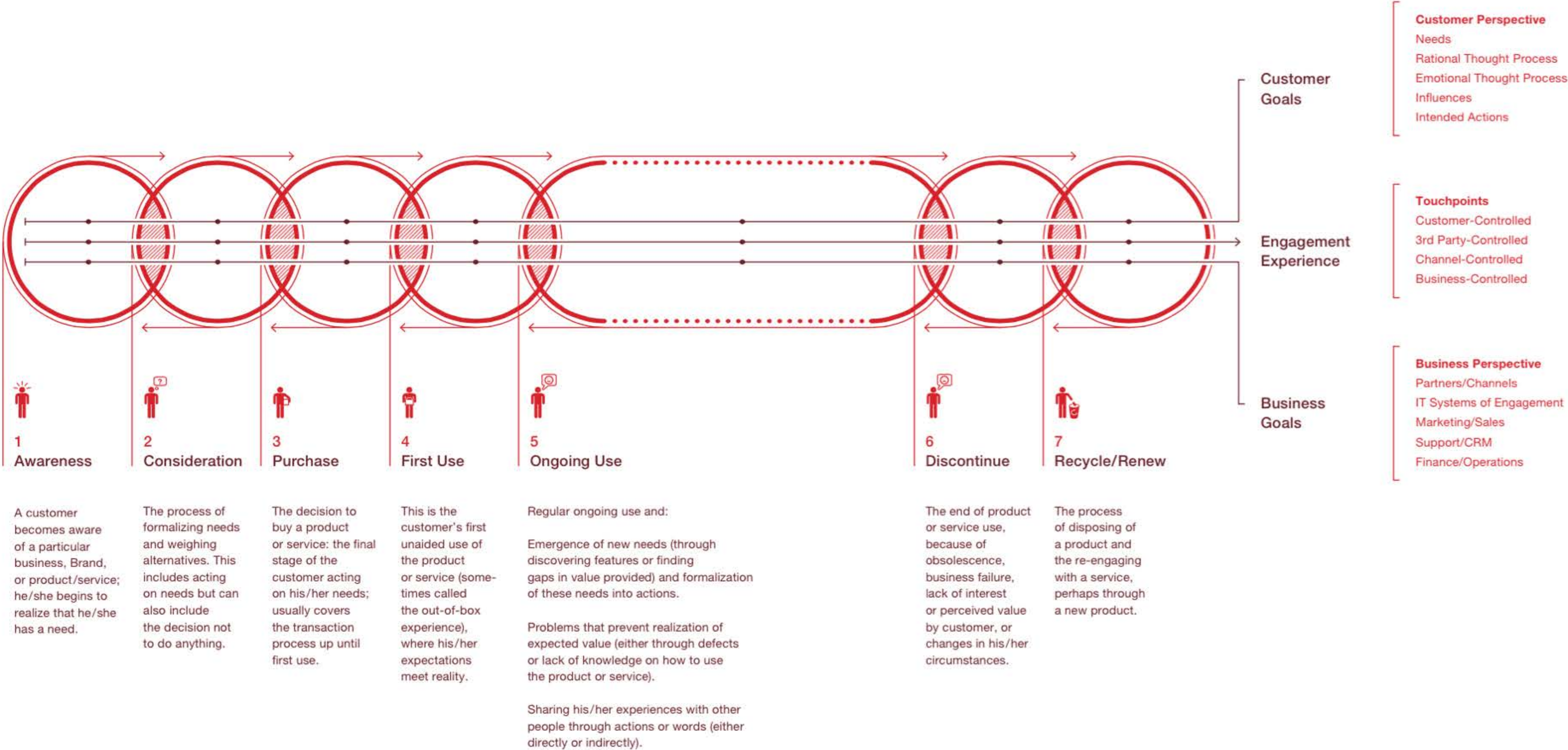
IKEA



IKEA

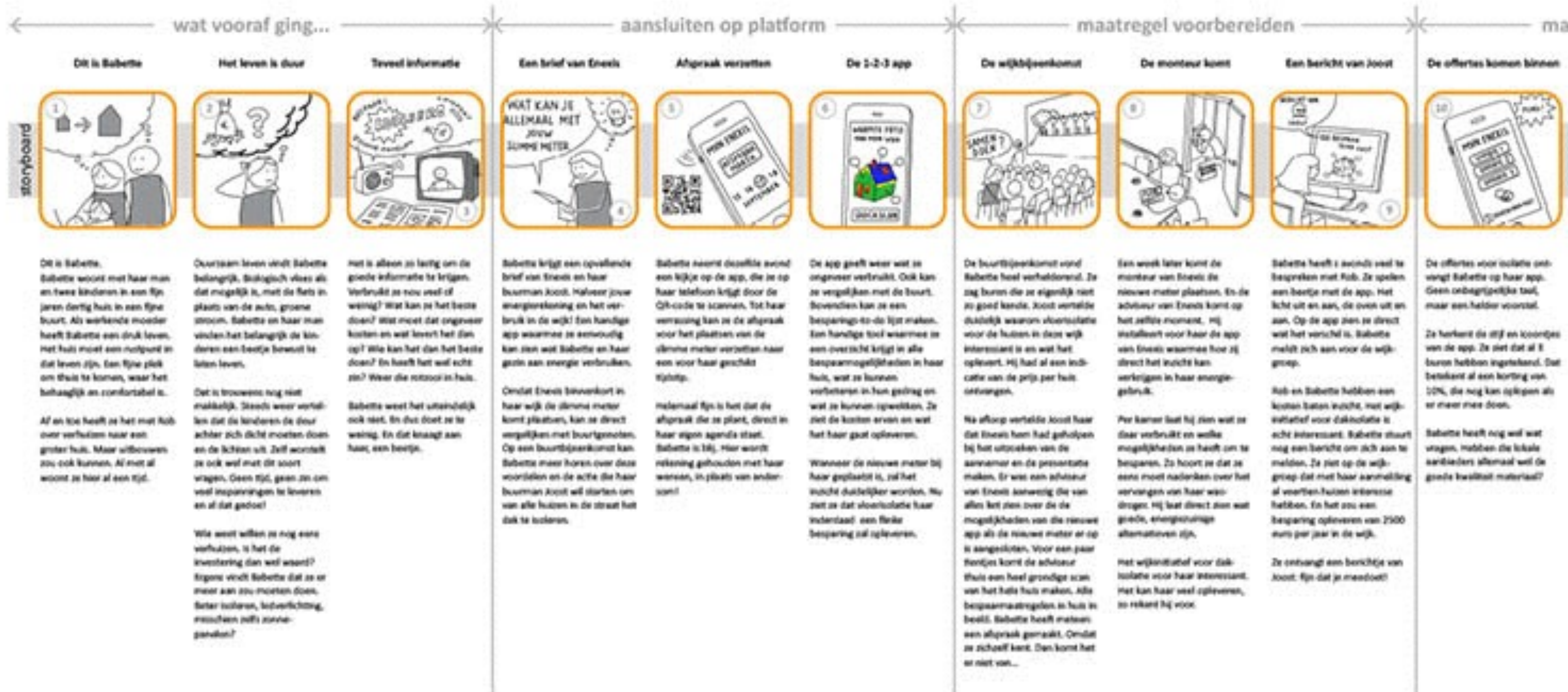


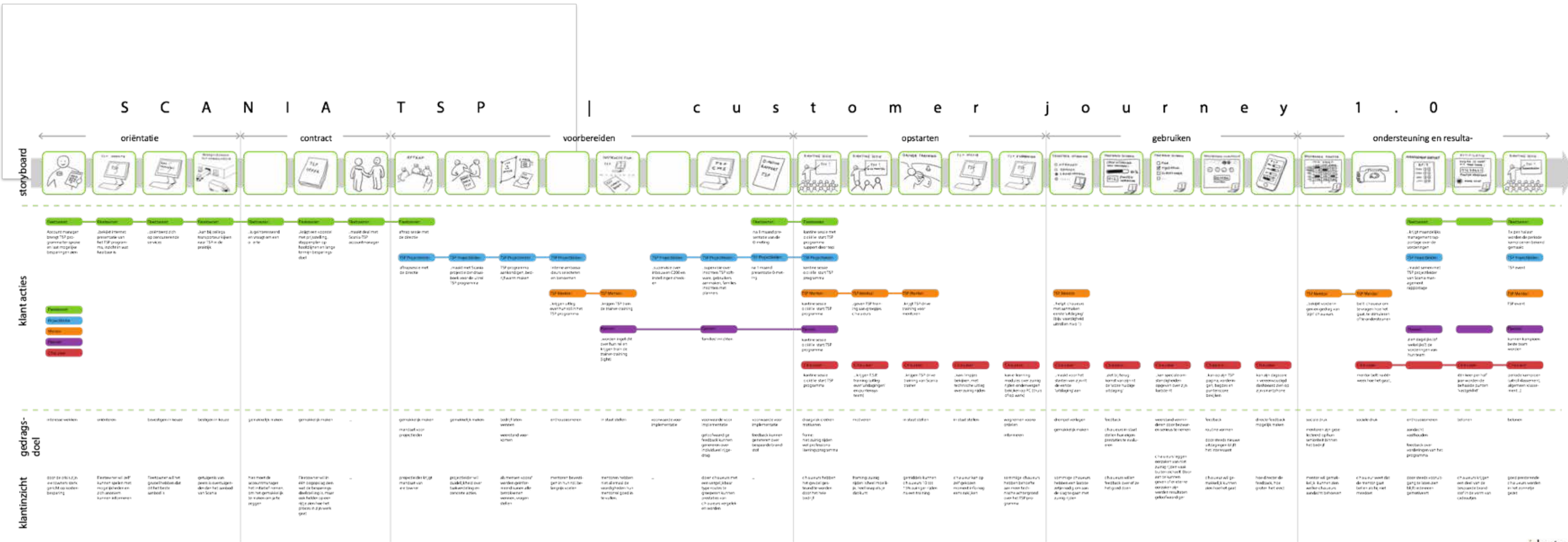
Customer Journey Framework



Customer journey 1-2-3 voor Enexis

Gemakkelijk energie besparen. Een overzicht je verbruik en je bespaarmogelijkheden. Je wilt de juiste maatregelen en het vervolgens uitvoeren op je energie"

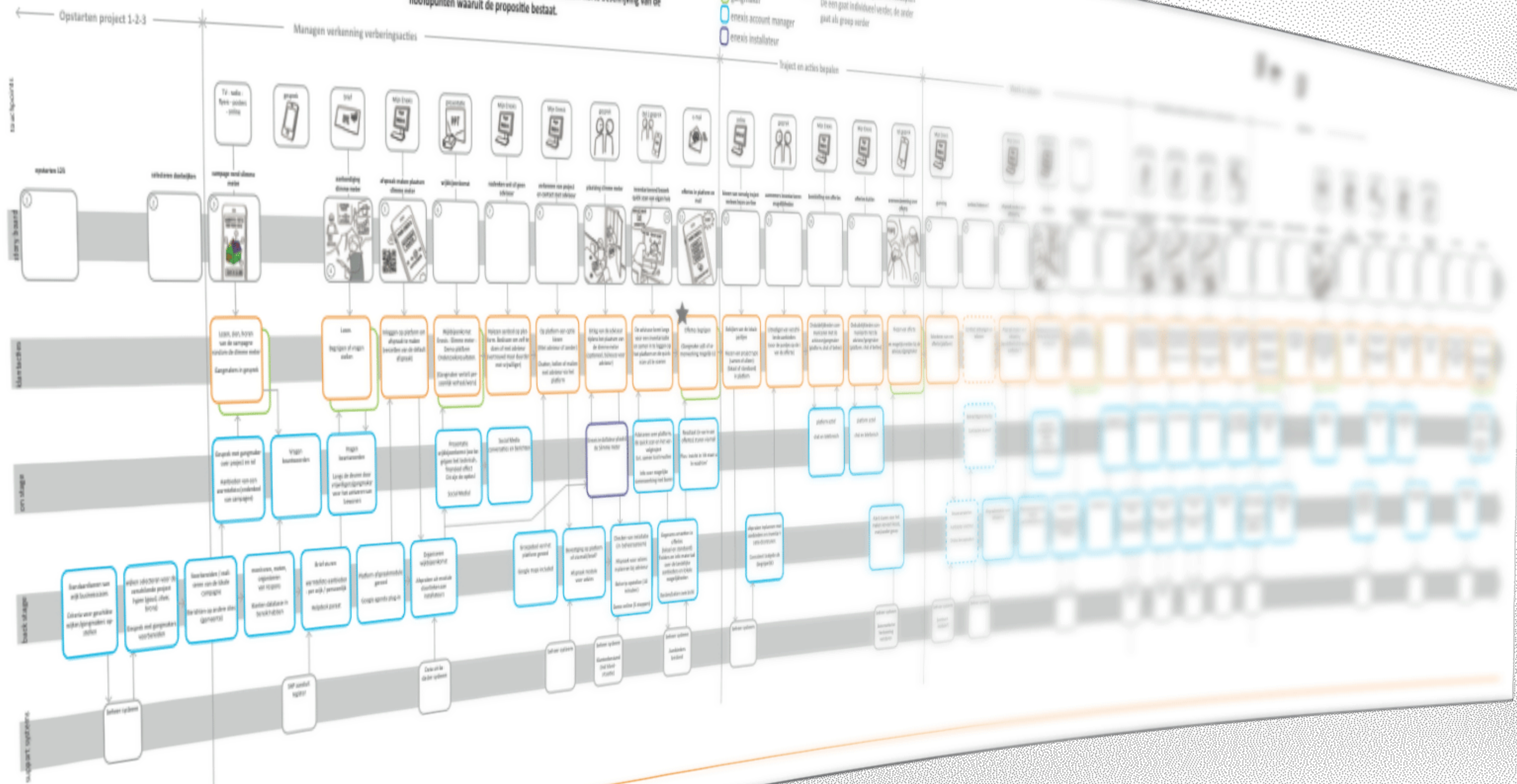




Service blueprint 1-2-3 voor Enexis

Korte beschrijving van de hoofdpunten waaruit de propositie bestaat. Korte beschrijving van de hoofdpunten waaruit de propositie bestaat. Korte beschrijving van de hoofdpunten waaruit de propositie bestaat. Korte beschrijving van de hoofdpunten waaruit de propositie bestaat.

- klant
 - gangmaker
 - enexis account manager
 - enexis installateur
- ★ Hier komt een spijling van de concepten. De een gaat individueel verder, de ander gaat als groep verder



08 kansen en bedreigingen

05 *Brainstorm*

thanks