

# Hjælp fra designer med forstand på menneskers adfærd

---

Her står du: **Hjælp fra designer med forstand på menneskers adfærd**

---

## Resumé

I et afgangsprøveprojekt fra Danmarks Designskole bliver SKAT brugt som case på, hvordan man strategisk kan bruge rummet til at skabe en bestemt adfærd.

---

**"Velkommen til SKAT - vi tager ikke dine penge - vi holder dem bare lidt"** - Sådan lød en designers bud på en afdramatiserende skiltning i ekspeditionsområdet på Sluseholmen, da hun tirsdag den 18. august præsenterede sit projekt for cirka 20 ekspeditionsmedarbejdere.



Jeanette Søgaard Holm giver et konkret bud på, hvordan vi - ved at indrette en ekspedition anderledes - kan bruge kundens ventetid konstruktivt til at forbedre mødet mellem SKAT-medarbejder og kunde.

Jeanette har studeret venterummet og ekspeditionen på Sluseholmen og talt med medarbejdere og kunder om deres oplevelse af mødet med hinanden.

- I dag hersker en utryk og rastløs stemning i venterummet. Folk stirrer på nummervisningen og lader sig påvirke af for eksempel utilfredse andre kunder. I bruger slet ikke rummet som den ressource, det er. Med få kneb kan rummet bringe kunden i en anden stemning inden mødet

med SKAT-medarbejderen. Det kan være med til at forbedre arbejdsmiljøet for medarbejderen, fortæller Jeanette.

I et forslag til alternativ indretning tager hun fat på, hvordan kanalstrategiens ønske om mere selvbetjening kan formidles i ventesituationen.



- Kunden opmuntres ikke til at kvalificere sit problem, mens han eller hun sidder her og venter. I den undersøgte periode ventede kunderne gennemsnitligt 22 minutter. Den tid kan I ligeså godt bruge til at få kunden til at sænke paraderne og løfte sit vidensniveau. For eksempel kan I indrette rummet, så kunden fysisk arbejder sig hen mod det problem, de skal have løst. Altså få kunden gennem en "informationssluse", så han eller hun er klædt bedre på inden mødet med ekspeditionsmedarbejderen. Det kan nedsætte ekspeditionstiden og måske næste gang få kunden til at klare tingene selv hjemmefra.

Afdelingsleder Pia Godballe fortæller, at hun nok har været mere optaget af medarbejdernes konkrete sikkerhed og tryghed end at tænke i, at den allerede starter med kundens oplevelse i venterummet:

- Jeg kan godt se, at oplevelsen af selve venterummet indvirker på kundens adfærd under mødet med sagsbehandleren. Jo mere positivt han eller hun påvirkes, jo bedre bliver ekspeditionsoplevelsen for både kunde og medarbejder.



Vi har fået os en øjenåbner, siger Pia.

Der var masser af nysgerrige og kritiske spørgsmål til projektet, men også nye ideer dukkede op i snakken. Der blev talt meget om potentialet i informationskærme og udviklingen af fælles SKAT-materiale til visning i ekspeditionerne. Men vi kunne jo også bare starte med at vise kunderne den lille film om SKAT, mens de venter!

Du kan se afgangprojektet på Carlsberg fra 22.-31. august eller læse mere i **Designskolens præsentation** af Jeanette og hendes projekt.

En pålidelig kilde vil vide, at ekspeditionsmedarbejderne på Sluseholmen allerede onsdag var i gang med om flytte rundt på møblementet!

*Anni Ellebæk Ehlers  
Strategi og HR, Hovedcentret*