

HVORFOR ER BRUGERNE SÅ BESVÆRLIGE?

Mia Kruse Rasmussen

Senior Anthropologist, Manager of Human Insights

Sammen kommer vi #**ForanDigitalt**



ALEXANDRA
INSTITUTTET

Alexandra Instituttet hjælper dig med at skabe helt nye løsninger med digitalisering.

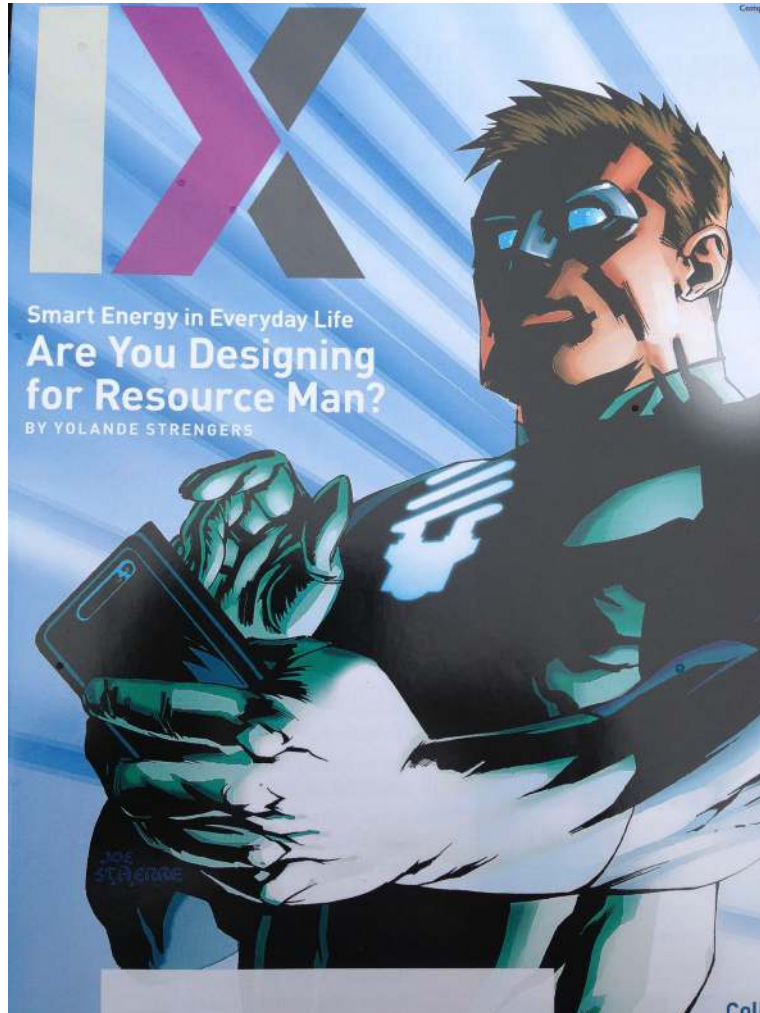


Vi er sat i verden for at skabe vækst og velfærd i Danmark.



Hvordan kan / skal vi forstå ”brugernes”?

(Fejl-)antagelse #1: folk handler rationelt!



1. Information
2. Motivation
3. Beslutning
4. Handling

Du får øje på det, du kigger efter...

Users Are..

Logical and predictable.

In need of products & services.

Continually generating metadata.

Driven by the security of certainty.

Content with binary choices.

Motivated by frictionless existence.

In need of 'solutions' to problems.

Stakeholders.

Of presupposed capacity.

Products of capitalism.

Awaiting options.

Monetizable.

Quantifiable.

Easily pleased.

People Are..

Superstitious and romantic.

Seeking opportunity & recognition.

Continually creating relationships.

Habitualised to anxiety and doubt.

Evolved to adapt to complexity.

Existing in the coarse reality of society.

Coping with / living with problems.

Of little investment in systems.

Capable of transcending limits.

Products of human evolution.

Creating alternatives.

Indebted to social exchanges.

Exhibiting highly unpredictable traits.

Complex and troubled.



**Menneskelig adfærd kan ikke
forklares med **rational choice****

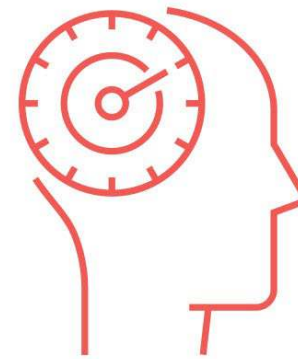
To kognitive systemer

System 2

langsom
refleksion
logisk
problemløsning



SYSTEM 2
Slow Thinking



SYSTEM 1
Fast Thinking

System 1

hurtigt
automatisk
intuitivt
vaner



Ressourceforbrug er usynligt for folk



Vi er nødt til at se det større billede

Ressourceforbrug/drift betyder meget lidt for folk i hverdagen.

Vi er nødt til også at aktivere andre mekanismer eller værdier, hvis vi skal engagere folk.

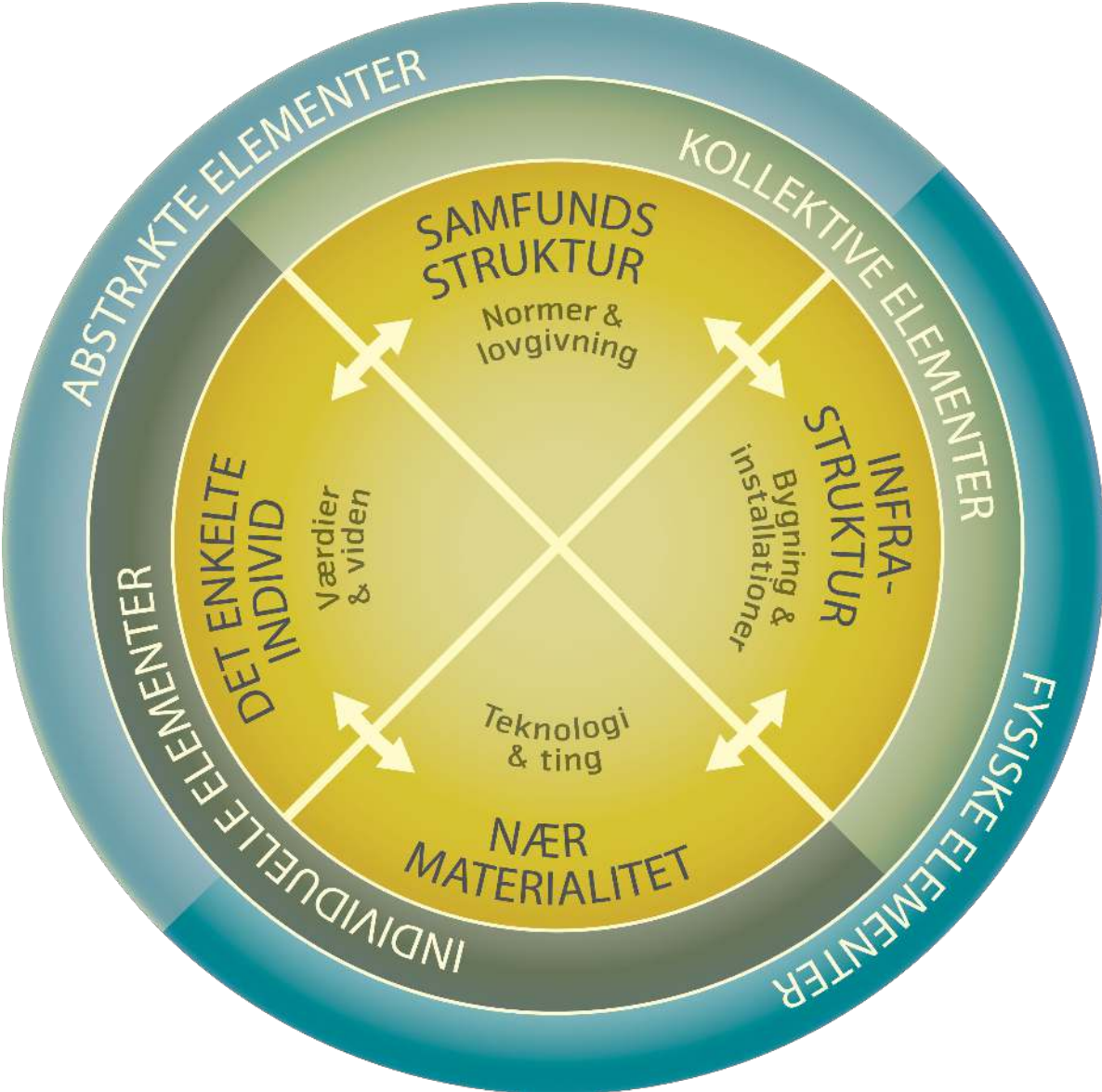
Hvad er det, der betyder noget?





Energiadfærd i hjemmet og på arbejdet

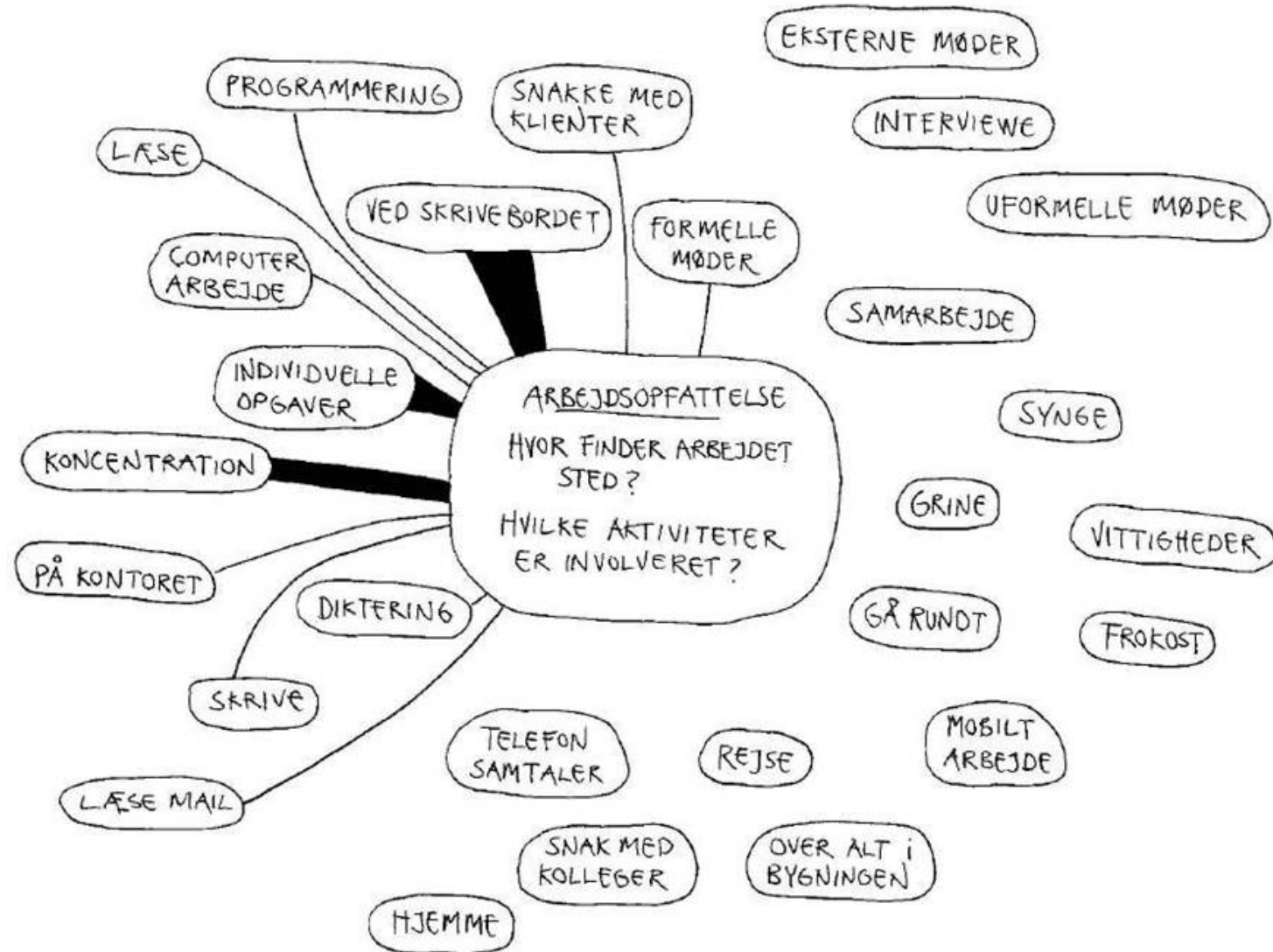
Praksishjulet som forståelsesramme





Arbejdsopfattelse og brug af rum

Vi går på arbejde for at arbejde



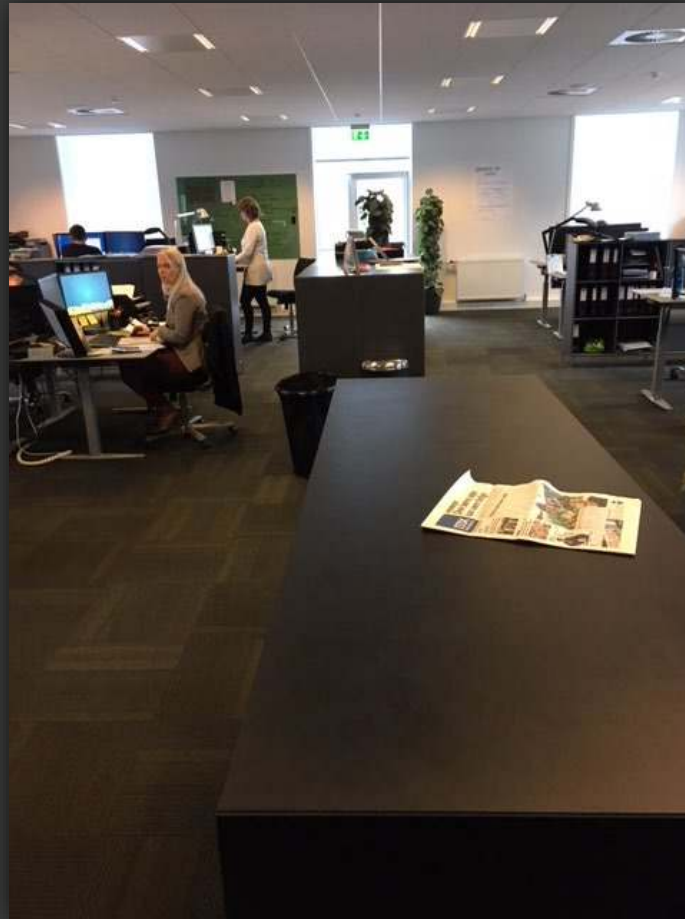
Storrum eller enkeltmandskontorer?



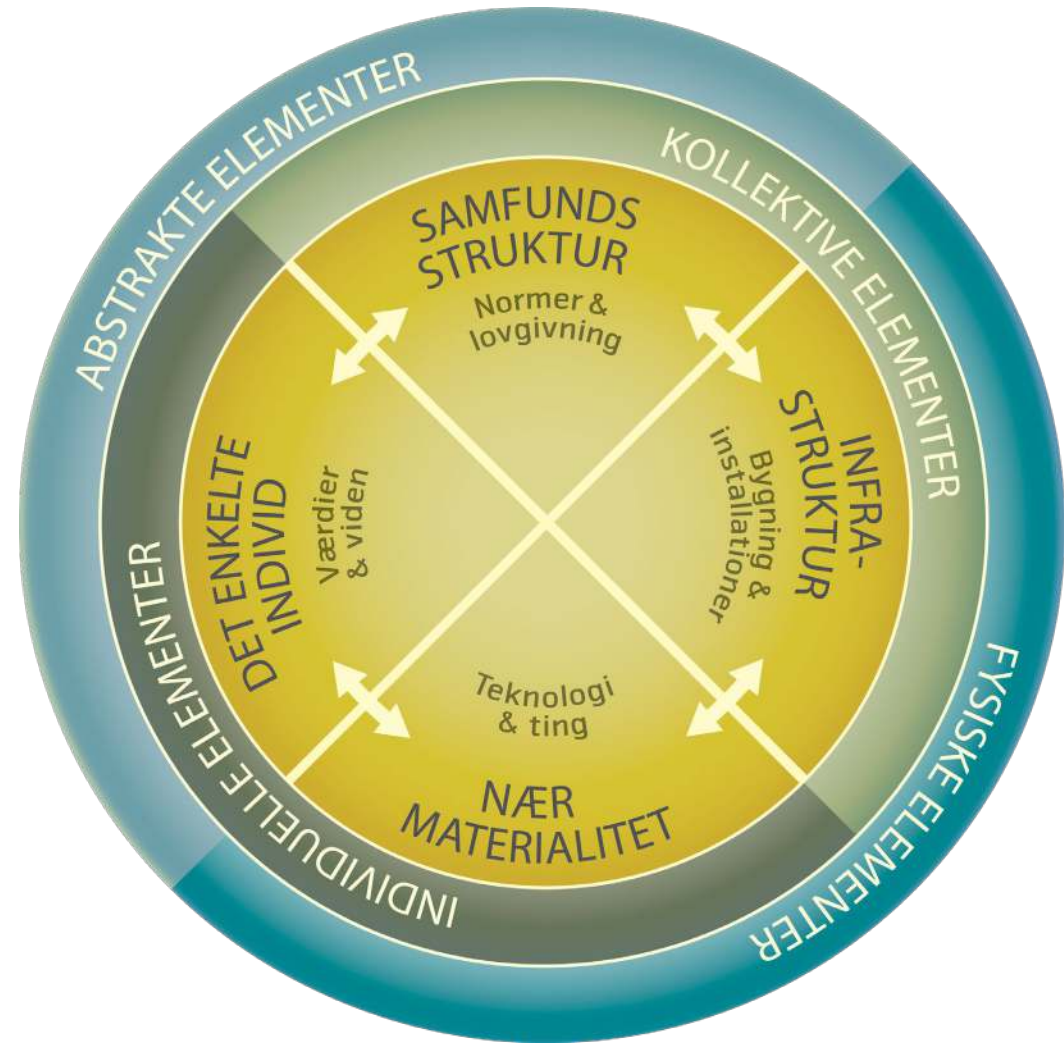
Det ser ens ud – men adfærden er forskellig



Adfærd varierer over tid



Ting skal ses i en større sammenhæng



Hvis ansvar er det, at bygningen fungerer?

Den enkelte leder på hver afdeling, gider ikke diskussionen. De har 117 andre ting, de skal forholde sig til i en travl hverdag, så det skal bare fungere.

Altså når vi sidder og taler om det, så tænker jeg også, at vi både på ledersiden og på arbejdsmiljørepræsentantsiden kunne være bedre til at lave noget, når vi starter folk op.

Oplevet handlemulighed

“Der tænker jeg jo ikke engang miljøbevidst mere, vel, for der tænker jeg jo mere på, mine medarbejdere faktisk ikke har det særlig godt, og så begynder jeg at tænke: gud, så skal vi have sat sådan en varmekanon op.”



Håndteringsstrategier



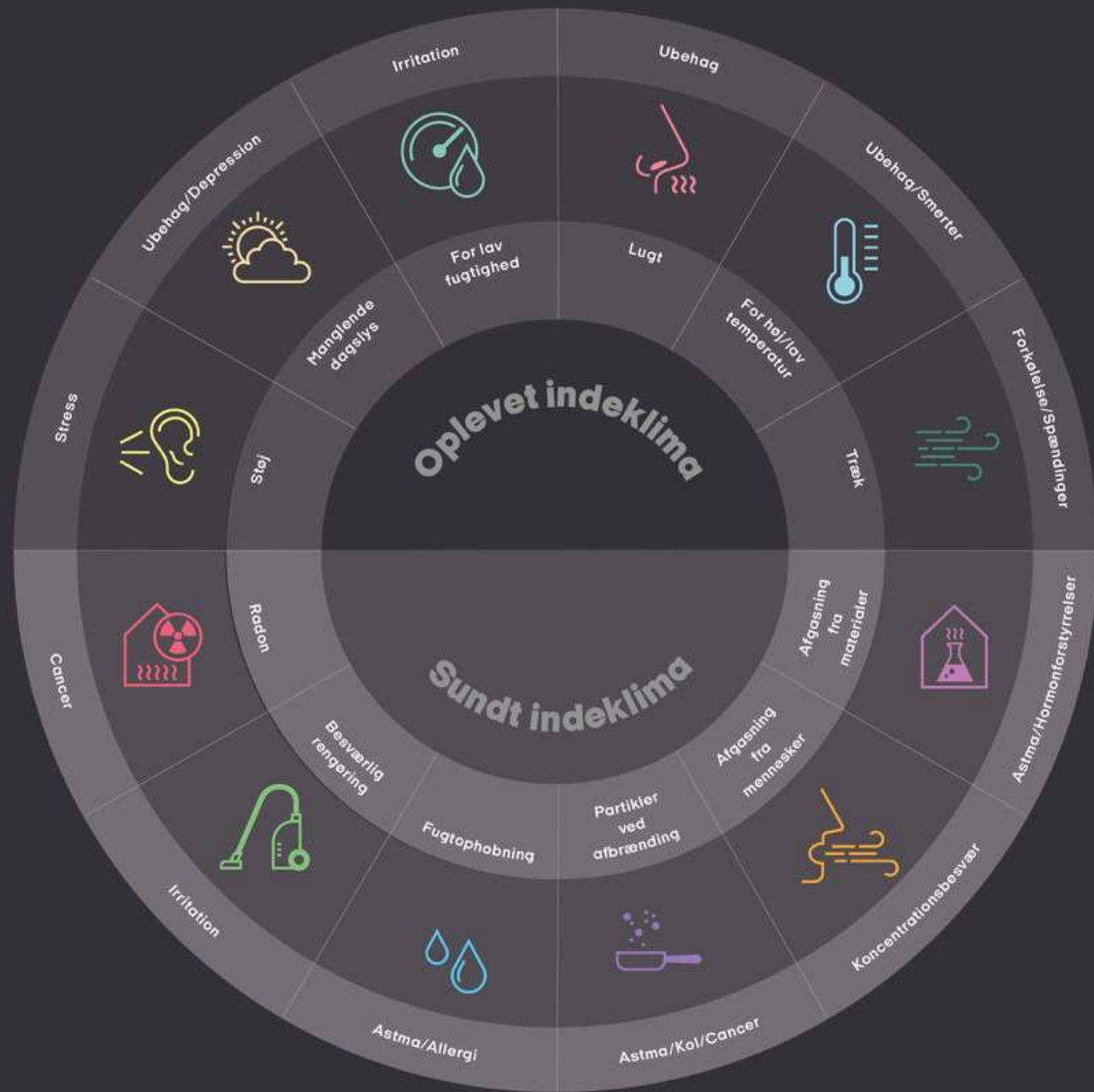


Evaluering af Bygg for Læring




Når design og brug tænkes for adskilt







Indeklimaet fylder i hverdagen



Hvis du har det svært med at gå i skole, og du skal være i et trangt lokale – og nu skal de ikke bare være der i 5-6 timer, nej nu skal de være der i 6, 7 eller 8 timer – så er det jo bare lange dage i varme beskidte lokaler. Jeg synes også, det kræver lidt mere af os som lærere. Man er nødt til at sige 'kom nu', 'kom nu'. Du er nødt til at booste lidt mere, hvor det før lidt mere kunne gå af sig selv.

Koncentreret arbejde i 8. C

Klokken er 10:30

8. klasse sidder og arbejder individuelt med opgaver. Læreren går rundt mellem eleverne og besvarer spørgsmål. Hun åbner et vindue på klem. Kigger ud. Udenfor kan man høre børn på legepladsen. Et par drenge rejser sig med det samme og begynder at snakke. *'8.C, I har ikke pause.'*

Lidt efter spørger en pige: *'Kan vi ikke lukke vinduet?'* *'Trækker det?'* spørger læreren. *'Ja'*. Læreren lukker vinduet. Kort efter rejser en anden pige sig og går hen og åbner vinduet op på vid gab og stikker hele overkroppen ud. *'Ej, hvor er der varmt'*.

Læreren åbner døren ud til gangen. Ude på gangen er en masse børn på vej til frikvarter. Der bliver råbt og grinet. Et par af drengene kaster sig hen over bordet. *'Vi kan ikke mere. Må vi ikke nok holde pause?'*

Det er tæt og varmt

Vi lukker vinduer og døre

Vi kan ikke koncentrere os



Vi kan ikke koncentrere os

Vi åbner vinduer og døre

Det larmer

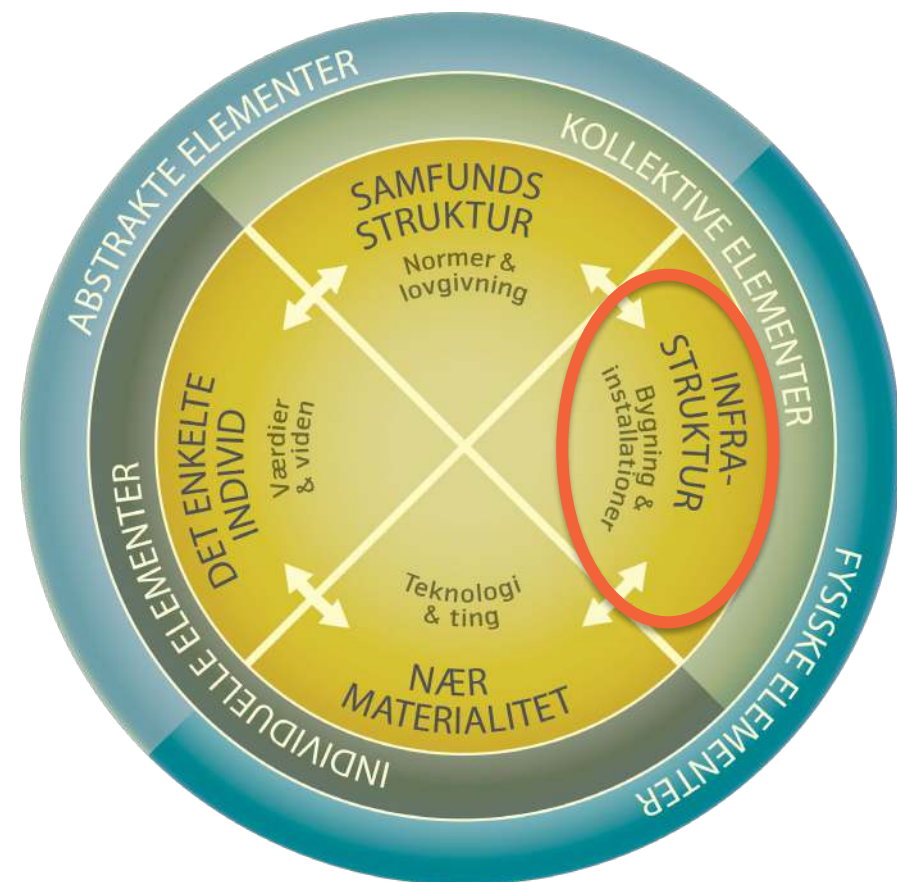
Bygningsmæssige faktorer – infrastruktur

Skolens indretning

Klasseværelsets placering

Størrelsen på klasseværelset

Skolens øvrige faciliteter



Bygningsmæssige faktorer – infrastruktur



Vores vinduer vender alle sammen ud til gården, og det gør, at det er begrænset, hvor meget vi kan åbne. Der er børn, der løber og leger. Og indskolingene holder pauser på nogle andre tidspunkter. De har jo også pauser i løbet af dagen ud over de rigtige frikvarterer.

Adfærdsmæssige faktorer – vaner og normer

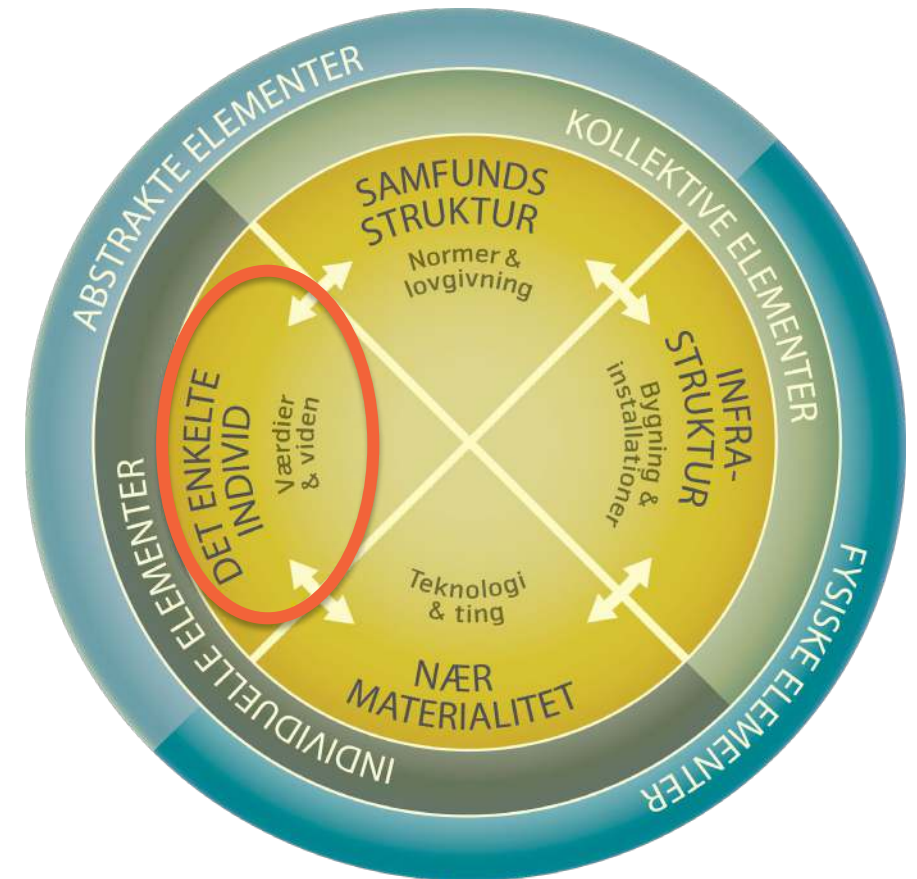
Det handler ikke bare om at lufte ud

Konfliktende aktiviteter

Støj er ikke bare støj

Læreren som aktiv / ikke aktiv
spiller en rolle ift. indeklimaet

Læreren føler sig alene





Mennesker + praksis+ system + bygning

Take-aways...

- 1** Søg en dyb forståelse af koblingen mellem mennesker, teknologi og bygning
- 2** Design til den uperfekte bruger
- 3** Tænk i kombinationer af tiltag
- 4** Hav fokus på implementering – og sæt ressourcer af til det

Mia Kruse Rasmussen

Senior Anthropologist

Manager of Human Insights

People, Technology and Business Lab



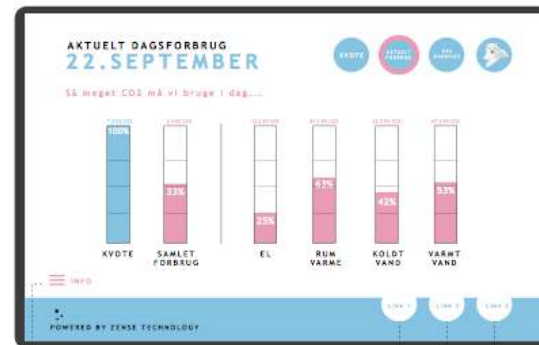
mia.kruse@alexandra.dk



+45 24 66 47 98



Kvotehuset



BRUGERVEJLEDNING
POPUP MENU

Zensehome
Control

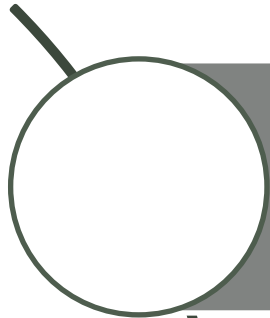
DMI

Familie
Kalender



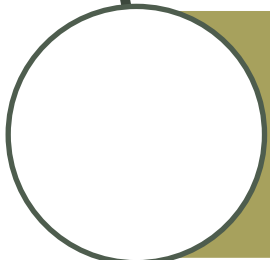


Tre typer af virkemidler



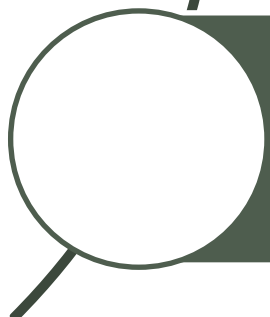
GENNEMTÆNKET ARKITEKTUR

Veldesignet infrastruktur og nær materialitet. Funktioner placeret “rigtigt” i forhold til dagslys – privathed/fællesskab



TEKNOLOGI

Monitorering, automatisering og feedback på forbrug



KVOTEN

Kommunikerer forbrug på lettilgængelig måde. Familiens “energibudgetkonto”, hvor de løbende kan følge med i deres forbrug



1 Klimabælte

2 Tørregård

3 Viktualierum

4 CO2-fabrikken/Væksthus

5 Køkkenhave

6 Regulerende bruser

7 Klimareguleret soveværelse

8 Multi(medie)rum

9 Dobbeltovn

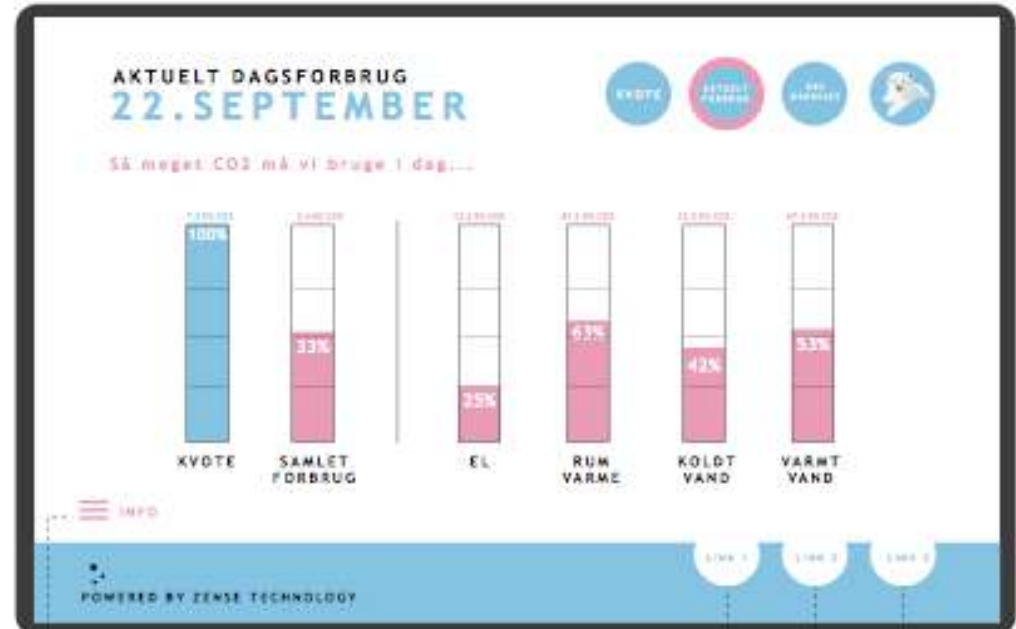
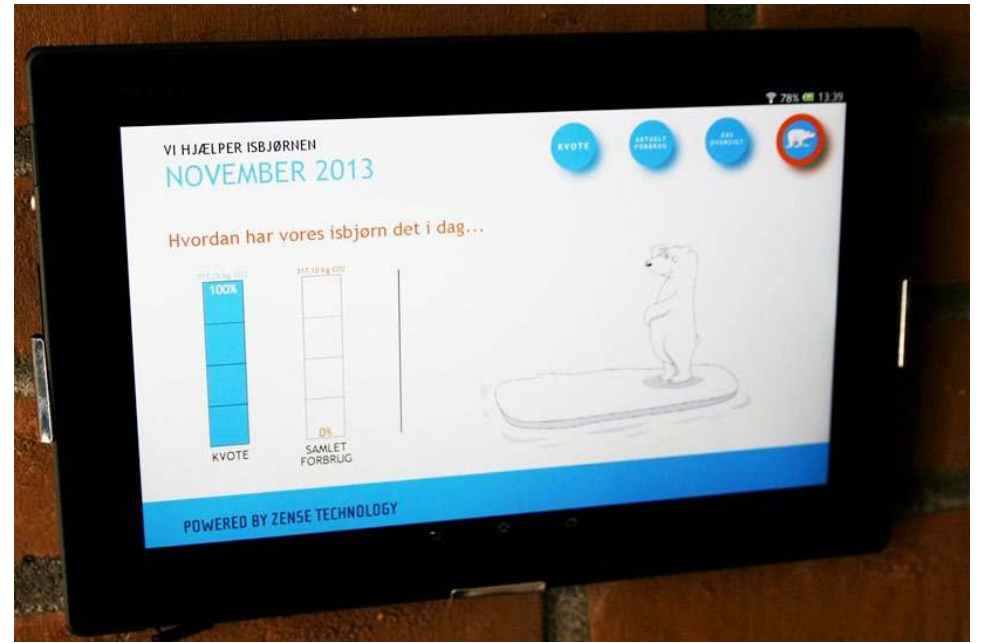
10 Masser af dagslys

11 Intelligente termostater

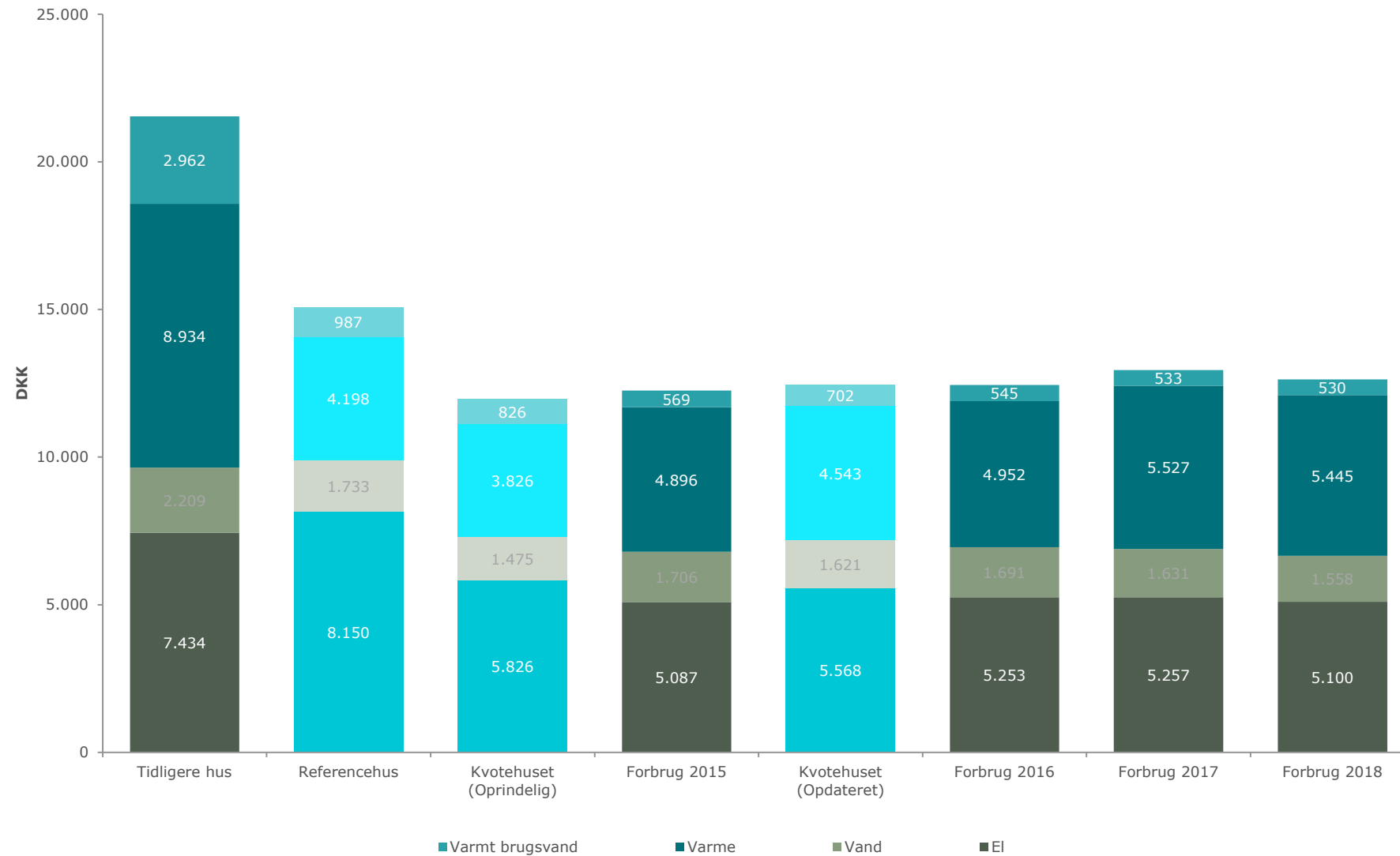
12 Intelligent vaskemaskine


13 Eco-feedback CO2-forbrugsregistrering
EL + VAND + VARME

14 Kvoten > nødstart



Forbruget i kvotehuset





”Eksperimentet har jo i hvert fald vist, at det kan lade sig gøre at leve billigt og miljøvenligt her, uden at gå for meget på kompromis.”