



I dialog med felten -Giver det værdi?

DES konference 2017

**SAMMEN
OM BYEN**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Teknik- og Miljøforvaltningen

Sara Henriksen & Kamilla Damgaard

Indhold

1

Intro- mindset

2

Cyklisters adfærd
-om case og metoder

3

Smugkig i data

4

Læring

At forstå adfærd

Vi skal lære af eksisterende adfærd, opnå indsigter og opbygge kompetencer til, hvordan vi bedst påvirker folks adfærd. Og vi tester og implementerer på de områder, hvor det er vigtigt at få ændret adfærden først: affald, renhold, klima og cykler.

Vær nysgerrig
Tag borgerens briller på
Sæt dig i borgerens sted

En udvidet værktøjskasse



1.1 Observation

Metode til at få nye indsigter

Observation er en metode til at få dyb brugerindsigt ved at være tilstede i den relevante situation. Du iagttager de centrale situationer og handlinger, hvor et byrum, konkret byinventar eller en service bliver anvendt. Der er ofte forskel på, hvad mennesker siger, de gør, og hvad de rent faktisk gør. Observation er en god måde at gribe og forstå denne forskel, få viden om den faktiske adfærd og derved også de reelle præferencer, værdier og motivationer, som ligger bag brugerens adfærd.



1.3 Etnografisk interview

Metode til at få nye indsigter

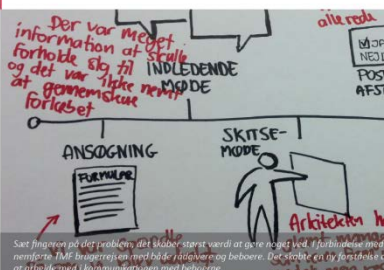
Et etnografisk interview er et åbent interview, som kommer tættere på brugerne og giver dyb forståelse af deres hverdagsliv i byen. Det er en relevant metode, når du ønsker at få dybe indsigter i brugerens perspektiv og afdække deres behov, drømme og udfordringer. Potentialet i denne form for interviews er, at de kan afsløre behov, som du ikke tidligere har været opmærksom på, og som herefter kan oversættes til nye løsninger.



1.6 Brugerrejse

Metode til at få nye indsigter

En brugerrejse er en visuel øvelse, der kortlægger en brugers rejse gennem en service eller en proces. Den giver overblik og mulighed for at se sammenhænge samt relevante steder og indsatser, som kan forbedre brugerens oplevelse af en service. En brugerrejse belyser et forløb eller en service, set fra brugerens perspektiv. Metoden giver altså et blik udefra og ind. Metoden gennemføres konkret ved, at du sammen med brugeren kortlægger rejsen gennem et forløb eller system og definerer relevante berøringsflader mellem forvaltning og bruger, samt barrierer, ønsker og behov undervejs.



2.1 Mønstergenkendelse

Metode til at omsætte data fra feltet

Mønstergenkendelse er en metode til at omsætte materiale fra feltarbejde ude i byen til konkrete og fremadrettede indsigter. Metoden udføres ved at gennemgå og kortlægge materialet fra feltet, finde gennemgående mønstre og lave overskrifter, der kan give analysen retning. Det er samtidig en måde til at dele viden i et team og give et fælles sprog omkring en udfordring. Gennem mønstergenkendelsen genererer du brugerindsigter, der er udtryk for reelle behov eller oplevelser. Indsigterne kan bruges som afsæt i idéudvikling og sikre en fælles retning for et projekt.



Cyklisters adfærd ved vejarbejde

CASE

Problemstilling:

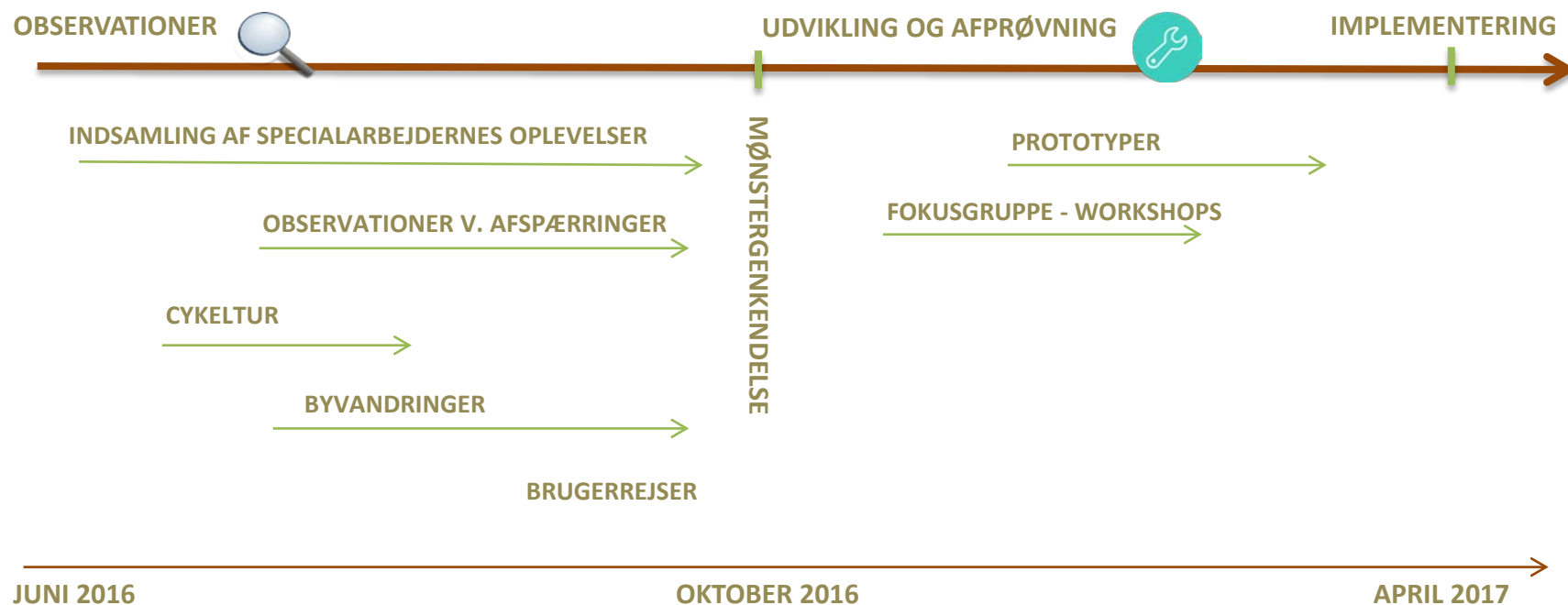
Trafikanter (særligt cyklister) overholder ikke afspærringer ved vejarbejder og asfaltering – dette på trods af hyppig skiltning mv. Det er til stor gene for medarbejderne, der ikke kan passe deres arbejde, ligesom det er til fare for cyklisterne selv. What to do?

Metoder:

- Fagmedarbejder-observation
- Observation
- Op på cyklen
- Fokusgruppe
- Brugerrejse
- Mønstergenkendelse



Overblik



Metoder

OBSERVATIONER



SYSTEMATISK INDSAMLING AF MEDARBEJDERES OPLEVELSER AF MØDET MED OMVERDENEN

- 2 specialarbejdere får udleveret en helt enkelt mini-logbog og skal i en afgrænset periode på ca. 2 uger notere 1) dagens bedste oplevelse og 2) dagens værste oplevelse i få stikord.
De 2 medarbejdere kan støtte hinanden i at løse "opgaven".
- Efter den første periode får 2 nye specialarbejdere udleveret mini-logbogen.
- Hver anden uge samler enhedschefen logbøgerne ind, og de vigtigste pointer scannes/tastes ind.

LOGBOG	DAG 1	DAG 2	DAG 3	DAG 4	DAG 5
DAGENS BEDSTE					
DAGENS VÆRSTE					

Metoder

AT SE MED BORGERENS ØJNE



CYKELTUR – PRØV DET SELV!

- o Udvalgte medarbejdere tager en cykelrute gennem en række af forvaltningens egne afspærringer.
- o Efter cykelturen noteres vigtige pointer omkring oplevelsen – *hvad fungerer godt, hvad fungerer mindre godt?*
- o Medarbejderne deler oplevelserne med resten af teamet og de vigtigste pointer drøftes og samles.



I cyklistens sted: 'Tænke-højt test'



Velkommen ind i data...



Njalsgade, Islands Brygge



Njalsgade



Njalsgade

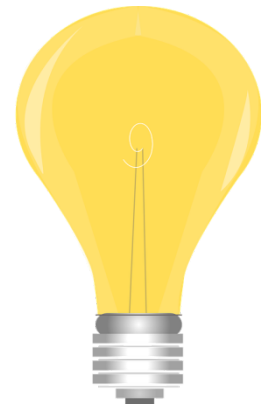


OBSERVATIONER



Nye indsigter

- Lemmingeffekt
- De VIL faktisk gerne køre rigtig – men er i **tvivl**
- Vi skal gøre det let at gøre det rigtige
- Skilteskov = Forvirring
- Ikke et spørgsmål om færdselslov – men om intuition
- Der er forskellige brugergrupper
- En følelse af dem og os – ikke hensigtsmæssig
- Cyklisternes oplevelse er anderledes end medarbejdernes oplevelse
- Vi medarbejdere **kan** gøre noget anderledes
- Allervigtigst: Empati for cyklisten



Workshop

AT DELE DATA OG TÆNKE VIDERE..



Nye ideer til afprøvning



1a	Flagmand - skal have uddannelse
2a	Tape og spray
3a	Lille skiltevogn til cykelsti med undertavle (Ulrich inddrages med tekst)
4a	Indsluse cyklister - flow
5a	Infoskilte et par dage før – forskellige farver – evt. alternativ rute
6a	Bump på fortove
7a	Små skilte for cyklister – ej OK i København
8a	Ramper på hvert gadehjørne, fodgængerfelt, T-kryds – midlertidigt – evt. males
9a	Markere i cykelbaner hvilken vej de skal køre
10a	Hvide hegn – nye fødder

Template

Cyklisters adfærd ved vejarbejde

1

Navn på eksperimentet	
Ansvarlig tovholder for eksperimentet	
Sted for eksperimentet	
Eksperimentet igangsættes (dato)	
Eksperimentet afsluttes (dato)	

Beskriv ganske kort:



Hvad gjorde vi?	
Hvad krævede det?	
Hvad skete der? (Tag evt. fotos)	
Virkede det?	
Var der udfordringer?	
Ændrede vi noget?	
Og hvad skete der så?	

I dialog med felten - giver det værdi?



Ja

, det giver værdi

- at komme væk fra skrivebordet
- at sætte sig i cyklistens sted
- at tale med dem som bruger og drifter byen
- at få fagpersonalet ”i felten”
- at ændre mindset og rykke på indlejrede forforståelser
- at afprøve prototyper
- at støtte frontrunners



Men..

- Al begyndelse er svær
- Det tager tid (og kræver mod) at gøre noget nyt
- Ledelsesmæssig opbakning – alfa omega!
- At teste – der går tid fra vores ”rigtige” arbejde – må vi det?
- Undlade at akademisere driften
- Svær/tidskrævende dokumentation
- Manglende forståelse for hinandens arbejdsgange



Citater fra projektgruppen

"Det tog måske lidt tid før vi *rigtigt* kom i gang. Jeg skulle have mine medarbejdere til at gøre noget nyt, til at registrere, skrive skabeloner og tage billeder. Det tager tid. Men pointen er, at det netop godt *må* tage tid, for det er en del af vores kerneopgave at lytte til byen og løbende forbedre den."

Enhedschef

"Det er inspirerende at se og høre medarbejdernes indsamlede data. De små videosekvenser fra bybilledet er f.eks. guld værd. Levende billeder gør det tydeligt, hvad der egentlig er på spil, og det gør det let at tale om i fællesskab."

Centerchef

"Det er spændende at komme ud og prøve noget af og egentlig se hvad der batter i virkeligheden. Nogle gange er det jo de små ændringer, der gør den store forskel. "

Driftsmedarbejder

"Det her projekt har været lidt svært undervejs, man har skullet gøre mange nye ting, men det har faktisk givet rigtig stor værdi. Vi ser og hører en masse derude – nu bliver der lyttet og tingene bliver afprøvet!"

Driftsmedarbejder

Hvor står vi nu?



Jeres blik

- Hvad tænker I?
- Er der noget der inspirerer, provokerer eller...?



Tak for nu 😊



Sara Henriksen
ef3m@tmf.kk.dk
20189040



Kamilla Damgaard
kamdam@tmf.kk.dk
28194087

