



Foto: DAIM-projektet

Involvering af borgere giver mere miljøvenlig affaldshåndtering

Vi drukner i affald. Men mere end 80 procent af det husholdningsaffald, der brændes, kan genanvendes, hvis det sorteres korrekt. Designforskere undersøger sammen med affaldsselskabet Vestforbrænding nye muligheder for bedre affaldssortering og genanvendelse. På et pilotprojekt i forbindelse med projektet DAIM, Design-Antropologisk InnovationsModel, på Danmarks Designskole har designforskere fulgt skraldemænd på deres ruter for at forstå borgernes behov bedre. Erfaringerne fra projektet har allerede skabt forbedringer i en række af Vestforbrændings processer og skal på længere sigt også kunne hjælpe andre virksomheder.

Af Irene Houstrup

Hver dansker skaber i gennemsnit syv kg affald om dagen. Mere end 80 procent af det husholdningsaffald, der hver dag brændes, kan genanvendes, hvis det sorteres korrekt. Så stort er potentialet for en mere miljøvenlig affaldshåndtering, og designforskere fra Danmarks Designskole arbejder sammen med bl.a. Vestforbrænding omkring at udvikle nye og bedre metoder for håndtering af affald.

Aktiv involvering af brugerne i pilotprojekt

Samarbejdet er et pilotprojekt i forbindelse med det tværfaglige forskningsprojekt DAIM, Design-Antropologisk Innovations Model, som har base på Danmarks Designskole.

Med DAIM-projektet udvikler designforskerne sammen med Vestforbrænding og de øvrige deltagere i projektet design-antropologiske innovationsmodeller med brugeren i centrum. DAIM kombinerer aktiv involvering af brugerne med antropologiske hverdagsundersøgelser og designbaserede fremtidskoncepter.

”DAIM handler om at skabe ny viden inden for brugerstudier fra en design-antropologisk forskningsvinkel, og på basis heraf udvikle en model for effektiv organisering af innovationsprocesser. I pilotprojektet på affaldsområdet er modellen blevet afprøvet sammen med Vestforbrænding. Formålet med pilotprojektet har været at udforske nye muligheder for affaldsreduktion og genanvendelse gennem brugerdrevet innovation,” siger Joachim Halse, designforsker på DAIM-projektet og forskningsadjunkt ved Danmarks Designskole.

Idéen bag DAIM-projektet er ifølge Joachim Halse, at de metoder og modeller, der er blevet udviklet, skal kunne anvendes i mange forskellige brancher og skal hjælpe både private virksomheder og offentlige organisationer til at blive mere brugerorienterede og innovative.

Halveret klagebehandlingstid

På pilotprojektet har designforskere fra Danmarks Designskole sammen med medarbejdere fra Vestforbrænding og designere fra designfirmaerne 3PART og 1508 udført antropologisk feltarbejde i forbindelse med affaldshåndtering, hvor de eksempelvis har kortlagt borgernes og renovationsarbejdernes adfærd eller aktivt har involveret borgere og skraldemænd i at finde nye løsninger

på problemer omkring forkert affaldssortering. På baggrund af feltarbejdet har designforskere udarbejdet en værktøjskasse, som projektledere i Vestforbrænding kan bruge til at skabe innovation i virksomhedens processer, kundeservice og kommunikation. Værktøjskassen er en samling af kommunikationsmateriale, diskussionsoplæg og processtyringsmateriale, som kan målrettes til aktuelle projekter.

Og selvom Vestforbrænding kun lige er gået i gang med at implementere de erfaringer, man har høstet undervejs i pilotprojektet, peger udviklingskonsulent i Vestforbrænding Dan Boding-Jensen på, at der allerede er opnået gode resultater.

”For eksempel har medarbejdere i Kundeservice været med skraldemændene rundt på deres ruter, og det har givet dem en indsigt og viden, som har gjort det muligt at halvere behandlingstiden af klager fra borgere. Og jo bedre rammer vi kan give borgerne, jo mere affald kommer til genanvendelse til gevinst for miljøet,” påpeger Dan Boding-Jensen.

“Vi har lært af pilotprojektet, at små, enkle justeringer kan flytte meget affald fra at blive brændt til at blive genanvendt, hvilket giver en stor miljøgevinst,”

Enkle, men afgørende adfærdsændringer

Et andet projekt, der udspringer af DAIM pilotprojektet er en indsats for at udskifte sorte affaldssække med klare sække. Det har medført, at borgerne sorterer affaldet langt bedre, og at langt mindre affald brændes, men i stedet genanvendes.

”Vi har lært af pilotprojektet, at små, enkle justeringer kan flytte meget affald fra at blive brændt til at blive genanvendt, hvilket giver en stor miljøgevinst,” siger Dan Boding-Jensen.

Han peger på, at de erfaringer, der er høstet som følge af DAIM-projektet, har skabt forståelse for, hvad der kan ændre brugernes såvel som Vestforbrændings egen adfærd.

”Vi har i Vestforbrænding blandt andet indset, at borgerne ikke altid læser foldere om sortering af affald, men at kommunikationen bl.a. skal være situationsbestemt og foregå der, hvor borgeren eller skraldemanden udfører den handling, man gerne vil ændre” siger Dan Boding-Jensen.

Værktøjskassen i brug i Vestforbrænding

Vestforbrænding er nu i gang med at overføre erfaringerne fra DAIM-projektet til andre dele af virksomheden og afholder bl.a. kurser i at arbejde brugerorienteret med udgangspunkt i den værktøjskasse, der er blevet udviklet i forbindelse med pilotprojektet. Endvidere har Vestforbrænding ansat en antropolog, som udfører feltarbejde, der bl.a. kortlægger hvordan borgere sorterer deres affald.

”Hvis overførslen af DAIM-projektets metoder omkring brugerinvolvering i Vestforbrænding bliver en succes, håber vi, at kunne udbrede metoderne til de 19 kommuner, der ejer Vestforbrænding. På længere sigt kunne metoderne udbredes til andre inden for forsyningsområdet, el, vand osv.,” siger Dan Boding-Jensen.

Viden og metoder fra DAIM kan overføres til andre

Ifølge Joachim Halse er designforskere på DAIM-projektet nu i gang med at indarbejde den viden, der er skabt i forbindelse med pilotprojektet, i den endelige formulering af den Design-Antropologiske InnovationsModel.

”Den største effekt af DAIM-pilotprojektet har været måden at arbejde udviklingsmæssigt og brugerinvolverende på. Da vi startede pilotprojektet kunne vi se, at Vestforbrænding ikke tog den hverdagsviden, som renovationsarbejderne har, med i organisationen af renovationsarbejdet, hvorved megen værdifuld viden, som kunne skabe en bedre affaldssortering og derved en højere genanvendelse, gik tabt,” siger Joachim Halse.

Han peger på, at Vestforbrænding, ved at arbejde brugerorienteret på de områder, som pilotprojektet har fokuseret på, har kunnet åbne helt nye mulighedsrum for affaldshåndteringen, og at virksomheden nu har nogle redskaber til at ændre processer og kommunikation med borgere.

Erfaringerne fra pilotprojektet bliver formidlet som en del af det samlede DAIM-projekt i februar 2010, hvorefter det er planen at innovationsmodellen skal kunne anvendes af andre, både private og offentlige virksomheder.

DAIM-projektet blev søsat i foråret 2008. Første fase i projektet var udviklingen af en foreløbig innovationsmodel med særligt fokus på brugerinvolvering og antropologisk designviden. Anden fase af projektet består af et omfattende pilotprojekt, der undersøger organisationen bag affaldshåndtering, og hvor den design-antropologiske innovationsmodel videreudvikles og afprøves. I tredje fase afprøves modellen af designbureauer i deres arbejde med kunder, og i fjerde fase, som projektet netop er gået ind i, opsamles og formidles resultaterne af projektet. Projektet afsluttes med en bog og en konference i februar 2010. www.dcdr.dk

DAIM-projektet er et samarbejde mellem Vestforbrænding, designforskere og designere fra Danmarks Designskole, SPIRE centret på Mads Clausen Institutet, de danske designbureauer 1508 og 3PART samt udenlandske Sweco Architects, Ergonomidesign og Make-Tools.

DAIM-projektet er blandt en række eksempler på design, der forbedrer livet, som verdens største designpris, INDEX AWARD, har valgt at lade repræsentere Danmark på sin hjemmeside. Besøg www.designtoimprovelife.dk og læs mere.

MIND DESIGN

Danish Centre for Design Research - Center for Designforskning udgiver hver måned netmagasinet Mind Design på dansk og engelsk. Netmagasinet bringer artikler om udviklingen inden for designforskningen og formidler forskningens resultater til såvel forskere som praktikere og andre interesserede. Magasinet er gratis. Se mere på www.dcdr.dk/dk/minddesign

Danish Centre for Design Research

Danish Centre for Design Research - Center for Designforskning er Kulturministeriets paraplyorganisation for designforskningen ved Arkitektskolen Aarhus, Danmarks Designskole, Designskolen Kolding og Kunstakademiets Arkitektskole.

Danish Centre for Design Research bidrager til at opbygge og styrke dansk design-forskning, til at formidle viden og til netværksdannelse nationalt og internationalt mellem forskningsinstitutioner, virksomheder og offentligheden.

Danish Centre for Design Research
Philip de Langes Allé 10
1435 København K

Tlf. +45 32 68 63 68
dcdr@dcdr.dk
www.dcdr.dk