



**Værdiskabelse i den almene
boligsektor
- et beboerperspektiv**

**Bæredygtighed i Byggeriet, 12. November, 2014
Ph.d. Stipendiat Anne Vorre Hansen**

Agenda

- Baggrund
- Bærende begreber
- Case & data
- Indsigter I, II & III
- Input i innovationsprocesser
- Beboere og bæredygtighed

Baggrund

Antropologisk værktøjskasse: Analysere hvordan mening skabes og kan "oversættes" vs. lost in translation..

Brugerstudier: Dybdeinterviews, fokusgrupper, konceptudvikling, innovation.

Usability: Test af brugergrænseflader.

PhD: Service innovation i den almene boligsektor - fokus på beboernes oplevede værdi, og opfattelse af det at bo alment.

Gennemgående temaer: Kvalitativ metode, slutbrugere, brugerdreven innovation.

Bærende begreber

Service: Proces der med afsæt i specialiserede kompetencer adresserer et kundebehov (dynamisk).

Services: Selve leverancen (uhåndgribelig, forgængelig).

Innovation: Noget nyt og bedre... (forskel på innovativ adfærd, innovations aktiviteter og innovations outcome).

Narrativ metode: Grundantagelsen er, at fortællinger binder mennesker sammen, og at analysen af disse fortællinger giver indblik i sociale verdener.

Kunder/beboere/brugere: Uanset term, er de eksperter på hvad det vil sige at bo alment.

Bæredygtighed: Miljømæssig, social og økonomisk bæredygtighed – afsæt i helhedstænkning ift. alle tre dimensioner.

Case & Data

Sam-finansieret PhD projekt - RUC, DTU (CFM) og Boligselskabet Sjælland (case-virksomhed).

Case

- Karakteristika: Længerevarende servicerektion mellem selskab og beboere.
- Services: Operationelle.
- Udfordring: Manglende kvalitativ viden om beboere + beboeres utilfredshed med boligselskabets kommunikation.

Gennemførte faser...

- Indledende: Dokument analyse, observationer, 10 interviews med henholdsvis områdeledere og kommunikationsmedarbejdere.
- Eksplorativ: 12 narrative interviews med beboere.

En slags billedanalyse...

Google søgning på almene boliger -
indenfor top 6 hits



Beboer-fotos af yndlingssted i hjemmet



Indsigter I

Tabel 1: Tre typer narrativer

Individuelle fortællinger	Kollektive fortællinger	Universelle fortællinger
<p>Motiver for flytning er tæt knyttet til ændring i livssituationer.</p> <p>Det specifikke boligselskab er ikke nødvendigvis et aktivt tilvalg.</p>	<p>Den dominerende fortælling om Boligselskabet Sjælland er negativ.</p> <p>Fortællingerne kan både være oplevede eller overleverede.</p> <p>“I gode gamle dage...”.</p>	<p>Os imod Dem (Boligselskabet Sjælland).</p> <p>“Den lille mand i mod systemet”.</p>

Indsigter II

Tabel 2: Værdiopfattelser ift. det at bo alment

Forståelse af værdi i boligselskabets perspektiv	Forståelse af værdi i beboernes perspektiv
Ejerskab	"Lejer-skab" – komfortabelt
Demokrati	Fleksibilitet
Naboskab	Naboskab, bekendtskab, venskab
Indflydelse	Sætte et personligt præg

Indsigter III

- Organisationens strategiske/politiske niveau er til dels afkoblet fra det, der opleves som vigtigt for beboerne.
- Beboere deler historier om boligselskabet, og forhandler værdiopfattelser.
- Beboernes opfattelse af Boligselskabet Sjælland, og deres forventninger til fremtidig service (herunder kommunikation) er indlejret i tidligere erfaringer, både individuelle og delte.
- Den dominerende “historie” om den almene sektor kan forfines (suppleres) ved at favne historier, med afsæt i beboernes oplevede værdi.

A photograph of a living and dining area. On the left, there is a long wooden sideboard with a dark leather sofa. In the center, a dark leather sofa is positioned in front of a large window with green curtains. A round dining table with a wooden chair is in the foreground. The room is brightly lit by natural light from the windows. The text "Hvad så nu?" is overlaid in the bottom left corner.

Hvad så nu?

Input i innovationsprocesser

Virksomheder kan ikke skabe værdi, de kan udelukkende facilitere værdiskabelse eller tilbyde "value propositions" (et godt tilbud..).

Kundeindsigt som afsæt for innovation = udvikling af eksisterende eller nye value propositions.

Nødvendigt at tage afsæt i fortiden for at udvikle til fremtiden (ellers blot fluffy idéer).

Mytens magt - når innovation fejler.

Re-storying - medarbejdere og beboere i samspil.

Beboere & bæredygtighed

Beboere og bæredygtighed i byggeriet: Nedefra og op, oppefra og ned, indefra og ud eller udefra og ind?

To aspekter ved (succesfuld) bæredygtighed: Vedvarende & inddragende.

Hvad betyder brugerindsigt: Forståelse ikke kun af brug, men af hvordan en service, et tiltag, en dims opleves. Kontekst i holistisk forstand...

Service innovation udfordret: Fugtmålere

"Den er garanteret grim - og jeg kan altså godt finde ud af at lufte ud"

Kontakt

Anne Vorre Hansen

Ph.d. Stipendiat

Roskilde Universitet

Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informationsteknologier

Tlf.: +45 6160 1331

Mail: vorre@ruc.dk