Nudging i Byrummet.

3. semester - efterår 2021

Eksamensgruppe nr. og HOLD (A/B/C): **V2124809681** **Hold A**
Projekttitel: **Nudging i Byrummet**
Gruppens medlemmer: **Nanna Lund Madsen Natasha Signe Nielsen Lasse Mastrup Tofte Emily Elisabeth Nim Riis**
Vejleder: **Martin Severin Frandsen**
Dato 19 - 01 - 22

V2124809681 **Basisprojekt 3**

Hold A

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse 2

Abstract 3

Resume 3

Indledning 3
- Problemfelt 4
- Problemformulering 5
  - Underspørgsmål 5
- Corona afsnit 5

Semesterbinding 6
- Subjektivitet, Teknologi og Samfund 6
- Design og Konstruktion 6

Videnskabsteori og metode 7
- Videnskabsteoretisk afsnit - Pragmatisme 7
- Critical Design 10
- Double Diamond 10
- Interview 12

Teori 14
- Broken Windows 14
- Critical Design 16
- Nudging 17
- UV-Lys 20
- Double Diamond 22
- Interview 24

Analyse 26
- Analyse af forundersøgelse 26
- Produktanalyse 30

Diskussion 47

Konklusion 48

Perspektivering 49

Litteraturliste 50

Abstract

In this paper we seek to nudge the users of Folkeparkens public restrooms to reflect on their own engagement and responsibility towards the maintenance of the restrooms. This also applies to the Municipality of Roskilde and their role in the matter. This will be done by identifying the causes behind continuous unhygienic public restrooms and investigations into how critical design and nudging can be used to get people to realize the issue and their own role in this.

Resume

Denne rapport belyser hvordan nudging af brugerne af Folkeparken i Roskildes offentlige toiletter, kan bruges til at få dem til at reflektere over deres egne handlinger og ansvar i forhold til vedligeholdelsen af disse. Det samme gælder for Roskilde Kommune og deres rolle i forhold til problemstillingen. Dette vil gøres ved identificere årsagerne bag kontinuerlig uhygiejniske offentlige toiletter, og ved at undersøge hvordan kritisk design og nudging kan bruges til at få folk til at indse problemet og deres egen rolle i forhold til dette.

Indledning

I denne rapport vil vi undersøge hvordan nudging og critical design kan bruges sammen, på trods af modstridelser, til at ændre ved en bestemt social norm. Helt konkret en norm der omhandler brugen af de offentlige toiletter i Folkeparken og den måde hygiejnen anskues her. De to teorier skal også være med til at de forskellige aktører, kommunen og brugerne, bliver gjort opmærksomme og begynder at sætte spørgsmålstegn til deres del af ansvaret. Ydermere vil vi gøre opmærksomme på hvordan aktører selv aktivt er en del af problemstillingen og på sigt løse problemet ved at nudge aktørerne til at ændre adfærd gennem de refleksioner de har gjort sig. Ydermere ønsker rapporten at belyser de problematikker der opstår når ikke alle

parter tager deres del af ansvaret igennem Broken Windows teorien og hvem der i virkeligheden har ansvaret for at gøre op med denne.

Problemfelt

Opgaven fokuserer på, hvilke problemer brugerne af parken oplever, og på hvilke måder vi som borgere kan nudge kommunen til forbedringer, og hvordan vi kan nudge borgere til at deltage aktivt, så de også selv vedligeholder parken og dens faciliteter. Motivationen for dette fokus kommer på baggrund af feltarbejde i form af observationer og interviews, vi selv har foretaget i Folkeparken og Roskilde by, af borgere, som gør brug af parken. I forbindelse med fundet af dette fokus har vi interviewet borgere og unge gymnasiestuderende og derigennem fundet ud af, at parkens vedligeholdelse er et gennemgående problem i hele parken.
En anden del af vores problemfelt er, hvilket teknologisk perspektiv vi tager på problemet. Her bruger vi en teknologisk løsning i selve vores designløsning, som en del af opgaven. Dette bliver i form af et kritisk design, som bruger UV-lys til at direkte at lyse problemet op på toiletterne, sammen med et skilt som skal skabe opmærksomhed hos forbipasserende. Dette design er altså ikke tænkt som værende den endelige løsning på problemet, men et forsøg på at be- eller afkræfte vores hypotese, og derved producere ny viden om, hvordan man kan påvirke adfærd hos brugere til at mestre problemet fremadrettet.

Ved hjælp af vores teori vil vi finde en måde, hvorpå vi kan belyse problemet om den manglende hygiejne over for brugere og kommunen, og derfra gøre dem opmærksomme på deres rolle som centrale aktører i problemstillingen.
Folkeparken er en park i det centrale Roskilde bestående af åbne grønne arealer og skovområder. I parken er der tre offentlige toiletter, henholdsvis et til herrer, dame og et handicaptoilet beliggende nogenlunde centralt i parken, et skovområde, et stort græsareal, samt et amfiteater. Samtlige af disse toiletter har i en lang årrække været udsat for graffiti, og har været en uskøn tilføjelse til en park, som i forvejen ofte har behov fra kommunens side, for at rydde op og gøre rent efter parkens brugere.

Problemformulering

- *Hvordan kan vi gennem critical design og nudging skabe, opmærksomhed og diskussion om problemer med manglende vedligeholdelse og hygiejne i det offentlige byrum?*

Underspørgsmål

- Hvad kunne forklare den manglende vedligeholdelse og hygiejne i offentlige rum?
- Hvordan kan vi gennem critical design og nudging påvirke borgere og kommune til at tænke over deres egen rolle i forhold til vedligeholdelse og hygiejne i det offentlige rum?

Corona afsnit

Samarbejde i gruppen

Samarbejdet i gruppen blev udfordret i dette semester, da vi stadigt var nødt til at tage hensyn til corona. Vi var alle mere eller mindre nærkontakt til folk hver for sig under hele processen, og da vi også havde en der fik corona, var meget af kommunikationen nødt til at foregår over internettet som ikke var optimalt, og som kunne mærkes, når vi var fysisk sammen og arbejdede.

Udførelsen af produktet

Da vores projekt bestod af et fysisk skilt vi hængte op foran toiletterne i Folkeparken, betød det selvfølgelig også, at vi var afhængige af mennesker, der fysisk kom forbi toiletterne i parken for at se vores produkt.
Grundet corona var dette en udfordring, da der for det første ikke var særlig mange mennesker i parken, og for det andet var de mennesker, vi forsøgte at snakke med ofte ikke trygge ved at stå tæt på os eller være inde på toiletterne samtidig med os.

Semesterbinding

Subjektivitet, Teknologi og Samfund

Vores projekt er forankret i STS og på baggrund af dette, har vi valgt at lave et projekt baseret på Nudging metode og teori. Metoden og teorien bliver brugt for at kunne nå en højere magtenhed, da vi ønsker at belyse et problem i byrummet på den mest effektive måde. For at kortlægge og afklare vores problemfelt, vil vi gøre brug af Etnografiske metoder, i form af interviews, da vi mener, at denne måde giver os bedst indblik i brugernes egne følelser og tanker omkring parken.

Vi har tænkt os at kombinere nudging sammen med Broken Windows teorien. Denne teori griber ind på psykologien, hvor menneskers handlinger kan blive manipuleret til at følge negative normer. Disse negative normer kan variere fra misligholdelse til kriminalitet. I vores projekt vil vi løse problemet i retning med at vedligeholde det offentlige toilet i folkeparken. Denne kombination bliver grundlaget, når vi skal komme i gang med at designe en løsning.

Den teknologiske del af vores design består af en installation af UV lys, der sætter fokus og forstørrer de hygiejniske problemer, der eventuelt kunne være på Folkeparkens offentlige toiletter, og derudover hvordan uv-lys fungerer i et større perspektiv.

Design og Konstruktion

I D&K dimensionen vil vi gøre brug af designteori og metoden Critical Design, da dette er en metode, der skaber dialog og debat gennem design tænkning, og som vil støtte op omkring vores nudging ved at belyse vores problemfelt ved et fysisk produkt. Vores hypotese er, at ved at bruge Critical Design, kan vi mitigere Broken Windows effekten – altså den onde spiral effekt – ved at designe et produkt, som kan belyse problemet med urenhed i offentlige toiletter, og på en indirekte måde nudge brugeren i at udføre vores ønskede handling. Dette

vil betyde, at vi skal være opmærksom på, hvordan vores målgruppe vil reagere, når vi skal designe vores prototype.

Videnskabsteori og metode

Videnskabsteoretisk afsnit - Pragmatisme

Vi vil producere et design, som både skal skabe fokus på et problem, og samtidigt få beskuere og brugere til at reflektere. Så selvom vores forventning til et kritisk design på et offentligt toilet er, at det potentielt kan føre til en bedre vedligeholdelse, så vil fokus være at få folk til at reflektere og drage deres egne konklusioner. Vi har derfor vurderet, at det er relevant at trække på pragmatisme, da vi ser en refleksion i denne videnskabsteori og vores projekt. Hygiejne på offentlige toiletter er et kontinuerligt problem, som konsekvent bliver influeret af udefrakommende faktorer såsom en ny teknologi, ny viden, nye brugere af parken, nye normer og tiltag i forhold til varianter af Covid-19. Vi vil altså ikke direkte løse et problem, men få brugere til at reflektere over det, og skabe mennesker, som kan handle efter deres egne overvejelser omkring problemet og designet. De overvejelser og resultater, som vi opfanger i vores undersøgelse, kan herfra bruges som ny viden, som potentielt kan bruges til at lære at mestre problemet. Det er altså denne viden om brugerens adfærd som er målet, da den kan hjælpe os til at komme frem til den bedst mulige løsning under omstændighederne. Det vil sige, at det ikke er produktet selv, som er løsningen. Til dette har vi valgt at gøre brug af John Dewey, som er en central skikkelse inden for den tidlige pragmatisme, samt en tekst af Svend Brinkmann, som forklarer hvorfor Deweys overvejelser stadig gør sig gældende i en moderne kontekst.

John Dewey lægger særligt vægt på, at verden efter industrialiseringen er gået fra at være relativt statisk til at være meget mere dynamisk og foranderlig og derfor uforudsigelig. Når verden bliver mere uforudsigelig, bliver det også mere relevant at fokusere på at mestre en verden i udvikling bedst muligt i de fællesskaber, som vi befinder os i, og løbende etablere sociale normer, som giver mulighed for at mestre omskifteligheder, som de opstår. (Brinkmann, 2006, s. 11). Dette kan lade sig gøre, fordi at vi som mennesker kan tilpasse os forandringer og ligeledes handle for at skabe forandringer. Et mål kan endda blive udskiftet afhængig af ny udvikling og viden. Kigger vi på Wilson og Kellings Broken Windows teori

kan man se et eksempel på det tilpassende menneske i form af borgere, som tilpasser forandringer i deres samfund, og deres valg af handlen i forhold til disse som kan ende i en ond cirkel.

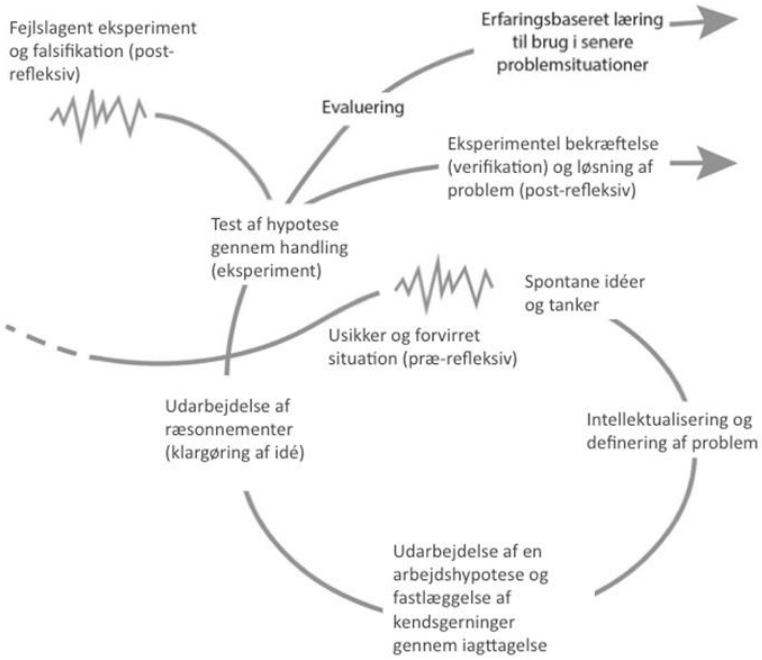
"Instrumentalisme er hos [Dewey] en almen filosofi om erkendelsen, der hævder, at vores erkendelse af verden ikke består i en passiv beskuen af en uforanderlig ydre virkelighed, men snarere udspringer af konkrete situationer, hvor vi på den ene eller anden måde er kørt fast. I sådanne situationer må vi aktivt skabe idéer, der forstås som problemløsningsinstrumenter snarere end repræsentationer af verden, og med disse idéer søger vi at magte situationen og komme videre" (Brinkman, 2006, s. 25).

Så som et handlende væsen har mennesket også magten til at forandre deres omgivelser i en positiv retning. Deweys mente, at det er menneskets naturlige opgave at stabilisere sig i verdens omskifteligheder ved hjælp af viden, således at det er til gavn for samfundet og fremme diskussion af fælles mål. (Brinkmann, S. 2006. side 13.)

"*Den refleksive tænknings funktion er derfor at transformere en situation, hvor der opleves dunkelhed, tvivl, konflikt eller forstyrrelse af en eller anden art, til en situation, der er klar sammen-hængende, afgjort, harmonisk*" (Dewey 2009, s. 89).

Vi vurderer ud fra denne præmis, at det at have rene offentlige toiletter i folkeparken kan være et urealistisk mål i en verden med blandt andet skiftende normer og teknologi, men at kritisk design kan iværksætte refleksion, opfattelse og handlen fra brugere og/eller Roskilde Kommunes side af toilettet, som potentielt kan være med til at skabe en positiv forandring. Altså hvordan kan vi gøre brugerne af de offentlige toiletter til handlende mennesker, som kan reflektere over det kritiske design, diskutere internt og handle ud fra deres egne konklusioner om, hvad de mener er bedst. Fra vores side er målet dog ikke kun at skabe refleksion og handling hos brugere og beskuere, men også at skabe ny viden, som kan hjælpe os til at mestre problemer fremadrettet.

I figuren nedenfor bliver det visualiseret, hvordan processen kan gennemføres samt en gennemgang af, hvordan denne er blevet brugt i vores sammenhæng. Denne kan også bruges som en metode, vi vælger at bygge vores fremgangsform op omkring.



Figur 1 (Frandsen, M. S., 15.10.21)

1) Vi begynder i den præ-refleksive fase, hvor vi tager udgangspunkt i vores egen personlige erfaring og fornemmelse omkring parken, at den til tider kan føles som et utrygt sted at opholde sig.

2) Herefter foretager vi en brainstorm, som skal bringe spontane ideer og tanker omkring emnet, og kom frem til, at det handlede om mere alvorlig kriminalitet som slagsmål, samt mindre alvorlig som hærværk. Desuden har vi fornemmet en generel misvedligeholdelse. Denne Brainstorm danner grundlag for vores interviews og nærmere undersøgelse i parken.

3) På baggrund af den viden vi tilegner os ved hjælp af interviews i folkeparken, kan vi konkludere, at det er i mindre grad kriminalitet, som generer folk i parken, og i højere grad misvedligeholdelse af de offentlige toiletter.

4) På baggrund af vores nye viden og perspektiver, som vi har tilegnet os i parken, udarbejdes der en hypotese i form af vores kritiske design, som vi forventer kan afhjælpe på problemet.

5) Vi får udarbejdet et design i begyndelsen som prototyper i form af skilte med slogans, som vi løbende tester i iterationer for at se, om det lever op til vores egne krav om kritik, blikfang og funktion.

6) Vi stiller vores design op i folkeparken og foretager interviews med brugere for at teste om vores hypotese holder.

7) Vi foretager en evaluering af vores eksperiment og samler den viden, vi har fået i form af feedback fra brugere og egne observationer.

8) Vi kan nu potentielt bruge den viden, som vi har tilegnet os til at udføre et bedre design, og som redskab til at hjælpe os til både at hjælpe os til at producere et bedre design samt potentielt hjælpe os i senere problem situationer.

Critical Design

Vi har valgt at udføre et design ud fra design teorien Critical Design, da vi med vores projekt ønsker at sætte fokus på en social norm, der er opstået omkring Folkeparkens toiletter og at udfordre normen. Ydermere skulle vores design ikke være et produkt af vores forskning, men en aktiv del af denne, og da Critical Design fokuserer på at forstyrre eller sætte spørgsmål ved sociale normer, samt er en konstruktiv design metode, finder vi den det mest optimale valg.

Formålet med vores forskning er, at vi på sigt skal kunne løse et problem gennem nudging, og vi mener trods modstridelser i de to teorier, at Critical design kan skabe den omtale, der er brug for i forbindelse med nudgingen. Måden vi har brugt Critical design er ved at inkorporere elementer, såsom et slogan, der skal fremprovokere refleksioner omkring normen og få observanterne til at sætte spørgsmål ved deres egen rolle i problemet. Hvis vi kan skabe refleksioner og spørgsmål, giver det anledning til debat på området.

Double Diamond

Critical Design en teori uden konkrete retningslinjer for, hvordan man går til værks eller evaluerer på den, og i den forbindelse er der en del forskere, som gør brug af yderlige én teori til dette. Vi har valgt at bruge Double Diamond som en form for guideline til at producere og evaluere vores produkt, da vi mener at double diamond egner sig godt til den videnskabelige fremgangsmåde, vores projekt har

Som regel er double diamond lavet til at skulle skabe nye produkter, der skal direkte løse et problem, hvilket vi i forbindelse med critical design og nudging ikke gør, og derfor modstrider de på sin vis hinanden. Dette er vi opmærksomme på, og der vil derfor også være parter af Double Diamond teorien vi ikke bruger, da det ikke egner sig i dette projekt. Double Diamond har dog nogle hovedprincipper og fremgangsmåder, vi synes, der er relevante og ekstremt brugbare i forhold til vores designproces, og vi har derfor valgt at følge dens fremgangsmåde for på den måde at kunne optimere vores designproces mest mulig og have nogle retningslinjer for, hvordan vi kan evaluere på vores design.

Noget af det Double Diamond opfordrer til i stor grad er at udføre flere iterationer, som giver dig mulighed for at optimere dit produkt på baggrund af undersøgelser, du udfører imellem hver iteration. Dette fandt vi essentielt for at få det mest optimale outcome af vores produkt. En af hovedprincipperne ved Double Diamond er at have mennesket i fokus (drew, 2019), og ud fra dette valgte vi at starte hele vores proces ud med at interviewe brugere af parken, for på den måde at opdage og udforske de problemer, der i virkeligheden eksisterer omkring denne og ikke blot ud fra vores egne hypoteser. Efter at have udført de forudgående interviews, har vi kunne indsnævre feltet og derefter definere det egentlige problem brugerne oplever. På denne måde danner vi altså evidensgrundlag for vores problemstilling.

I Double Diamond designer man som regel flere typer prototyper, tester dem af og derefter fravælger og arbejder man videre med dem, der gav positiv respons, hvilket vi ikke har gjort. Dette er vi opmærksomme på, men da dette blot er en anbefaling i teorien, mener vi ikke, det påvirker os i brugen af modellen, men er bevidste om, at det kan give et mere begrænset output. Vi har derimod sat nogle af vores idéer sammen, lavet en prototype og derefter testet den af med hjælp fra testpersoner. Efter testen har vi udført endnu et interview, som skal give os feedback på produktet, samt samle evidens om vores Broken Windows teori. Mere viden om dette kommer i afsnittet om Broken Windows og vores analyser af interviewene. Vi forventer derfor ikke at være endegyldigt færdige med denne proces, da vi er begrænset af tid og forventer, at der kan komme flere iterationer til efter endt projekt, samt endegyldigt resultat af vores produkt først er givet efter en længere periode.

Interview

Vi vælger at udføre et semistruktureret interview, da vi har brug for at få uddybet, hvilke eventuelle problemer brugerne af parken oplever, og derfor har vi behov for at kunne stille opfølgende og sonderende spørgsmål. Spørgsmålene er udarbejdet ud fra vores forskningsspørgsmål altså de kernespørgsmål, som vi har brug for at få besvaret for at kunne opstille et løsningsforslag. Hvor tæt på rækkefølgen og spørgsmålene bliver fulgt, vil blive vurderet efter den interviewede persons svar, og de potentielle veje som de kan åbne. (Kvale and Brinkmann, 2009, Kapitel 7, 153). Interviewene vil blive udført i par, som vil gå rundt i Roskilde og Folkeparken og opsøge brugere. Vi vil starte ud med at iscenesætte interviewet ved at fortælle overordnet om projektet, og hvad det er, som vi søger at opnå med dét og interviewet. Dette skal hjælpe med give interviewpersonen et overblik for at mindske følelsen af ”fremmedhed” mellem os og dem. Vi vælger altså at bruge en åben fremgangsmåde og designer interviewet semistruktureret og spontant. Desuden gør vi brug af indledende, opfølgende, specificerende og direkte spørgsmål. Til at afslutte med vil vi konstatere, at der ikke er flere spørgsmål, og om der er andet, som de eventuelt vil give os med på vejen. Efterfølgende vil der blive foretaget en transskribering af optagelsen af interviewet. (Kvale og Brinkmann, Kapitel 7, 2009).

Når vi skal interviewe vores testpersoner, gør vi igen brug af samme metode. Vi bruger semi-struktureret interview og forskningsspørgsmål, med fokus på det fremstillede design. Dette vil indeholde de samme elementer som iscenesættelse, struktureret gennemgang af spørgsmål med mulighed for uddybning afhængig af svar.

Tabel 7.1 Forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål

FORSKNINGSSPØRGSMÅL	INTERVIEWSPØRGSMÅL
Hvilken form for læringsmotivation er fremherskende i gymnasiet?	Synes du, at de fag, I lærer, er vigtige?
	Synes du, at det i sig selv er interessant at lære?
	Hvad er dit vigtigste formål med at gå i gymnasiet?
Fremmer karaktererne en ydre, instrumentel motivation på bekostning af en indre, interessebaseret motivation for at lære?	Har du oplevet en konflikt mellem det, du havde lyst til at læse (studere), og det, du skulle læse for at få en god karakter?
Socialiserer karaktermotiveret læring til at arbejde på grund af lønnen?	Har du har fået penge som belønning for gode karakterer?
	Ser du nogen sammenhæng mellem penge og karakterer?

Figur 2 (Kvale, S. & Brinkmann, S.,2009, side 153)

Med udgangspunkt i denne guide udarbejdede vi vores interviewspørgsmål til både forundersøgelse og ved testningen af vores design. Vi lavede først de overordnede forskningsspørgsmål som vi ønskede svar på. Dem tog vi udgangspunkt i for at lave selve interviewspørgsmålene som vist på modellen. (Bilag 1)

Teori

Broken Windows

Broken Windows er en teori, der handler om, hvordan fysisk manipulering, slid og korrumpering af omgivelser kan skabe nye normer eller flytte på de eksisterende. Vi bruger teorien i denne sammenhæng til at redegøre for vores forståelse af, at utilstrækkelig vedligeholdelse af offentlige toiletter har en indflydelse på brugernes forståelse af brug af parken. Til dette tager vi udgangspunkt i Wilson og Kelling's tekst Broken Windows.

Som navnet angiver, drejer det sig om, hvordan man ved hjælp af indikatorer som eksempelvis et knust vindue, kan forudse om et nabolag som helhed kan være på vej ind i en ond cirkel. Tanken er, at hvis man finder et knust vindue i et nabolag, bør dette udbedres inden, at det er en norm, som bliver accepteret af borgerne i området og fører til at øvrige vinduer også bliver knust. I 'The police and Neighborhood Safety: Broken Windows', skriver James Q. Wilson og George L. Kelling om hvordan omlægningen af politipatruljer fra at være i bil til i stedet at være til fods, kan skabe en stor forandring, når det kommer til vedligeholdelsen og opfattelsen af et nabolag. (Walker, 2011, s.177)

Wilson og Kelling bygger på teorien ud fra observationer foretaget af politiet, og sociale forskere i Newark, New Jersey. Her forsøgte de sig med at foretage en udskiftning i patruljeringen af bestemte områder i bydelen fra patruljevogne over til fodpatruljer. Tiltaget var rettet mod at skabe et tættere forhold mellem dem og borgerne. Det mødte umiddelbart modstand hos ansatte i politiet, da tiltaget betød, at det vil tage længere tid at komme ud til tilkaldelser og derved også begrænse deres greb over bydelen. Desuden handlede det også om, at fodpatruljer kunne være ukomfortabelt i regn og blæst, og blev i nogle kredse brugt som en straf. Dog viste det sig, ud over at politiet og individuelle betjente blev tættere og mere bekendte med borgerne, at der samtidigt opstod en tankegang hos borgerne om, at deres kvarter var blevet mere trygt, end det havde været tidligere. Dette kom sig blandt andet af, at politiet nu var mere menneskeliggjorte, da de nu blandede sig og kunne interagere med flere borgere, frem for hvis de var i en bil, som ville kunne forlade området med det samme. Den fornyede tro på trygheden i bydelen var angiveligt med til at skabe en ny norm, som gradvist sænkede følelsen af mangel på orden og social kontrol, som gjorde det mere uacceptabelt for

borgere at begå kriminalitet i området. Et område med høj uorden og misvedligeholdelse indikerer altså til kriminelle, at der kan begås kriminalitet, uden at de skal være lige så bange for at blive fanget, og det modsatte i et kvarter med høj social og fysisk orden ifølge Wilson og Kelling. (Walker, 2011, s. 169-170)

Broken Windows teorien arbejder med to former for uorden; den fysiske og den sociale. Fysisk orden omhandler vedligeholdelsen af et nabolag udseendemæssigt. Den sociale uorden er de sociale normer, som eksisterer i nabolaget, altså hvordan kan man opføre sig eller se ud, uden at der vil blive lagt mærke til det, altså om det er acceptabelt for eksempelvis højtråbende teenager eller narkohandlere at befinde sig i området.

Teorien fortæller i fem punkter, hvordan handlinger og attituder i et lokalsamfund kan sætte gang i en ond spiral. De tager udgangspunkt i, hvordan normerne i et helt nabolag gradvist kan flytte sig. Punkterne kan betegnes som: *hærværk, nye normer, tilvænning, udskiftning og manifestering.*

Hærværk: I det første punkt vil der være en handling i form af at en eller anden grad af hærværk bliver begået eksempelvis ved hjælp graffiti. (Walker, 2011, s. 171)

Ny forståelse af omgivelser: Hærværk giver borgerne et indtryk af nabolaget som værende mere kriminelt. Det nye indtryk af nabolaget vil betyde, at der vil være en ny forståelse af nabolagets normer i forhold til, hvad som er accepteret. Det kan også betyde, at det derfor vil føre til yderligere hærværk og gøre nogle borgere mere varsomme, når de færdes i området. (Walker, 2011, s. 171-172)

Tilvænning: Den stigende tilvænning til hærværk i området vil gøre, at det ikke længere er lige så sandsynligt, at borgere vil gribe ind, hvis de ser kriminalitet blive begået, da det vil stemme overens med borgernes forventning til området. (Walker, 2011, s. 172)

Udskiftning: I det fjerde trin vil der opstå en udskiftning af borgere, altså dem som er i stand til det vil gradvist begynde at flytte væk og blive erstattet af nye beboere, som ikke nødvendigvis har den samme tilknytning til kvarteret, og som kun har set det som værende et kriminelt område. Dette vil betyde, at disse muligvis ikke vil være lige så engagerede i bekæmpelse af kriminalitet, da det i forvejen er normen. (Walker, 2011, s. 172)

Manifestering: Til sidst vil udskiftningen og accepten af området som værende kriminelt føre til mere alvorlig kriminalitet i form af stofsalg, prostitution, tyveri og vold, som manifesterer sig i området. (Walker, 2011, s. 173)

Her kan man altså ud fra teorien forstå, hvordan fysisk uorden i et område kan føre til mangel på social orden, og i sidste ende danne et miljø som i højere grad accepterer kriminalitet. Parker i større byer vil altid indebære en risiko for en vis form for kriminalitet, som så mange andre steder, og vi frygter ikke, at der snart i folkeparkens sammenhæng vil manifestere sig en norm med alvorlig kriminalitet. Formålet er dog, at opretholdelse af renlige normer på toilettet vil hæve brugeres indtryk af parken, og vi derved ikke kommer til trin 2 eller videre.

Critical Design

Første gang termet Critical design blev brugt, var da Anthony Dunne skrev bogen ”Hertzian tales(1990), men teorien bag udspringer fra det Italienske Radical design. Radical design opstod i 1970’erne og var yderst kritisk overfor de herskende sociale værdier og design ideologier, og det er dette, man har bygget videre på i Critical design. I 1990’er skete der en udvikling inden for design tænkning, der var med til at sprede og gøre det nemmere for de ikke kommercielle designmetoder at eksistere, men selv den dag i dag, er designtænkning stadig konservativt og sammenhængende med massemarked (Dunne, A., Raby, F., u. å ., Critical design faq *)*. Anthony Dunne beskriver Critical design således

“ Producing conceptual electronic products that encourage complex and meaningful reflection on inhabitation of a ubiquitous, dematerializing, and intelligent environment: a form of social research to integrate critical aesthetic experience with everyday life…. I hope in my approach I have retained the popular appeal of industrial design while using it to seduce the viewer into the world of ideas rather than objects. Industrial design locates its object in a mental space concerned with identity, desire, and fantasy and shaped by media.... Again, I hope this remains intact but is subverted to challenge the aesthetic values of both consumers and designers.” (Bardzell, S., Bardzell, J., Forlizzi, J., Zimmerman, J., Antanitis, J., 2012, s. 288)

Vi designer altså ofte, fordi der opstår et behov på markedet eller videreudvikler efter den mode, der er, og ikke for at skabe refleksioner eller kritisere sociale normer eller værdier.

Hovedformålet med critical design er at forstyrre eller sætte spørgsmål ved nogle kulturelle og/eller sociale normer, dette gør man for at skabe en udvidet forståelse eller synspunkter på hverdagslivet og de problematikker, der ofte er mindre tydelige. Ved at gøre dette skabes der nye dilemmaer, som har været gemt i et bestemt produkt, eller blot i en social norm.

Man designer altså ikke for at løse et problem eller behov stille, men for at provokere og skabe debat. Pga. formålet med Critical design, er denne metode en form for konstruktiv design, idet at selve designprocessen er en aktiv del af forskningen og ikke et produkt af forskningen.

I modsætning til mange kendte design metoder og teorier er Critical design meget åbent, da der ikke findes nogle konkrete retningslinjer for, hvordan man hverken skal designe eller evaluere på designet. Dette kan skabe problematikker, hvis man ikke er trænet og rutineret i at designe, da det kan være svært at navigere rundt i uden en ”manual”, men på den anden side skaber dette også mulighed for at kunne fortolke og skabe noget uden at blive begrænset af retningslinjer. (Bardzell, S., Bardzell, J., Forlizzi, J., Zimmerman, J., Antanitis, J., 2012, s. 288-290)

Nudging

Når vi vælger at bruge nudging i vores opgave, er det med forbehold. Vi er bevidste om, at nudging og critical design har to forskellige måder at anskue verden på. Hvad angår nudging, er der en forståelse af, at mennesket har et frit valg, men samtidig er der en choice architect, der ved bedst og fremfører valgmuligheder. Dermed har nudging den forståelse, at mennesker ikke altid ved, hvad der er bedst for dem selv.
Hvad angår critical design, er der en anden forståelse af verden. Her er mennesket ikke bundet af autoriteter og søger altid at udfordre normernen og starte en debat.
Så når vi bruger nudging med forbehold, understreger vi blot, at vi ikke nudger med et mål, der kan måles i tal. Vi nudger med et critical designteoretisk mål for øje, hvor vi søger at få

en følelse frem i folk, vi ønsker at provokere og sætte tanker i gang. Dermed bruger vi ikke nudging i traditionel forstand, hvor vi agerer choice architects, men derimod forsøger vi at nudge, at folk tænker en ekstra gang over tingene. Vi er bevidste om, at der findes flere forskellige former for nudging, men vi har i vores opgave valgt at tage udgangspunkt i enkelte af dem, der har relevans for vores projekt.

En central del af nudging er en såkaldt choice architect. Disse choice architect er mennesker, der har indflydelse på en bestemt kontekst, hvori andre mennesker kan tage en beslutning. Et eksempel på en sådan person er fx en forælder, der stiller forskellige uddannelsesvalg op for sit barn.
Når man snakker om en choice architect, gør man det inden for nudging med det udgangspunkt, at intet design er neutralt. Hver detalje kan have en stor betydning i folks liv, og det er en central tankegang inde for nudging.

Selvom nudging skal gå ind og ændre folks adfærd, arbejder nudging med libertarian paternalism. Den libertarianske del består i, at folk skal være frie til at gøre, hvad de vil og have en mulighed for at fravælge valg, hvis det er noget, de ikke har lyst til. Det vil dermed sige, at folk har et frit valg.
Den paternalistiske del består i, at det er legitimt, når en choice architect forsøger at ændre eller påvirke folks liv til det bedre, fx i en sundere retning. Dog skal personen, der bliver nudget i sidste ende også selv føle og være enig i, at det er den en god og rigtig retning.
Så når man nudger, forsøger man at ændre folks adfærd uden på noget tidspunkt at forbyde alternativer.

Når man kigger på menneskets hjerne, er den opdelt i to former for tænkning. Disse to former for tænkning kalder man de to systemer, det ene er det reflekterende og det andet system er det automatiske.
Det automatiske system er det system, der føles instinktivt. Dette system forbinder man ikke umiddelbart med tænkning, men mere med automatiske reaktioner som vi ikke selv styrer, når de sker.
Det reflekterende system er forbundet med aktiv tænkning, fx. i situationer, hvor man skal finde en frem til en rute hjem eller generelt tage valg i livet. Dette system er derfor et mere

selvbevidst system, da man i dette system aktivt tænker over sine valg. Ens modersmål kan man sige ligger på rygraden, og derfor er det en del af det automatiske system. Andre sprog, man skal tillære sig, er en del af det refleksive system, da man skal tænke over hvert ord, man gerne vil sige. Dermed er man først rigtigt tosproget, hvis begge sprog kan tales ved at bruge det automatiske system. (Thaler, Richard H. & Sunstein. Cass R, 2019)

Forskellige former for heuristik nudging

Framing:

Den måde man som menneske får viden ind kan påvirke, hvad beskeden er, og hvad mennesker gør med den viden. Her kan man påvirke, hvad mennesker tager fra beskeden ved enten at fremhæve det positive/negative, alt efter hvad man ønsker. En anden måde, man kan påvirke menneskers valg, er ved at fremhæve det gode eller det dårlige ved hjælp af sproget i beskeden, Framing har en effekt på, hvordan mennesker føler eller tænker omkring et valg, alt efter hvordan valget bliver præsenteret. Fx. om choice architecten præsenterer glasset som halvt fuldt eller halvt tomt.

Mindlessness (negligence, not concentrating):

Denne form for nudging handler om at mennesker har en tendens til at forme meninger og synspunkter, uden at tænke ordentligt over hvorfor. Dette gør, at mennesker ofte overser et behov for en beslutning, eller at de tager en beslutning, der ikke fører til noget. Det er her, at choice architecten skal gå ind og identificere, hvor denne adfærd opstår og sørge for at et design er klart og tydeligt, hvis der er behov for det.

Conforming - following the herd:

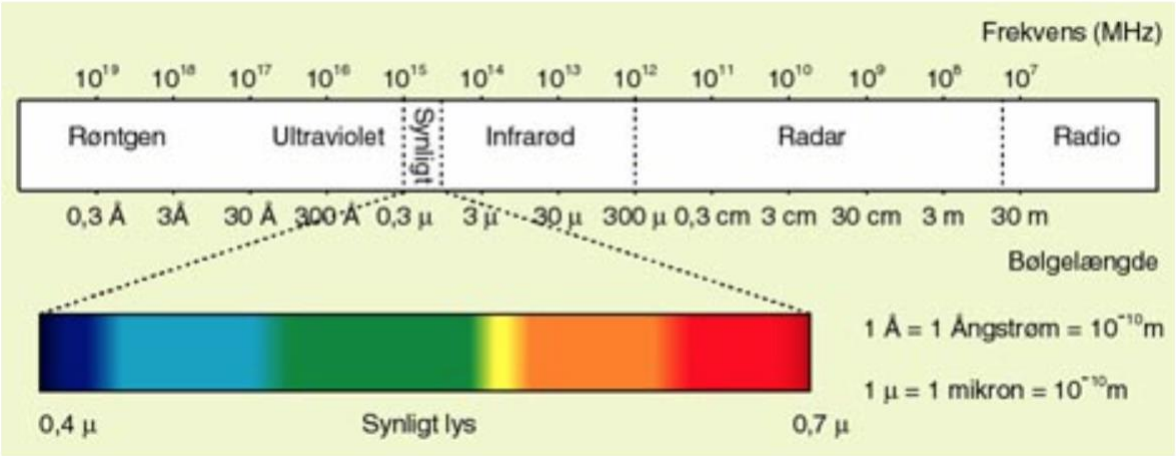
Menneskets frygt for at skille sig ud er meget stærk i denne heuristisk. Her har mennesket en tendens til at følge flokken for at undgå pinligheder, at være isoleret og generelt at gøre noget, som skiller sig ud fra, hvad andre gør, uden at stille spørgsmålstegn til hvorfor de gør det, og om det er det rigtige at gøre. Hvis alle andre gør det, gør man det også for at leve op til bestemte normer i en given gruppe eller samfund.

Priming:

I denne tilgang hjælper man mennesker med at blive mere tilbøjelige eller måske mere modstandsdygtige, inden man introducerer dem til et valg. Hvorvidt mennesker er åbne over for et valg, afhænger af, hvad der sker enten før eller imens, at de skal tage et valg.
I priming bliver mennesker udsat for et statement eller et visuelt billede, der har et bestemt synspunkt eller følelse, som får mennesker til ubevidst eller bevidst at føle eller se det synspunkt og tænke på, hvilke konsekvenser en beslutning baseret på følelsen eller synspunktet ville have. Potentielt kan denne tilgang gå ind og påvirke menneskers selvbillede og påvirke, hvordan folk responderer til alle slags ting. Som choice arcitect kan man altså nudge med priming og skabe en bestemt attitude eller forventning til ting.
(What is Nudge theory?, 2017)

UV-Lys

Når man kigger på lysspektret, finder der flere forskellige former for lys. Det synlige lys er, hvad man kan se på grafen/billedet nedenfor.



Figur 3 (Gisgeo, *Telemåling*)

Her er farverne i det synlige lys, som øjet kan se. Alle andre former for lys på grafen/billedet kan øjet ikke se.
Hvad angår ultraviolet eller også kaldet sort lys, ligger denne form for lys i det spektrum, hvor det blotte øje ikke kan se lyset. UV-lys består af elektromagnetisk stråling, der har en bølgelængde, der er længere end fx. røntgen, men kortere bølgelængder end for det synlige lys. UV-lys bliver mest af alt ikke betragtet som en ioniserende form for lys, det vil sige, at lyset ikke kan gå ind og ændre atomer i blandt andet væv og DNA, som andre radioaktive lysformer kan. Dog har UV lys en anden egenskab. UV-lys kan nemlig agere aktiveringsenergi for stoffer som fx. fluorescere eller phosphorescerer. (*Forstå forskellen mellem fluorescens og phosphorescens, 2019).*
Når disse stoffer bliver ramt og absorberer UV lys, lyser de op og kan dermed få ting til at lyse i mørke.
Solens lys består også af en lille procentdel UV-lys, omkring 10%. Dog er det kun cirka 3% UV-lys, der rent faktisk når ned på jorden, da resten bliver blokeret af ozonlaget.
Der findes forskellige former for UV-lys, fx ultraviolet A, B og C. Forskellen på de forskellige UV-typer er, hvilken bølgelængde de befinder sig på. En normal ravlygte bruger ultraviolet A lys, hvilket er den mest normale type.
UV-lys bliver produceret af det man kalder sort lys, og det er også derfor, man tit bruger begge betegnelser om UV-lys. Grunden til at man kalder lyset for sort lys, er det faktum, at mennesket ikke kan se lyset. Sort lys består dermed af sort lys, der ville gøre et rum mørkt for øjet, men UV-lys består også af violet lys, som man kan se når UV-lyset er tændt. Dette violette lys har man tilføjet for at undgår overeksponering, da ultraviolet lys kan skade menneskeøjet. (*Hvad Ultraviolet stråling er og hvad den gør, 2018).*

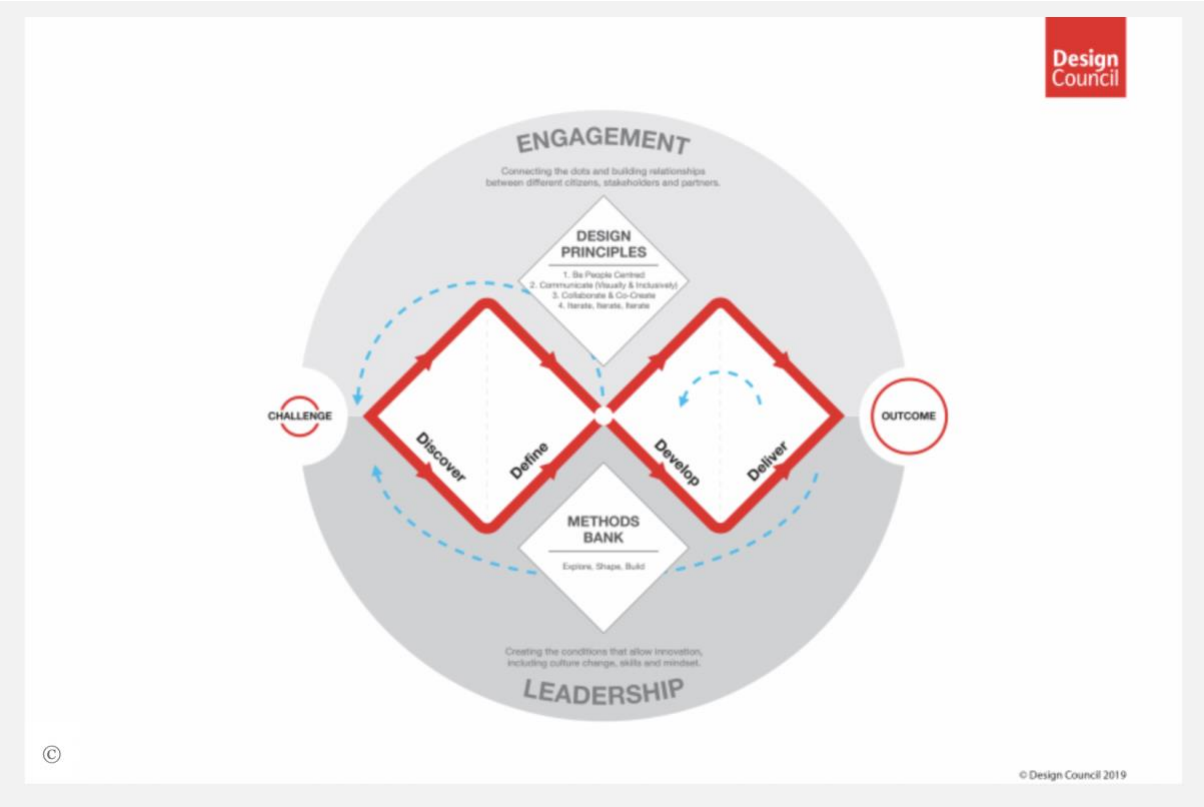
Der er forskellige typer af sort lys, og nogle lyskilder består blot af filtre over normale lyskilder, der blokerer det synlige lys og kun lader det ultraviolette lys komme igennem. Sort lys eller UV-lys kan bruges til blandt andet medicinsk anvendelse og til at observere fluorescerende farvestoffer. Selvom man oftest ikke betragter UV lys som farligt, kan det dog alligevel gå ind og ødelægge A-vitaminen i huden, hvilket ikke vil give en solskoldning, men dog stadig påvirker huden og fremmer aldring. (*Hvad er et sort lys, 2019)*

Rigtig mange af menneskets kropsvæsker indeholder fluorescerende molekyler. Eksempler på kropsvæsker der ville lyse op under et UV-lys, ville være blod, sæd og urin. Blod skal dog aktiveres af et andet stof, før det lyser, hvilket er hvad man gør ved et gerningssted. Derudover er der flere forskellige mad produkter, der lyser fluorescerende op, blandt andet bananer, olivenolie, gurkemeje og honning. (*16 ting, der lyser under sort eller ultraviolet lys, 2019)*

Double Diamond

Double Diamond er en designteori, der blev oprettet af en gruppe mennesker, der var en del af det de kaldte Design Council. Designteorien blev oprettet for ikke kun at se et designprojekt som et objekt, der skal designes, men også at se et design som en problemløsende process, hvor man går i dybden med et problem, som man gerne vil løse igennem et design. (*Double diamond 15 years on*, u.a.)

Double Diamond som designteori består af fire forskellige stadier. Dog er det vigtigt at pointere, at det ikke nødvendigvis betyder, man skal følge de stadier slavisk. Designteorien er ikke lineær, og dette afspejler sig også i en designproces. Det er dermed muligt at nå til et bestemt punkt i processen, hvor man kan indse, at man faktisk må starte forfra eller trække fra andre stadier.



Figur 4 (*Double diamond 15 years on, u.å.*)

Som man kan se på modellen, symboliserer de blå pile processen, hvor det er muligt at starte forfra eller springe faser over, hvis det bliver nødvendigt. Samtidig har man designprincipperne udpenslet, blandt andet de dele hvor man skal være fokuseret på menneskene og iterere, iterere, iterere.

Det første stadie i teorien er discover stadiet. Dette stadie hjælper til at finde frem til det reelle problem frem for at antage, hvad problemet er. Her bruger man tid på at snakke og være sammen med de mennesker, der står med et problem for at finde ud af, hvad problemet er eller om der overhovedet er et problem.

Det næste stadie er define stadiet. Her har man fokus på den information, man har tilegnet sig i discover fasen, og man forsøger her at definere de udfordringer, som problemet har for den målgruppe, man har undersøgt.

Derefter kommer develop fasen. Her forsøger man at komme med designforslag til målgruppen. Her er der særligt fokus på ikke at blive for fikseret på et bestemt design, men derimod at komme med flere designløsninger og videreudvikle på idéerne.

Til sidst har vi deliver fasen. Her tester man de forskellige designløsninger af, og afviser dem der ikke virker. De løsninger, der derimod virker, arbejder man i denne fase videre med.

Med denne designtænkning er en designløsning aldrig helt færdig, da man altid kan få ny viden senere hen og videreudvikle på en løsning, man troede var færdig. Derudover kan man sagtens teste en meget ustabil og tidlig idé i discovery fasen og vælge at forkaste den eller gå videre med idéen. (*What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond, u.å.)*

Interview

Vi gør brug af interviews for at skabe forståelse og/eller klarhed omkring et givent problemfelt, og for at give os et blik ind i interviewpersonernes tanker, holdninger, følelser, meninger eller valg og skabe en mere klar forståelse om dem. Et interview kan stilles op på flere måder som afhænger af, hvad der er interviewets formål. Der findes to fremgangsmåder for interviewet, det åbnede og det tragtformede.

- I den åbne fremgangsmåde er interviewene åbne omkring, hvad formålet er, og stiller åbne og ”gennemsigtige” spørgsmål, f.eks. med en introduktion til emnet, og hvad man ønsker med det. Denne fremgangsmåde kan medvirke til, at de interviewede i første omgang, vil deltage, og kan også være med til at skabe en tryg ramme for dem.

- I den tragtformede fremgangsmåde vil intervieweren til gengæld ikke afsløre over de interviewede, hvor formålet ved dette er, men bruger det i stedet som en afrunding. Den tragtformede fremgangsmåde kan bruges, hvis emnet kan være belagt af f.eks. tabu. Her kan man starte blidt ud og herefter gradvist bevæge sig mod kernen og de reelle spørgsmål, som man vil have besvaret. (Kvale, S., & Brinkmann, S., side 151).

Ved den tragtformede fremgangsmåde kan der dog opstå både etiske overvejelser samt problemer med at indhente samtykke, når man efterfølgende skal gøre brug af den samlede empiri. Når man skal forme interviewspørgsmålene, er der to dimensioner man vil komme til at berøre. Den tematiske og den dynamiske dimension.

- Den tematiske, er relateret til det teoretiske aspekt af interviewet og den analyse, der laves, efter det er blevet udført. Det er denne analyse, som skaber den reelle empiri. Man kan f.eks. spørge ind til en interview persons faglige baggrund, og den viden de altså hermed besidder.

- Den dynamiske, er de spørgsmål, der holder interviewet i gang og får interviewpersonen til at dele sine oplevelser og følelser. Disse spørgsmål skal være korte og lette at forstå, og man bruger således ikke videnskabelige termer. (Kvale, S., & Brinkmann, S., side 151).

Ved opstillingen af et interview skal man også tage stilling til, om man ønsker, at det skal være struktureret eller spontant.

- Den strukturerede er den, der er nemmest at gå til i analysedelen, men kan skære visse vigtige ting af, da man holder sig til et manus.

- Den spontane fremgangsmåde giver plads til levende og uventede svar, og gør det nemmere at skabe en god dialog med interviewpersonen. (Kvale, S., & Brinkmann, S. side 151-152)

Uanset fremgangsmåde, skal spørgsmålene tage hensyn til den analyse, der skal udføres efter interviewet. Det er derfor vigtigt at intervieweren sørger for, at der kommer afklaring på de korrekte spørgsmål under interviewet. I et interview vil der også forekomme forskellige former for spørgsmål, som hver især har et givent formål. De indledende, de opfølgende, de specificerede og de direkte.

- De indledende spørgsmål, er dem man bruger for at løsne interviewpersonen op og skabe en tryg ramme, der skal give dem lyst til at åbne sig op i. Dette er vigtigt for at kunne frembringe de vigtigste aspekter.

- De opfølgende spørgsmål er dem, der hjælper intervieweren med at få uddybet et givent svar fra interviewpersonen. Disse kan man fremstille med en kritisk og nysgerrig holdning ved direkte at spørge ind til svarene, der er blevet givet. Intervieweren kan også bruge sit

kropssprog f.eks. ved at anerkende svarende med et nik, eller holde kortere tale pauser, som skaber rum til at interviewpersonen selv kan snakke videre. Ved at fremhæve et betydningsfuldt ord i interviewpersonens svar kan man også give dem mulighed for at uddybe. (Kvale, S., & Brinkmann, S. side 155) Disse spørgsmål er en af de vigtigste, og aktiv lytning er et redskab til at kunne blive god til at stille denne type spørgsmål. Aktiv lytning er i det hele taget et redskab, der er vigtig at besidde for at være en god interviewer, mindst lige så vigtigt som at mestre de forskellige spørgeteknikker. En af interviewerens opgaver er at lytte såvel som ”høre” og forsøge at opfange, hvad der bliver sagt mellem linjerne. Det er også vigtigt at intervieweren er sat godt ind i emnet og har stort kendskab til dette, således at intervieweren ved, hvilken dimension han/hun skal forfølge af den interviewedes svar. (Kvale, S., & Brinkmann, S. side 159)

- De specificerede spørgsmål bruger intervieweren, hvis der skal følges op på et svar, som kan indeholde mere relevant viden og derfor med fordel kan uddybes eller specificeres. Det kan f.eks. foregå ved at spørge ind til, om de har oplevet en specifik ting, eller om de gjorde noget specifikt i en situation, de selv har nævnt.

- De direkte spørgsmål, er hvor intervieweren spørger helt konkret om noget han/hun ønsker at vide. (Kvale, S., & Brinkmann, side 156). Disse spørgsmål bruges oftest senere i interviewet, når intervieweren har dannet sig et indblik i, hvad interviewpersonen finder interessant.

Analyse

Analyse af forundersøgelse

Vi har som en del af vores forskning lavet en forundersøgelse af den valgte park, i form af interviews af dennes brugere. For at ramme målgruppen bedst valgte vi at gå igennem Roskilde by og opsøge folk på vores vej, og herved spørge indtil deres kendskab og/eller deres brug af Folkeparken. På den måde kunne vi fra start sortere til og fra i disse. Hvis de ikke havde den ønskede kendskab til parken, takkede vi af og fortsatte vores søgen. Vi lavede

i alt 6 interviews, hvoraf 4 af dem er med grupperinger fra 2 til 4 personer i en alder, der spænder fra 16 til 72 år.

Vi startede ud med at have en hypotese om, at der herskede utryghed forbundet med manglede belysning og kriminalitet, og dette ønskede vi at få be- eller afkræftet af brugerne.

Vi udarbejdede derfor et interview, der skulle ligge vægt på, hvilken betydning parken har for den enkelte brugere, og hvilke følelser de associere med den, og her af om der var noget, de selv så ændret. (Bilag 1, Linje 5-14).

Igennem interviewene kom det bag på os, at der faktisk kun var en enkelt gruppe, der nævnte, at belysningen i parken og kriminaliteten var noget, der gjorde dem utrygge (Bilag 2), og her kan det formodes, at det var på baggrund af interviewerens måde at spørge ind på ” N: Yes, perfekt. Altså sådan helt overordnet set, hvilken sådan følelser har I sådan forbundet med parken? Altså er det negativt eller positivt eller?” (Bilag 2, min. 01-02)

Der blev bevidst valgt ikke at bruge ordene negativ og positiv efterfølgende, da vi ikke ønskede at påvirke deres tænkemåde, og det gav således det resultat, at de andre interviews var præget af positive oplevelser i parken.

Vi spurgte også indtil kriminaliteten i parken, og om det var noget, der påvirkede deres færden i parken. (Bilag 1, Linje 15-17)

Her var det igen overraskende, at det umiddelbart ikke var noget, der påvirkede dem og samtlige interviewpersoner forklarer, at de føler sig trygge i parken på grund af politiets tilstedeværelse, og den indsats de gør. Interviewpersonernes syn på kriminaliteten er, at der heller ikke foregår mere i Folkeparken end i andre parker.

F.eks. interviewede vi en 72-årig mand, der udtalte sig således, da vi spurgte ind til, om han bemærkede noget til kriminaliteten ” nej, men jeg ved det finder sted. Jeg ved der har været meget hash salg, men det tror jeg politiet har fået styr på.” (Bilag 5, min 03:05-04)

Herefter spurgte vi om det ændrede hans færden, og her var det klare svar ”Nej” (Bilag 5, min 03:05-04)

De andre interviews, vi udførte, har lignende svar, og det gav derfor anledning til, at vi blev nødt til at tænke vores projekt om.

Vi havde på forhånd noteret os, at der skulle spørges ind til brugernes egne ønsker til ændringer i parken, eller hvad der kunne optimere deres oplevelser, og det endte med, at netop dette er blevet udgangspunktet for valg af vores problemstilling.

Mht. til hvilke ændringer brugerne gerne så eller havde af idéer, var der specifikke ting, der gik igen i interviewene, vedligeholdelse af faciliteterne. Da vi undersøgte Folkeparken, var de offentlige toiletter, der var til rådighed i parken, noget af det mest iøjnefaldende. Disse bar præg af uhygiejniske forhold og misvedligeholdelse.
I samtlige af interviewene nævnes vedligeholdelsen af parken generelt som et problem, eller noget brugerne gerne så var bedre og kunne være med til at skabe en mere positiv færden i parken, der bliver bl.a. sagt og der nævnes også selv toiletforholdene:

“ Måske nogle flere toiletter tror jeg, fordi de bliver vist ikke brugt særlig ofte, de sådan to offentlige toiletter der er dernede. (Dreng: Der er sådan fire *mumlen* altid går i stykker) yeah” (Bilag 4, min. 02-03)

“ hmmm, ja jeg synes måske nok, man kunne tage mere fat på at rense bassinerne. I gamle dage var det jo, oprindeligt var det jo, fiskebassiner for for karper. Den gang der var munke og kloster. (.....) Derover, der. På den der ø, ligger der øh, et fantastisk øh, gammelt fuglehus”. (Bilag 5, min 01:56-03)
“det synes jeg de skulle gøre. Rense det lidt op og vise det frem, for det er helt enestående.” - (Bilag 5, min. 03-04)

“Jeg synes det flot, men ikke lige så flot som da jeg var barn. (N: Nej?) fordi det blevet meget mere præget af at være, at der skal være noget, altså jeg synes tingene nede mod fjorden er blevet meget pænere, og jeg synes det op mod biblioteket det er, det meget værre.” “ja, på hvilke baggrund?” “Ja det ved jeg ikke. Det, jeg synes bare det meget mere slidt.” (Bilag 6, min. 00-01)
Herefter bliver der spurgt ind til, om der er noget, der kunne optimere hans følelser omkring parken, og der bliver svaret “Vedligeholdelse (N: Vedligeholdelse?) yeah. Fast personale udover kommunen kun der var dedikeret til de to parker.” (Bilag 6, min. 02-03)

”og jeg synes også måske der altså sådan, jeg ved det ikke, måske nogle federe toiletter. (Andre: Griner, yeah)” ”Fuck de klamme. Yeah.” (Bilag 3, min 03-04)

Ud Fra interviewene og deres udsagn omkring vedligeholdelse, begyndte der at opbygge sig en ny hypotese. *Kommer Broken Windows teorien til udtryk i Folkeparken?*
Det har igennem årene fået lov til at forfalde og har manglet vedligeholdelse fra kommunens side, hvilket har kunne være med til at brugerne af parken derfor efterlader skrald og glas, samt ikke passer på de offentlige toiletter, da det er den norm, der er blevet skabt omkring parken. Der ses altså netop, at den fysiske orden, vedligeholdelse af faciliteterne, ikke er optimal og derfor kan føre til, at den sociale orden bliver, at det er acceptabelt at udøve hærværk på disse, da man blot tilføjer mere hærværk, og man derfor ikke bemærker, at der er tilføjet mere. Dette sker, da hærværk og misvedligeholdelse bliver en norm, der eksisterer i området. Dette er dog stadig kun en hypotese og er ikke testet.

Tilhørende ønskede vi også at opnå en viden om, hvorvidt borgerne selv ville tage initiativ til at lave de ønskede ændringer i parken, og om de mente kommunen stod til rådighed for dem som borgere. Dette kunne vi bruge i forhold til, hvilken vinkel vi skulle tage for at ændre noget på forholdene.

I vores interviews bliver der bl.a. sagt således ” Jeg tror ikke, jeg ville vide sådan, hvor jeg skulle sådan, jeg ved det ikke, hvordan jeg ligesom, man føler sig heller ikke sådan, så stor eller sådan, jeg føler ikke, man har sådan en stor nok stemme til sådan at kunne, kunne gøre noget ved det. Men øhm, det selvfølgelig et forsøg værd men. Yeah. Hvis man fik muligheden, så tror jeg gerne, altså man kunne komme med mange gode forslag til, hvad der kunne gøres, men sådan man har jo ikke rigtig muligheden sådan generelt. Det føler jeg ikke.” (Bilag 3, min. 05-06:34)

som understreger den gennemgående tankegang. Borgerne vil umiddelbart gerne gøre noget for at ændre de ønskede ting, men føler ikke de ved, hvordan de skal gøre det eller føler sig set.

Ydermere går det igen at brugerne gerne ville deltage, hvis der var nogle andre der tog initiativet.

”Ja så ville jeg godt bakke det op. Ja.” (Bilag 6, min. 02-03)

Interviewene leder dermed alle sammen hen til vedligeholdelse som problemet, og at man ønsker, at der er nogle der tager tetén, for at få gjort noget ved problemet, og at man derefter som borger gerne vil hjælpe med dette.

Produktanalyse

På baggrund af forundersøgelsen, begyndte en ny hypotese at opstå.
På den ene side har vi opsynsmanden, der fortæller at toiletterne bliver grundigt rengjort hver dag og der derudover også bliver sprittet af hver dag. (Bilag 11, 00.00-01.00) På den anden side har vi flere interviewpersoner, der i vores forundersøgelse udtrykker, at toiletterne er uhygiejniske. En anden interviewperson udtrykker endda, at hun helt fravælger toiletterne i Folkeparken og vælger at bruge buskene som toilet i stedet for. (Bilag 9, 02.00-03.02) Disse to udlægninger strider mod hinanden, da man umiddelbart ville formode, at det almene menneske ville benytte toiletterne, hvis der blev gjort grundigt rent og sprittet af hver dag. Dermed kan vi formode, at der hersker en social norm omkring Folkeparkens toiletter. Denne norm består i, at toiletterne ikke er rene og vedligeholdte. Ud fra disse modstridelseser kan man gøre sig nogle tanker om, om det er antagelserne omkring toiletterne, der skaber en Broken Window effekt. Man kan argumentere for, at kommunen i forhold til Broken Windows teorien er nødt til at revurdere deres indsats og ændre denne, for at skabe en ny social norm omkring toiletterne og på den måde bryde med den negative Broken Windows effekt.
"Jo jo, jeg ved, hvad du mener. Altså offentlige toiletter. Der plejer jeg sådan, nogle gange at tage toiletpapir og fjerne på brættet og sådan noget. Og det gør jeg ikke der hjemme eller på Nørreports offentlige toilet for eksempel, fordi det ved jeg er i god stand" (Bilag 8, 02.00-02.40) Her kan man se, at det ikke er en generel social norm omkring alle offentlige toiletter. Vores interviewperson nævner netop Nørreports toiletter som et eksempel på et sted, hvor der hersker en positiv opfattelse af hygiejnen.

"Int: okay, så hvis man fra kommunens side af for eksempel renoverer toilettet eller sørgede for det var pænt. Ville du så bruge det?
Kat: Så ville jeg gøre brug af det, ja.

Int: så du tænker at der trænger til..

Kat: Det tænker jeg helt klart, nu har de også set sådan ud i jeg ved ikke hvor mange år. “ - (Bilag 9, 02.00-03.02)

Her fortæller interviewpersonen, hvordan en ændring fra kommunens side kunne ændre hendes opfattelse af toiletternes tilstand og eventuelt ændre normen og den negative Broken Windows effekt.
Ud fra hypotesen blev vores problemstilling udarbejdet. For at have de bedste præmisser for forskningen har vi valgt at bruge Double Diamond som en metodisk fremgangsmåde, der skal støtte op om critical design og nudging, samt den pragmatiske model.
I dette afsnit vil vi analysere på hele processen og komme ind på, hvordan de to teorier skaber god og relevant viden for vores projekt.
Før selve analysen af design processen vil vi kort komme ind på de overvejelser, vi har gjort os omkring designet, før vi valgte det endelige design, og hvordan hele designet er konstrueret.

Igennem projektet har vi løbende brainstormet omkring idéer til vores design, og hvordan designet rent visuelt skulle skabes. Brainstorming sker efter discover og define fasen er på plads, men er noget der løbende sker, imens der konstant indsamles mere viden om problemstillingen.

Dette er de forskellige designidéer, vi kom frem til.

- Et produkt kunne eventuelt være en lysinstallation
- Et skilt eller graffiti
- Geotagging

Vores første designidé består af en lysinstallation på toilettet i Folkeparken. Her har vi overvejet at bruge UV lys for at vise, hvor ulækkert toilettet er og samtidig supplere med eventuelle fakta om hygiejne, der sætter fokus på den misvedligeholdelse, der er omkring parkens toiletter.

Vi har også overvejet at lave et slogan eller en provokerende tekst med graffiti. Denne skal skrives på noget pap, så vi kan sætte det op ved toiletterne og få det til at ligne graffiti, uden at vi laver permanente ændringer på Roskilde Kommunes ejendom. Dette slogan skal eventuelt have en form for lysinstallation, der eventuelt bliver koblet til en sensor, så når folk går forbi eller tæt nok på, så lyser den op og gør opmærksom på sig selv.

Til sidst har vi snakket om geotagging, men denne idé droppede vi, da vi mente, at geotagging kom for langt væk fra selve idéen at bruge critical design.

Designet, vi valgte at gå med, blev en sammenkobling af de første idéer, dette kommer der en uddybelse af i analysen af develop fasen.
For at skabe et design, har vi haft et samarbejde med Fablab, således har vi haft mulighed for sparring omkring teknologierne, samt de muligheder vi har haft for at kunne skabe det ønskede output. Vores produkt er designet ved brug af Inkscape og en laserskærer, som både har skåret formen, men også graveret sloganet på materialet. Materialet er en mdf plade på 3 mm, og den er malet med spraymaling købt i Bauhaus. Der er yderlig brugt et lysstofrør, strips, en powerbank, samt to censorer og en UV lampe.

Discover:

Fra start af havde vi en hypotese om, at der herskede utryghed i Folkeparken, når det var mørkt. Hypotesen opstod på baggrund af personligt kendskab til parken og miljøet. For at have andet end blot en hypotese ønskede vi at undersøge omstændighederne ved at undersøge parken og få etableret interviews med brugere af parken. På den måde kunne vi danne noget evidens for, om det var mere end blot en hypotese. Som nævnt i forundersøgelsen, viste det sig, vi tog fejl, men i den forbindelse blev der skabt en ny problemstilling, som var vedligeholdelse af faciliteterne.

Da vi havde indhentet og skabt empiri omkring parken, dens brug og brugernes udsagn, gik vi i gang med at idégenere til vores projekt, både hvordan det skulle udfolde sig, men også

hvilken produkt idé, vi kunne arbejde med. Vi blev her enige om at arbejde med design teorien Critical design og skabe noget, der var uden for det, man generelt ville kalde normalen, når det gælder problemorienteret arbejde. Dette produkt skulle skabe debat og give nye perspektiver til brugerne af parken i stedet for at løse det givne problem. Vi valgte også at gøre brug af nudging, som det problemløsende element. Da måden, vi sammensætter de to teorier og gør brug af dem, umiddelbart ikke er gjort før, var det ekstremt vigtigt for vores projekt, at vi samlede så meget viden som overhovedet muligt omkring de to teorier, før vi kunne gå i gang med selve designprocessen.

Define:

Da vi havde grundstene på plads for vores projekt, var det tid til at undersøge problemstillingen til bunds. Hvad er det, der skaber problemet, hvem er involveret, og er der bestemte handlinger, der skaber ringe i vandet. Her begyndte vi at kigge på Broken Windows teorien, da den forholder sig til den menneskelige adfærd, der eksisterer i det offentlige rum, når man som almen person befinder sig i omgivelser, der enten er pæne, vedligeholdte eller uhumske.

Teorien skaber en ny hypotese om grunden til, at faciliteterne er, som de nu engang er. Er det fordi, at der mangler vedligeholdelse eller renovering, som derfor fører til, at faciliteterne ikke bliver behandlet pænt af brugerne og dermed fortsat vil blive af værre stand? Dette er blot en hypotese og er ikke noget, vi vil få svar på i denne rapport, da vi ikke kommer til at gå videre i dybden med undersøgelse af folks adfærd eller adfærdsændringer. På baggrund af den viden vi blandt andet fik fra de interviews vi indsamlede, blev problemet indsnævret til toiletfaciliteterne og deres stand, samt hvordan man indirekte kan skabe en ændring uden at lave et problem løsende design.

De to første faser i Double diamond, altså discover og define er også dem, vi ser i de første 3 faser i den pragmatiske model. Det er faser, der fokuserer på at indsamle empiri, tilegne sig viden, definere problemstillingen og brainstorme idéer. De to teorier har altså samme fremgangsmåde, når de handler om de tidlige faser af et forskningsprojekt og kan derfor bakke hinanden op.

.

Develop:

Da vi havde fået skabt en konkret problemstilling og udarbejdet vores underspørgsmål, kunne vi nu gå i gang med idéer til et produktdesign.

I forbindelse med udarbejdelse af vores design, var det vigtigt for os at fokusere på hovedpointerne ved critical design. Så noget af det, der var vigtigst ved selve designet, var,at det skulle få brugerne af parken til at reflektere over de sociale normer, der hersker omkring måden offentlige faciliteter behandles og deres egen ”medvirken”. Ydermere var det vigtigt, at det kunne skabe en debat, både fordi dette også er et punkt inden for critical design, men også fordi vi ønskede at bruge vores design som en nudging metode og debatten i sidste ende gerne skulle føre til ændringer i folks adfærd, men også for at nå kommunen, som er deltagende i måden faciliteterne bliver behandlet på. Vi valgte at slå to af vores design ideér sammen og har derfor skabt et skilt med et provokerende tekststykke på. Tekstens formål var både at få brugerne til at reflektere over den nuværende hygiejne, men også den rolle man selv aktivt har omkring at svine toiletterne til. På baggrund af dette skabte vi vores første iteration.

Iteration 1:

Teksten på skiltet blev til ”Dit toilet er et uland, sviner du med urin og beskidt vand?” Vi var opmærksomme på, at ordet ”Uland” kunne føre til nogle stærke holdninger eller være med til at skabe en provokeret reaktion hos målgruppen på grund af den politisk ukorrekte måde at anvende dette på. Her bruger vi nudging i form af framing. Vi forsøger altså at ændre på, hvordan folk tænker om parkens toiletter, ved at indsætte en negativ sætning, der får brugerne til at stille spørgsmålstegn til, om de selv sviner med urin og beskidt vand. For at understøtte vores Broken Windows teori, valgte vi at slutte teksten af med spørgsmål til, om brugerne selv var en del af det såkaldte problem.

Vi ønskede ydermere at tilføje noget til skiltet, der både skulle give blikfang og stopeffekt. For at skabe blikfang, valgte vi at give skiltet nogle farver, der automatisk ville få

observanten til at stoppe op og kigge, og noget, der skilte sig ud fra farverne på bygningen. Til en start valgte vi gul og pink, da det både er farver, der springer i øjnene, men den gule var også valgt ud fra, at den gav en effekt på skiltet, som minder om det, man ser med en uv lampe, når der er beskidt og farven understøtter ordet ”urin” på skiltet. Farverne understøtter også, at vi forsøger at prime brugerne, da vi udsætter dem for et farvevalg, der henleder til en bestemt forventning til, hvordan toiletterne ser ud, når de skal gå derind.

“Ip: Næ, det ser lidt beskidt ud gør det ikke det? Int: Beskidt ud siger du? Ip: Jaer” (Bilag 12, 00.00-01.00.)

For at sørge for at teksten er blikfanget, udformede vi skiltet på en bestemt måde, således at det havde nogle indhak, der skulle føre dit blik ind på teksten. Udover vores skilt, har vi valgt at koble censorer og lys til dette, således, at når man er forbipasserende, vil sensoren sørge for, at lys på skiltet tændes og også er med til at skabe blikfang til skiltet. Ved siden af skiltet er der åbent ind til et toilet, der er oplyst af UV lys, så det giver en virkeliggørelse af problematikken.

Nedenfor ses vores første prototype af skiltet.

V2124809681 **Basisprojekt 3**

Hold A

(Billede 1)

På billede 1, ses skiltes form, tekst, samt teksttype og farverne.

(Billede 2)

Billede 2 viser effekten af den gule farve, som vi mener kan sammendrages med det syn, man møder, når man bruger UV lys.

Develop fasen og fase 4 og 5 i den pragmatiske videnskabsteori er her, hvor der udarbejdes hypoteser, og man designer designets prototyper, her bakker de to teorier altså også hinanden op..

Deliver:

Da det første design stod færdigt, var næste fase i processen ”deliver” fasen. I denne fase skal designet testes af, samt evalueres på. Vi ønskede at afprøve den med fuld opsætning og valgte derfor at tage ned i Folkeparken med vores design og tilhørende udstyr. Før vi var endegyldigt færdige med designet, havde vi efterspurgt testpersoner i diverse Facebook grupper. På den måde kunne vi finde personer, der havde tilknytning til parken på den ene eller anden måde. Desværre gav opslagene ingen feedback, dette har vi en formodning om var på baggrund af corona, og at julen stod for døren. Vi måtte derfor tage andre midler i brug og invitere to bekendtskaber som testpersoner. Heldigvis gav dette brugbar feedback omkring vores design, som vi ikke selv var kommet frem til, og også noget, der bakkede op om vores valg.

Noget af det, der blev sagt i interviewene, var blandt andet:

“Øh.. Der var et skilt der var lyserødt og gult. Hvoraf det gule det har med noget tis at gøre, så, det. Jeg tænkte det kunne være et pigetoilet fordi det er lyserødt og gult.” (Bilag 8, min. 00-01)

“At jeg har endnu mindre lyst til at gå derud og tisse.” (Bilag 9, min. 02-03:02)

Det er vigtigt at understrege, at Deliver Fasen ikke er det endegyldige resultat. Double Diamonds principper med Iterate, iterate, iterate er noget, der her kommer til udtryk.

Efter den endte test, går vi tilbage til develop med den nye empiri, vi har samlet i forbindelse med testen, og kan bruge dette til at lave ændringer i vores design og videreudvikle på det.

I den 6 fase af den pragmatiske videnskabsteori, tester vi prototypen, hypotesen og denne passer ind med deliver fasen i double diamond. Det giver derfor mening at bruge Double diamond som designmetode, når man arbejder ud fra den pragmatiske videnskabsteori.
Der, hvor de adskiller sig fra hinanden, er ved evalueringen.

Når de første 6 faser i den pragmatiske videnskabsteori er gennemført, er der 3 givne muligheder for projektet.
Der kan findes falsifikation eller verifikation af hypotesen, og dermed er projektet afsluttet, men der kan også evalueres på den feedback, der er blevet givet i 6 fase og bruge dette som ny viden til fremtidige arbejde i forskningsfeltet. Her adskiller Double Diamond sig altså fra den pragmatiske model, da Double diamond fokuserer på iterationer, og der derfor ikke endegyldigt evalueres på forskningen, efter modellen er gennemgået første gang. Dette stemmer overens med muligheden, hvor man anser feedbacken og evaluering som ny viden, man kan arbejde videre med. Falsifikation eller verifikation er dog noget, der først kommer efter flere ganges arbejde med iterationerne. Selvom de ikke er 100% ens, er det dog to teorier, som arbejder på samme måde, og det giver derfor også mening at bruge Double Diamond som analyseredskab til vores design.

Develop:

På baggrund af feedbacken vi fik ved første test, har vi senere fravalgt den pinke farve, da det forvirrede vores første testpersoner, og der løst blev spurgt ind til, hvorfor vi havde valgt den farve, imens de observerede.

Vi ønskede ikke, at der skulle opstå en større forvirring omkring farvevalg eller at problemet bliver henledt til et bestemt køn, da dette kan ende med at fylde for meget i forhold til den reelle problematik, så farverne var klart noget, vi skulle ændre i den næste iteration.

I deliver fasen blev der også nævnt, at teksten var svær at læse, ”Teksten var lidt svær at tyde, men der var et rim, Øh, kan jeg huske” (Bilag 8. min. 00-01)

Så dette var klart noget, vi også måtte gå ind i og få gjort mere synligt.

Vi kunne derfor gå videre til Iteration 2.

Iteration 2:

Skiltet er på baggrund af disse observationer herefter blevet malet brunt og gult, da vi ønsker at forstærke følelsen af ”urenhed” på et toilet,

Vi ændrede derfor farverne på skiltet og begyndte at teste, hvordan man gjorde teksten mest synlig og stadig læsbar.

(Billede 3)

Vi testede, om det gav bedst effekt at markere teksten med sort før eller efter spraymaling, hvor det på den venstre side er efter spraymaling og den højre før spraymaling. Vi gik med at markere det efter skiltet var blevet malet, og den endelige prototype to så således ud

(Billede 4)

Deliver:

Efter vi havde ændret på designet i forhold til vores feedback, skulle produktet testes Denne gang valgte vi at satse på, at vi kunne komme i kontakt med nogle forbipasserende og få lov til at interviewe disse.

Vi fik interviewet 3 forbipasserende, som alle gav udtryk for, at de ikke fandt skiltet specielt tiltalende, der blev blandt andet sagt ” Jeg synes ikke om det, for at sige det, som det er.” (Bilag 10, Min. 01-01:26) og ” Nå, det er ikke så pænt” (Bilag 11, Min. 00.00-01.00)

På trods af at de interviewede ikke fandt skiltet flatterende, fik vi god feedback på farvevalget, og det støttede op om de givne ønsker, vi havde for netop farverne.

”Jamen igen der var sådan lidt øh, altså den måde, det er lavet på, det kommer til at se sådan lidt beskidt ud agtigt, lidt savannen agtigt. (støj) det var det første der faldt mig ind i

virkeligheden, og så ved jeg ikke sådan. Det første jeg også tænkte på var, om toiletterne var lukket fordi der hænger den der kæde ned foran." (Bilag 12, 00-01)

Og

"Næ, det ser lidt beskidt ud, gør det ikke det?" (Bilag 11, Min. 00-01)

Disse kommentarer var positive i den forstand, at det netop var følelsen af urenhed, vi ønskede at forstærke. Udover den positive respons på farverne, fik vi også snakket med dem angående teksten på skiltet, og dette kom der nogle interessante refleksioner ud af.
Vi oplevede, at især en interviewperson reagerede efter vores hensigt om at iværksætte en refleksion, da hun kiggede på vores skilt. Hun udtrykte, at det var et velkendt og ærgerligt problem. Interviewpersonen havde her ikke andre forudsætninger for disse følelser eller meninger, end at hun havde kigget på vores skilt. Da vi bad hende uddybe denne tanke eller refleksion, beskrev hun, hvordan man have en fornemmelse af, at man ikke kan benytte offentlige toiletter uden at skulle holde vejret og passe på, hvor man træder. (Bilag 10, 00.00-01.00)
Her kan man se et eksempel på, hvordan vi brugte priming til at sætte hende i en bestemt stemning og få hende til at tænke i en bestemt retning, der omhandlede hygiejnen på de offentlige toiletter. Hun formede sig derfor en forventning om, at toiletterne var beskidte baseret på vores design.

Man kan overveje, om det er vores skilt, der har sat disse tanker i gang omkring hygiejnen. Hun fortæller, at man får en fornemmelse af, at man ikke kan bruge toiletterne optimalt, men det kan sagtens være en norm eller forestilling, hun har haft på forhånd. Derudover har designet og dermed critical design delen af skiltet, fået hende til at blive mindet om, at de offentlige toiletter er klamme, og hun bliver udfordret til at tænke over denne problemstilling, som er blevet en norm og sætte spørgsmålstegn til normen. Dette kan man se ved, at hun reflekterer over skiltet og siger "Øhm, og det er lidt ærgerligt" (Bilag 10, 00.00-01.00)

En af de ting vi også var særlig opmærksomme på, var vores ordvalg og især ordet Uland. Med ordet uland kunne vi risikere at provokere nogle af de forbipasserende, der observerede skiltet, og dette fik vi rigtig nok bekræftet i det ene interview.
Den interviewede fandt det provokerende og racistisk, i den forstand at han tolkede ordet i

sætningen som et tegn på, at skiltet var henvendt til mennesker af anden etnisk baggrund, og den brug de har af toilettet. I dialogen lød det således:

"Int: Det er uland du ligger mærke til måske?
Ip: Ja, det undre mig lidt. Det synes jeg måske er lidt tarveligt et eller andet sted
Int: Ja. Mod hvem?
Ip: Jamen det er da imod.. hvis der kommer indvandrere der skal på toilettet. Altså det er da bare tarveligt at skrive." (Bilag 12, min. 00-01).

Det kan diskuteres, om dette er hensigtsmæssigt ved designet. Det skaber tydeligvis nogle refleksioner hos den interviewede og noget, der fører til en debat, men er det for langt væk fra vores mål med refleksionerne? Her er et eksempel på mindlessness, hvor den observerende muligvis ikke tænker yderligere over sin egen refleksion. Dog kan man argumentere for at vi, med vores design, ikke har været tydelige nok i formidlingen i vores design.

Critical design giver anledning til fri fortolkning, og det viser vores forskellige interviews også, da et andet interview, vi havde, gav nogle helt andre refleksioner hos den interviewede end det førnævnte.
Her blev der nævnt, at Uland også var det, der blev lagt mærke til først, men at det fik den interviewpersonen til at tænke på noget, der var støvet

"Jamen så kommer man sådan til at tænker sådan lidt øh på noget støvet Jeg ved ikke om jeg tænkte på så meget andet i virkeligheden. Øh nej." (Bilag 13, min 00-01)

Ydermere er dette interview også det første, hvor den interviewede bekræftede, at det gav stof til eftertanke, da det var noget, han ville komme til at tænke over på sigt og ikke kun i momentet.

"Hmm, jaaa. Det tror jeg egentlig jeg vil tænke over, altså sådan... måske sådan mest næste gang jeg skal bruge et offentligt toilet. Men øhm ja." (Bilag 13, min. 01-02:02)

Dette interview giver altså en del positivt feedback, da det viser, at kriterierne for critical design bliver opfyldt, og på sigt kan det, at den interviewede vil reflektere videre over det, også medføre, at designet nudger interviewpersonen til at ændre handlemønster og gøre op

med normen. Dette er dog noget, der ikke kan konkluderes på så tidligt i forskningsprocessen.

I vores design bruger vi UV-lys som et instrument til at skabe opmærksomhed på, hvor slem hygiejnen på toiletterne er og forstørre problemet. Her er der gjort brug af nudging i form af priming. Desværre var der kun en af testpersonerne, der ønskede at se denne del af designet, og her blev der skabt en dialog omkring, om det i virkeligheden gør noget for projektet. Den interviewede gav udtryk for, at det ikke tilføjer noget til hans følelser og refleksioner, da det blotte øje kunne se det samme, som UV-lyset viste.

"Int: Hvad tænker du, når du ser de her UV, hvad hedder sådan noget, oplyste ting ved UV-lyset?
Ip: Altså man bliver da mere opmærksom på sådan øh det beskidte og sådan noget. Men der vil jeg altså også sige, man kunne allerede godt se at toiletter var beskidt, da man kom ind.
Int: Okay
Ip: Så jeg ved ikke, hvor meget det ekstra det gør i virkeligheden" (Bilag 13, min. 01-02:02)

Vi havde dog problemer med en god udførelse af visning af dette, da toiletterne er styret af et lys, der ikke kan slukkes i åbningstiderne, og UV lysets effekt er tydeligst, hvis rummet er mørkt.

Hold A

(Billede 5)

Hold A

(Billede 6)

Som det ses på billederne, kan man kun svagt ane partiklerne i lyset.
Dette er altså også noget, der skal arbejdes videre med, hvis der fortsat skal anvendes UV lys.

Med denne feedback kan vi gå tilbage til discover fasen og starte forfra med design ideer, eller vi kan gå tilbage til develop ligesom i forrige Deliver fase og videreudvikle dette design. For at opsummere deliver fasen for vores prototyper kan vi se, at der er et behov for, at vi stadig udvikler videre på designet, og vi kan derfor medregne, at der er brug for flere iterationer, før vi er i mål.

Diskussion

Problemstillingen indeholder en række aktører hvor de mest centrale er brugerne og kommunen. Den enkelte bruger har ansvar for ikke at svine unødigt til på toiletterne og overholde de reglementer der er ved brug af de offentlige faciliteter, hvor kommunens ansvar ligger i løbende vedligeholdelse af faciliteterne, og overholdelse af en hvis hygiejnisk standard.

I forbindelse med vores interview med medarbejderen fra Sankt Agnes som står for vedligeholdelse af Folkeparkens toiletter, sørges der for at toiletter rengøres hver dag, og bliver afsprittet. Hvis man tager udgangspunkt i hvordan man holder god toilet hygiejne, så bliver disse toiletter rengjort på den mest hensigtsmæssige måde, da der bliver sørget for at alle de flader man som bruger berører bliver vasket ned og det er derfor svært at diskutere om toilettet faktisk er uhygiejnisk.

Da vi undersøgte toiletterne, kunne vi konstatere via UV lys at toiletter faktisk var mindre bakteriefyldte end vi havde en fornemmelse af når vi blot kiggede på toiletterne. Selvom vi ved at toiletterne bliver rengjort og afsprittet, kan vi dog stadig konstatere at de tangerer til det man vil kalde klamme. Når man kigger på toiletter, opstår der en fornemmelse af at der er sprøjtet sjask eller urin op af væggene, og pissoaret minder om noget der aldrig har set en våd klud og det bakker altså op om det vi har hørt af brugerne igennem vores interviews. Er det fordi at der skal gøres en større indsats på rengøringsområdet at der stadig ikke er brudt med denne sociale norm der befinder sig omkring dette toilet eller skal der noget helt andet til for at bryde med den negative Broken Windows effekt ved toiletterne?

Et helt andet scenarier kan også være at det er en norm der simpelthen har fundet sted omkring offentlige toiletter i så lang tid at den ikke kan brydes.
Hvis vi tager udgangspunkt i vores ene interview, bliver nørreports toiletter nævnt, men i en positiv sammenhæng da disse anses som rene og med god hygiejne, så her bliver hypotesen om at alle offentlige toiletter er uhygiejniske falsificeret – det giver dog håb om at normen om Folkeparkens toilet kan ændres. Da Nørreport etablerede deres toiletter, valgte man at gøre toiletterne bemandede i åbningstiderne og det samme gjorde Københavns Hovedbanegård da de etablerede deres nye toiletter. Så vejen frem er måske at Roskilde

kommune må gennemrenovere bygningen og gøre den bemandet. Dette spørgsmål leder hen til om det i virkeligheden er brugerne der ikke gør deres for at holde toiletterne pæne imens kommune gør deres del af arbejdet og er det fordi vi har en social accept der gør at vi ikke behøver at overholde den gode adfærd i det offentlige rum, hvis vi ikke er under opsyn når vi gør brug af faciliteterne? Hvor stammer den sociale accept i virkeligheden fra og hvordan kan vi gøre op med den, for er det i virkeligheden brugerne vi skal fokusere på når det handler om nudging og løsningen af problemet. Der kan derfor argumenteres for at vi som samfund bliver nødt til at ændre den mentalitet før vi kan ændre opfattelsen om offentlige toiletter.

En anden diskussion i forhold til vores projekt drejer sig om vores design og de bevidste valg vi har taget.
I en samtid hvor man skal være opmærksom på ikke at krænke eller udskamme nogen, kan man diskutere om ordet uland er etisk korrekt at bruge på vores skilt. Som vi demonstrerede tidligere i opgaven, havde vi en testperson der var meget optaget af ordet uland, fordi han mente at det kunne lede hen til racisme. Hvis man skal gå ind i ordets betydning, refererer uland til et tilbagestående land der ofte har problemer infrastruktur. (Ordnet, u.å.).
Dermed ville man med udgangs i denne betegnelse ikke umiddelbart antage at ordet er racistisk, men samtidig kan man diskutere om vores samtid gør at ordet bliver for diskriminerende. På den ene side kan man sige at hvis denne følelse af diskrimination overskygger meningen med skiltet der jo intet med racisme har at gøre, kan man forestille sig at vi ikke har været gode nok til at nudge hen imod hygiejnen på toiletterne. På den anden side er critical design delen af skiltets funktion også at provokere og udfordre grænser, hvis man kan argumentere for at den gør med ordet uland, som er det der bliver lagt mærke til. Man kan altså diskutere om det diskriminerende element kan komme til at overskygge budskabet, og derfor give negativ eller uhensigtsmæssig respons på designet.

Konklusion

Ud fra vores analyse kan vi konkludere at vores critical design skaber de ønskede refleksioner omkring hygiejne i visse tilfælde og i andre tilfælde skabte det tanker om hvorvidt skiltet havde en racistisk hensigt. Med denne feedback kan vi konkludere at selvom designet i langt de fleste tilfælde levede op til vores forventninger, så var der misforståelser der krævede at vi

foretog endnu en iteration i fremtiden. Der skal ydermere forskes mere i nudgingvinklen i projektet, da vi mangler tid til at indsamle data for at kunne konkludere om vores nudging teknik virker hensigtsmæssigt.

Perspektivering

En stor del af projektet var, at vi ville forstørre problemet med hygiejnen på toiletterne ved hjælp af UV-lys. Denne del af projektet faldt dog lidt til jorden, da vi ikke havde mulighed for at oplyse toilettet kun med UV-lys, da toilettets originale lys ikke kunne slås fra eller slukkes.
Vores UV-lys var ikke kraftigt nok til at oplyse toilettet, så vi måtte inddrage lygter og vise folk rundt med dem i stedet for, hvilket ikke gav den samme effekt, som vi originalt ønskede. Hvis man skulle arbejde videre med projektet, kunne man gøre mere ud af at få slukket toilettets lys og finde god UV-lys, der kunne sættes op på toiletterne i længere tid.
Dette er også noget, man kunne eksperimentere med på andre toiletter, hvor man har et problem med hygiejne eller en norm om, at hygiejnen er dårlig. Dermed kan UV lys også bruges til eventuelt at vise, at der ikke er beskidt, hvis det er, hvad man ønsker og hvis det selvfølgelig er tilstanden på toilettet.

De iterationerne vi har lavet, har formået at give os et indblik i hvad vores design får mennesker til at føle når de kigger på skiltet, og hvad der skulle gøres anderledes, men det har også gjort af vi har skulle tænkte over hvor stort skiltet skulle være. Vi kom i 2. iteration til at få skiltet skåret mindre ud i bredden end det originale var og det blev sat op havde vi ikke muligheden for at have lyset oppe pga. manglende strømforsyning. På grund af dette fik den anden gruppe af testpersoner ikke den fulde virkning af skiltet. Dette er noget der i en fremtidig ny iteration vil være et større fokus på at få inkorporeret bedre og formindske de uhensigtsmæssige fejl der har været i forbindelse med yderlige test.

Hvad man skal se på hygiejneproblemet som en norm og mentalitet som brugerne har, kunne man med double diamond gå tilbage i processen, mere specifikt define fasen og dermed skabe et andet design baseret på nye præmisser.

I den proces kunne man bruge en anden form for nudging der egner sig bedre til den nye problemstilling.
Denne nudging kunne eventuelt være conforming. Her kunne man eventuelt designe skiltets slogan, så det henvender sig til menneskets tendens til at ville følge flokken. Det kunne blandt andet være ved brug af fakta omkring hvad størstedelen af befolkningen gør i forhold til hygiejne, eller ved at få en influencer til at lave et statement man kunne viderebringe. Dette kunne man blandt andet gøre i en ny iteration for at se hvordan brugerne ville reagere på budskabet.

Litteraturliste

Brinkmann, S., (2006), *John Dewey. En introduktion*. København: Hans Reitzels Forlag, s. 11-15, 21-29, 67-83.

Bardzell, S., Bardzell, J., Forlizzi, J., Zimmerman, J., Antanitis, J. (2012, 11-15 Juni.), *Critical Design and Critical Theory: The Challenge of Designing for Provocation*, tilgået d. 10/12/21
https://www.researchgate.net/publication/232251471_Critical_design_and_critical_theory_The_challenge_of_designing_for_provocation

Businessballs, (2017), *What is Nudge theory?*, tilgået d. 4/1/22
https://www.businessballs.com/improving-workplace-performance/nudge-theory/?fbclid=IwAR1vzUuECqMRc9klyIKPz_85CvHbfZ52ntEzJ-2mNFvmMkaE1OKKkjE94g8

Designcouncil, (u.å), *Double diamond 15 years on*, tilgået d. 8/12/21.
https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-15-years

Designcouncil, (u.å), *What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond*, tilgået 8/12/21.
https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond

Dewey, J.,(2009) [1933] *Hvordan vi tænker*. Århus: Forlaget Klim, s. 82-103.

Dunne, A., Raby, F., (u.å), *Critical design faq*, tilgået d. 10/12/21
http://dunneandraby.co.uk/content/bydandr/13/0

Frandsen S, Martin, Forelæsning 05/11/21: *Pragmatisk Videnskabsteori*, kursus *Videnskabsteori*, Humanistisk-Teknologisk Bacheloruddannelse, Roskilde Universitet. Powerpoint: *Pragmatisk videnskabsteori Martins forelæsning.*

Gisgeo, *Telemåling*, (u.å), tilgået d. 11/11/21
http://www.gisgeo.dk/course/demodk/basic/tele1.htm?fbclid=IwAR3JtMJUROgozLtc05sW1fMDs6gBvpL7p65i45dkOQKqyyMO1Y_Rbe88jMA

Greelane.com, *(*2019), *Forstå forskellen mellem fluorescens og phosphorescens,* tilgået d. 11/11/21
https://www.greelane.com/da/videnskab-tech-math/videnskab/fluorescence-versus-phosphorescence-4063769

Greelane.com, (2018), *Hvad Ultraviolet stråling er, og hvad den gør,* tilgået d. 11/11/21
https://www.greelane.com/da/videnskab-tech-math/videnskab/definition-of-ultraviolet-radiation-604675/

Greelane.com, (2019), *Hvad er et sort lys?,* tilgået d. 11/11/21
https://www.greelane.com/da/videnskab-tech-math/videnskab/what-is-a-black-light-607620/

Greelane.com, (2019), *16 ting, der lyser under sort eller ultraviolet lys,* tilgået d. 11/11/21
https://www.greelane.com/da/videnskab-tech-math/videnskab/what-glows-under-a-black-light-607615/

Kvale, S. & Brinkmann, S., (2009), *Interview: introduktion til et håndværk*, 2. udgave, kapitel 7 & 15.

Ordnet.dk, (u.å.), tilgået d. 18/01/22
https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=uland

Thaler, Richard H. & Sunstein. Cass R., (2009) *"Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness", Penguine Books.*

Walker, J., (2011), *Social, Ecological and Environmental Theories of Crime*, Ashgate Publishing Limited, s.169-178.