



PowerMatching City

Eindgebruikersonderzoek: “How to...”

PowerMatching City

A unique Smart Grid Project

dr. Carina Wiekens

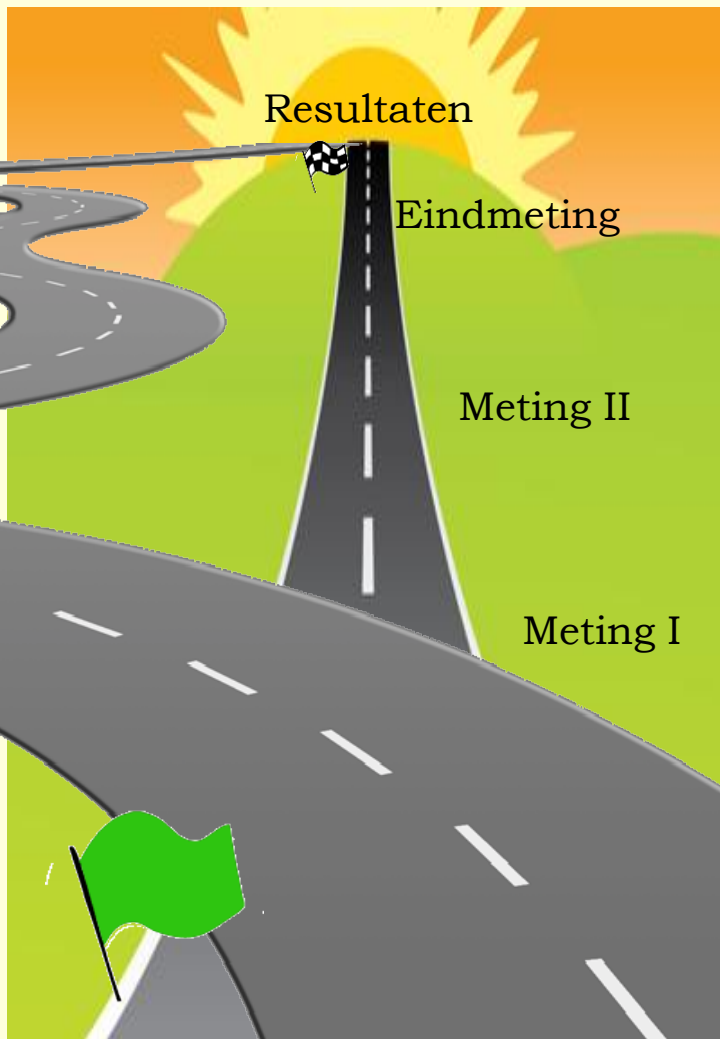
IPIN Road-Show, 3 April 2014

Eindgebruikersonderzoek



Centrale vragen:

- Wat vinden de deelnemers van de energiediensten?
- Wat zijn de effecten van de energiediensten?



Resultaten

Eindmeting

Meting II

Meting I

Voormeting



PowerMatching City

Eindgebruikersonderzoek

Centrale vragen:

- Wat vinden de deelnemers van de energiediensten?
- Wat zijn de effecten van de energiediensten?



- Wat zijn de ervaringen met de **Energy Monitor**?
- Wat zijn de ervaringen met:
 - de **automatische aansturing** van apparaten (Micro-WKK / Warmtepomp)?
 - de **slimme wasmachine**?
 - het gebruiken van **gewone apparaten** op andere momenten?
- Wat zijn de ervaringen met de **community-website**?

Eindgebruikersonderzoek



PowerMatching City

Centrale vragen:

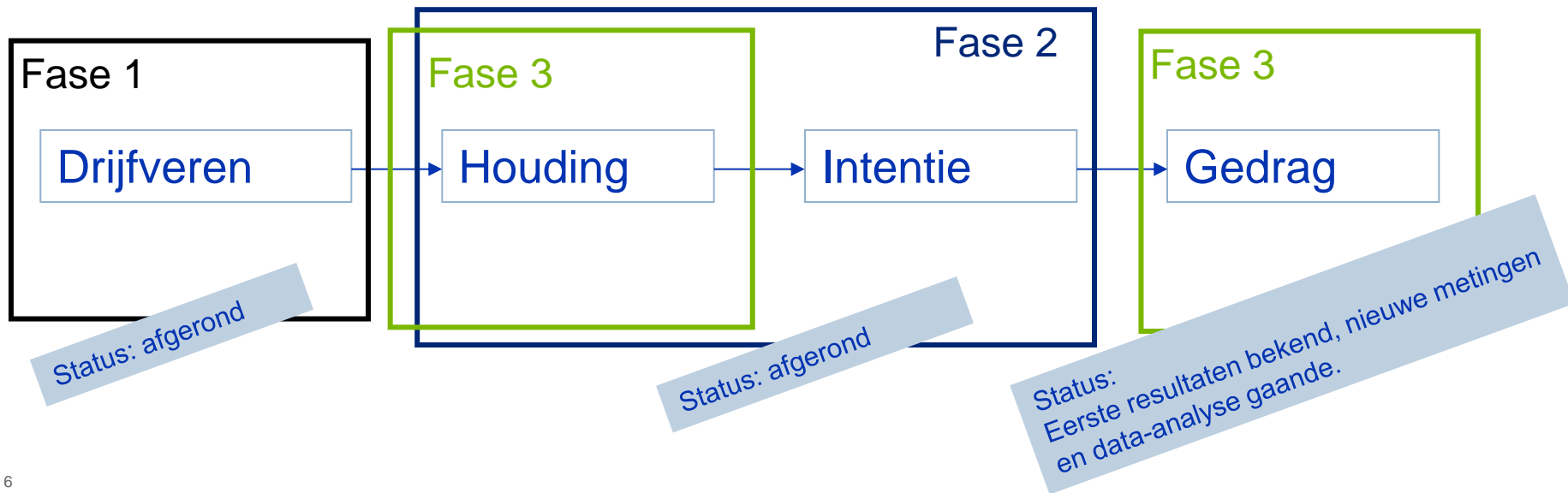
- Wat vinden de deelnemers van de energiediensten?
- Wat zijn de effecten van de energiediensten?



Eindgebruikersonderzoek

Centrale vragen:

- Wat vinden de deelnemers van de energiediensten?
- Wat zijn de effecten van de energiediensten?



Geplande onderzoek PMCII:

1. Voormeting:

- Drijfveren
- Representativiteit van de steekproef (referentie: Essent-klanten)
- Verwachtingen van de energiediensten

2. Tussentijdse mening I:

- Eerste ervaringen
- Verbruiksdata (gedrag)

3. Tussentijdse meting II

4. Eindmeting: Ervaring & Effect

Realiteit:

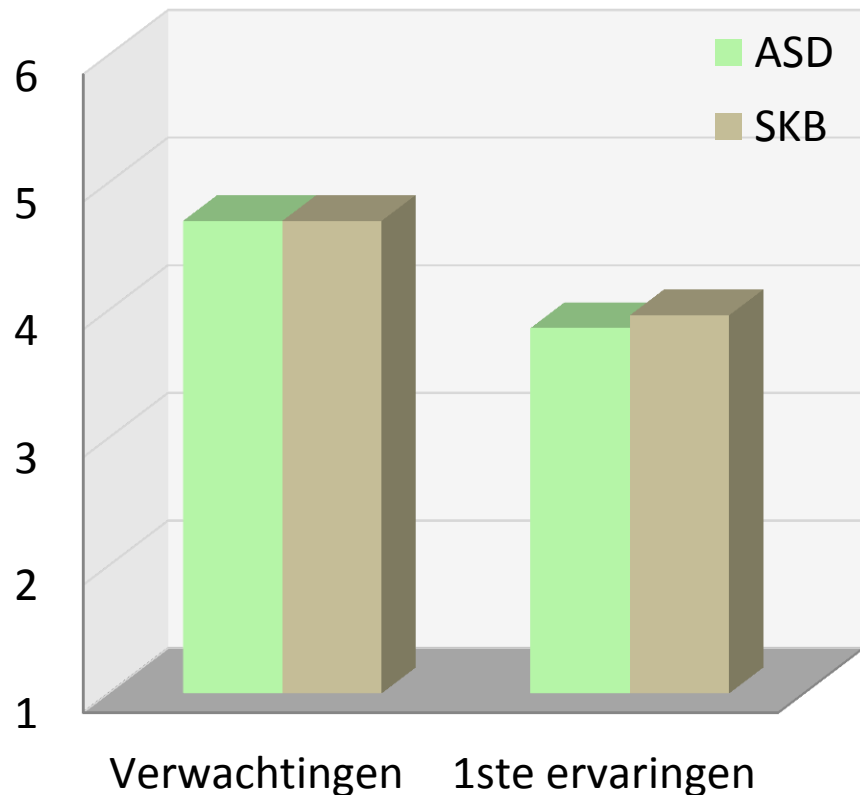
»

2. Tussentijdse mening I:

- Ervaringen: beetje later...
- Verbruiksdata: gaten + slimme wasmachines werkten nog niet =>Turflijsten

Resultaten

Eindgebruikersonderzoek



- Gebruikers zijn positief over het project
- Energiediensten worden 'belangrijk' en 'milieuvriendelijk' gevonden;
- SKB positiever beoordeeld dan ASD;
- **Betrouwbaarheid van de diensten scoort te laag;**
- **"Mijn Energy Monitor /warmtepomp /micro-wkk werkt niet goed";**

=> Wat doe je?

Eindgebruikersonderzoek



Wat bedoelen de gebruikers nu precies?

Eindgebruikersonderzoek



PowerMatching City



Opzet deelnemerssessie:



Eerste resultaten delen



In groepen dieper ingaan op de resultaten

Eindgebruikersonderzoek



PowerMatching City

Verwachting zijn positiever dan de eerste ervaringen

Herkenbaar?

Ja

Want.....

Maar...

Betrouwbaarheid scoort laag voor beide energiediensten

Herkenbaar?

Ja

Want.....

Mijn apparaten gaan op een 'rood moment' aan

Maar...

Mijn Energy Monitor werkt niet goed

Herkenbaar?

Nou...

Want.....

Maar...

Eindgebruikersonderzoek



Plan van aanpak:

=> Systeem?

=> Communicatie

=> 'Temperatuur meten' + tussentijdse meting

=> Eindmeting

Wat kun je hiervan leren?

Visie op het project verandert niet,
het onderzoek wel

Consequenties voor onderzoek(ers):

- Contact met eindgebruikers!
- Lastig als je je eigen agenda hebt
(project niet centraal, maar eigen onderzoek);
- Ervaring met breed scala aan onderzoeksmethoden wenselijk;
- Creativiteit (interesse en enthousiasme erin houden).



PowerMatching City

Resultaten

Eindmeting

Tussentijdse meting II

Deelnemerssessie

Tussentijdse meting I

Feedback in euro's is duidelijker dan feedback in 'blaadjes'
"Ik wil graag feedback op duurzaamheid, maar in december wil ik toch wel even weten wat de kosten zijn"

Verschuiven van apparaten kost veel moeite, maar 'voelt goed!'

SKB positiever dan ASD

Vragen?

Voormeting



PowerMatching City

A unique Smart Grid project

dr. Carina Wiekens

c.j.wiekens@pl.hanze.nl

www.powermatchingcity.nl