



Hvad brugeren gør...

15 fortællinger om mødet mellem bruger og virksomhed

"HandiVision – en vidensressource til bedre hjælpemidler" er et projekt, der blev iværksat for at afprøve, udvikle og formidle nye metoder til brugerorienteret innovation. Fokus har været på at demonstrere effekten af brugerorienteret innovation for at styrke virksomheders forretningsudvikling og på at finde gode metoder til at engagere mennesker med funktionsnedsættelse i udviklingen af hjælpemidler.

Projektet var bygget op omkring fire delprojekter, der på forskellig vis skulle engagere brugere og virksomheder:

- Interaktive kommunikationshjælpemidler udviklet med og til mennesker med kognitive og fysiske funktionsnedsættelser i Landsbyen Sølund
- Kurset "Den innovative bruger" på Egmont Højskolen udviklet for unge elever med funktionsnedsættelse
- Eksperimenter med "User Communities" som brugerinddragelsesmetode i forskellige faser af innovationsprocessen
- Eksperimenter med bedre brug af eksisterende hjælpemidler

Alexandra Instituttet fungerede som projektleder for de 21 projektpartnere, hvoraf flere først kom til undervejs. Projektet startede 1. januar 2008 og sluttede 31. december 2010.

HandiVision er støttet af Erhvervs- og Byggestyrelsens Program for Brugerdriven Innovation samt Vækstforum for Region Midtjylland.



KOLOFON

Indholdsansvarlig redaktør

Jeppe Spure Nielsen, Alexandra Instituttet

Journalister

Marlene Nybro Thomsen, Alexandra Instituttet

Marie Rørdam Fenger, Alexandra Instituttet

Jeppe Spure Nielsen, Alexandra Instituttet

Christina Caspersen, Alexandra Instituttet

Fotos og illustrationer

Jesper Voldgaard, fotojournalist

(s. 2, 4, 5, 8, 9, 12, 14, 15 og 22)

Jonathan Christie-Ørnstrup, Design Partners

Gunnar Kramp, Alexandra Instituttet

Studerende på Egmont Højskolen

Ane Bonde Rolsted, University of Manchester

Tine Raun, Alexandra Instituttet

Layout og grafisk design

Tine Raun, Alexandra Instituttet

Magasinet udgives af:

Alexandra Instituttet A/S, Åbogade 34, 8200 Århus N

E-mail: alexandra@alexandra.dk

Hjemmeside: www.alexandra.dk



INTRO

Hvad brugeren gør...
Fortællinger fra
tre års samarbejde

Side 2-3

EN VIRKSOMHED FORTÆLLER

Brugerinddragelse
for bedre produkter
Cura Innovation

Side 4-5

EN VIRKSOMHED FORTÆLLER

Værktøjskassen har fået
en ekstra knop
Amfitech og Personics

Side 6-7

EN VIRKSOMHED FORTÆLLER

Konsollen i kørestolen
Aabentoft

Side 8-9

EN VIRKSOMHED FORTÆLLER

I seng med brugerne
KR Hospitalsudstyr

Side 10-11

EN VIRKSOMHED FORTÆLLER

Et frikvarter med
læreri lektioner
Key2know

Side 12-13

LIVING LAB

Egmont Højskolen kan levere
alle slags brugere

Side 14-15

LIVING LAB

Landsbyen Sølund
åbner dørene

Side 16-17

LIVING LAB

Gode råd
om Living Lab

Side 18-19

HANDIVISION DIGITALT

Mere information og nyttige
links på www.handivision.dk

Side 20-21

LEAD USERS

Fra god idé
til god forretning

Side 22-23

IDÉ- OG DEBATFORUM

Hjælpemiddelinstitutet
matcher bruger og produkt

Side 24-25

BAG OM HANDIVISION

Erhvervsudvikling med brugere
Nye innovationsformer skal
redde Danmark

Side 26-27

BRUGERDREVEN INNOVATION I SPIL

Japanerne kommer
Indblik i udbud

Side 28-29

PROJEKTPARTNERE

Oversigt over
projektets deltagere

Side 30-31



Hvad brugeren gør....

Fortællinger fra tre års samarbejde

Dette magasin samler en række fortællinger fra tre års samarbejde mellem videninstitutioner, virksomheder og brugere i HandiVision-projektet. De 21 deltagende partnere har eksperimenteret med innovation og udviklingsprocesser, der involverer brugere: Mennesker med handicap, deres hjælpere og pårørende.

Et samarbejde af denne størrelse giver tid og rum til at opbygge tillid. Det giver substans og grobund for innovation og nye produkter. Det giver søvnløse nætter og noget at være uenige om. Mest af alt giver det en masse erfaringer.

Det er magasinets sigte at dele ud af disse erfaringer.

Fortællingerne i magasinet handler om at prøve kræfter med virkeligheden og om at sætte fokus på brugerdreven innovation i en anderledes kontekst. Fortællingerne tager udgangspunkt i de deltagende virksomheders erfaringer for at inspirere til brugerinddragelse og fremtidigt projektsamarbejde.

God læselyst!

Jeppe Spure Nielsen

Projektleder, Alexandra Instituttet A/S

'Projektsamarbejdet giver virksomheder adgang til et vidennetværk og en innovationskraft, der udfordrer dem i dagligdagen. De bruger projektsamarbejdet som udviklingsafdeling, hvor de indgår med en vis portion risikovillighed. De kender ikke produkter og resultat på forhånd, men de ved, at de får nye kontakter og mulighed for at tage fat i ideer, som de blandt andet selv skal løfte bagefter' – Jeppe Spure Nielsen.



Brugerinddragelse

Sådan udvikler Cura Innovation bedre produkter

Allan Øgelund fra Cura Innovation får jævnligt sms- og mms-beskeder fra elever på Egmont Højskolen. Grunden er, at han for nylig har sat et badeværelse op på højskolen, som eleverne nu tester. Eleverne giver Allan Øgelund besked, så snart de har gode og dårlige oplevelser med badeværelset, og han har allerede fået flere gode input til produktudviklingen. Input det ville være meget svære at få uden brugerinddragelse.

Vil ikke nøjes

Cura Innovation udvikler badeværelsesløsninger til personer med funktionsnedsættelse, og firmaet har nået en værdifuld gruppe af brugere på Egmont Højskolen. Mens ældre mennesker med handicap nogle gange kan være tilbøjelige til at acceptere de hjælpemidler, der nu engang findes, er de yngre mere vant til at stille krav og vurdere, om produkterne er smarte.

– De ældre brugere har været vant til at nøjes, det vil de unge ikke. Det er mere naturligt for de unge at stille spørgsmål til ting og kræve noget, forklarer ejer af Cura Innovation, Allan Øgelund.



Derfor fik han også allerede de første ændringsforslag med hjem, da han viste eleverne billeder af det kommende badeværelse. Her kunne de kommende brugere se problemer ved håndvasken og vandhanen, som Allan Øgelund derfor kunne ændre inden opsætningen af badeværelset. Hans forventninger til samarbejdet er indtil videre indfriet, da de unge brugere på Egmont bliver en aktiv del af udviklingsprocessen.

– Her får man tingene fortalt som de er. Ufiltreret og præcist. Det er rigtig nyttigt for mig, siger Allan Øgelund.



En lang testperiode

Kontakten til Egmont Højskolen blev skabt gennem Væksthus Midtjylland, hvorfra Allan Øgelund blev ledt videre til Alexandra Instituttets HandiVision-projekt, som Egmont Højskolen er en del af. Første skridt var at vise eleverne billeder af det kommende badeværelse, der efter nogle ændringer blev sat op på skolen. I de efterfølgende måneder rapporterede eleverne til Cura Innovation, når de fandt forslag til forbedringer. Og det lange testforløb har været meget værd, siger Allan Øgelund:

– Jeg forventer mig meget af det her samarbejde også fremover. De unge giver mig virkelig nogle guldkorn, som jeg ellers ikke ville kunne få. Her er jeg i kontakt med brugerne over en længere periode, og de er allerede kommet med nogle meget gode input.

Står det til Allan Øgelund, bliver badeværelset derfor heller ikke det sidste produkt, han tester i samarbejde med Egmont Højskolens elever.

Cura Innovation udvikler badeværelsesløsninger til personer med funktionsnedsættelse. Løsningerne er designet således, at brugere af rummet ikke bliver mindet om, at det er indrettet til personer med handicap.



Ved at inddrage brugerne får Cura Innovation uvurderlig viden til brug for udvikling af firmaets produkter. Eleverne på Egmont Højskolen fungerer lige nu som testpersoner og indberetter løbende deres resultater til Allan Øgelund fra Cura Innovation, der på den måde udvikler bedre produkter.

EKSEMPLER PÅ METODER BRUGT MED CURA INNOVATION

Tilgængelighedspolitiet



Tilgængelighedspolitiet er Egmont Højskolens operative enhed for tilgængelighedskriminalitet. Enheden opererer såvel indendørs som udendørs og er udstyret med kasket, stav, overskæg og bødeblok.

Tilgængelighedspolitiets fornemste opgaver er dels at være synligt overalt, dels at være i stand til at spotte de mange tilgængelighedsproblematikker, menesker med handicap støder på dagligt.

Mobile probes

Eleverne skal teste et toilet, der er opstillet på skolen af samarbejdspartneren Cura Innovation. Når man oplever design, der ikke virker, kan man sende en mms til Cura Innovation, der på den måde får input fra brugeren på stedet. Producenten kan justere efter de indkomne kommentarer.

Den Innovative Bruger

På Egmont Højskolen findes et praktisk funderet kursustilbud kaldet "Den Innovative Bruger" for elever på skolen – personer med funktionsnedsættelse – og deres hjælpere. Som en integreret del af kurset tilbyder Egmont et udviklingslaboratorium, hvor brugerne kan udvikle prototyper i samarbejde med produktudviklere, designere og virksomheder.

Højskoleelev Dennis Kornum har flere gange sms'et Allan Øgelund. Dennis Kornum har været elev på kurset "Den Innovative Bruger". Han er en del af Egmonts tilgængelighedspoliti, der her er på besøg ved Allan Øgelunds stand på Rehab-messen 2010 i Bella Centret.

Dennis fortæller:

– Det har været skønt at deltage i kurset. Der har været en stor kreativitet, når vi har udviklet ideer, og det har været sjovt at høre andres og egne skøre ideer. Vi slap af med nogle af vores tosede ideer om, hvordan tingene kunne have set ud. Når vi samarbejder med virksomheder og laver prototyper, kan vi se, at ideerne faktisk kan ende med at blive til noget.

– Jeg synes, en god tilbagemelding både er at se ideen inddraget i et konkret produkt, men faktisk også at vide, at virksomhederne tager ideen til sig, og måske vil bruge den en anden gang. Jeg spørger jo tit, hvorfor en kørestol skal ligne en tank. Med kurset og samarbejdet er jeg begyndt at tænke mere på design og tænke hjælpemidler på en ny måde. Ingen mennesker er jo ens – heller ikke handicappede.



Værktøjskassen har fået en ekstra knop

E-tracker er resultatet af et blomstrende samarbejde mellem blandt andet Amfitech, Personics, Landsbyen Sølund og Alexandra Instituttet. Produktet er blevet til med input fra parternes forskellige værktøjskasser. Til gengæld har de fået tilført nye værktøjer og nu også et unikt produkt.

Ud i verden

Deltagerne har budt ind med hver deres værktøjskasse, og de har fået tilført nye værktøjer gennem forløbet. Landsbyen Sølund har eksempelvis udbygget et Living Lab-koncept, og virksomhederne har fået et godt netværk og indsigt i nye metoder.

– Vi har lagt vores kæmpe værktøjskasse ind i HandiVision-projektet. Vi tager den nu ud igen med en ekstra knop på, forklarer Jørn Eskildsen fra Amfitech. Amfitech er en rådgivende virksomhed med fokus på innovativ produkt- og teknologiudvikling.

Leg og læring

Deltagernes fælles værktøj har været brugerinddragelse, leg og læring. Det unikke produkt E-tracker er resultatet deraf. Med E-tracker har parterne udviklet verdens første passive positioneringssensorer, hvor brugerens position er målt ud fra personens masse. Det gør, at brugeren kan påvirke spillet blot ved at forskyde sin såkaldte kropsmasse en smule. E-tracker er et lærings- og legespil, der er udviklet med og solgt til Landsbyen Sølund, og holdet har bygget det op i Landsbyens Sølunds Snoezelhus. Et sted for oplevelser for landsbyens beboere. Men produktet får også et liv efter samarbejdet i Landsbyen Sølund.

Personics vil eksempelvis gerne se, om de kan sælge konceptet til andre Snoezelhuse og bruge det i andre af deres produkter, og Amfitech har overvejet om basistechnologien kan bruges i udbygning af legepladser sammen med en af deres nuværende kunder. Samarbejdet startede som et papirprojekt og kunne også have endt som et, men heldigvis var parterne engagerede:

– E-tracker er et resultat af det, vi lavede i Sølund. Det, vi startede med, var absolut ikke det, vi endte med. De gode ideer, der kommer i sådan en proces, skal også give mening. For at gå fra papir til produkt, skal nogle fra gruppen kunne tage ideerne og bringe dem videre. Det gjorde vi alle, siger Jørn Eskildsen.





Det, der er sjovt ved E-trackeren, er, at brugerne hurtigt ser, at de kan påvirke verden omkring sig. Det er ikke en selvfølge for Sølunds beboere. Her ses en beboer i gang med at afprøve systemet. – Vi har haft forskellige faggrupper, der har bidraget positivt i processen. Alexandra har budt ind med design og været katalysator, og terapeuter og pædagoger kan fortælle om brugerne og forstå deres reaktion. Vi kunne udvikle teknologien, siger Sven Borch Nielsen, Direktør for Personics.

Tid til proces

Sølunds forum for kreativitet og nysgerrighed går ifølge Jørn Eskildsen godt i spænd med den viden om leg og læring, han har fra tidligere arbejde i udviklingsafdelingen hos LEGO og fra samarbejdet med Personics.

Men samarbejdet er ikke et bekendtskab uden udfordringer. Begge virksomheder føler, at de har brugt meget tid på samarbejdet. Det betyder dog samtidig også, at deltagerne får lov til at arbejde mere omfattende med tingene.

– Vi har haft lejlighed til at arbejde med terapeuter og pædagoger over en lang periode. Det gav mulighed for en iterativ proces, hvor Sølunds personale har udvist usædvanlig stort engagement. Vi har fået et netværk, som vi kan trække på bagefter. Det har fungeret rigtig godt, at personale og beboere optrådte som fælles enhed, siger Sven Borch Nielsen, der er direktør for Personics. Og Jørn Eskildsen tilføjer:

– Vores arbejdsmetode har været den samme, som vi plejer at bruge, men vi har med projektet fået suppleret vores værktøjskasse med nye værktøjer. Vi har haft mere tid til at bruge værktø-

jerne, end vi normalt har. Sven Borch Nielsen er meget enig:

– Vi har altid arbejdet med brugerdriven innovation og udviklet vores produkter sammen med slutbrugere, så det er ikke nyt for os. Men de processer har ligget i mere faste rammer med strammere tidsplan og et klart defineret mål. I Sølund-samarbejdet har vi defineret tingene undervejs, og det har været befriende at prøve, siger Sven Borch Nielsen.

Fremover vil han sætte mere tid af til proces og kombinere denne med et klart defineret mål. Måltidet proces viser sig at være et nyttigt værktøj til udvikling af nye, brugbare produkter.



Konsollen i kørestolen

Ideen kom fra brugerne selv, og i dag står virksomheden Aabentoft A/S med et splinternyt produkt: Et interface der muliggør, at kørestolsbrugere kan spille PlayStation med det joystick, der allerede er integreret i kørestolen. Førhen har kørestolsbrugere været afskåret fra at spille på videokonsoller som PlayStation 3 på grund af den finmotorik, udstyret kræver. Det har udviklings- og produktionsvirksomheden Aabentoft A/S dog lavet om på, takket være en ny teknologi, og nu kan kørestolsbrugere spille PlayStation 3 på lige fod med andre.



Ideen kom fra brugerne

Ideen til interfacet opstod under en brainstorming på Egmont Højskolen, hvor en af eleverne ytrede ønske om at kunne spille PlayStation – et ønske, der viste sig at være udbredt blandt resten af eleverne. Derfra udfoldede ideen sig, og endte i den konkrete løsning at integrere funktionen i noget kørestolsbrugere allerede kunne betjene.

– Vi startede med at tage udgangspunkt i noget, som brugerne kunne styre i forvejen, hvilket var joysticket på kørestolen.

Sådan siger Michael Werge, elektronikingeniør i Aabentoft A/S, om processen. Interfacet til kørestolen er udviklet således, at brugeren ved hjælp af joysticket på kørestolen kan styre sin PlayStation via bluetooth. Da brugere af kørestole kan være personer med nedsat bevægelsesfunktion, er det essentielt, at udstyret er så brugervenligt som muligt.

Aabentoft A/S har specialiseret sig i totalløsninger til styring af elektroniske kørestole, samt servicering af el-stole og andet handicapudstyr.

Som deltager i HandiVision-projektet har Aabentoft A/S udviklet et interface til kørestolens joystick, hvorfra man kan styre en PlayStation 3.

Stort projekt – store forventninger

Udviklingen af interfacet er ikke kun en gevinst for kørestolsbrugere, men ligeledes for Aabentoft A/S. Projektet er noget mere omfangsrigt, end hvad Aabentoft A/S ellers arbejder med, og virksomhedens forventninger har da også været derefter.

– Vi havde store forventninger til processen, da vi arbejdede med et produkt, der giver mulighed for at få adgang til udenlandske markeder, siger Per Aabentoft, der er direktør i Aabentoft A/S.

Produktet bygger på brugerdriven innovation og er ikke noget, andre virksomheder har arbejdet med tidligere. Dette er en faktor, der adskiller Aabentoft A/S fra de øvrige udbydere.

Aabentoft A/S tester fremadrettet produktet på en række kørestolsbrugere, og feedbacken fra brugerne til virksomheden foregår på den måde, at brugerne optager videodagbøger, som sendes til virksomheden.

Feedbacken kan virksomheden anvende, når de vurderer, hvorvidt produktet skal tilpasses brugernes behov yderligere.



Innovation Labs Trine Hundevadt, der er antropolog, var metodisk tovholder på testen af joysticket. Inden udførelsen oplyste Aabentoft A/S en række behov for testen. Blandt andet ønskede virksomheden feedback på brugervenligheden af joysticket.

SÅDAN FOREGIK TESTEN

Da joysticket var udformet til en særlig type kørestole og ideelt skulle testes på brugere, der faktisk var interesserede i at forbedre deres muligheder inden for konsolspil, blev testgruppen nødt til at finde testpersoner uden for Egmont Højskolen, der ellers var tænkt som brugerforum. Valget faldt på tre tidligere elever, som alle havde deltaget i kurset "Den innovative bruger". De var alle begrænset af deres handicap (muskelsvind og spastisk lammelse) og kunne således ikke bruge en almindelig controller. De brugte i forvejen rigtig meget tid på at spille – både hver for sig og sammen, og så kunne testen i bofællesskabet være med til at skabe en user community-agtig sammenhængskraft mellem højskolens Living Lab og de tidligere elever. En forbindelse, man ville kunne bruge konstruktivt fremover.

De tre brugere blev udstyret med kamera og skulle lave videodagbøger, hvori

de skulle reflektere over forventninger, faktisk brug, den overordnede oplevelse og eventuelle forbedringer af joysticket. Umiddelbart efter den to uger lange testperiode blev der etableret en fokusgruppe med to af brugerne, hvor disse kunne reflektere yderligere over perioden med joysticket.

EN RÆKKE ANBEFALINGER FRA TRINE HUNDEVADT, INNOVATION LAB

Inddrag brugerne. De har mange gode input til fremtidig udvikling og forbedring af det forhåndenværende produkt. Testene skal dog foregå undervejs i udviklingen for at sikre, at hjælpemidlet kan målrettes forskellige behov.

Anvend Private Labs som supplement til Living Labs. At teste produkter i brugernes hjem – efter de har gået på Egmont Højskolen – giver andre muligheder. Fordele er blandt andet naturlige og autentiske brugssituationer, samt at brugere uden for højskolen har bedre tid.

Kend testgruppen. Sørg for at instruere brugerne i forhold til det, man vil have testet til produktet. Inddrag eventuelt flere forskellige brugergrupper for at få så mange aspekter som muligt med.

Mix metoder. Videodagbøger er en god metode til at få indblik i den faktiske brug af et produkt, men den er også 'tvungen' og selvstyret. Derfor anbefales det, at man supplerer med eksempelvis fokusgruppe, hvor det er muligt at styre samtalen i en relevant retning.

Vær opmærksom på brugerens privatsfære. Som observatør/montør/projektleder er det vigtigt at være opmærksom på, at man ved brug af Private Labs invaderer brugerens private rum. Brugere gav efter testen udtryk for, at de følte sig en smule intimiderede af montørens tilstedeværelse og derfor ikke var så åbne omkring forventninger samt at de følte frustration ved at blive behandlet som højskoleelever i eget hjem. Derfor er det vigtigt at respektere sfæregrenser.

I seng med brugerne

KR Hospitalsudstyr laver intelligente hospitalssenge med input fra 'near lead users'

I udkanten af Hadsten ligger en virksomhed, der udvikler og producerer senge til hovedsageligt hospitaler og plejehjem, og det gør den godt. Virksomheden har nemlig leveret senge til hele landet, og ordrebogen er stadig fuld. KR Hospitalsudstyr producerer – i modsætning til mange andre danske produktionsvirksomheder – stadig alle sine senge i Danmark. Det gør virksomheden i stand til at specialudvikle i tæt samarbejde med kunderne, som ofte har helt særlige behov, fortæller area sales manager hos KR Hospitalsudstyr, Mogens Neubert: – Vi har ikke leveret den præcist samme seng til to hospitaler. I alle vores bestillinger er der små ændringer til standardsengen. Det har vi indrettet vores produktionsapparat efter, og vi kan reagere hurtigt på ønsker om justeringer.

Fremtidssikring gennem brugerinvolvering

Involvering af aftagere af senge er således ikke helt fremmed for KR Hospitalsudstyr, men virksomheden har ikke arbejdet systematisk med at inddrage brugere i udviklingen af senge. Derfor var deltagelsen i HandiVision en god mulighed for at afprøve nye metoder til produktudvikling.

– Vi så i dette projekt muligheden for at afprøve 'online user communities' som en måde at få mere at vide om dem, der har med vores senge at gøre i dagligdagen. Vores seng skal jo stadig være den ypperste på markedet om fem til ti år, så det gælder om at være ekstremt fremsynede i forhold til brugernes behov. Derfor er det rigtig brugbart at få input fra dem, der bruger sengen.

God metode med begrænsninger

Henning Sejer Jakobsen, der er kreativitetskonsulent ved Teknologisk Institut, har ledet processen med indsamling af brugerinput gennem online user communities. Metoden kan ifølge ham ikke medvirke til at skabe gennembringende innovation, men snarere til at teste, om produktet virker i praksis. Han siger om processen: – Det er blevet tydeligt for os, at online user communities giver adgang til behovstilkendegivelser mere end egentlig idéudvikling. Vi har erkendt, at man skal dybere ned i materien for at opnå et paradigmeskift inden for sin produktudvikling. Et af de eksempler, Henning Sejer Jakobsen giver, er, at en af patienterne gav udtryk for et ønske om en knagerække på sengen, for at de pårørende lettere kan hænge deres overtøj op, når de kommer på besøg.

– Og det er meget smart – men det er ikke noget, der revolutionerer sengemarkedet, siger han.

Øget netværk

KR Hospitalsudstyr laver egentlig slet ikke hjælpemidler til handicappede, men deltagelsen i projektet har givet virksomheden en ny vinkel på deres produkter: – Vi har fået rigtigt meget ud af at være med i HandiVision, synes jeg. Vores seng er ikke udviklet til handicappede, men det har faktisk vist sig blot at give os noget ekstra at komme ind i en ny verden. Det er svært at opgøre, hvad det har givet os i kroner og ører på bundlinjen, men vi kan se, at vi er blevet synlige på hjælpemiddelområdet, hvilket er nyt for os. Og så har vi fået et kæmpestort netværk, som gør det lettere at gennemskue det uprøvede område, vi bevæger os i.

Online user communities – sådan forgik det.

Patienter, sygeplejersker, sosu-assisterter, servicemedarbejdere, fysio- og ergoterapeuter samt pårørende med daglig berøring med KR Hospitalsudstyrs seng på Regionshospitalet Randers modtog på hospitalet en instruktion i brug af en internetportal. Her kunne de indtaste forslag, ideer og ønsker til sengen, og de kunne kommentere på andres forslag. På portalen var dels en række billeder og videoklip til inspiration og dels en række spørgsmål, brugerne skulle svare på. KR hospitalsudstyr var med til at definere spørgsmålene på portalen.

Vælg dit værktøj med omhu

Vær bevidst om valg af metode, når du inddrager brugeren – og vid, hvad du vil bruge resultaterne til. Det er budskabet fra HandiVisions metode-wizard, som her fortæller om sine erfaringer med usercommunities.

Brugerdreven innovation er bestemt ikke et nyt begreb for Henning Sejer Jakobsen. Som kreativitetskonsulent ved Teknologisk Institut har han arbejdet strategisk og operationelt med idéprocesser og innovationsforløb i mere end 20 år. I HandiVision har han haft mulighed for systematisk at afprøve en række metoder til indsamling af empiri blandt brugere. Henning Sejer Jakobsen har i regi heraf ledt case-arbejdet i delprojektet 'User Communities'. Her har han undersøgt, hvordan forskellige møde- og ledelsesformer af brugergrupper indvirker på proces og udfald:

– Vi ved allerede, at det kan berige innovationsprocesserne at inddrage brugere for at indsamle erfaringer, inspiration og viden om disse. Desværre er man som virksomhed dog ikke bevidst om, hvordan man kan bruge brugere i potentialesøgende processer, da man typisk er mere rationalesøgende. I vores undersøgelse har vi derfor kigget på ledelsesformen af brugergrupper i forskellige situationer. Den tages nemlig oftest for givet, men vores påstand har været, at måden, hvorpå grupperne styres og den måde, man mødes på, har stor indvirkning på udfaldet.

Den store metodematrix

I delprojektet har man afprøvet to forskellige ledelsesroller: Den faciliterende og den konsulterende. Henning Sejer Jakobsen uddyber:

– Den faciliterende leder er en hjælper, der skal sørge for, at der er en vis dynamik og fremdrift i gruppen uden selv at bringe løsninger på banen, mens den konsulterende er meget mere involverende og konfronterende, som en læge, der med sin faglighed kan sørge for, at samtalen forbliver relevant og holdes på sporet.

Også settingen har været en faktor i undersøgelsen. Således har to af Henning Sejer Jakobsens fire cases været fysisk forankrede og to er foregået online (se boks nedenfor for uddybning). Ifølge ham er alle matrixens metoder brugbare, men som virksomhed skal man være bevidst om, hvad man går ind til, og hvad man vil bruge resultaterne til:

– Vælg dit værktøj med omhu. Vi har i undersøgelsen haft eksempler på, at et produkt var for fremskredet i udviklingsfasen, da brugerne mødte det, og at en gruppesamtale kom til at blive en erfaringsudveksling, som slet ikke havde noget med casens fokus at gøre, fortæller Henning Sejer Jakobsen.

Næsten Lead users

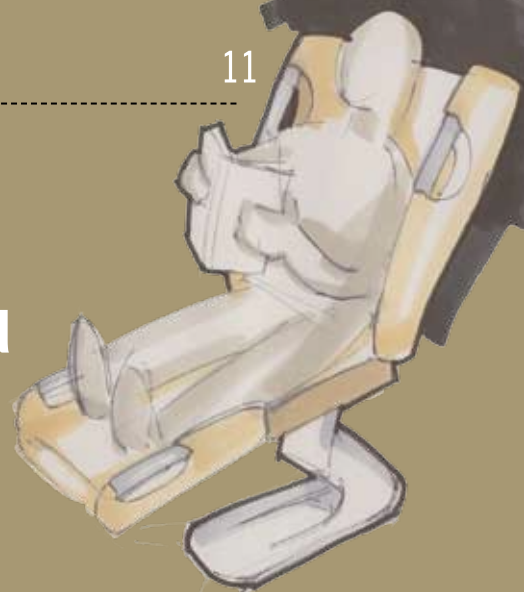
Henning Sejer Jakobsen har i undersøgelsen arbejdet med den gruppe, han kalder near Lead users. Normalt taler man inden for brugerdrevet innovation om Lead users, der som 'superbrugere' er eksperter i et produkt eller en service og derigennem er meget motiverede for at finde frem til forbedringer. Dette begreb mente Henning Sejer Jakobsen dog ikke dækkede den gruppe af brugere, der indgik i HandiVision:

– Vi har valgt at kalde vores brugergruppe for near Lead users, idet gruppen ikke nødvendigvis hverken er almindelige brugere eller har gjort en opfindelse ligesom Lead users har. Når vi har sat de handicappede brugere stævne, har vi villet nå ind bag deres eksplicitte viden til den konkrete brug. Vi har altså gennem gruppemøderne villet finde ind til et innovationspotentiale, blandt andet ved at sætte vores near Lead users sammen med fagpersoner, som kunne 'konsultere' gruppen.

Brugerne har dog ikke udelukkende været handicappede brugere men også pårørende og hjælpere i form af socialpædagoger, sygeplejersker, fysio- og ergoterapeuter og sosu- og serviceassistenter.

Fem tendenser fra undersøgelsen:

1. En leder med rolle som facilitator har sin styrke, hvor gruppen er rimelig homogen både videnmæssigt og forståelsesmæssigt, og hvor gruppen samtidig har et videnniveau, hvor selvledelse er mulig. Når diversiteten blandt deltagerne bliver stor, er lederens rolle som facilitator ikke den optimale sammenlignet med den konsulterende rolle.
2. En leder som konsulterer, dvs. hvor lederen selv medvirker i processen som deltager, provokatør og dialogpartner, er velegnet, når diversiteten er stor blandt deltagerne, og hvor flere i gruppen er passive, fx grundet generthed, funktionsnedsættelse og/eller deltagerens angst for at virke uvidende sammenlignet med andre meddeltagere.
3. At mødes fysisk under en innovationsworkshop har betydning for måden, hvorpå deltagerne bliver inspireret og lærer af hinanden, samt deres evne til at blive konkrete.
4. Online user communities, som styres af en konsulterende leder, resulterer i stor udstrækning i problemorienterede forslag og ideer, hvor dynamikken deltagerne imellem er svær at opretholde.
5. Online user communities, der ikke styres eller ledes i processen, resulterer i større udstrækning end ved mere styrede forløb i problemkendelse frem for forslag og ideer til nytænkning.



Et frikvarter med lærerige lektioner

Key2Know er et konsulent- og it-hus med kerneområder inden for E-learning og knowledge management. I HandiVision-projektet har de været en del af det tværfaglige team, der har samarbejdet med plejehjem i Silkeborg og Århus Kommune. Samarbejdet har givet input til nye forretningsideer og været et tiltrængt frikvarter.

Key2Know udvikler E-læringsløsninger til store markeder. Den seneste tid har de dog også koncentreret sig om forflytninger med lofthejs og betjeneringer af fjernbetjener i to plejehjem i Østjylland. De har diskuteret etnografiske observationer og deltaget i workshops med slutbrugere for at se, hvilke udfordringer betjeneringer giver dem i løbet af deres arbejdsdag – og finde mulige løsninger. En øvelse, Key2know sjældent har lejlighed til at lave.

Brugerne i bevidstheden

Arkitekt Gunnar Kramp og etnograf Susanne Wollsen, begge fra Alexandra Institut, og ergoterapeut Mary Petersen fra Hjælpemiddel-institut har observeret personale på plejehjemmene. De har afholdt workshops med brugere, Danmarks Pædagogiske Universitetsskole og Key2Know med udgangspunkt i deres observationer.

– Vi har løbende diskuteret observationerne og hørt, hvad personalet mener kunne være den bedste løsning på

de problemer, som vi har set. Det, synes jeg, har været en gavnlig proces. I min bevidsthed står det her med bruger-dreven innovation og vigtigheden af at observere brugerne i deres eget miljø en hel del stærkere, end det gjorde, inden jeg gik ind i projektet, understreger Lars Bransholm, der er project manager i Key2Know.

Mange fjernbetjeneringer

Et af de plejehjem, projektgruppen har fokuseret på, er bygget som højteknologisk plejehjem. Med højteknologisk fulgte persiennet og markiser, døre og vinduer, der kunne åbnes ved hjælp af fjernbetjeneringer. Men det betød også, at denne handling blev relativt automatiseret.

– Med de mange løsninger fulgte også mange fjernbetjeneringer – jeg tror, der var op til syv, der skulle holdes styr på, siger Lars Bransholm. Personalet hang fjernbetjeneringerne i en snor, så de var til at finde igen. Det er ikke nødvendigvis meningen med en fjernbetjenering men et eksempel fra observationerne, der viste,

at målgruppen og brug af teknologi ikke stemte helt overens.

– Man ender derfor i en situation, hvor man af et godt hjerte vil tilbyde noget, men opnår det modsatte: at brugeren ikke kan åbne vinduer eller betjene markisen, siger Lars Bransholm.

Videre forretning

Eksemplet med fjernbetjeneringen kan virke banalt, men det er en lektie, som Key2Know har i baghovedet, når de skal udvikle nye ideer, der er baseret på erfaringerne i projektet.

– Senge og lifte er også noget af det, vi har haft meget i fokus. Og vi har diskuteret alle mulige forskellige scenarier og opsætninger. På et plejehjem er der eksempelvis ofte nyt personale og mange afløsere. Måske ville en mobilapplikation, der gav den generelle viden om, hvordan en loftlift fungerer være en fremtidig forretningsmulighed. Men vi må jo høre dem ad, siger Lars Bransholm. En sådan løsning kunne række videre ud over plejehjem til private hjem, så der også var pårørende, der kunne undervises. Eller den kunne bruges på hospitaler.

– Man kunne sagtens forestille sig, at vi gik til en producent og sagde: Vi vil godt producere en sekvens, der viser, hvordan denne loftlift betjenes. Det ville være en god opgave for os. Så kunne man køre helt i mål, pointerer Lars Bransholm.

– For mig har projektet været et slags frikvarter, kan man vel kalde det. Vi har deltaget i noget andet end det, vi ellers beskæftiger os med til dagligt. Projektet har været en mulighed for at brainstorme om nogle lidt mere fremtidsrettede løsninger med nogen, der har en anden baggrund end os selv. Det har givet os nogle skæve vinkler på flere ting, siger Lars Bransholm fra Key2Know.



Bedre brug af hjælpemidler starter sjældent ved brugsanvisningen

Enhver der har forsøgt sig med instruktionsvejledninger til samling af møbler ved, at der kan være langt imellem de gode af slagsen. Derfor gik Århus Kommune og Silkeborg Kommune sammen med Key2Know, Hjælpmiddelinstitutet, Danmarks Pædagogiske Universitetsskole og Alexandra Institutet om at undersøge anvendelsen af lifte, senge og velfærdsteknologier på plejehjem og i hjemmeplejen. Udgangspunktet var, at bedre vejledninger kan løse de problemer, der knytter sig til anvendelsen af hjælpemidler. Men arbejdet viste, at problemerne ofte ligger et andet sted og vil kunne løses ved tæt dialog mellem personalegrupper, borgere og udviklere.



Lysdæmper – til hvem? Et næsten nyåbnet plejehjem har problemer med anvendelsen af de installerede "touch" lysdæmperknapper, der er installeret i ældreboligerne. Kontakten har to programmeringsmuligheder. Den kan indstilles til at tænde på fuldt blus ved den indledende berøring eller til at tænde ved samme indstilling, som den er blevet slukket ved.

Hverken personale eller beboere er blevet fortrolige med funktionaliteten, og alle har en fornemmelse af, at kontakterne lever deres eget liv. Især kan det være et problem om natten, at personalet kommer til at tænde kontakten på fuldt blus, når en borger skal tilses og måske ligger og sover. Kontaktens funktion er anvendelig, men den passer bare ikke lige ind i plejehjemets rutiner.

Feltstudier på plejehjem og hjemmehjælpen har givet deltagerne en indsigt i personalets hverdag og anvendelse af hjælpemidlerne. Herudover har feltstudierne bidraget til at skabe en forståelse hos personalet om udfordringerne, og dette element har bidraget væsentligt til at skabe grundlag for en konstruktiv dialog i forbindelse med workshops og senere opfølgende besøg.

Gunnar Kramp, Industriel Designer, Pervasive Healthcare, Alexandra Institutet: Arbejdet med kommunerne har lært os, at der er behov for at styrke dialogen mellem de forskellige aktører i en indkøbsproces. Der er behov for rådgivere, der samler erfaringer og deler den viden omkring anvendelsesorienterede løsninger helt ned på detailniveau. Vi kan også se, at der er behov for standarder og procedurer i forbindelse med planlægning og udbud. Når det er på plads, er der måske stadig behov for bedre vejledninger.

Forsøg med mobile håndholdte teknologier. I forlængelse af behovet for en tæt dialog mellem borgere, brugere, indkøbere og producenter, har personalet på et af plejehjemmene fået udleveret en iPod touch som et forsøg.

Personalet skal bruge iPod'ens foto og videofunktionalitet til at dokumentere gode og dårlige løsninger i plejeboligerne, ligesom de vil eksperimentere med mulighederne for at benytte funktionaliteten til at lave eksempelvis forflytningsvejledninger til intern brug ved særligt krævende borgere eller nye hjælpemidler.



Vi kan levere alle slags brugere

I Odder nær Århus lever 160 elever på Egmont Højskolen. Eleverne udgør et bredt udvalg af ressourcestærke hjælpemiddelbrugere, der døgnets 24 timer tester og udvikler hjælpemidler. Deres viden og ideer er guld værd for virksomheder. Men vejen fra god idé til fantastisk produkt tilbagelægges ikke uden hårdt arbejde.

Egmont Højskolen er en åben legeplads for ideer og innovation. På højskolen lever elever, der bruger en række handicaphjælpemidler til at understøtte deres hverdag. For mange strider en hverdag med uinspirerende hjælpemidler mod deres ukuelige lyst til indflydelse på eget liv. Det giver grobund for innovation. Egmont og dens elever er indbegrebet af innovation, der blomstrer i en nysgerrig institution, der byder input og projekter velkommen. De kan levere hvad som helst og siger sjældent nej.

Velkommen til

Ovenstående kan være én af forklaringerne på, at samarbejde med virksomheder og udviklere i en produktudviklingsproces passer godt til Egmont Højskolen. Annie Christensen, der er højskolelærer på Egmont forklarer;

– Hvor kan virksomhederne ellers gå hen, hvor alle typer af handicap findes?

spørger hun retorisk. Egmont har derfor en stor berøringsflade, og institutionen får mange henvendelser fra eksempelvis studieprojekter på jagt efter indsigt, journalister på jagt efter en historie og virksomheder på jagt efter gode ideer. Ifølge Annie Christensen, fordi de søger viden og kan finde inspiration blandt eleverne og den afslappede stemning, Egmont har til det at være et menneske – med handicap.

Den Innovative Bruger

De sidste tre år har højskolen gennem HandiVision-projektet sat fokus på at opbygge elevernes kompetencer inden for idégenerering og innovation. Højskolelærer Bertil Sidenius har undervist en række elever i kurset ”Den Innovative Bruger”;

- Ideen kom snigende, at vi ville udanne vores elever til at være brugere,

Egmonts elever tester både en elektronisk døråbner fra Safelink og badeværelsesmoduler opstillet af Cura Innovation.

På væggene er der sat røde sedler og gule pile op, som fortæller hvordan man kan sende en MMS med billeder og tekst til virksomhederne, der på den måde får input fra eleverne i brugsituationen. Producenten kan så justere efter de indkomne kommentarer.





Højskolelærer Bertil Sidenius håber på, at mange virksomheder vil benytte sig af at bruge Egmont Højskolen som Living Lab: – Der er så meget innovation i vores elever!

som virksomheder og udviklere kan sparre med i deres produktudvikling. Vi har en masse elever, der er interesseret i egen hverdag, men der gik noget tid, inden vi fik konceptet til at fungere. I dag kalder vi samarbejdet med virksomheder for Den Innovative Bruger-lab. Vi inviterer firmaer til huset og arbejder med forskellige cases, siger Bertil Sidenius. Han understreger, at de ikke er kommet sovende til erfaringerne, og han pointerer, at samarbejdet med virksomhederne og udviklere kan være krævende. Derfor er en forventningsafstemning rigtig vigtig.

Inddrag brugerne

Et skridt på vejen er ifølge Bertil Sidenius et ændret mindset hos virksomhederne: Hov, sådan kan man også få nye ideer til produkter! Tilbage i november 2008 tog de innovative brugere på virksomhedsbesøg hos virksomheden Aabentoft, og under en workshop spurgte en elev: Hvorfor laver I ikke noget, der kan gøre, at jeg kan spille PlayStation igen, selvom jeg har muskelsvind? I det sekund fødtes idéen til en konsol. Den er nu testet på Egmont. Det er en god historie, men processen fra ide til prototype skal styres, og Bertil Sidenius har lært meget af de forskellige forløb; – Vi skulle for eksempel teste en kørestol, men den kom som hjælpeløs prototype.

Perspektivet i den er helt fantastisk, men flere uheldige ting i designet kunne have været undgået ved at inddrage brugerne mere struktureret. Der er for eksempel en funktionel ting omkring joystick, og havde der siddet bare en af mine elever med ved udformningen, kunne de hurtigt have påpeget det. Hvis det skal give mening, skal man udvikle og evaluere testforløbet sammen, siger han.

Innovative elever

Egmonts DIB-lab er med tiden blevet mere formaliseret, og det betyder meget for planlægningen, og at de kan afsætte god tid til samarbejde. For at DIB-lab fungerer, kræver det god tid og et naturligt forum, ideerne kan udvikles i.

– Jeg har en drøm om, at vi kan lave moderne hacker space, hvor vi kan lave idéudveksling mellem bruger og hjælper. Et nørdelab, om man vil, som man kan bruge i sin fritid drevet af frivillighed, hvor mulighederne er tilgængelige, og man har nogle at sparre med. Det ville i den grad være et sted, hvor Lead users kunne opstå. Der er så meget innovation i vores elever, siger Bertil Sidenius. Med Lead users hentyder han til, at elever selv opfinder en kopholder, eller får deres mor til at sy en nøglering i lynlåsen, så de krogede fingre kan lyne op uden hjælp.

Fordi eleverne langt fra altid kan få fat i hjælpemidler, der kan støtte deres behov.

– Vi har for eksempel nogle rygskadede elever, og det er ikke uden grund, at de har brækket ryggen. De har jo gang i en masse ideer hele tiden, understreger Annie Christensen og smiler. Hendes pointe er, at brugerne udgør en uundværlig ressource for virksomhederne. Og det betyder, at de skal være med til at udvikle hjælpemidlerne. Samtidig betyder det meget for eleverne.

– Min oplevelse er, at de føler sig betydningsfulde. Vi vil alle sammen gerne føle os som eksperter, og de oplever at blive taget helt alvorligt som hverdagens autodidakte vidensbærere. Der er den dér Ole Opfinder i mange folk med handicap, siger Bertil Sidenius. Med DIB-lab får de chancen for ikke kun at have ideer, men også deltage i udvikling og implementering af dem på workshops eller længere testforløb. Igen kræver processen disciplin og styring. Det værste er at love eleverne noget, der så ikke sker alligevel.

– Vi har snart gang i afprøvning af en døråbner. Men, jeg sætter ikke noget i gang, inden den sidder der. Når den gør, så går vi også i gang for fuld udblæsning, understreger Bertil Sidenius.

Minisamfundet åbner døren til en stor verden

I Skanderborg ligger minisamfundet Landsbyen Sølund. Et visionært bosted for voksne mennesker med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne. Gennem HandiVision-projektet har bostedet udviklet et koncept, der inviterer virksomheder indenfor. Her kan de afprøve deres produkter eller få input til nye ideer i et virkeligt levet miljø. I Landsbyen Sølund bor 220 voksne i små boenheder med egen lejlighed. Hverdagen går med aktiviteter, spising, opvask og andre velkendte gøremål. Den eneste forskel fra ethvert andet lille samfund er, at beboerne er mennesker med nedsat fysisk og psykisk funktion. Det giver nogle udfordringer i forhold til at klare hverdagens strabadser. Derfor er beboere meget afhængige af deres hjælpemidler og af personalet. Måske netop derfor er det interessant at fokusere på, hvordan hjælpemidlerne skal give mening og muligheder. Og netop derfor inviterer Landsbyen Sølund producenterne af hjælpemidler indenfor.

En prototype med massefylde

It-virksomhederne Personics og Amfitech har sagt ja tak til invitationen. De har med Sølunds beboere og personale testet Personics-spil, der er blevet videreudviklet med sensorer fra Amfitech. Produktet er blevet et interaktionsspil til leg og læring udviklet med input fra Sølunds personale og beboere.

– Når man tester en prototype med vores beboere, skal den være forholdsvis konkret. I forløbet med interaktionsspillet har vi afprøvet Personics' eksisterende produkter og videreudviklet på det med Amfitech, der ved en masse om sensorer, siger Dorte Johnsen. Hun har været projektleder på samarbejdet i Landsbyen

Sølund. Personics-systemet blev afprøvet for at teste, hvordan beboerne forholder sig til, at de kan have indflydelse på lyd og billede, når de bevæger sig. Interaktionsspillet er udviklet ud fra hensigten, at beboerne kan få oplevelsen af at styre ting selv.

– Personics-systemet havde allerede mange gode funktioner. Vores tilbagevendende afprøvninger har givet input og forslag fra pædagoger, terapeuter og beboere til, hvordan det kunne blive bedre, siger Dorte Johnsen.

Der kom en ny idé ud af testningen. Virksomhederne havde en idé om, at en genstand, man kunne flytte rundt i rummet, kunne bruges som museinput til interaktionen. Det viste sig ved forsøgene,

at personens masse i det aktive felt i sig selv kunne bruges som museinput. Den interaktion passer godt til brugergruppen, da de kan interagere med spillet på en meget intuitiv og enkel måde. Den tekniske del af interaktionsspillet kaldes "E-trackeren", under henvisning til, at det er det elektriske felt, som en persons masse udgør, der aktiverer spillet.

Tættere på beboere gennem personale

Beboerne i Landsbyen Sølund har en række personaler tilknyttet, der støtter deres hverdag. Personalet er eksempelvis pædagoger, fysioterapeuter, musikterapeuter eller psykiatere. En stor del af produktudviklingen og test sker med personalet og gennem deres kendskab til beboerne, der også deltager.

– Mange af vores beboere har eksempelvis ikke noget almindeligt talesprog. Derfor er pædagogerne uundværlige i fortolkningen og formidlingen af beboernes behov. De fleste beboere har heller ikke et kognitivt niveau for abstrakt refleksion, siger Dorte Johnsen.

Samtidig kan ideerne også opstå i konkrete arbejdssituationer, så det er oplagt at inddrage personalet og viden om deres arbejdssituation med beboerne.





Sølund er en boenhed for 220 voksne mennesker over 18 år med nedsat fysisk og psykisk funktionsevne. Den typiske boenhed består af otte beboere i et hus med fællesarealer med køkken og dagligstuer og personalets kontorfaciliteter. Beboerne har hver deres lejlighed med bad. Nogle er i aktivitetstilbud andre steder, andre har egne aktivitetsaf-

delinger tilknyttet. Formålet med aktiviteter er at få nogle oplevelser og gøre ting der holder en i gang og udvikler en. Snoezelhuset er et aktivitetstilbud blandt mange andre. Rummet med E-trackeren er et sted, hvor man gerne vil skubbe Snoezel konceptet lidt, så det ikke i så høj grad er passivt modtagende men også aktiverende, hvor beboerne

selv får indflydelse på, hvad der sker omkring dem. Vi vil jo alle sammen gerne have indflydelse på vores liv. Snoezelhuset og interaktionsspillet er et frirum fra en hverdag, hvor andre ofte gør ting for og med en. Beboeren oplever her selv at kunne få ting til at ske. At man kan mestre noget, og at man kan det på lige fod med andre.

Stærk institution

Samarbejdet med virksomheder i beboernes eget miljø egner sig godt til Landsbyen Sølund, fordi alle her ifølge Dorte Johnsen gerne vil den slags.

– Vi vil gerne åbne landsbyen op og invitere folk udefra ind. Ledelsen vil gerne være med på det nyeste og vil gerne være med til at udvikle. Alle har blik for, at det giver noget for personale og beboere. Det er sjovt og spændende at blive præsenteret for nye muligheder og blive brugt som en ressource. Vi har også et klart værdisæt (det gode liv, Gentle Teaching) og dermed et samlet udgangs-

punkt for, hvad der er etisk ok i forhold til beboerne, understreger Dorte Johnsen. Ifølge Maurits Eijgenstaal, der er forstander på Sølund, er det noget, institutionen arbejder videre med fremover.

– Vi håber, at vores lab i et rum i Snoezelhuset mentalt kan brede sig til hele huset og til hele Sølund, og intensivere det vores menneskelige relationer er bygget op af, siger han.

Nysgerrighed på verden

Det er vigtigt for samarbejdet, at virksomheden går ærligt ind i det. Samtidig skal institutionens ledere og medarbejdere være visionære, se ideer og være klar til at føre dem ud i livet. Men det ville

aldrig gå, hvis ikke beboerne fik glæde af samarbejdet. Dorte Johnsen forklarer;

– Det er mennesker, vi har med at gøre, og det er vigtigt i forhold til det etiske aspekt. Det kræver en forventningsafstemning, og det har vi lært i projektet. Virksomheden skal kende stedet for at kunne bruge det som Living Lab. Det er vigtigt at fortælle om stedet og forklare vores værdisæt. Virksomhederne skal erfare, hvordan livet leves her. Samtidig skal Sølund finde ud af, hvad virksomheden vil, og om projekterne er i overensstemmelse med fx Landsbyens etik og mål, pointerer hun. HandiVision-projektet har været et vigtigt skridt på vejen.

VIKSOMHEDER OM SAMARBEJDET MED LANDSBYEN SØLUND

Jørn Eskildsen, Amfitech:

'Samarbejdet er et godt forum for leg – Sølund har grundlæggende en virksomhedskultur, der er meget åben. Hvis vi know-how-mæssigt skal følge med, bliver vi nødt til at forbedre vores kompetencer. Et koncept som Living Lab, er det, vi er gode til i Danmark. At indgå på tværs af faggrupper, blande forskellige kompetencer og lære af hinanden.'

Sven Borch Nielsen, Personics:

'Man kan vel kalde det et mininetværk. Det er et sted, hvor man har glæde af kombinationen af fagfolk på stedet, brugere og virksomheder. Et sted, hvor man kan prøve tingene af i praksis. Det bliver et hurtigere og mere direkte kontaktforsøg i forretningsmæssig sammenhæng. Det betyder noget, at man kan komme hurtigt igennem.'

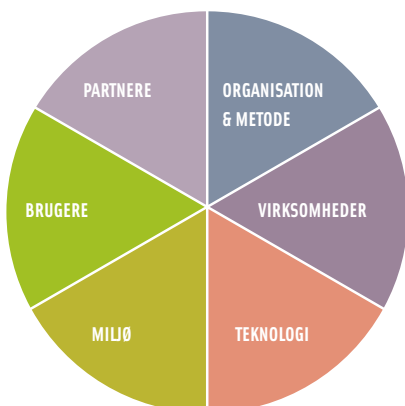
Hvad er Living Lab?

– principperne bag konceptet

Living Lab begrebet stammer fra Massachusetts Institute of Technology i Boston, USA, hvor professor William Mitchell inviterede mennesker indenfor i levende laboratorier. Her observerede blandt andet etnografer og udviklere, hvordan brugerne anvendte nye it-løsninger. Brugere levede i laboratorierne i flere dage eller uger for at gøre afprøvningen mere realistisk. Ideen var at inddrage brugerne i den værdiskabende innovationsproces omkring nye teknologibaserede produkter. Sidenhen er konceptet rykket videre fra laboratorierne til verden udenfor, hvor mennesker bor og færdes – og hvor de i højere grad kan inddrages i produktudviklingen i virkelighedsnære miljøer og realistiske kontekster. Et Living Lab tilbyder således både et miljø for og en tilgang til åben innovation.

Med det afsæt kan deltagerne i et Living Lab:

- designe og organisere brugerorienterede innovationsprocesser med afsæt i et afgrænset udsnit af dagliglivet i et miljø
- udforske hverdagslivet kvalitativt og kvantitativt, som afsæt for at lave nye produkter eller serviceydelser
- indgå i en organisatorisk samarbejdsmodel og fysisk ramme for mere eller mindre komplekse partnerskaber, der er sammensat af en række partnere med komplementære fagligheder og forskellige placeringer i en værdikæde



Principper bag Living Lab som innovationstilgang

Living Lab baserer sig på nogle grundlæggende principper for innovation. Der er fokus på:

Kontinuitet

Tværfagligt og tværsektorielt samarbejde, som styrker kreativitet og innovation – som bygger på tillid opnået gennem en proces.

Åbenhed

En åben innovationsproces, der inddrager flere og mange perspektiver.

Realisme

Rigtige brugere i rigtige situationer, der faciliterer realistiske situationer og adfærd.

Brugerindflydelse

Engagerede og deltagende brugerne, der kan være med til at styre innovationsprocessen i en retning baseret på brugernes behov og drømme.

Spontanitet

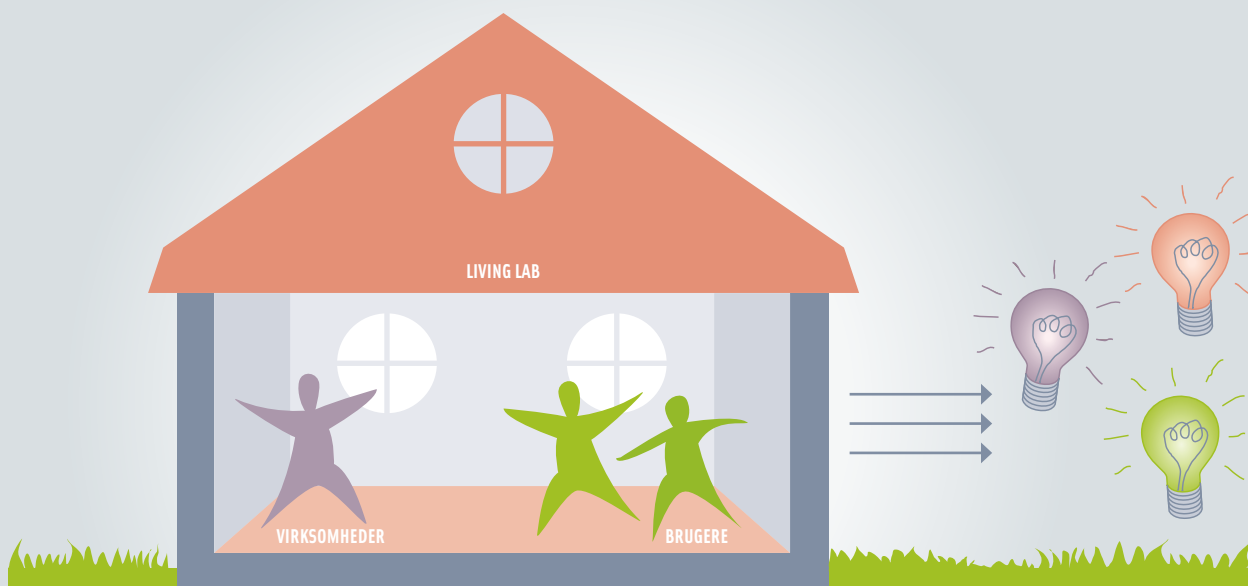
Spontane brugerreaktioner og ideer, der løbende viser nye muligheder.

Living Lab i HandiVision

I HandiVision har Egmont Højskolen og Landsbyen Sølund deltaget og afprøvet forskellige typer af samarbejder med en række virksomheder gennem forskellige innovationsforløb. Fælles for de to institutioner er, at de har:

- ressourcer til at at lægge ind i samarbejdet
- stærke innovationskulturer
- brugere med interesse i samarbejde og udvikling (elever, beboere, ansatte)
- specialiseret viden inden for funktionsnedsættelse og hjælpemidler
- markante holdninger, som præger deres faglige arbejde og tilgang til mennesker med handicap, bl.a. udlevede værdier som respekt og kærlighed

Egenskaberne kan transformeres ind i samarbejder og skabe værdi for virksomheder i form af nye forretningsideer, produktforbedringer samt nye produkter og services.



Det tætte samarbejde foregår ved, at Egmont Højskolen og Landsbyen Sølund byder ind med deres institutioner som dagligdagslaboratorier. Egmont med deres elever og ansatte, og Sølund med deres beboere og ansatte. Virksomheder byder ind med viden, forretningsdrive og prototyper til afprøvning på institutionerne. Læs mere om deres samarbejde side 14-17.

Hvad kræver konceptet for succes?

Det vil altid være udfordrende men potentielt givende at arbejde sammen i Living Labs, fordi hver part kommer med sit billede af verden og sine blinde vinkler. Derfor er det vigtigt at lave en grundlig forventningsafstemning fra starten.

- Hvad vil virksomheden gerne opnå?
- Hvilke ønsker har institutionen til samarbejdet?

Parterne skal sammen sætte ord på og indkredse deres fælles interesse- og udforskningsrum, som udstikker retningen for samarbejdet og ikke mindst energien. Det er også centralt at afklare roller i processen og beskrive, hvilke værdier, som parterne hver især skyder ind i samarbejdet. Værdierne kan både være håndgribelige, f.eks. i form af en prototype og ikke-håndgribelige, f.eks. i form af viden. Endelig kan man med fordel afklare konkrete "leverancer", man forventer at levere til hinanden, så hver partner får en fornemmelse af, på hvilken form og hvornår man kan forvente at få tilført værdi. For at få en vellykket samarbejdsproces skal de involverede parter desuden udpege kontaktpersoner, der er ansvarlige for samarbejdet og kontakten på tværs.

Hvilke fælder skal man undgå?

Løbende kontakt mellem parterne er vigtig for at man ikke går fejl af hinanden! Kommunikation er en udfordring, når man har forskellige "rationaler" og formål med samarbejdet. Selvom man tror, man forstår hinanden, behøver det ikke at være sådan, fordi begreber og sprogbrug kan dække over noget forskelligt for parterne.

Kerneydelse

Selvom institutionen går strategisk ind i dette offentlige-private innovationssamarbejde for at få ny viden, inspiration og udvikling, skal man huske på, at sådanne samarbejder ikke er den kerneydelse, de skal levere dagligt. Derfor kan virksomheder nogle gange opleve at "komme i anden række", hvis der er mere presserende opgaver eller akutte situationer med elever eller beboere, som skal løses af de selv samme medarbejdere. Omvendt kan virksomheder også blive forhindret af deres daglige drift, f.eks. hvis noget driller ude hos en kunde, eller en stor ordre er lige ved at komme i hus. Derfor er det en fordel at tildele roller og udpege ansvarsområder, så innovationssamarbejdet ikke falder mellem to stole i forhold til hverdagens rutiner og opgaver.

"Et Living Lab kan betragtes som både et innovationsmiljø og som en tilgang til offentlig-privat innovation"

Med en klar organisering og en fælles vision for samarbejdet er vejen således banet for et konstruktivt living lab samarbejde med et værdifuldt udbytte, som nok skal indeholde både skuffelser og positive overraskelser undervejs!

Living Labs i forskellige faser

Et Living Lab samarbejde kan udvikle og afprøve produkter og services der:

- Er i den tidlige idefase
Samarbejdet bidrager til at undersøge brugernes grundlæggende behov i hverdagssituationer. Du kan afprøve og udvikle ideer med brugerne.
- Er på vej på markedet
Samarbejdet kan afprøve og fintune produkter gennem en hurtig afprøvningscyklus i et virkeligt miljø.
- Allerede er på markedet
Samarbejdet kan give feedback fra brugerne om deres behov og ønsker. Måske har du behov for yderligere udvikling eller afprøvning med en ny brugergruppe?

HandiVision Digitalt

Video har i mange tilfælde været anvendt som metode i HandiVision-projektet. Egmont Højskolen arbejder dagligt med video som produktionsform. Landsbyen Sølund har brugt videoprototyping. Desuden har etnografstuderende Ane Bonde Rolsted produceret to antropologiske dokumentarfilm. Filmene viser, at levende billeder kan skildre liv og dagligdag på en anderledes måde end observationer beskrevet med ord. Med denne smagsprøve byder vi velkommen til HandiVisions digitale univers, hvor film og videoer kan ses i deres fulde længde.

1. Video fra ”Tilgængelighedspolitiet” fra Egmont Højskolen på patrulje i Århus midtby, hvor de undersøger og kommenterer på adgangsforhold til og tilgængelighed i bl.a. butikker og caféer. Metoden er velegnet til hurtigt at få kommentarer på brugervenlighed af produkter eller fysiske rammer for mennesker med handicap.

2. Filmen ”Hvid solskinsvej” er lavet af antropologen Ane Bonde Rolsted, varer en halv time og inviterer beskueren inden for i Landsbyen Sølund, hvor man får en indsigt i landsbyens beboere, personale, dagligdagens aktiviteter og de værdier, som minisamfundet udlever.

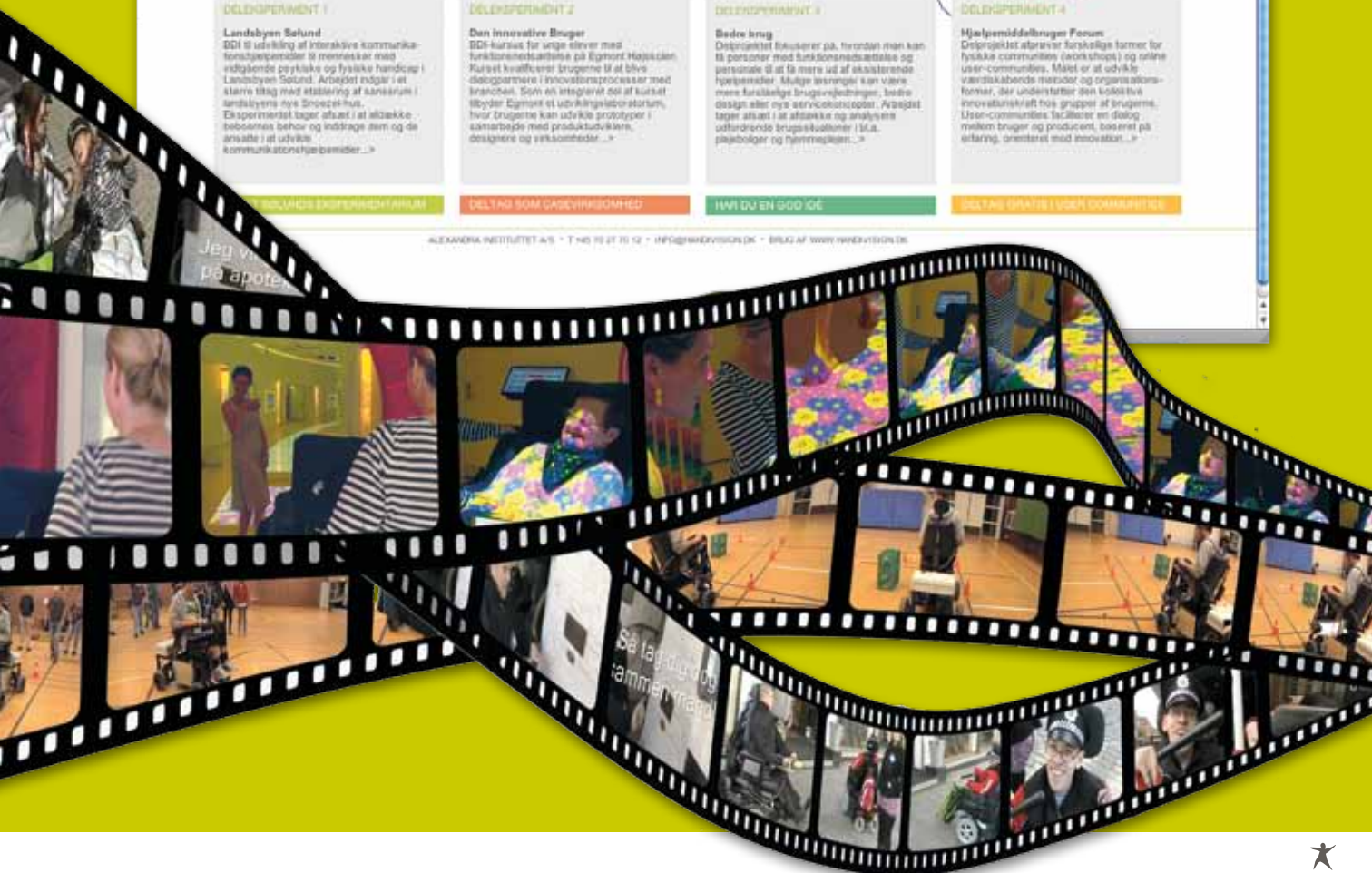
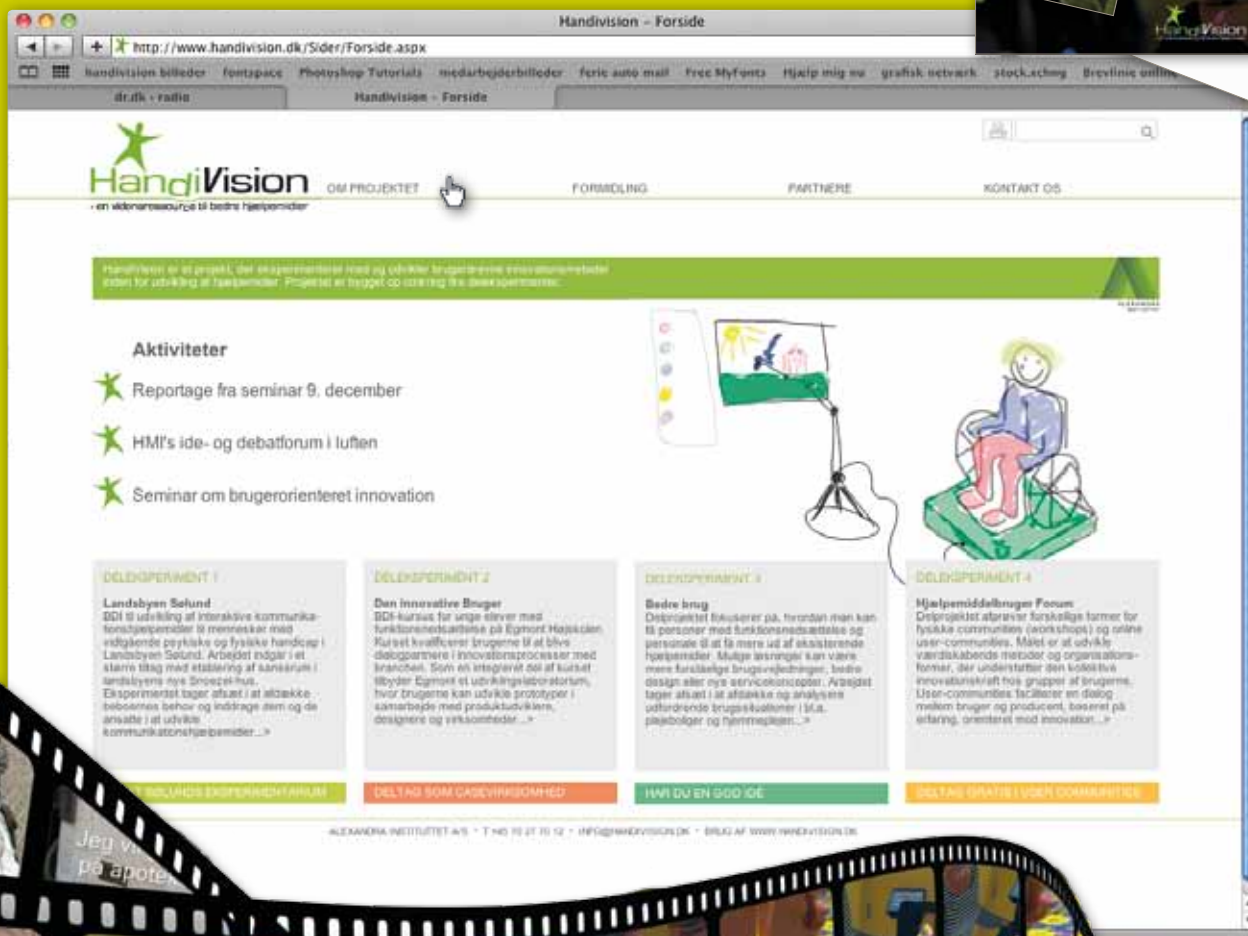
3. Video fra et ”rapid prototyping forløb”: Elever fra Egmont Højskolen tester en kørestol med en ny type hjul som styres hver for sig og som gør at stolen kan bevæge sig i alle retninger uden at dreje. Metoden er velegnet til at få hurtigere input i forhold til funktionalitet og forretningspotentiale.



HandiVisions hjemmeside indeholder inspirationsmateriale og information om resultater og erfaringer. Her kan du bl.a. finde videoer som eksempler på metoder til brugerinddragelse, film om Landsbyen Sølund og Egmont Højskolen, case- og metodebeskrivelser, forskningsartikler samt produktblade for Landsbyen Sølund og Egmont Højskolen som Living Labs.

Her er korte nyheder og indlæg med løbende refleksioner fra projektaktiviteter, oplæg og reportager fra indlæg på konferencer og seminarer. Der findes også beskrivelser af projektpartneres kompetencer og interesser inden for hjælpemidler og brugerdrevet innovation. Du finder også kontaktinformation og nyttige links.

Desuden ligger der en digital version af dette magasin.



Fra god idé til god forretning

Der er en Ole Opfinder i mange personer med et handicap. På den måde er det ikke nyt, at brugere i mangel af bedre selv opfinder en mulig løsning. I dag er Ole Opfinder-begrebet udvidet med det mere fornemme ”Lead user”, men det dækker stadig over det samme: At der er nogle brugere, der kan give virksomheden inspiration til, hvad den skal leve af om ti år. HandiVision har taget et kig ind i Egmont Højskolen for at se, hvad brugerne møder af udfordringer, og hvordan de med hjælpere og familie har kompenseret for dem i dagligdagen. Hverdagens autodidakte superbrugere er uvurderlige vidensressourcer. De er eksperter i eget liv og kan være med til at skabe forandringer på hjælpemiddelområdet.



BUKSERING Den perfekte forstørrelse til de små lynlåse. Passer til alle lynlåse – og alle fingre.

CYKESLANGEFODSTØTTE



Denne fleksible fodstøtte udnytter cykelslangens bløde materiale. Kan indstilles til alle typer.

MOBILMÅTTEN



Den velkendte gummimåtte er nu udviklet til at passe perfekt i din minicrosser. Slut med våde og beskidte strømper.

SKRIDSIKKER BAKKE



Flot, fleksibel og nem installation. Passer perfekt til din bakke uanset størrelse, form og farve.

SPISEPODIE



Bakken der kan løfte tallerkenen tættere på dig.

REJSEBAKKEN

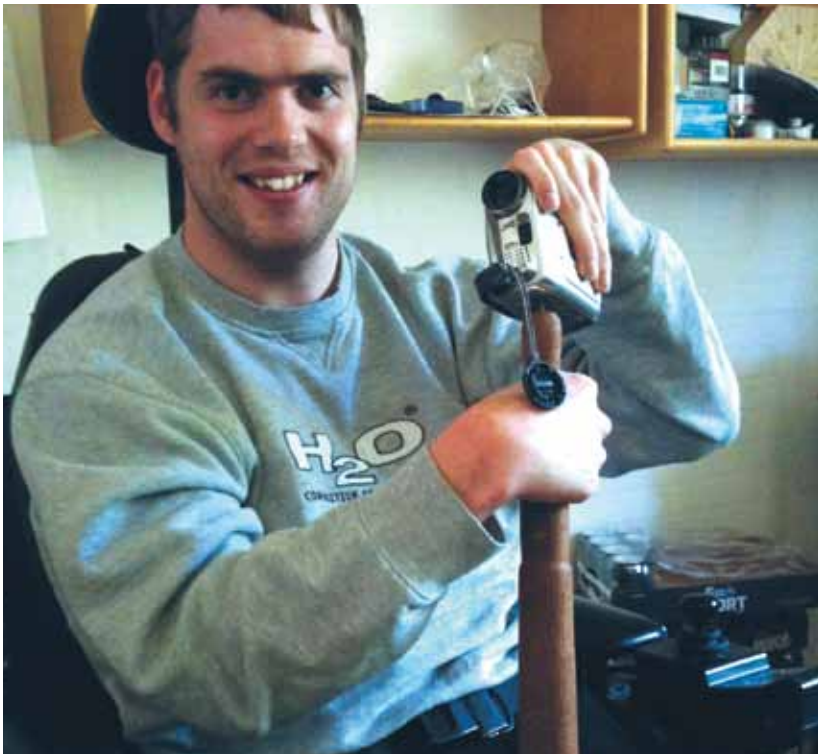


Passer på dine ting, så de ikke skrider på rejsen.

NØGLEFORLÆNGER



Intelligent nøglesystem. En nøgle der er til at få fat i.



VIDEOKAMERAHOLDER

Unik holder til alle slags kameraer. Slut med rystede videooptagelser. En let tilgængelig og billig løsning.

FAKTA OM LEAD USER METODEN – PÅ JAGT EFTER OPFINDERE

Lead users kan defineres som brugere af et bestemt produkt eller en bestemt service, der er særligt motiverede for at forbedre eller forny brugen af produktet eller servicen, da de selv forventer at opnå fordel af forbedret eller ny løsning, der opfylder deres behov.

Lead users oplever desuden typisk et behov længe før de fleste andre på markedet. Metoden er god for en virksomhed der leder efter inspiration i en afklaringsfase i innovationsprocessen.

Ifølge Erik Von Hippel, der introducerede Lead user-begrebet i 1986, er de brugere, som fungerer som kilde til nye innovationer og idéer, kompetente superbrugere.

Erik von Hippel, 'The Sources of Innovation', Oxford University Press, 1988.



Vi matcher brugere og producenter

Hjælpemiddelinstitutet har oprettet et ide- og debatforum om hjælpemidler. Her kan producenter og brugere af hjælpemidler mødes og udveksle erfaringer og ideer. Forummet er udviklet på baggrund af erfaringer med at matche brugernes gode ideer med de virksomheder, der i bedste fald kan finde på at producere dem. Ideen opstod i HandiVision-projektet, fordi de skulle afprøve og udvikle metoder til, hvordan denne matchmaking kunne foregå.

Matchmaking

– Vi ville tilbyde virksomhederne en let mulighed for at få kontakt til relevante brugere i alle faser af deres produktudvikling, siger Inger Kirk Jordansen fra Hjælpemiddelinstitutet (HMI).

Hun er ergoterapeut og arbejder ved HMI som konsulent inden for det velfærdsteknologiske område. Hun fortæller, at selvom både brugere og producenter var interesserede i denne matchmaking, viste det sig at være en nærmest umulig opgave.

– Vi kunne simpelthen bare ikke få fat i de brugere, siger hun og uddyber; – For det første er det rigtig svært at finde de rette brugere. Vi tænkte, at det ville være lettere for os ved HMI end for virksomhederne at få fat i brugerne. Men det er kolossalt svært. Derfor tog vi kontakt til Danske Handicaporganisationer, som kunne formidle kontakten, men derfra og til at nå ud til den enkelte slutbruger, er der et stykke. Hvordan når vi ud til alle dem, der er interesserede? spørger hun.

Udfordringen er især, at brugergrupperne er aktuelle for virksomhederne i bestemte tidsperioder, og involveringen skal passe ind i en produktionsplan. Skal brugergruppeinvolveringen i sin rene

form lade sig gøre, skal HMI i gang i ekstremt god tid for at finde de rette brugere, og de skal afsætte meget tid for at finde dem.

Opskriften på dialog

På baggrund af de første erfaringer med brugergrupper i HandiVision oprettede HMI et ide- og debatforum på deres hjemmeside. Det kører til gengæld nu med stor succes.

Forummet fungerer ved, at brugere (mennesker med funktionsnedsættelser, pårørende, medarbejdere mv.), producenter og leverandører opretter sig som medlemmer og på den måde kan få gang i en dialog og ideudveksling. En dialog, der tidligere har været begrænset til at foregå mellem virksomheden og enkelte af de brugere, som i forvejen brugte eller havde kendskab til virksomhedens produkter.

Forummet giver mulighed for en mere nuanceret dialog. Det er HMI, der styrer forummet og sørger for at linke til forskellige debatter eller produktkategorier.

Forummet er oprettet i tilknytning til Hjælpemiddelinstitutets hjælpemiddeldatabase, www.hmi-basen.dk, hvor stort

set alle virksomheder i hjælpemiddelbranchen er tilmeldte og markedsfører deres produkter. Virksomhederne har samtidig direkte adgang til at deltage i de debatter, der foregår.

– Forummet giver producenter, leverandører og brugere mulighed for at mødes online, men vi har også mulighed for at den vej at rekvirere brugere til workshops og møder med interesserede virksomheder. Når brugerne registrerer sig som deltagere i forummet, spørger vi i samme omgang, om de ønsker at være med i et fysisk bruger forum. Det er der mange, der gerne vil, siger Inger Kirk Jordansen.

Frit valg

Inger Kirk Jordansen vurderer, at behovet for sådan et forum for ideudveksling stiger i takt med Fritvalgsordningen, der er trådt i kraft 1. oktober 2010 (se faktaboks). Ordningen giver nemlig brugerne ret til frit at vælge hjælpemiddel. Det vil sige at vælge et andet hjælpemiddel, end det, kommunerne stiller til rådighed. Inger Kirk Jordansen forklarer;

– Tidligere, når en borger fik tildelt et hjælpemiddel, kunne kommunen tilbyde produkter, som de vurderede matchede den pågældendes behov. Sådan er det sta-

Fakta om frit valg af hjælpemidler:

Reglerne om frit valg af hjælpemidler, trådte i kraft 1. oktober 2010 og er indskrevet i bekendtgørelse om hjælp til anskaffelse af hjælpemidler og forbrugsgoder efter serviceloven, BEK nr 1078 af 14/09/2010.

Af bekendtgørelsens § 6 fremgår følgende:

Ansøgeren kan vælge leverandør af hjælpemidler. Hvis kommunalbestyrelsen har indgået en leverandøraftale, og ansøgeren ønsker at benytte en anden leverandør end den, som kommunalbestyrelsen har indgået leverandøraftale med, indkøber ansøgeren selv hjælpemidlet og får udgifterne hertil refunderet, dog højst med et beløb svarende til den pris, kommunen kunne have erhvervet hjælpemidlet til hos sin leverandør. Har kommunalbestyrelsen ikke indgået leverandøraftale, kan ansøgeren vælge leverandør, og støtten ydes efter regning, dog højst med et beløb svarende til prisen på det bedst egnede og billigste hjælpemiddel.

dig, men nu skal kommunerne samtidig gøre borgeren opmærksom på, at hvis han eller hun ønsker et andet produkt, end det, kommunerne kan stille til rådighed, har brugeren ret til frit at vælge, understreger Inger Kirk Jordansen.

Ikke for mange superlativer

Mennesker med funktionsnedsættelse har ret til kompensation for følgerne af deres nedsatte funktionsevne. Hvis en person eksempelvis er lammet i sine ben, kan vedkommende få bevilget en kørestol. Vedkommende kan vælge kommunens løsning eller få penge med til at vælge en anden type kørestol. Men hvor skal de gå hen og finde vejledning til hvilke kørestole, der findes? Ifølge Inger Kirk Jordansen kan de gå til HMIs debat- og ideforum, hvor de kan stille spørgsmål og forklare ønsker.

– I dette forum vil de helt sikkert få svar fra fagpersoner, andre brugere og producenter. Vi tillader ikke mange superlativer, for det skal være et professionelt og faktisk sted. Producenterne ved godt, at det er en person, der vil blive meget af-

hængig af den her kørestol, så de ønsker ikke at sælge noget, der slet ikke matcher behovet, pointerer hun.

Forbi stigmatiserende design

Hvor det tidligere har været kommunen, der har valgt, hvilken løsning borgeren skulle have, og har stillet hjælpemidler til rådighed, kommer borgeren mere og mere på banen. Dels fordi flere og flere handicapkompenserende løsninger ligger uden for kommunernes serviceniveau, og dels på grund af fritvalgsordningen, hvor borgeren selv kan vælge med økonomisk tilskud fra kommunen.

Også Danske Handicaporganisationer er opmærksomme på, at der bliver et stigende behov for søgning efter produkter og udvikling af nye. Som følge af fritvalgsordningen er der allerede oprettet nye hjælpemiddelbutikker, og det ser Inger Kirk Jordansen som én blandt flere mulige reaktioner på frit valg:

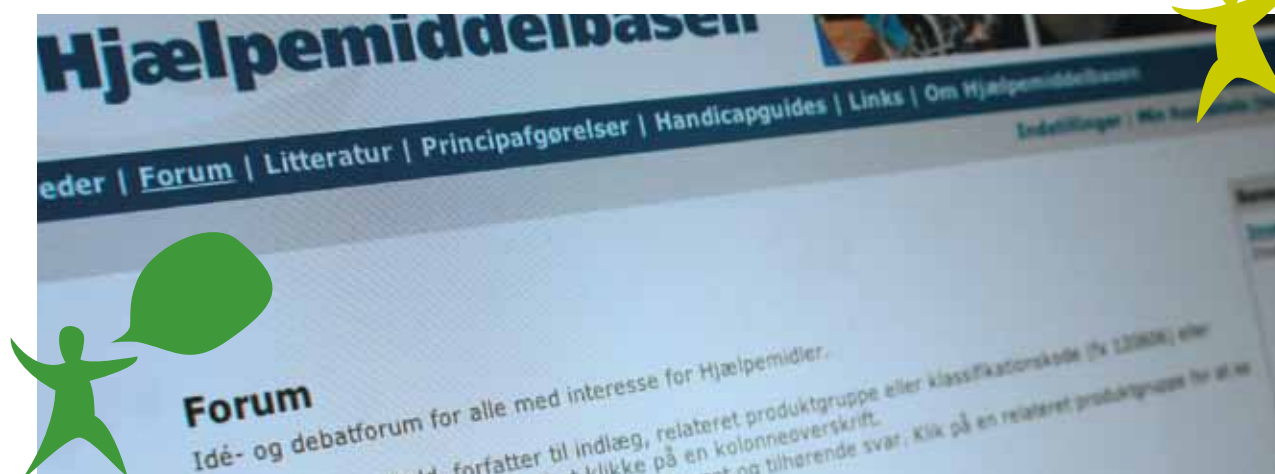
– Man kan også forestille sig private konsulenter, der slår sig ned og er behjælpelige. Man har jo brug for den uvildige

vejledning og inspiration. I det hele taget sker der en form for paradigmeskift inden for hjælpemiddelområdet.

Tidligere var hjælpemidler af meget fysisk karakter, men i dag er hjælpemidler også serviceydelser med handicapkompenserende funktion som eksempelvis hjemmesider der læses op.

– Hjælpemidler bliver mere og mere i form af forbrugsgoder. Eksempelvis en computer, der kan tilpasses, så den matcher forskellige brugerbehov. Det er ud fra en filosofi om godt design for alle, og det er fornuftigt. Det bliver knap så stigmatiserende at bruge hjælpemidler, når man kan udvikle særlige applikationer til en iPhone i stedet for at udvikle et helt særligt produkt til mange tusinde kroner, understreger Inger Kirk Jordansen.

Dedikerede produkter er ofte smalle og dyre. Ved at bygge videre på standardprodukter bliver priserne helt anderledes. Samtidig bliver brugergruppen mere interesseret – og måske mere interessant at udvikle til. Derfor fokuserer HMI fremover på at matche bruger og producent.



Erhvervsudvikling – nu med brugere



Vi skal støtte virksomhederne i at turde anvende nye innovationsformer, siger Hanne Juel, der arbejder med erhvervsudvikling i Region Midtjylland. HandiVision er i følge hende et rigtigt godt eksempel på, hvordan det kan gøres.

Tilbage i 2008 iværksatte Region Midtjylland en undersøgelse. Den skulle afdekke innovationsniveauet i de midtjyske virksomheder. Undersøgelsen viste, at 66 procent af de 512 adspurgte direktører for midtjyske virksomheder med 5-250 ansatte havde udviklet nye produkter og services inden for de seneste tre år. Men den viste også, at produktudviklingen foregik helt traditionelt med ledelsen som vigtigste inspirationskilde til nye ydelser og produkter. Kun 36 procent betragtede produktaftagerne som en innovationsressource. Baggrunden for undersøgelsen var, at Vækstforum for Region Midtjylland både i Handlingsplanen og i Innovationsstrategien så markedstrækket som centralt. Brugerreven Innovation ses i denne sammenhæng som en central innovationsdriver og en metode, som øger mulighed for at vinde markedsandele. Erhvervs- og Byggestyrelsen signalerede med Program for Brugerreven Innovation, at der var behov for at styrke virksomhedernes kendskab til brugernes behov, og se dem som innovationskilde. Et af nedslagene, besluttede Vækstforum, skulle være på hjælpemiddelområdet. Og det var herfra, HandiVision tog form og fart.

Bindeled mellem brugere og virksomheder

Hanne Juel, der er udviklingskonsulent ved Region Midtjylland, fik i 2007 den opgave at rammesætte arbejdet med brugerreven innovation inden for hjælpemiddelområdet. Hun fortæller, at hendes fokus i arbejdet med HandiVision først og fremmest er på erhvervsudvikling: – Vi tror, at den offentlige erhvervsudvikling kan styrke spillet mellem offentlige og private virksomheder. På en måde så begge parter får noget ud af det. Og vi er tilfredse med, at projektet både har formået at skabe nye metoder

til brugerreven innovation, at give ideer til nye typer af produkter, og at brugerne har været så tilfredse med at bidrage. Det er langt federe at være innovativ bruger, end at være passiv hjælpemiddelbruger når du er tyve år.

Derfor har det været vigtigt for regionen at implementere brugerreven innovation i de østjyske virksomheders forretningsplan. Men det er ifølge Hanne Juel også den største udfordring:

– Vores erfaring gennem HandiVision er, at alle de deltagende virksomheder synes, brugerreven innovation er utroligt interessant og brugbart, men at det er meget svært for dem at implementere det i deres forretningsplaner, når de kommer hjem på kontoret.

Ikke blot et spørgsmål om armlænets farve

Det har været Hanne Juels oplevelse, at mange virksomheder har det med at tænke udvikling ud fra den produktportefølje, de allerede besidder, ligesom virksomheden oftest ser på brugerinddragelse som en godkendelsesprocedure, hvor brugeren blot skal ind og kvalificere produktet og ændre på fx armlænets farve eller sædets højde.

– Men der, hvor man kan sige, at en virksomhed kunne have rigtigt meget gavn af brugerinddragelse, er der, hvor de begynder at tænke i nye produkter, koncepter og løsninger på problemer. Det kan dog ofte virke helt uoverskueligt, og det er der, vi med HandiVision har kunnet støtte virksomhederne i at turde slippe de gamle metoder og åbne op for nye innovationsformer.

Fra pengepose til partnerskab

Den amerikanske professor med speciale i brugerreven innovation, Eric von Hippel, har sagt om Danmark, at vores flade organisationsstruktur og vores omstillingsevne gør os ekstra velegnede til at benytte os af brugerinvolvering. Den tese er Hanne Juel enig i, og tilsammen med det faktum, at vi har en stor, offentlig sektor, ser hun et meget stort potentiale i det offentlige-private samarbejde, hvilket projekter som HandiVision er frontløber for. Hun forklarer, at den offentligt støttede erhvervsudvikling de seneste år har udviklet sig fra at være en pengepose, hvorfra man delte ud til virksomheder for at udligne geografisk ulighed til at være strategiske partnerskaber:

– Vi arbejder meget med at udbygge, udvikle og konceptualisere det offentlige-private samarbejde. Tænk på, at det offentlige bruger over 160 mia. kr. årligt bare på indkøb i stat, region og kommuner. Anvendt offensivt kan disse penge trække innovation i virksomhederne. Al erhvervsudvikling, vi igangsætter, skal adressere en eller anden samfundsmæssig problemstilling, og det er vores ansvar at sikre, at systemer, metoder og principper gør det nemmere at arbejde med forretningsmodeller, der giver virksomhederne en unik salgsposition, siger Hanne Juel.

Man har fra regionens side i VækstForum netop vedtaget en erhvervsudviklingsstrategi, der bl.a. har stort fokus på velfærdsinnovation, ligesom indsatsen i forhold til klimaforandringer og vand er på banen. Alle områder byder på nye typer af strategiske partnerskaber mellem det offentlige og det private og forholder sig til spørgsmålet om, hvordan vi gør fælles trusler til fælles muligheder.

Nye innovationsformer skal redde Danmark



Hvis vi skal overleve i en globaliseret markedsøkonomi, må vi satse på nye innovationsformer. Det er baggrunden for Erhvervs- og Byggestyrelsens satsning på brugerdreven innovation. Brugerdreven innovation er i fokus inden for erhvervsudvikling. Det er dét, man snakker om i de førende udviklingsafdelinger, blandt offentlige erhvervsudviklere og på universitetsgangene.

Men det er ikke bare et modebegreb, påpeger Anna Helene Møllerup, der er fuldmægtig ved Erhvervs- og Byggestyrelsen. Hun forklarer, hvorfor:

– Vi bor i et lille land med relativt begrænsede midler til forskning og innovation, og vi har høje produktionsomkostninger. Hvis vi skal konkurrere med Kina, Indien og andre fremadstormende økonomier, skal vi sørge for at blive eksperter på nye, eksklusive innovationsformer.

Man ønskede således fra ministerielt niveau, at Danmark skulle blive dygtige til at afdække brugerbehov for at kunne udvikle nye produkter og serviceydelser, som havde succes på det globale marked. Valget faldt derfor på brugerdreven innovation, fortæller Anna Helene Møllerup og konkluderer:

– Hele vores indsats har således som omdrejningspunkt, at Danmark generelt og danske virksomheder specifikt bliver mere innovative for at kunne klare sig i en globaliseret verden.

Hjælpebidler til fremtiden

I regi af Erhvervs- og Byggestyrelsen oprettedes så i 2007 en treårig pulje, hvorfra virksomheder kunne søge penge til at afprøve forskellige metoder inden for brugerdreven innovation. Det kom til at

hedde Program for Brugerdreven Innovation, og herfra har HandiVision fået støtte. Og HandiVision har som programprojekt på en række områder ramt hovedet på sømmet, påpeger Anna Helene Møllerup:

– At nogle virksomheder forsøger at afdække deres brugeres behov og anvende den viden til udvikling af nye produkter, falder jo lige ned i formålet med programmet. Og at Alexandra Instituttet har ageret videnpartner og derigennem har kunnet løfte den metodiske del, har givet projektet en faglig tyngde.

Også tematisk har HandiVision ifølge Anna Helene Møllerup ramt noget, der peger fremad. Velfærdsområdet er nemlig et fremtrædende satsningsområde for Danmark i fremtiden:

– Projektet har konkret handlet om hjælpemidler til handicappede, men hjælpemidler kan jo bruges til mange forskellige grupper, blandt andet den ældre del af befolkningen.

Derfor kan projektet også give input til en af de største velfærdsudfordringer, vi har i Danmark: Den demografiske udvikling, hvor vi bliver flere og flere ældre og færre arbejdsdygtige til at passe dem.

Ligesom den ældregruppe, der er på vej, stiller langt flere og højere krav til kvaliteten og individualiteten i den pleje og service, som tilbydes dem.

Ny satsning indebærer brugerdreven innovation

En lang række af HandiVisions projekter har udelukkende været metodeudviklende og -afprøvende, hvilket også har været målet med programpuljen. Erhvervs- og Byggestyrelsen vil dog med en ny pulje, Fornyelsesfonden, opfordre til, at de metoder, der er skabt, bliver anvendt. Dermed forsøger styrelsen at skubbe projekterne tættere på markedet, siger Anna Helene Møllerup:

– Hvis man skal have penge til et innovationsprojekt på velfærdsområdet under Fornyelsesfonden, er det et krav, at man anvender brugerdreven innovation, og på den måde bliver indsatsen fra det tidligere program videreført.

Fonden har særligt fokus på udvikling af produkter og services inden for velfærd samt klima og miljø, og der skal over tre år uddeles 750 millioner til dette formål. Man kan som virksomhed søge støtte, enten hvis man har konkrete ideer eller produkter, man gerne vil udvikle på eller allerede har udviklet løsninger, som mangler et sidste skub ud på markedet, understreger Anna Helene Møllerup.

– Vi barsler ligeledes med en ny tilskudsordning under Fornyelsesfonden, hvor man som lille virksomhed kan få hjælp til at få taget hul på at anvende brugerdreven innovation, slutter hun.



Jeppe Spure Nielsen, projektleder for HandiVision, leverer et indlæg under Osaka Summit d. 2. februar 2010, flankeret til venstre af Tom Kelley, stifter af designvirksomheden IDEO, og til højre af Morten Hvidberg fra Erhvervs- og Byggestyrelsens Program for Brugerreven Innovation.

Japanerne kommer

Japanerne kan udvikle teknologi, så englenerne synger. Dog foregår udviklingen ofte langt væk fra brugssituationen, og det går i sidste ende ud over kvaliteten. Derfor kigger japanerne nu danske forskere, virksomheder og brugere over skulderen. Japanerne er vilde med brugerreven innovation. Derfor har de sendt en række delegationer til Danmark – og helt specifikt Midtjylland – for at tilegne sig viden om og kompetencer inden for brugerinddragelse.

Jeppe Spure Nielsen, der er projektleder for HandiVision, blev inviteret til Osaka vest for Tokyo for at deltage i et topmøde om brugerinddragelse i teknologiudvikling. Osaka er en af de byer i verden med størst koncentration af robotvirksomheder.

– Der er ingen tvivl om, at man i Osaka gerne vil arbejde strategisk med brugerreven innovation, blandt andet ved at få etableret et samarbejde mellem vidensinstitutioner og virksomheder, fortæller Jeppe Spure Nielsen.

Japans Galapagos-effekt

Der er flere grunde til den japanske interesse, mener HandiVisions projektleder og nævner den vigtigste:

– Japanerne er meget stærke i teknologiudviklingen, men de har indset, at de har nogle udfordringer, når de forsøger at forstå kulturer og værdier, der hersker i andre lande. Der er langt fra dem til os – både kulturelt, æstetisk og brugermæssigt. De kalder det selv Galapagos-effekten, siger Jeppe Spure Nielsen, og henviser til Darwins banebrydende biologiske studier af enestående arter på de isolerede stillehavsoer i 1800-tallet:

– Japanerne kan godt selv se, at de er isolerede, og at det ikke er nok med deres teknologidrevne innovation. Flere japan-

ske virksomheder har stor interesse i at eksportere teknologitunge produkter til bl.a. Norden og Danmark. Og de ønsker derfor at teste produkterne og videreudvikle dem i en nordisk kontekst. Samtidig vil de gerne skabe nye rum for samarbejder, der kan bidrage til at udvikle en brugerreven innovationsmodel tilpasset Japan.

Robotterne kommer – hvis de må

Den japanske interesse er især stor inden for robotindustrien og det velfærdsteknologiske område, hvor man bruger mange ressourcer på nyudvikling – blandt andet en såkaldt robotic bed, fortæller Jeppe Spure Nielsen:

– Det er en kombination af en kørestol og en seng, og nu er man selvfølgelig interesseret i at finde ud af, hvordan man kan tilpasse den det nordiske marked. Kort sagt ønsker de at 'fordanske' deres produkt og undersøge, om den overhovedet kan dække de behov og afstemmes med de værdier og adfærdsmønstre, der findes i Norden.

'Velfærdsrobotter' står således og venter på at blive introduceret til de nordiske sundhedsvæsen, hvor der vil være mangel på plejepersonale i fremtiden. Man har for nylig i Midtjylland nedsat et konsortium af aktører – blandt andre

Region Midtjylland, Aarhus Kommune og Alexandra Institutet – som har en dialog med Panasonic om at teste relevant robotteknologi på sygehuse og i plejeboliger, fortæller Jeppe Spure Nielsen.

– Jeg tror, at erfaringer fra HandiVisions eksperimenter med Living Labs som rammen for videreudvikling af produkter og prototyper kan vise sig at være til stor inspiration for det internationale samarbejde, siger han.

Give'n'take

Japanerne mener altså, de har meget at lære af den danske måde at tilgå produktudvikling og brugerinddragelse på, men læringen kan i lige så høj grad gå den anden vej. I Japan har man samme udfordring med en voksende ældregruppe og for få hænder til at pleje dem, fortæller Jeppe Spure Nielsen:

– Japanerne har dog kastet sig ud i løsningen af problemet ved at smide en masse ressourcer i at udvikle produkter og prototyper, der skal imødekomme udfordringen. De satser på velfærdsteknologi, der kan gøre de ældre mere selvhjulpne. Men vores lille samfund kan slet ikke følge med i deres udviklingstempo, så det er en fordel, at vi gennem dette samarbejde også får adgang til interessant og ny teknologi, slutter Jeppe Spure Nielsen.



Borgmester Hiramatsu fra Osaka konkluderer på roundtable mødet, som også havde deltagelse af udviklingschefen fra Panasonic Robot Development Center samt professorer inden for bl.a. robotteknologi og etnografi fra Osaka Universitet.

Indblik i udbud

Danske Handicaporganisationer har med HandiVisions støtte fået kvalificeret, standardiseret og systematiseret deres indflydelse på kommunernes indkøb af hjælpemidler. Før kommunerne sender hjælpemidler i udbud, er de forpligtet til at inddrage brugerrepræsentanter. Brugere skal blandt andet være med til at kvalificere kravspecifikationerne og sikre, at der følger en ordentlig service med hjælpemidlet.

Det er et meget vigtigt stykke arbejde, der berører mange brugere i sidste instans, og derfor skal repræsentanterne selvfølgelig være klædt særdeles godt på til at kunne gennemskue de omfattende specifikationer og leverandøraftaler. Dette var da også baggrunden for, at Danske Handicaporganisationer længe havde barslet med at sammensætte en decideret mini-uddannelse af brugerrepræsentanterne, fortæller Jørgen Bak, der er formand for en af Danske Handicaporganisationers 97 lokalafdelinger og for tilgængelighedsudvalget i Dansk Blindesamfund:

– Vi har i Danske Handicaporganisationer længe haft som hensigtserklæring, at vi ville have mere indflydelse på de hjælpemiddeludbud, kommunerne sætter sammen. Et af de konkrete tiltag, vi ville bakke det op med, var at udfærdige et kursus, som kunne give vores medlemsorganisationer ballast til arbejdet med udbuddene.

Store beslutninger og mange millioner

Kommunernes indkøbsafdelinger fokuserer ofte på en lang række krav i udbudsmaterialet. Kravene går på kontraktlige forhold mellem kommunen og leverandøren, mængderabatter og økonomi og krav til produkternes kvalitet. Brugerrepræsentanten skal så ind og fokusere

på de kvalitative og funktionelle krav til selve produktet. Og det er ikke venstre-håndsarbejde at gå udbuddene igennem som brugerrepræsentant, pointerer Jørgen Bak:

– Vi sidder jo som frivillige og arbejder rundt omkring i kommunerne, og vi har ikke ubegrænsede ressourcer. At bistå i hjælpemiddeludbud er der virkelig meget arbejde i. Det er ikke noget, man bare lige laver. Det er kæmpe beslutninger og store millionbeløb, vi taler om. Derfor må vi støtte vores repræsentanter i at kunne bruge deres kræfter optimalt, når de beslutter sig for at gå ind i arbejdet med kommunerne.

Et brugbart kursus

To af Danske Handicaporganisationers konsulenter strikkede i samråd med repræsentanter fra HandiVision et brugerkursus i brugerinddragelse og brugerindflydelse på hjælpemiddelområdet sammen. Kurset blev afholdt i oktober 2010. Blandt andre mødte kursusedtagerne Hjælpemiddelinstitutet, der har formuleret en række kravspecifikationer, HandiVisions projektleder, Jeppe Spure Nielsen, der fortalte om brugerdriven innovation, en kommunal udbudskonsulent samt brugere, der selv havde lavet indkøbsaftaler i kommuner. Og kurset

forløb rigtigt godt, fortæller Jørgen Bak: – Der er kommet en masse relevante informationer frem, og resultatet af kurset er noget, vi fremadrettet vil have en masse fokus på at udbygge og at oplyse lokalafdelingerne om. Selvom det er et komplekst projekt, er det bestemt et skridt i den rigtige retning, siger han. Vi, der deltog i kurset fik virkelig styrket vores position som brugerrepræsentanter.

Det nye møde

HandiVision er et metodeprojekt med mange forskere og virksomheder som gerne vil i kontakt med brugere og få en masse ud af det. Og det har Jørgen Bak ikke noget imod. Tværtimod:

– HandiVision er noget, vi meget gerne ville indgå i. Og jeg mener, det er vigtigt, vi er til stede og er med til at definere de forskellige brugerbehov samt at vi leverer input til fagfolk, som gør, hvad de gør i en rigtig god mening, men som nogle gange overser nogle vigtige aspekter, når de inddrager brugere. Vi er som brugere vant til, at der kommer virksomheder og vidensinstitutioner, som ikke tidligere har mødt personer med handicap, og vi har et ansvar for at hjælpe dem i den situation. Derfor har vi også interesse i at indgå i et projekt som HandiVision.

Projektpartnere

HandiVision havde fra start 17 projektpartnere og tog i løbet af projektperioden yderligere fire partnere ind, hvor der var behov. Partnerkredsen består af hjælpemiddelproducenter, teknologivirksomheder, institutioner for personer med funktionsnedsættelse, videninstitutioner med specialer inden for teknologi, brugerdrevet innovation og hjælpemidler samt kommuner. Eftersom HandiVision er udviklet og støttet af Region Midtjylland hører de fleste partnere hjemme i regionen. Ønsker du at høre mere om partneres udbytte af samarbejdet, eller vil du deltage i nye partnerskaber, finder du kontaktinformation på samtlige deltagere på www.handivision.dk.

Partnerne siger:



Jørgen Bak

Danske Handicaporganisationer

I forbindelse med projektet, har vi fået nogle midler, så vi blandt andet har afholdt et vigtigt kursus i Danske Handicaporganisationer om brugerinddragelse i forbindelse med indkøbsaftaler med kommunerne. Det er et konkret output, vi har fået ud af det. Og det er rigtig dejligt! Personerne vil være behjælpelige med at udarbejde udbudsmateriale og hjælpe eksempelvis vores lokalafdelinger ude i kommunerne. Det er jo noget af en mundfuld med de kæmpe materialer, fordi kommunerne samles i store indkøbsfællesskaber. Med kurset har vi fået et værktøj, som vi kan bruge til at matche dem. For os betyder det, at vi bliver stærkere til at lave udbudsmateriale.



Maurits Eijendaal

Landsbyen Sølund

Samarbejdet har givet sig selv, synes jeg. Vi har en stor personalegruppe, der var interesseret i at udvikle nye ting, der kunne hjælpe beboerne. Vi har været meget klare i vores kommunikation, fordi vi har vidst, hvad vi ville have af virksom-

hederne. Omvendt også fordi vi vidste, vi kunne give dem noget igen. Forløbet har helt sikkert sat noget i gang, der kan hjælpe Sølund fremover, både personale og beboere.



Tommy Rasmussen

Safelink

Vi er en meget lille virksomhed, og har ikke tænkt HandiVision helt ind i vores forretningsmodel endnu. Men vi "hopper med", hvor der kan være udbytte, og derfor vil vi blandt andet fortsat bruge Egmont Højskolen som Living Lab. På den måde kan vi skabe produkter, vi kan forsøge at kommercialisere. Projektet har desuden givet os et netværk og øget kendskab til brugergruppen.



Allan Tanghøj

Coloplast

Det har været svært at engagere virksomheder udefra. Det har krævet meget arbejde. Jeg tror, det skyldes, at projektet har en tidsplan og virksomheder har en anden produktplan. Og hvis det ikke passer ind i virksomhedernes cyklus, kan

de ikke bare ændre deres planer. Jeg har arbejdet med brugerdreven innovation de sidste tyve år i Coloplast. Vi havde håbet, at projektet kunne være med til at højne bevidstheden hos brugerne. Man skal gøre brugerne af hjælpemidler mere bevidste om, at de kan kræve noget mere, og overbevise dem om, at hvis de går ind i det, kan de få nogle bedre produkter. Ofte er det kommunerne, der helst vil have de billige produkter. Men hvis bruger og kommune kan blive enige om, at bedre produkter er en fordel, vil alle danske virksomheder kunne bruge det til noget, fordi vi netop er gode til at udvikle de gode produkter. Ikke nødvendigvis de billige.



Lily Jensen

Hjælpemiddelinstitutet

Vi har fået mange gode erfaringer og utroligt meget viden. Fra nu af er det en kommunikationsopgave at få solgt og formidlet al den viden. Vi mangler det fine indpakningspapir, båndet der binder det sammen og den fine sløjfe.

key2know

innovationlab

TEKNOLOGISK
INSTITUT

Silkeborg Kommune

Coloplast

Landsbyen
Sølund

Amfi + tech

Cura Innovation®
Intelligent bathDH
Danske Handicaporganisationeregmont
højskolen

K.R. Hospitalsudstyr A/S

R

VIA
UNIVERSITY COLLEGEHJÆLPEMIDDEL
INSTITUTTETPersonics
Personal Interactive Navigation and Motion Systems

aabentoft.dk

DANMARKS PÆDAGOGISKE
UNIVERSITETSSKOLE
AARHUS UNIVERSITETSAFE LINK
GPS TRACKING

Teamonline

VÆKSTHUS
MidtjyllandAARHUS
KOMMUNEALEXANDRA
INSTITUTTET



Målet med dette magasin er at dele ud af projektets erfaringer. Samtidig ønsker vi at inspirere dig, så det udbytterige arbejde får et liv efter projektets afslutning.

Derfor har vi samlet en række nyttige kontaktinformationer nedenfor.

Vi glæder os til at høre fra dig.

HandiVision

Jeppe Spure Nielsen, Projektleder HandiVision, Forsknings- og innovationsspecialist
Alexandra Institut A/S
Åbogade 34, 8200 Århus N
T: 8942 5761 M: jeppe.spure@alexandra.dk

WWW.HANDIVISION.DK

Egmont højskolen som "Living Lab"

Bertil Sidenius, Højskolelærer
Egmont Højskolen
Villavej 25, 8300 Odder
T: 8781 7900 M: bs@egmont-hs.dk

WWW.DIBLAB.WORDPRESS.COM

Landsbyen Sølund som "Living lab"

Maurits Eijgendaal, Forstander
Landsbyen Sølund
Dyrehaven 10, 8660 Skanderborg
T: 8794 8000 M: maurits.eijgendaal@skanderborg.dk

WWW.SOLUND.DK

Hjælpemiddelinstitutets Idé og Debatforum

Inger Kirk Jordansen, Ergoterapeut og konsulent
Hjælpemiddelinstitutet
P.P. Ørumsgade 11, Bygning 3, 8000 Århus C
T: 4191 8162 M: ikj@hmi.dk

WWW.HMI-BASEN.DK/TILMELD.ASP

De sætter også fokus på Brugerdreven innovation:

www.startvaekst.dk
www.brugerdreveninnovation.dk
www.rm.dk/vækstforum
www.fornyelsesfonden.dk
www.ebst.dk/opi
www.selvhelpenmedteknologi.dk
www.baderumforalle.dk
www.mobileprobes.dk
www.sundinnovation.com
www.bdsi.dk
www.teknologisk.dk
www.ideværkstedet.nu
www.innovationlab.dk
www.alexandra.dk





HandiVision har haft som formål at udvikle og formidle nye metoder til brugerorienteret innovation på hjælpemiddelområdet. Fokus har været på at demonstrere effekten af brugerorienteret innovation for at styrke virksomheders forretningsudvikling og finde gode metoder til at engagere mennesker med funktionsnedsættelse i udviklingen af hjælpemidler.

HandiVision er støttet af Erhvervs- og Byggestyrelsens Program for Brugerdriven Innovation samt Vækstforum for Region Midtjylland