

*Pjece til mennesker med handicap - januar 2011*

# ***Brugerpaneler***

***- til udvikling af handicaphjælpemidler***

*Nothing About Us  
Without Us*

*(David Werner 1998)*



### **Den der ikke spør', bliver ikke visere end han var før** (Norsk ordsprog)

Mange virksomheder benytter sig af brugernes viden ved udvikling af deres produkter eller services, fx LEGO, Tryg og Hovedstadens Trafikselskab. Undersøgelser baseret på virksomhedernes erfaringer viser da også, at inddragelse af brugernes viden i udvikling af produkter kan resultere i nye eller forbedrede varer. Derfor er det relevant at sammensætte brugergrupper – også kaldt brugerpaneler eller User Communities.

### **Den som er klog, lærer meget uden bog** (Norsk ordsprog)

Deltagere i brugerpaneler udtaler, at de får meget ud af at udveksle erfaringer med andre deltagere, og at det er spændende, at opleve virksomhedens interesse for netop deres viden. De oplever sig faktisk som de eksperter, de er, vedrørende brug af hjælpemidler i hverdagslivet. Virksomhederne får samtidig en mangfoldighed af gode input og ideer, som de kan lade sig inspirere af eller benytte direkte ved forbedring af deres nuværende produktsortiment.

### **Mennesker mødes og sød musik opstår** (Digteren Jens August Schade 1944)

Brugerpaneler kan bestå af brugere med forskellige typer og grader af funktionsnedsættelser - både fysisk og mentalt. De kan også bestå af fagfolk, personlige hjælpere eller familie, der i det daglige bruger hjælpemidler til at støtte og kommunikere med en person med funktionsnedsættelse. Et brugerpanel kan også bestå af en blanding af de personer, der bruger et bestemt hjælpemiddel fx en personløfter eller en transportkørestol, der benyttes både af personen med nedsat funktion og af fagfolk, hjælpere samt familie.

### **Arbejdet udføres af fornuften ikke af styrken** (Finsk ordsprog)

Når et brugerpanel skal sammensættes, vil virksomheden som det første afklare, hvad det er for en viden, der ønskes. Fx om det er med henblik på forbedring af et eksisterende produkt, eller om der ønskes ideer og indspark til et helt nyt produkt - eller måske en service. Virksomheden må herefter gøre sig klart, hvem der er målgruppe for produktet - og hvilke funktionsnedsættelser målgruppen har - for at kunne sammensætte et brugerpanel, der kan bidrage med relevant viden, erfaringer og ideer. Virksomheden må på tilsvarende vis afklare, hvilke andre persongrupper, fx fagfolk eller pårørende, der kan bidrage med relevante synspunkter.

Herefter sammensættes et brugerpanel, hvor alle orienteres om dato, tidspunkt og sted for panelets afholdelse samt formålet med og metoderne under mødet. Der vil altid være en mødeleder, der faciliterer, samt evt. andre specialister fx designer, tegner eller fotograf. De anvendte metoder på mødet (fx spørgeteknik, video, øvelser, praktisk afprøvning) vil være afstemt efter deltagerne funktionsmuligheder, formålet og hjælpemiddeltypen.

Et brugerpanel-møde kan vare en halv eller hel dag. Transport og spisning er altid gratis, og ofte vil virksomheden også give en gave eller en anden erkendtlighed til deltagerne. Dette orienteres paneldeltageren om ved mødeindkaldelsen.

Deltagerne kan blive bedt om at udfylde en "hemmeligholdelsesaftale", for at virksomheden kan sikre sig bedst muligt imod at andre producenter utilsigtet overtager ideerne.

Efter afholdelsen af panelmødet vil brugerne få en overordnet orientering fra virksomheden, om de opnåede resultater og om den videre proces, resultaterne indgår i.

### **Brugerpanel på nettet**

Mange mener at internettet kan forøge demokratiet, fordi flere mennesker kan udtrykke sig spontant på forskellige debatsteder eller via deres egne hjemmesider. På samme måde kan brugerpaneler gennemføres i cyberspace. Virksomheder kan oprette deres eget diskussionsforum, som de kan åbne

for alle eller afgrænse til bestemte inviterede brugere, som kan kommentere deres produkter og give gode ideer til nyudvikling. Mange større virksomheder, der producerer produkter til det almindelige marked, gør brug af disse muligheder. Men det ses sjældent inden for hjælpemiddelområdet for personer med funktionsnedsættelse.

KR Hospitalsudstyr, der udvikler og producerer senge, har dog sammen med Teknologisk Institut gennemført et lukket brugerpanel, hvor ansatte på et bestemt hospital blev bedt om at kommentere og give nye ideer til udvikling af senge og sengeudstyr via internettet.

Hjælpemiddelinstittuttet har desuden et diskussionsforum i forbindelse med Hjælpemiddeldatabasen, som er åbent for alle, der dog skal tilmelde sig (se [www.hmi-basen.dk](http://www.hmi-basen.dk) → Forum). Her kan man komme med gode ideer, stille spørgsmål og kommentere på hjælpemidler i almindelighed. Desuden kan man melde sig som interesseret i at deltage i brugerpaneler, som virksomheder inden for området måtte have brug for.

Brugerpaneler kan også gennemføres som videokonferencer eller via videotelefoni. Det kræver dog, at deltagerne har adgang til det nødvendige udstyr. Skype, som er internetbaseret telefoni, der både kan benyttes med video og med flere deltagere på en gang, kan også benyttes via en computer. Skype er tilgængelig for alle.

### **Ingenting om os uden os** (David Werner 1998)

Mange virksomheder på hjælpemiddelområdet efterspørger brugernes viden. Men mange virksomheder oplever, at det er vanskeligt for dem at finde brugere, der har lyst og interesse i at bidrage med deres erfaringer, viden og ideer.

Derfor opfordres alle brugere af handicaphjælpemidler til at give deres mening til kende, enten som kommentarer direkte til virksomhederne selv, eller ved at tilkendegive interesse for at deltage i et brugerpanel. Man kan også selv foreslå virksomheder at oprette et brugerpanel.

"Notning about us without us" er blevet slagordet blandt personer med funktionsnedsættelse i hele verden. Man kan sige, at det er på tide, at det også komme til at gælde for udvikling af hjælpemidler.

### **Yderligere viden om brugerpaneler på hjælpemiddelområdet**

HandiVision: [www.handivision.dk](http://www.handivision.dk)

Hjælpemiddelinstittuttet: [www.hmi-basen.dk](http://www.hmi-basen.dk) → Forum

Program for Brugerdreven Innovation: [www.brugerdreveninnovation.dk](http://www.brugerdreveninnovation.dk)

#### **Projektet HandiVision**

"HandiVision – en videnressource til bedre hjælpemidler" er et projekt finansieret af Erhvervs- og Byggestyrelsen og Vækstforum for Region Midtjylland. Det blev gennemført fra 2008-2010.

Projektet havde som formål, at:

- engagere brugere og medarbejdere i udvikling af nye og bedre hjælpemidler.
- udvikle, systematisere, dokumentere og formidle nye metoder til brugerdrevet innovation, ud fra erfaringerne inden for hjælpemiddelområdet.
- demonstrere effekten af brugerdrevet innovation for at styrke virksomhedernes forretningsudvikling.

Danske Handicaporganisationer ([www.handicap.dk](http://www.handicap.dk)), Hjælpemiddelinstittuttet ([www.hmi.dk](http://www.hmi.dk)), Teknologisk Institut ([www.teknologisk.dk](http://www.teknologisk.dk)), hjælpemiddelproducenter og andre private såvel som offentlige institutioner deltog i projektet med Alexandra Instituttet som projektleder.

Denne pjece er udarbejdet af projektet. Yderligere oplysninger kan findes her: [www.handivision.dk](http://www.handivision.dk)