

*Pjece til virksomheder - januar 2011*

# ***Brugerpaneler***

***- anbefalinger til virksomheder om  
brug af brugerpaneler til udvikling  
af handicaphjælpemidler***



## **Brugerpaneler til udvikling af produkter inden for hjælpemiddelbranchen**

Mange virksomheder, der fremstiller mainstream produkter, benytter sig af brugernes viden til forbedring af deres produkter og service. Dette gør fx legetøjsproducenten LEGO, forsikringsselskabet Tryg og Hovedstadens Trafikselskab.

Undersøgelser baseret på erfaringer ved inddragelse af brugernes viden til udvikling af produkter eller service viser, at det kan resultere i nye eller forbedrede tilbud. Denne viden kan fx indhentes fra brugergrupper, ofte benævnt brugerpaneler og på Internettet hyppigst "User Communities".

Projektet HandiVision (se boks) har i 3 år arbejdet med at afprøve og udvikle metoder til brug af brugerpaneler for virksomheder, der producerer hjælpemidler til personer med funktionsnedsættelser.

### **Funktionsnedsættelse**

Personer med funktionsnedsættelser er en mangfoldig gruppe. Det kan være personer med nedsat syn eller hørelse, personer med nedsat eller anderledes bevægelsesmønstre, koordination, mentale funktioner eller muskelkraft, personer med sygdomme, der har forskellige symptomer og forløb fx dissemineret sclerose, muskelsvind og gigt. Funktionsnedsættelsen kan være medfødt eller forårsaget af fx en trafik- eller arbejdsulykke.

Personer, der på grund af en funktionsnedsættelse bruger hjælpemidler, er lige så forskellige som mennesker er flest. Deres funktionsnedsættelse kan påvirke deres hverdagsaktiviteter og sociale muligheder, ligesom deres alder, køn, uddannelse, mestringsstrategier og livsform påvirker deres gøremål i hverdagen og deres brug af hjælpemidler.

## **Brugerpanelets sammensætning**

Når der skal sammensættes et brugerpanel på hjælpemiddelområdet, er det personernes typer af funktionsnedsættelse (se boks), der vil afgøre gruppensammensætningen, og ikke personens sociale tilhørsforhold (fx social- og sundhedshjælper, tømmer, læge, jurist, sygeplejerske, politiker osv.), som ellers ofte har betydning for et brugerpanels sammensætning. I et innovationsforløb med deltagelse af personer med funktionsnedsættelse åbnes der nemlig op for inddragelse af ikke italesatte (verbalt formulerede) erkendelser, der er indlejret i kroppen, og som skal stimuleres og formuleres. Disse erkendelser og praktiske erfaringer kan være en værdifuld faktor i en innovationsproces.

Brugerpaneler til udvikling af hjælpemidler kan også bestå af fagpersoner fra det sociale område fx ergo- og fysioterapeuter, handicaphjælpere, familie til personer med funktionsnedsættelse, sygeplejersker, social- og sundhedshjælpere og – assistenter m.m. Disse fagpersoner bruger også ofte hjælpemidlerne og kan derfor bidrage med nyttige oplysninger og ideer.

For at få et overblik over den faktuelle brug af et hjælpemiddel kan et brugerpanel, der består af både brugere med funktionsnedsættelser og repræsentanter for de forskellige faggrupper, være særdeles givende, også til at indsamle nye ideer.

Ofte vil man være tilbøjelig til at sammensætte et brugerpanel inden for hjælpemiddelområdet ud fra personernes diagnoser. Her er det dog vigtigt at være opmærksom på, at personer med

sammen diagnose kan have meget forskellige funktionsniveauer. Det er derfor vigtigt at gøre sig klart hvilken målgruppe produktet helt præcist skal henvende sig til, fx om målgruppen er personer med lettere nedsat kraft og ledbevægelighed i hænder og arme, eller om produktet skal kunne anvendes af personer der kun bevæge fingrene ganske let med den ene hånd - eller måske begge grupper. Denne vurdering har afgørende betydning for brugerpanelets sammensætning.

### **Anbefalinger til virksomheden om brug af brugerpaneler**

HandiVision projektets gennemførelse af forskellige brugerpaneler og afprøvning af metoder har resulteret i en række fokuspunkter til overvejelse samt nogle anbefalinger til virksomheder, der ønsker at inddrage personer med funktionsnedsættelse i deres innovationsprocesser:

- Personer med funktionsnedsættelse som målgruppe for dannelse af brugerpaneler indeholder implicit en meget stor diversitet. Det åbner op for en lang række muligheder for at fange nye service- eller produktudviklingsideer. Men ønskes der fokus på udvikling af et specielt produkt/prototype, så skal typen af brugerne i panelet klart defineres og afgrænses.
- Personer med funktionsnedsættelser har en stor viden og erfaring med at fungere i hverdagen med netop deres form for funktionsnedsættelse, hvilket kan give informationer, som udviklere og designere ikke kan forestille sig eller tænke sig til.
- Den viden, som personer med funktionsnedsættelse har, baseres ofte på gennemførte handlinger og problemer/løsninger, og den er derfor sjældent relateret til fremtidige muligheder. Det kan fx være viden (data/empiri), som en person med en gigtsygdom har omkring det at binde snørebånd eller viden en person med muskelsvind har om det at åbne en vakuumpakket vare osv. Denne viden skal fremsynede udviklere kunne omsætte til nye produkter og ydelser.
- Personer med funktionsnedsættelser må dagligt forholde sig til en række problemstillinger som fx lovgivningsmæssige spørgsmål, bevillingsmæssige problemer, praktiske problemer, den almene befolknings holdninger osv. Når der arbejdes med innovationsprojekter kan mange af disse forhold blive berørt og processen derved blive afsporet. Derfor er det vigtigt med en erfaren leder af brugerpanelet, så de relevante metoder benyttes og fokus holdes.
- Ved gennemførelse af brugerpanelet er det vigtigt, at der benyttes metoder, der er i harmoni med deltagernes fysiske og kognitive funktionsmuligheder. En tegner, der hurtigt kan skitse ideer og tanker kan fx være en fordel for virksomhedens udbytte af brugerpanelet.
- Gennemførelse af vellykkede brugerpaneler forudsætter engagerede brugere, som fx kan findes via handicaporganisationerne eller hjælpemiddelinstittets diskussionsforum ([www.hmi-basen.dk](http://www.hmi-basen.dk) vælg Forum). Brugerne skal naturligvis have transport og forplejning betalt og gerne modtage en erkendtlighed for deres tidsforbrug og engagement.
- Et gennemført brugerpanel bør følges op med orientering til brugerne om resultaterne af deres deltagelse. Det kan også være en fordel på virksomhedens hjemmeside at starte et åbent (for alle interesserede) eller lukket (kun for inviterede deltagere) diskussionsforum der kan bidrage med yderligere ideer til produktforbedring eller -udvikling.

- Ideer og indsigter opnået gennem brugerpaneler bør være en del af en større udviklingsaktivitet, hvori flere metoder indgår. Det vil ofte være nødvendigt at undersøge, hvorvidt de ønsker, brugerpanelet giver udtryk for, er repræsentative for en større brugergruppe.
- Virksomheden kan også vælge alene at gennemføre åbne eller lukkede User Communities via internettet. Dette forudsætter en grundig markedsføring for at få de rette deltagere. Ligeledes forudsætter det, at debatten holdes i gang via daglig aktivitet og debat iværksat af en facilitator fra virksomheden. Udlovelse af præmier eller konkurrencer kan være med til at motivere deltagerne og fremme aktiviteten
- Deltagelse af personer med funktionsnedsættelser i brugerpaneler forudsætter, at virksomheden tager højde for deres funktionsmuligheder i planlægningen. Det kan dreje sig om:
  - Kommunikationsmuligheder fx teleslynge eller tolkemuligheder
  - Parkeringsforhold, adgangsforhold, toiletforhold, kantineforhold osv.
  - Plads til deltageres hjælpemidler og personhjælp
  - Tidsplanlægning. Fx ikke for lang tid eller ikke så tidligt på dagen

## Konklusion

For virksomheder inden for hjælpemiddelbranchen er det en oplagt mulighed at inddrage personer med funktionsnedsættelser i deres produktudvikling, da denne gruppe besidder viden og erfaringer, som kan gøres til genstand for nye innovationer.

### 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)), Hjælpemiddelinstitutet ([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 Institutet som projektleder.

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

## Mere viden om brugerpaneler på hjælpemiddelområdet

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

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

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