

Brugerpaneler til udvikling af hjælpemidler

Resultater fra et demonstrationsprojekt om brugerdreven innovation

Lilly Jensen, ergoterapeut, MSc, Hjælpemiddelinstitutet

Inger Kirk Jordansen, ergoterapeut, MSI, Hjælpemiddelinstitutet

Henning Sejer Jakobsen, MSc, (IE), EBA, Teknologisk Institut

Jeppe Spure Nielsen, cand.scient.pol., Alexandra Institutet

John Simonsen, arkitekt, Alexandra Institutet

Peter Nielsen, cand. mag. i kognitiv semiotik, Alexandra Institutet

Abstrakt

Demonstrationsprojektet Handivision ”Brugerdreven innovation – Bedre hjælpemidler til handicappede” blev gennemført fra 2008-2010. Formålet med projektet var at engagere brugere og medarbejdere i udvikling af nye og bedre hjælpemidler ved at udvikle og systematisere nye metoder til brugerdrevet innovation. Denne artikel handler om afprøvning af brugerpaneler/user communities inden for hjælpemiddelområdet. Der blev afholdt 4 brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse af personer med funktionsnedsættelse og fagfolk med udgangspunkt i udvikling af 4 virksomheders produkter, joystick, informationshjælpemiddel til personer med demens, badeværelsesmodul og emballage til madvarer. Desuden blev der oprettet 4 internetportaler, hvor brugere kunne diskutere og komme med ideer til produkter og services inden for hjælpemiddelområdet. Resultaterne fra projektet viser, at der via brugerpaneler inden for hjælpemiddelområdet kan fremkomme mange forslag til især forbedringer af eksisterende produkter, men også ideer til nye produkter og services samt at konsulterende metoder ved brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse giver flest forslag til brug for virksomhederne. Ved brugerpaneler via Internetportaler skal deltagelse stimuleres fx med konkurrencer og stimulerende spørgsmål. Men erfaringer fra projektet viser også, at det er vanskeligt at finde og rekruttere brugere og virksomheder i denne form for Brugerdreven innovation. På baggrund af projektets indsamlede viden er der udarbejdet en række anbefalinger til virksomheder, der ønsker at benytte brugerpaneler til produktudvikling. Det kan konkluderes, at brugerpaneler på hjælpemiddelområdet er hensigtsmæssige, men de skal være lette at deltage i både for brugere og virksomheder. Der er behov for større erfaring og metodeudvikling på området.

Introduktion

Fra begyndelsen af 2008 til slutningen af 2010 gennemførtes demonstrationsprojektet HandiVision ”Brugerdreven innovation – Bedre hjælpemidler til handicappede” (1).

Det 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 mht. styrkelse af virksomhedernes innovationsprocesser

HandiVision-projektet bestod af 4 delprojekter/eksperimenter og en fælles tværgående aktivitet, der på basis af resultater og erfaringer fra delprojekterne systematiserede viden, erfaringer og resultater og bidrog til at dokumentere og formidle disse resultater. De 4 deleksperimenter rettede sig mod

1. udvikling af hjælpemidler til personer uden sprog og med mental funktionsnedsættelse
2. udvikling og gennemførelse af kurser med det formål at give hjælpemiddelbrugere større viden om og stimulere deres kreativitet med hensyn til produktinnovation (den innovative hjælpemiddelbruger)
3. bedre anvendelse af hjælpemidler
4. etablering af user communities for personer med funktionsnedsættelse og andre brugere af hjælpemidler.

Eksperimenternes forskellige fokus gav mulighed for at afprøve og udvikle metoder til brugerdreven innovation (BDI) samt at undersøge hvad et øget fokus på BDI betød for de involverede virksomheder.

HandiVison-projektet blev finansieret af Forsknings- og Innovationsstyrelsen (2) samt vækstforum Midtjylland (3). Alexandra Instituttet (4) havde den overordnede projektledelse.

Danske Handicaporganisationer (5), Hjælpemiddelinstitutet (6), Teknologisk Institut (7) og hjælpemiddelproducenter deltog i HandiVisions delprojekt 4 om User communities, som her benævnes brugerpaneler. Denne artikel beskriver resultaterne fra dette delprojekt.

Definition af brugerpanel og funktionsnedsættelse

Brugerpaneler bruges her om en gruppe af brugere, der kan give forslag til forbedring af en virksomheds eksisterende produkter, komme med ideer til nye produkter, og som kan stimulere til og skabe visioner for fremtidig produktudvikling. Et brugerpanel kan bestå af brugere med forskellige typer og grader af funktionsnedsættelser - både fysisk og mentalt. Det 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 endvidere 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. Et brugerpanel kan forgå som et fysisk møde eller som et møde via Internet, videokonferencesystemer eller videotelefon.

Bilag 1 beskriver de elementer, der indgår i brugerpaneler/user communities.

I artiklen her bruges begrebet funktionsnedsættelse, der defineres i overensstemmelse med WHO's Internationale klassifikation af funktionsevne, funktionsevnenedsættelse og helbredstilstand (ICF): problemer eller abnormiteter i kroppens fysiologiske funktioner (inklusive mentale funktioner) eller anatomi som f.eks. en væsentlig afvigelse eller mangel (8).

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 et traume fx en trafik- eller arbejdsulykke samt som nævnt have baggrund i en sygdomsdiagnose.

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.

Nytte af brugerpaneler

En blandt virksomheder kendt og udbredt metode til brugerdreven innovation er at indkalde til workshops/brugerpaneler, der består af brugere af produkterne, med det formål at samle erfaringer, ideer og viden, der kan benyttes til at udvikle ny viden til brug i produktudvikling (9, 10, 11). Fx benytter legetøjsproducenten Lego, forsikringsselskabet Tryg og Hovedstadens Trafikselskab denne form for brugerdreven innovation. Undersøgelser baseret på virksomhedernes erfaringer viser da også, at inddragelse af brugernes viden i udvikling af produkter kan resultere i nye eller forbedrede markedsmuligheder via ændrede eller nye produkter og services (11, 12, 13).

Trods viden om disse resultater ved benyttelse af brugerpaneler, så bruges denne form for brugerdreven innovation ikke systematisk af hjælpemiddelproducenter (14, 15), og Erhvervs- og byggestyrelsen anbefaler da også en øget brug af BDI inden for hjælpemiddelområdet (16).

Projektets hypotese og forsøgsaktiviteter

HandiVisions delprojekt 4 havde som grundlæggende hypotese, at brugerpaneler er effektive til produktudvikling, når der bruges strukturerede processer og metoder, der øger dynamikken mellem mennesker og fremmer muligheden for kollektiv

problemerkendelse og idéskabelse. Denne form for brugerpaneler ser ud til at kunne fremme produktudvikling inden for mainstream-området, og må formodes også at gælde inden for hjælpemiddelområdet.

Projektets aktiviteter har bestået af afprøvning af flere forskellige former for brugerpaneler, samt erfaringsopsamling og vurdering af dem med henblik på hensigtsmæssige metoder til anvendelse af brugerpaneler på hjælpemiddelområdet. Disse aktiviteter er beskrevet i det følgende.

4 fysiske brugerpaneler

Der blev afholdt 4 fysiske brugerpaneler, der alle indebar de funktioner, der er beskrevet i bilag 1 ved hjælp af et tankekort (mindmap). Formålet var at afdække metoder inden for hele processen lige fra planlægning, gennemførelse, evaluering og resultatopsamling. Brugerpanelerne blev struktureret af en mødeleder, der benyttede sig af faciliterende og konsulterende metoder (se afsnit om metodeerfaringer i resultatopgørelsen). Bilag 2 viser hvilke processer, der skal gennemføres for at iværksætte et effektivt brugerpanel. Data for de fire brugerpaneler med fysisk fremmøde ses i figur 1.

Hjælpe-middel	Antal brugere	Brugertype	Specialister	Andre deltagere	Innovationsfase
Joystick	7	Personer med meget svage kræfter	Facilitator. Tegner. Ergoterapeut med praktisk viden om joysticks.	Projekt-deltagere. Virksomhedsrepræsentanter.	Idegenerering
Informationsredskab	3	Personer med demens og deres pårørende samt professionelle inden for området.	Facilitator. Tegner. Ergoterapeut med viden og praktisk erfaring fra demensområdet.	Projektdeltager. Virksomhedsrepræsentanter.	Idegenerering og kommentarer til skitseret prototype.
Badeværelsesmodul	16	Personer med nedsat gang og nedsat brug af hænder og arme. Fagfolk, der hjælper personer på badeværelset. Fagfolk, som bevilliger hjælpemidler	Facilitator. Tegner. Erfaren ergoterapeut fra hjælpemiddelområdet. Sagsbehandler fra hjælpemiddelområdet.	Projekt-deltagere. Virksomhedsrepræsentanter	Prototypevurdering.
Emballage til opbevaring af madvarer	8	Personer, der har svært ved at åbne emballage fx folk med svage kræfter og koordinations-	Facilitator. Tegner.	Projekt-deltagere Virksomhedsrepræsentanter.	Kommentarer til eksisterende produkter med henblik på

		problemer			forbedringer
--	--	-----------	--	--	--------------

Figur 1. *Brugerpaneler med fysisk fremmøde*

4 brugerpaneler på internettet

Projektet oprettede desuden 4 former for brugerpaneler på internettet:

1. Innovationsportal med en virksomhed om udvikling af et af deres produkter. Denne portal blev delt op i segmenter for forskellige faggrupper samt personer med patienter og pårørende. Der er kommet et begrænset antal af forslag og ideer til forbedring. Portalens aktiviteter er blevet stimuleret v.h.a. en konkurrence.
2. En innovationsportal for virksomheder, hvor de kan oprette åbne eller lukkede brugerpaneler (user communities) med det formål, at mange brugere kunne deltage og inspirere hinanden målrettet mod den pågældende virksomheds produkter. Denne innovationsportal har ikke været brugt særligt meget.
3. Innovationsportal med kommuner i Midtjylland om udvikling af deres service (fx hjælpemidler, indretning, arbejdsmetoder og rutiner) til borgere med funktionsnedsættelse. Denne portal skulle gøre det let at komme i kontakt med en stor gruppe af kommunens ansatte inden for området, få dem til at bidrage med ideer samt at kunne kommentere på hinandens ideer. Denne aktivitet har ikke været særlig udbredt i projektperioden.
4. Diskussionsforum i tilknytning til Hjælpemiddelinstitutets database om Hjælpemidler. Her kan alle interesserede oprette en profil samt give tilkendelse om de evt. gerne vil deltage i brugerpaneler vedr. udvikling af hjælpemidler. Der er i alt 274 tilmeldte heraf 136 brugere og 138 forhandlere. Blandt de 136 brugere har 35 markeret sig som "Bruger af hjælpemiddel", 32 som "pårørende" og 67 som "professionelle". 51 har tilkendegivet interesse for deltagelse i brugerpanel, heraf 20 forhandlere og 31 brugere. Der er stigende aktivitet med hensyn til spørgsmål og svar. Konkrete ideer og forbedringsforslag kniber det med.

Med det formål at etablere brugerpaneler, der byggede på de gode erfaringer med at skabe dynamik mellem brugere og overvinde nogle af de praktiske og logistiske udfordringer i fysiske brugerpaneler afprøvede projektet et brugerpanel med to brugere der deltog via skype.. Endelig undersøgte projektet endvidere muligheder for at benytte skype (video) eller videotelefoner til brugerpaneler med flere end to brugere.

Kursus for personer med funktionsnedsættelse

HandiVision projektet har sammen med Danske Handicaporganisationer gennemført et kompetenceudviklende kursus for personer med funktionsnedsættelse med det

formål, at udvikle kursisterne evne til at stille krav til specifikationen af hjælpemidler i forbindelse med udbuds¹- og innovationsprocesser.

Resultater

I dette afsnit fremlægges projektets samlede resultater organiseret i følgende temaer:

- Praktisk gennemførelse. Underafsnit: Rekruttering af brugerdeltagere og virksomheder, praktiske forhold, administrative forhold, praktisk gennemførelse vedr. internetaktiviteterne
- Metodeerfaringer. Underafsnit: Metodeerfaringer fra brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse, metodeerfaringer fra internetaktiviteter
- Værdi for virksomheder og brugere. Underafsnit: Værdi for virksomheder, værdi for brugere)

Praktisk gennemførelse

Når erfaringerne samles for brugerpanelerne med fysisk tilstedeværelse stikker nogle forhold særligt frem.

Rekruttering af brugerdeltagere og virksomheder

Det var overordentligt vanskeligt at finde brugere og motivere dem til at deltage i et panel med henblik på udvikling af hjælpemidler. Når virksomheden klart havde fået defineret gruppen af brugere, som kunne være den præcise gruppe for deres produkt eller produktportefølge, var det vanskeligt, at finde frem til brugere med de ønskede karakteristika. Med grundlag i ligestillingsprincipper så registreres personer med funktionsnedsættelse ikke i forhold til deres funktionsnedsættelser. Projektet benyttede mange rekrutteringsmetoder heriblandt kontakter til: Danske Handicaporganisationer, som sendte direkte mails ud til relevante medlemsorganisationer og lokalforeninger. Egmont Højskolen, institutioner, hvor der bor mennesker med funktionsnedsættelser, projektdeltagernes egne netværk af terapeuter og andre personer inden for handicapområdet, formænd for handicapråd i kommunerne, regionsformænd for Danske Handicaporganisationer, hjælpemiddelbrugere på Health & Rehab messerne, brug af facebook m.m. Alligevel var det vanskeligt, at rekruttere tilstrækkeligt med relevante deltagere – med undtagelse af brugerpanelet vedrørende badeværelsesmodulet, der havde en bredtfaavnende brugergruppe, og hvor en meget aktiv og engageret lokal foreningsformand påtog sig en stor del af rekrutteringsarbejdet. Desuden lærte projektet, at "overbooking" (indkalde flere end der var brug for) var nødvendig, da der var frafald til møderne. Alle deltagere fik transport og forplejning samt tabt arbejdsfortjeneste betalt.

¹ Brugerpaneler i forbindelse med de kommunale udbudsprocesser ser vi som et område med stort potentiale, hvor brugerpaneler kan inddrage personer med funktionsnedsættelser, direkte i den proces, der skal sikre at de får "de rigtige" hjælpemidler

Ligeledes var det gennemgående, at nok var en del virksomheder interesserede i brugerpaneler, så var det dog de færreste, der faktisk involverede sig. Selv om alt blev arrangeret for dem, trak de sig ofte, når de konkret skulle gå ind i processen, enten fordi de fandt arbejdet for stort, fordi de var usikre på om udbyttet af de afholdte brugerpaneler stod mål med anstrengelserne, eller evt. på grund af deres påpasselighed med at åbne op for ideer og udviklingstanker, fordi deres muligheder for patent og licensrettigheder indskrænkes, hvis idéer og forslag har været drøftet i offentlige fora.

Frafaldet kan også skyldes, at de deltagende virksomheder var overvejende små eller mellemstore, der ikke har så mange ressourcer til udenom aktiviteter.

Praktiske forhold

Vores erfaringer har gjort det tydeligt, at personer med nedsat funktionsevne har vanskeligt ved at møde tidligt, da deres morgentoilette kan tage lang tid, og at de endvidere kan have svært ved at udholde et længere møde, samt en lang transport. Med hensyn til faciliteter på mødestedet, er det en absolut nødvendighed, at stedet er handicapegnet fx med hensyn til adgangsforhold, lokaler (rigeligt store af hensyn til kørestole samt personlige hjælpere), toiletfaciliteter, samt kantiner og pauserum. Desuden er det nødvendigt med tilstedeværelse af relevante hjælpemidler fx teleslynger eller andre kommunikationshjælpemidler.

Skal der benyttes notatting, lyd- foto- eller videooptagelser under gennemførelsen af brugerpanelet, bør disse foranstaltninger være nøje aftalt og planlagt. Desuden skal deltagerne orienteres om hvilke dokumentationsteknikker, der benyttes, og om hvordan de bruges efterfølgende.

Administrative forhold

Aftalerne med virksomheder skal være klare og præcise, samt nedskrevet, så ingen part er i tvivl om mål og deltagerkarakteristik. Deltagerne skal naturligvis inden afholdelsen af panelet have orientering om: Mål med brugerpanelet, dagsorden med tydelig angivelse af sted og tidsramme, fortrolighedserklæring, blanket til rejsegodtgørelse og deltagerliste, samtidig med at oplysninger om specielle ønsker og tilmeldinger registreres og behandles. Dette er særligt vigtigt, når det drejer sig om grupper med funktionsnedsættelse. Det kan gøres pr. e-mail, telefon eller almindelig postforsendelse. I projektets afholdte brugerpaneler blev der hyppigst benyttet e-mail, og telefonkommunikation, hvilket deltagerne syntes at foretrække.

Efter brugerpanelet blev alle deltageres erfaringer med selve brugerpanelet indsamlet for at kunne evaluere og udvikle processen fremover. Et spørgeskema, sendt og besvaret, via mail blev benyttet. Samtidig er det vigtigt, at deltagerne får en tilbagemelding om de opnåede resultater og virksomhedens videre forløb med produktudviklingen, så de får et indtryk af, hvordan deres bidrag efterfølgende er blevet håndteret og eventuelt brugt.

Rent administrativt og praktisk erfarede projektet, at brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse var ressourcekrævende med hensyn både til tidsforbrug og økonomi.

Internetaktiviteterne vedr. praktisk gennemførelse

De åbne eller lukkede portalers styrke er, at de åbner for muligheden for at komme i kontakt med en stor gruppe relevante personer. Samtidig er der gode muligheder for, at de involverede personer kan bidrage med ideer og kommentere på hinandens forslag. Projektets erfaringer er dog:

- Det er vanskeligt at komme i kontakt med brugerne herunder at få dem til at gå ind på Portalerne og benytte dem efter formålet.
- De konkrete barrierer for anvendelse af portalerne kendes ikke. Derfor ved projektet heller ikke, hvad der skal til for at få mange brugere involveret.
- Det er vigtigt at de anvendte systemer er lette at bruge og tilgængelige for brugerne. Det modsatte modvirker brugernes aktivitet.
- Virksomhederne er meget forsigtige med at fremlægge og modtage produktideer i et åbent panel - ja endda i et, hvor de selv bestemmer deltagere. Fortrolighed og kontrol med bidragsydere har været stærke ønsker fra producenterne.
- Mange virksomheder har en restriktiv sikkerhedspolitik for deres ansattes adgang til nettet. De har ikke adgang til sociale medier såsom Innovationsportal, Facebook, Skype og Youtube. Derfor kan det være vanskeligt at inddrage brugere, der er fagfolk inden for området.

Metodeerfaringer

De metodemæssige erfaringer fra de afholdte brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse samt internetaktiviteterne er beskrevet i det følgende.

Metodeerfaringer fra brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse

Først skal det påpeges, at brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse ikke er velegnede til handicappede med "svage kommunikationsfærdigheder", når den fælles kommunikation og ideskabelse er det centrale. I de situationer, hvor brugerpanelerne har deltagere med nedsat mulighed for at kommunikere verbalt, skal relevante kommunikationshjælpemidler tages i brug, og der skal planlægges med ekstra tid til kommunikationsprocessen.

Den viden, der tilføres innovationsprocessen, er brugerviden/erfaringer og ikke andre former for viden. Det vil ofte være nødvendigt, hvis idéer skal udfoldes til virkeligt nyskabende produkter at tilføre andre former for ekspertviden (teknisk, design, service o.s.v.).

Projektet erfarede således, at brugerpaneler er særligt egnede til vurdering, idegenerering og forslag til eksisterende produkter/prototyper. Der er således ofte tale om inkrementel innovation i modsætning til radikal innovation. Figur 2 viser hvilke innovationsfaser de fire afholdte brugerpaneler har givet input til.

Innovationsproces	Brugerpanel
Idegenerering	Joystick. Kommunikationssystem til personer med demens
Konceptudvikling	
Udvikling af prototype	Joystick. Kommunikationssystem til personer med demens
Prototypetest	Badeværelsesmodul. Kommunikationssystem til personer med demens
Produktion	
Produkt på marked	Emballage

Figur 2. Hvilke innovationsfaser de 4 brugerpaneler har bidraget til.

Projektet konstaterede, at virksomhed og brugere skal orienteres grundigt om mål, form og indhold før afholdelsen af brugerpanelet, så der kan arbejdes henimod en fælles problemerkendelse og fokusering, og at karakteristik af brugere nøje skal aftales med virksomheden, så virksomhedens mål kan nås mest effektivt.

Facilitering/mødeledelse/metodevalg skal tilpasses panelgruppens sammensætning både i forhold til hjælpemidlets art, formål med brugerpanelet samt til typer af funktionsnedsættelse og i forhold til hvor bred en brugergruppe, deltagerne repræsenterer (fx både hjælpemiddel brugere, familie, hjælpere eller forskellige typer af fagfolk).

Det skal ligeledes præciseres, at begreberne 'facilitering' og 'mødeledelse' kan indeholde en eller flere af følgende rollefunktioner: Administrator, motivator, processtyring, aktiv lytter, provokatør, opgavestiller og opsamler.

Det viste sig at være en fordel at inddrage en tegner, der undervejs kunne illustrere udsagn og forslag fra paneldeltagerne. Endvidere var det hensigtsmæssigt, at andre specialister deltog for at afklare spørgsmål og diskussioner, der ellers ville føre processen på afveje. Fx en teknikkyndig i joystick, en person med godt kendskab til demens eller en person med viden om kommunernes sagsbehandlingsprocedurer.

Fra de 4 afholdte brugerpaneler stod det desuden klart, at personer med funktionsnedsættelser dagligt må forholde sig til en række problemstillinger som fx lovgivningsmæssige spørgsmål, bevillingsmæssige problemer, praktiske problemer, den almene befolknings holdninger osv. Når der arbejdes med i innovationsprojekter kan mange af disse forhold blive berørt med risiko for, at processen derved kan blive afsporet. Netop derfor er det vigtigt med en erfaren leder af brugerpanelet, så de relevante metoder benyttes og fokus holdes. Det skal dog lige nævnes, at værdifuld kontekstviden somme tider kan være vanskeligt at skelne fra "afsporing". Fx viste brugerpanelet om badeværelser, at det ofte er vanskeligt at finde et offentligt

handicappetoilet. Måske ikke umiddelbart relevant for den aktuelle producent, men det kunne det have været.

Brugerpanelerne viste også, at personer med funktionsnedsættelser ofte har en stor viden og erfaring med at fungere i hverdagen med netop deres form for funktionsnedsættelse, hvilket kan give informationer, indsigt og forståelse, som udviklere og designere ikke kan forestille sig eller tænke sig til. Brugernes viden baseres ofte på konkrete gennemførte handlinger og problemer/løsninger, og den er derfor sjældent relateret til fremtidige muligheder. Det kan fx være viden, 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 pose osv. Denne unikke viden kan brugerpaneler stille til rådighed for designere og udviklere af services og produkter på området.

Med hensyn til antallet af ideer, der fremkom i brugerpanelerne, viste der sig at være en tendens til at en konsulterende ledelsesform, der vægter erkendelse og forståelse via dialog øger antallet af ideer set i forhold til en faciliterende ledelse af brugerpanelet, hvor deltagerne instrueres, men ellers selvstændigt gennemfører diskussioner m.m. Dette forhold gjaldt også for internetaktiviteterne (17).

Desværre lykkedes det ikke projektet, hverken at stimulere virksomhederne til at starte internetbaserede brugerpaneler på deres hjemmesider eller at "fortsætte" processerne i de fysiske brugerpaneler og involvere brugerne i en videre idé- og produktudvikling. En enkelt virksomhed valgte dog at kontakte udvalgte brugere for at få uddybet deres idéer og synspunkter til brug for produktudviklingen,

Metodeerfaringer fra Internetaktiviteterne

Internetaktiviteterne giver som nævnt mulighed for, at mange kan deltage, kommentere hinandens ideer på præcis de tidspunkter og i det omfang, der passer for den enkelte person. Men projektet måtte sande, at selv om alle kontaktede hjælpemiddelbrugere og fagfolk virkede engagerede og interesserede, så var det uhyre vanskeligt at få brugerne til at deltage, udtrykke og formulere deres ideer og erfaringer i portalerne, i hvert tilfælde inden for den tidsramme, som projektet havde. De få eksempler, projektet gennemførte med hensyn til facilitering, debatterende indlæg, konkurrencer, "ros" og belønninger m.m. var med til at fremme aktiviteterne i portalerne, men de var langt fra tilstrækkelige.

De indlæg, der kom i portalerne havde en tendens til at være problemerkendende og udtryk om ønsker snarere end deciderede ideer, så også her som i brugerpanelerne med fysisk fremmøde er de rationale søgende aktiviteter lettere at få gang i end de potentiale søgende aktiviteter.

På diskussionsforummet i tilknytning til HMI's database svarer forhandlerne ofte på spørgsmål fra brugerne, hvilket synes at være den største aktivitet.

I forsøget med benyttelse af Skype i forbindelse med et brugerpanel var det svært at skabe "2+2=5" situation med en kollektiv innovationskraft, hvor der kunne skabes

dynamik mellem flere typer brugere og deres forskellige erfaringer og idéer. Fælles ideudvikling og samspil mellem brugere blev ikke stimuleret. Konklusionen var at Skype ikke i den nuværende version har de faciliteter og den kvalitet der skal til for at skabe den ønskede dynamik.

Værdi for virksomheder og brugere

Efter hver brugerpanel blev der af projektet foretaget erfaringsindsamling fra alle deltagere, herunder også virksomhederne. Desuden foretog HandiVision en række interviews med brugere og virksomheder, som havde deltaget i brugerpanelaktiviteterne. Her bringes kort de vigtigste resultater, som brugere og virksomheder udtrykte.

Værdi for virksomhederne

Virksomhederne udtrykte, at brugerpanelerne var spændende og givende: "Det var en supergod dag. Deltagerne var meget aktive og seriøse. De var både positive og negative, og de snakkede fra hjertet. Der er virkelig ting som irriterer dem i hverdagen. Det giver meget at tænke over. Det var dejligt med så mange mennesker der gik op i sagen. Brugerpanelet styrkede både opmærksomhed på brugerperspektivet og motivation."

De brugerpaneler, der blev gennemført, frembragte fra 10 til 80 ideer, enten tegnet eller beskrevet. Dog har virksomhederne brugt meget få af dem, men i stedet fokuseret på de forslag, der umiddelbart syntes at passe ind i deres nuværende prototype, produkt eller service. Fx udtrykte en virksomhed: Der er nogle småting, som vi kan gå i gang med straks. Det kræver bare opmærksomhed, og så rette til, så er vi på det rigtige spor. Desuden var der mange andre ting, som man ikke bare kan rette fra den ene dag til den anden. Andre ting er udvikling, og så er der et længere tidsperspektiv før man evt. kan se resultater i form af produktændringer, mersalg etc. Projektet opfordrede virksomhederne til efterfølgende at danne deres egne brugerpaneler med udgangspunkt i det afholdte. En virksomhed har fortsat kontakt til nogle af deltagerne fra brugerpanelet. De bruges som innovationssparringspartnere vedrørende udvikling og vidensudveksling.

Mødet i brugerpaneler med fysisk fremmøde gav også mulighed for at virksomhederne kunne skabe personlige kontakter med fagfolk fra fx kommuner og hospitaler, udveksle viden, opdage nye markedsføringskanaler samt få et indtryk af kommuners og institutioners innovationsbehov og udviklingsprojekter, samtidig med at selve processen kunne betragtes som en profileringsmulighed for virksomheden. Desuden kunne virksomheden få kontakt til steder, hvor deres produkt kunne testes, fx Egmont Højskolen eller andre institutioner. Det kunne dreje sig om finjustering af produktdetaljer, behov for umiddelbar feedback eller eksperimenter af forskellig slags.

Værdi for brugerne

Brugerne fandt det interessant og inspirerende at mødes, fordi der skete en erfaringsudveksling i dialogerne som alle kunne drage nytte af. De oplevede, at der blev lyttet opmærksomt til deres erfaringer, og at de blev taget alvorligt. Det blev fx udtrykt således: "Det er en super ide, at inddrage brugerne. Det er trods alt os, der bedst via vores behov ved, hvad der kunne gøre vores hverdag lettere og mere funktionel, samt ikke mindst hvad vi kan lide." For de fleste brugere var processen – den konkrete workshop – engagerende og spændende, og samtidig var der et stort ønske om at blive informeret om resultaterne i form af nye produkter og services. En bruger udtrykte, at brugerpanelet var en vind-vind (win-win) situation, fordi der blev skabt et meget kreativt miljø, fordi de oplevede, at virksomhederne var modtagelige, og at der var skabt mulighed for input både fra brugere, hjælpere og fagpersoner.

Flere brugere meddelte, at de blev så nysgerrige, at de også gerne ville have været med i den videre udvikling. Det føles lidt tomt efterfølgende ikke at vide, hvad deres input vil blive brugt til eller om det i det hele taget vil blive brugt.

Nogle brugere ønskede bedre orientering inden afholdelse af brugerpanelet, "så man var sporet ind på, hvad man kunne komme med". En bruger berørte specifikt dette emne og sætter med sit udsagn fokus på hvor vigtigt, det er, at paneldeltagerne har fået en dækkende information om brugerpanelets funktion og temaer: "Jeg kommer med en ekspertise i kraft af mit handicap som virksomheden kan gøre brug af, hvis den vil. Min ekspertviden er sådan set min krop.... I panelet blev der brugt meget tid på at snakke om, hvordan produktet kunne være pænere"..... Det ved jeg jo ikke mere om end en fuldstændig tilfældig person ude fra gaden. Det er at misbruge min ekspertviden at bede mig om det."

Angående de benyttede ledelsesformer/faciliteringsmetoder så udtrykte brugerne generelt, at det fungerede godt: "Det virkede som om der var styr på både mål og midler".

Angående iderigdom og kreativitet gav en bruger følgende udsagn: "Man er vant til at være bundet af "det muliges princip", så det tog en rum tid, før man kastede sig ud i de helt vilde drømme. Måske kunne det have været en mulighed at præsentere nogle vilde ideer som byggesten til vores ønsker for bedre at kunne slippe sig selv løs uden for de gængse rammer." Dette illustrerer, som det er omtalt under afsnittet om metodeerfaringer, at den konsulterende mødeledelse ville kunne give flest ideer og kreative indslag: Der kunne spørges "hvad er dine mest vilde drømme, glem alt om de praktiske muligheder!".

Diskussion

Det første spørgsmål, der kunne stilles vedrørende brugerpaneler til udvikling af hjælpemidler, kunne være: Hvorfor overhovedet forsøge? Hvad kommer der ud af det? HandiVision projektet har forsøgt, fordi der med baggrund i tidligere erfaringer beskrives mange fordele ved at benytte brugerpaneler til udvikling af en virksomheds produkter (11,18). Figur 4. sammenfatter nogle af fordelene.

Hvorfor benytte sig af brugerpaneler til udvikling af virksomhedens produkter?		
	Korttids effekt	Langtids effekt
For deltagerne	<ul style="list-style-type: none"> • Hjælp og støtte til udfordringer • Adgang til ekspertise • Oplevelse af gensidig tillid • Sjov sammen med andre deltagere • Meningsfuld beskæftigelse 	<ul style="list-style-type: none"> • Personlig udvikling • Anseelse • Opbygge professionel identitet • Del af et netværk • Nytte for markedet
For virksomheden	<ul style="list-style-type: none"> • Problemløsning • Tidsbesparelse • Vidensdeling • Synergi med andre afdelinger • Genanvendelse af ressourcer 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategiske evner • På højde med udvikling • Innovation • Bevarelse af talenter • Nye strategier

Figur 3. Fordele ved at benytte brugerpaneler (18 - Oversat fra engelsk af Lilly Jensen)

I dette afsnit vil de vigtigste erfaringer fra HandiVisions delprojekt 4 om brugerpaneler/user communities være genstand for refleksion og diskussion.

Afsnittet indeholder følgende afsnit:

- Brugerpaneler som metode til udvikling af hjælpemidler til personer med funktionsnedsættelse
- Rekruttering af brugere og virksomheder til deltagelse i brugerpaneler vedrørende produktudvikling
- Etablering af internetaktiviteter som brugerpaneler til produktudvikling
- Udbytte af brugerpaneler til udvikling af hjælpemidler
- Perspektivering, fremtid

Brugerpaneler som metode til udvikling af hjælpemidler til personer med funktionsnedsættelse

Når et brugerpanel på hjælpemiddelområdet skal sammensættes, vil det være personernes typer af funktionsnedsættelse eller brug af type hjælpemidler, der afgør gruppens sammensætning, og ikke personens kognitive færdigheder (social- og sundhedshjælper, tømrer, læge, jurist, sygeplejerske eller politiker osv.). I et innovationsforløb med deltagelse af personer med funktionsnedsættelse åbnes der op for inddragelse af ikke italesat (verbalt formulerede) erkendelser, der er indlejret i

kroppen, og som skal stimuleres og formuleres, hvilket dialog er velegnet til. Disse erkendelser/praktiske erfaringer kan være en værdifuld faktor i en innovationsproces (at gøre implicit viden eksplicit).

Da variationerne i de forskellige funktionsnedsættelser er meget store kan det være vanskeligt at opnå et meget præcist fokus for et brugerpanel, med mindre funktionsnedsættelsen er klart defineret og afgrænset. Derfor bør udvælgelsen af personer med funktionsnedsættelse nøje vurderes og matches til den pågældende opgave og situation. En høj brugerdiversitet blandt deltagerne kan virke forstyrrende for udbyttet af brugerpanelet, med mindre panelet har som formål at give et billede af variationen og mangfoldigheden af relevante design- og produktkrav på området, så hjælpemidlet kan designes for en bredere brugergruppe. Diversiteten medfører også øget opmærksomhed på at den praktiske planlægning skal være i harmoni med de deltagende personers funktionsnedsættelser og kommunikationsmuligheder.

Men når brugerpanelet er grundigt planlagt i forhold til afklaring af virksomhedens behov, udvalg af deltagere, praktiske forhold, samt til faciliterings/mødeledelsesmetoder med fokus på en konsulterende tilgang samt med hensyn til resultatopsamling, så viser erfaringerne fra dette projekt, at virksomhederne kan modtage mange væsentlige og nyskabende input.

Rekruttering af brugere og virksomheder til deltagelse i brugerpaneler vedrørende produktudvikling

Det var gennemgående under hele projektforsøget, at det var vanskeligt at finde paneldeltagere, der matchede virksomhedernes mål med brugerpanelet, ligesom interesserede virksomheder heller ikke stod i kø.

Da de danske producenter af hjælpemidler ifølge Erhvervs- og Byggestyrelsen udredning "et portræt af den danske hjælpemiddelbranche" har tradition for at tænke nyt, være fleksible i produktionen, tilpasse sig til markedsbehovet og tage individuelle brugerhensyn (16) kan det undre, at virksomhederne ikke har været mere interesserede. Som tidligere nævnt kan den manglende interesse skyldes, at de skal være varsomme med at "offentliggøre" deres ideer af hensyn til lovgivningen om patent og licensrettigheder. En anden mulig årsag kan være, at de danske hjælpemiddelproducenter består af fortrinsvist små og mellemstore virksomheder (16), som ikke har ressourcer til at indgå i et længere udviklingsforløb med brugerpaneler. Noget kunne desuden tyde på, at virksomhederne måske ikke har kendskab til fordelene ved Brugerdreven Innovation, og at indsatsen er for stor eller for vanskelig for dem.

Angående rekruttering af hjælpemiddelbrugere er det for det første vanskeligt at finde dem, da der ikke findes nogen offentlig tilgang til oplysninger om personer, der bruger hjælpemidler. Kontakten til brugerne går igennem en kommune, en forening eller gennem forskellige former for netværk, så at finde frem til brugere med de

rigtige evner og karakteristika er ganske enkelt vanskelig. Projektet håber, at brugernes egen innovations-interesse-registrering i tilknytning til hjælpemiddelinstittets database måske kan gøre denne proces lidt lettere. De brugere, der deltog i projektets paneler var alle meget engagerede. Men udover at få transport og forplejning betalt, så måtte de bruge deres private tid til at deltage, hvis de ikke havde et arbejde og derved kunne opnå tabt arbejdsfortjeneste. Dette har sikkert medført, at mange har prioriteret andre aktiviteter og interesser før deltagelse i disse brugerpaneler, som de ikke kendte til, og som de ikke vidste, hvad der kom ud af til gavn for dem selv.

Projektet afdækker ikke, hvilke afgørende motiveringsfaktorer udover interessen i at bidrage til udvikling af hjælpemidler, den enkelte hjælpemiddelbruger har for at deltage i brugerpaneler. Den viden, der findes på området, angiver, at det drejer sig om at skabe grupper, der deler en interesse eller passion for noget, de foretager sig, og som lærer at gøre det bedre, mens de samarbejder regelmæssigt i gruppen(18). Ifølge dette udsagn handler det måske ikke om brugernes motivation, men om muligheden og metoder til en effektiv rekruttering af det rette brugere til specifikke paneler.

En tilføjelse af viden om funktionen af brugerpaneler og nytten af den kunne evt. også skærpe hjælpemiddelbrugerens interesse og dermed deltagelse i brugerpaneler. Derfor gik projektet ind i at gennemføre et kursus i samarbejde med Danske Handicaporganisationer (DH). Effekten af et sådan kursus eller for den sags skyld flere kurser kan langt fra måles inden for et 3-årigt projekt. Formålet med at undervise brugerne i BDI og brugerpaneler var, at gøre det lettere at deltage i brugerpaneler/user communities og kvalificere dem med hensyn til forståelsen af innovationsprocesser generelt. Dette skete med henblik på at forøge kvaliteten af brugerpanelerne og samarbejdet i øvrigt med virksomhederne på hjælpemiddelområdet (19). Dette formål er i overensstemmelse med ønsker fra Danske handicaporganisationer, hvis formand Stig Langvad udtrykker: "DH mener, det er vigtigt, at deltagerne i user communities tilbydes et kursusforløb. Der er ingen tvivl om, at der findes mange brugere, hjælpere og pårørende med stor viden om og erfaring i brug af hjælpemidler. Kurset skal gøre dem kvalificerede til at deltage i user communities og på den måde give dem mulighed for at dele deres viden med andre interessenter på området." (20)

Etablering af internetaktiviteter som brugerpaneler til produktudvikling

Efter hvert brugerpanel med fysisk deltagelse blev virksomhederne opfordret til at etablere brugerpaneler/user communities på deres hjemmesider som åbne eller lukkede fora. Projektet opfordrede dem også til evt. at bruge andre fora fx at oprette en gruppe på facebook eller via google. Dette skete aldrig, da virksomhederne ikke følte at de havde ressourcer til det, og fordi de ikke ville have deres ideer og innovationsprocesser ud til offentligheden.

Bruger- og virksomhedsdeltagelse i de fire 4 internetaktiviteter, som projektet har etableret har været sparsom, dog med undtagelse af diskussions-forummet i tilknytning til Hjælpemiddelinstittets database. Her har godt 130 brugere og ligeledes godt 130 virksomheder meldt sig som deltagere. Det kan skyldes, at Hjælpemiddeldatabasen er kendt blandt hjælpemiddelbrugere og fagfolk inden for området. Databasen besøges af ca. 50.000 gange i løbet af en måned. Desuden blev der sendt direkte mail ud til alle de personer, der havde deltaget i projektets brugerpaneler eller som havde vist interesse derfor, samt til alle projektdeltagere i HandiVision.

Med hensyn til aktiviteterne på diskussionsforummet i tilknytning til Hjælpemiddelinstittets database følges de af fagligt kompetente personer fra Hjælpemiddelinstittet, der også af og til har stillet spørgsmål for at fremme aktiviteterne. Men derudover er der på grund af begrænsede ressourcer i projektet ikke foretaget yderligere facilitering.

Det har vist sig, at virksomhederne ofte svarer på de spørgsmål, der kommer på platformen, hvilket kan give en risiko for, at udviklingsintentionerne begrænses til en form for markedsføring af virksomhedernes produkter.

Det kunne være en fordel, hvis aktive og vidende brugere, såkaldte "lead-user" (11) kunne producere spørgsmål og være med til at give svar på andres spørgsmål. Fx kunne elever fra Egmont Højskolen være en værdifuld ressource i denne henseende foruden HandiVisions øvrige projektdeltagere. Dette ville dog overskride den ressourceramme som projektet har været omfattet af.

Endelig kan databasens hjælpemiddeltyper, som er det udgangspunkt, der kan diskuteres ud fra, måske være for rigide eller måske ikke appellere til brugernes egne ideer eller innovative tanker. En platform, hvor man diskuterede hjælpemidler ud fra aktiviteter som ferie, hobbies, arbejde, hjemmet kombineret med typer af funktionsnedsættelse kunne evt. fremme diskussionslysten. Men alt andet lige, så vil Hjælpemiddelinstittet videreføre diskussionsforummet og med tiden udvikle platformen. Virksomhederne kan i den nuværende form desuden bruge diskussionsforummet til at finde deltagere til eventuelle brugerpaneler mellem de tilmeldte hjælpemiddelbrugere og fagfolk, idet man ved tilmelding til foraet skal tilkendegive om man ønsker at deltage i brugerpaneler.

Angående de tre andre portaler har aktiviteterne været minimale. Man kan overveje, om projektet har manglet forståelse for at internetportaler har en tidsdimension, der forudsætter langsom udvikling samt at udviklingen ofte sker på uforudsete måder, der skal opsamles og støttes, og at internet communities ikke nødvendigvis har konstant deltagelse (11,18). Der ser ud til at være en tendens til at tro på, at brugerpaneler på Internettet kan designes korrekt en gang for alle og igangsættes med øjeblikkelig succes. Det forudsætter derimod, at der gøres opmærksom på og reklameres for aktiviteterne for at få de rette deltagere, samt at debatten holdes i gang med daglig aktivitet og diskussioner iværksat af en facilitator fra virksomheden. Eksempler på

måder til at fremme aktiviteterne kan fx være konkurrencer med præmier, samt tydelige positive tilkendegivelser, når der kommer gode indlæg eller ideer, samt støtte til personer, der ser ud til at være meget vidende og aktive på området. Virksomheden Coloplast, som deltog i delprojekt 4 om usercommunities har haft relativt stor succes med disse aktivitetsfremmende tiltag i deres online fora. Spørgsmål, der fremmer udvikling er som eksempler oplistet i figur 3.

Problemløsning	Kan vi ikke tænke nyt og anderledes i forhold til designet af dette badeværelsesmodul og udklække nogen nye ideer? Jeg er gået helt i stå!
Efterlysning af information	Kan man få denne joystick med indstillingsmuligheder for personlige behov?
Efterlysning af erfaring	Hvem har erfaring med brugen af strømpepåtagere, der kan betjenes med en hånd/arm?
Genbrug	Jeg har udarbejdet krav til et keyboard, der passer til en person med dårlig koordination og svage kræfter. Det kan jeg sende til dig, så kan du selv tilpasse det, så du kan præsentere det for kommunen og virksomheden.
Koordination og synergi	Hvor mange stk. af støttepuder skal man købe for at få nedslag i prisen? Vi kunne bestille varene sammen.
Diskussion af nyudviklede produkter	Hvad synes I om det nye kommunikationshjælpemiddel for personer med demens?
Opsamling og dokumentation af eventuelle projekter	Vi er nu fem gange stødt på dette problem med et joystick. Lad os præcisere det en gang for alle.
Besøg	Kan vi komme og følge Jeres undervisning i innovation af hjælpemidler? Vi vil gerne afholde vores eget kursus og etablere et netværk.
Beskrive viden og identificere manglende viden (videnshuller)	Hvem ved noget om dette, og hvad mangler vi af viden om det? Hvilke andre grupper skulle vi kontakte?

Figur 4. Spørgsmål, der kan stimulere udvikling på en internetportal. (Inspireret af et lignende skema, se litteraturhenvisning 18)

Men når user communities er blevet etableret og er i gang på nettet viser erfaringer, at de virkelig kan give innovationsbonus for virksomheder (11).

Vedrørende projektets igangsatte internetaktiviteter, så kender vi ikke de konkrete barrierer for anvendelse af portalerne. Derfor ved vi heller ikke særligt kvalificeret, hvad der skal til for at få mange brugere involveret.

Udbytte af brugerpaneler til udvikling af hjælpemidler

HandiVisions delprojekt 4 om brugerdreven innovation gennem brugerpaneler/user communities kan ikke ud fra projektets resultater slutte at virksomheder på hjælpemiddelområdet har udbytte af at benytte brugerpaneler – udbytte som i sidste ende skulle vise sig som gode tal på virksomhedsregnskabet bundlinie. Dertil har projektperioden været for kort og de tilsvarende ressourcer for små. Innovationseffekten af brugerpaneler med fysisk tilstedeværelse eller på internettet vil også kun ved helt specielle forhold allerede vise sig i løbet af 3 år.

Imidlertid er der ikke tvivl om at de deltagende virksomheder og brugere generelt har oplevet deltagelsen i projektet som værdifuld og kvalificerende.

Konkret kan projektet dog pege på, at ideer og indsigter opnået gennem brugerpaneler bør være en del af en større udviklingsaktivitet, hvori flere metoder indgår, fordi brugernes input, selv om de kan være ukendte og opsigtsvækkende, ofte samtidig er konkrete og rationelle, og skal derfor perspektiveres af fremsynede udviklere og designere.

Perspektivering, fremtid

Projektets deltagere har undervejs diskuteret muligheder og begrænsninger i udførelsen af projektets aktiviteter, og har dermed også tænkt fremad i forhold til hvad, der kan gøres for at brugerpaneler i højere grad kan blive brugt inden for hjælpemiddelområdet med så stort et udbytte som muligt både for virksomheder og hjælpemiddelbrugere.

For at brugerpaneler virkelig skal benyttes skal de være lette at etablere og gennemføre. I den forbindelse har projektet set på muligheder inden for internet- og telekommunikation som fx brug af Skype og videotelefoner til flere brugere på en gang. Her ligger sandsynligvis udviklingsmuligheder, for disse kommunikationsapplikationer kan placeres i alle hjem, og derfor være let tilgængelige.

Et andet aspekt, der har ligget og ulmet hos projektdeltagerne, er den manglende fuldførelse af BDI-processerne, som blev gennemført under projektførelsen. Det kunne være interessant, at følge en BDI-proces lige fra begyndelsen og til markedsføringen af et nyt eller et markedsstillet hjælpemiddel med henblik på at støtte og kvalificere processen. Det kunne skabe god baggrundsviden om de udfordringer, som en sådan proces løber ind i både med hensyn til virksomhedsaspekter og brugerdeltagelse, samt erfaringer med, hvor det er der skal sætte ind, for at styrke processen og dermed virksomhedernes og brugernes udbytte. Det ville være oplagt, at kommuner i højere grad benytter sig af brugerpaneler inden for hjælpemiddelområdet til at forbedre og målrette deres hjælpemiddelindkøb. Kommuner har let adgang til hjælpemiddelbrugere og fagfolk, der med baggrund i hverdags erfaringer kan give kvalificerede input vedrørende bedst mulig funktion af hjælpemidler. Også her kunne et demonstrationsprojekt over et længere forløb være oplagt.

Projektet vil også pege på et helt specielt område inden for Brugerdreven Innovation, der drejer sig om, hvordan og hvilke metoder, der kan benyttes, til inddragelse af folk med begrænsede kommunikationsfærdigheder, men som ellers er intellektuelt velfungerende.

Konklusion med anbefalinger til virksomheden ved brug af brugerpaneler til udvikling af handicaphjælpemidler

HandiVisions delprojekt 4 havde som grundlæggende hypotese, at brugerpaneler er effektive til produktudvikling, når der bruges strukturerede processer og metoder, der øger dynamikken mellem mennesker og fremmer muligheden for kollektiv problemerkendelse og idéskabelse. Projektet kan konkludere, at for hjælpemiddelvirksomheder og kommuner er det en oplagt og sjældent brugt kilde til ny viden via brugerpaneler at inddrage personer med funktionsnedsættelser til forbedring eller nyudvikling af hjælpemidler.

Personer med funktionsnedsættelse besidder viden og erfaringer, som kan gøres til genstand for nye innovationer eller bedre serviceydelser. Men ideer og indsigter opnået gennem brugerpaneler bør samtidig være en del af en større udviklingsaktivitet, hvori flere metoder indgår.

Brugerpaneler/user communities bestående af brugere af hjælpemidler har nemlig især sin berettigelse ved vurdering af produkter: Holder det, virker det, kan det forstås osv, og en mødeledelse med vægt på konsulterende metoder fremmer antallet af ideer og forslag fra paneldeltagerne.

Som endelig konklusion og opsamling af anvendelse af brugerpaneler/user communities til udvikling af hjælpemidler for personer med funktionsnedsættelse gives der i det følgende en række fokuspunkter til overvejelse samt nogle anbefalinger til virksomheder og kommuner, der ønsker at inddrage personer med funktionsnedsættelse i deres udviklings- og/eller innovationsprocesser:

- Personer med funktionsnedsættelse som målgruppe for dannelse af brugerpaneler indeholder implicit en meget stor diversitet, som sjældent ses ved andre grupper. 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 ofte 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. Disse indsigter opnås oftest via en konsulterende mødeledelse.
- Den viden, som personer med funktionsnedsættelse har, baseres ofte på gennemførte handlinger og problemer/løsninger, og den er derfor sjældent relateret til fremtidige muligheder (rationalesøgende aktivitet contra potentiale søgende aktivitet). Det kan fx være viden, som en person med en gigtskygdom har omkring det at binde snørebånd eller viden en person med muskelsvind har om det at åbne en vakuumpakket pose osv. Denne viden skal fremsynede udviklere kunne omsætte til produktbeskrivelser.

- 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 i innovationsprojekter kan mange af disse forhold blive berørt og processen derved blive afsporet. Derfor er det vigtigt med en erfaren leder/facilitator af brugerpanelet, så de relevante metoder benyttes og fokus holdes samtidig med at væsentlige koncepthelheder opsamles.
- Ved gennemførelse af brugerpanelet er det vigtigt, at der benyttes metoder, der er i harmoni med deltagernes fysiske og mentale funktionsmuligheder. En tegner, der hurtigt kan skitse ideer og tanker kan fx være en fordel for virksomhedens/kommunens udbytte af brugerpanelet.
- Gennemførelse af vellykkede brugerpaneler forudsætter engagerede brugere, som fx kan findes via handicaporganisationerne eller Hjælpemiddelinstitutets diskussionsforum (www.hmi.dk) eller blandt en kommunes hjælpemiddelmodtagere. 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 vil også være en fordel på virksomhedens hjemmeside, at starte et åbent (for alle interesserede) eller lukket (kun for inviterede deltagere) diskussionsforum for deltagerne og evt. andre interesserede, der ligeledes kan bidrage med yderligere ideer til produktforbedring eller -udvikling.
- Virksomheden eller kommunen kan også vælge alene at gennemføre åbne eller lukkede user communities via internettet. Dette forudsætter, at der reklameres for user communitierne for at få de rette deltagere. Ligeledes forudsætter det, at debatten holdes i gang med daglig aktivitet og debat iværksat af en facilitator fra virksomheden. Udlovelse af præmier eller konkurrencer kan være med til at fremme aktiviteten og give udbytte for virksomheden i form af ideer til forbedring eller udvikling af produktporteføljerne.
- Deltagelse af personer med funktionsnedsættelser i brugerpaneler forudsætter, at virksomheden og kommunen tager højde for deres funktionsmuligheder i planlægningen. Det kan dreje sig om:
 - Kommunikationsmuligheder fx teleslynge eller tolkemuligheder
 - Parkeringsforhold, adgangsforhold, Toiletforhold, kantineforhold osv.
 - Plads til deltagernes hjælpemidler og personhjælp

- Tidsplanlægning, fx ikke for lang tid eller ikke for tidligt på dagen.

Endelig skal der her til sidst i figur 5 nævnes nogle af de vigtigste kritiske faktorer for en succesfuld brugerpanelproces, og samtidig skal det konkluderes, at brugerpaneler på hjælpemiddelområdet er hensigtsmæssige, men de skal være lette at deltage i både for brugere og virksomheder. Der er behov for større erfaring og metodeudvikling på området.

Kritiske faktorer for succesfuld brug af brugerpaneler	
Vedr. brugerpanelet	Vedr. virksomheden (eller kommunen)
<ul style="list-style-type: none"> • At området fanger en nøglegruppes interesse og entusiasme • En dygtig og respekteret facilitator • Inddragelse af eksperter • Har med detaljer fra praksis/hverdagslivet at gøre • Den rigtige blanding og rytme i aktiviteterne 	<ul style="list-style-type: none"> • At området er strategisk relevant • Tydeligt ansvar og koordinering af brugerpanelet, men ikke styring i detaljer • En harmonisk symfoni af formelle og uformelle strukturer • Tilstrækkelige ressourcer • Vedholden og stabil fremtoning

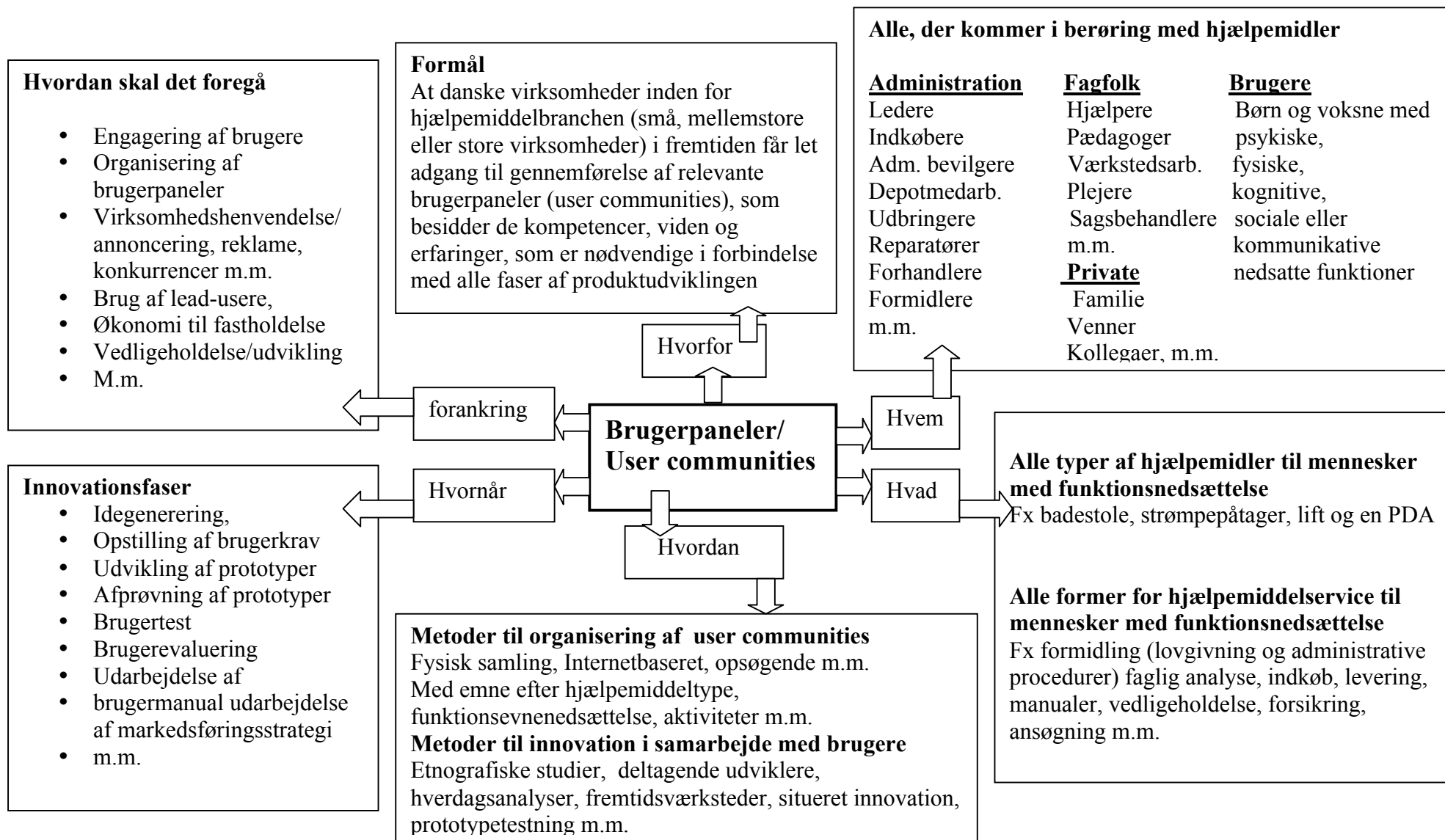
Figur 5. Nogle kritiske faktorer for en succesfuld brug af brugerpanel (18 – oversat af Lilly Jensen)

Litteratur

1. HandiVision. www.handivision.dk
2. Forsknings- og Innovationsstyrelsen. www.fi.dk
3. Vækstforum Midtjylland. www.regionmidtjylland.dk/vækstforum
4. Alexandrainstituttet. www.alexandra.dk
5. Danske Handicaporganisationer (www.handicap.dk)
6. Hjælpemiddelinstittet (www.hmi.dk)
7. Teknologisk Institut (www.teknologisk.dk)
8. WHO. International klassifikation af funktionsevne, funktionsevnenedsættelse og helbredstilstand (ICF). København: Munksgaard Danmark, 2003.
9. Billington et al. The effectiveness of workshops as managerial learning opportunities. Education + Training. Vol. 51. No.8/9, 2009
10. Jacobsen HS. Rebsdorf SO Ideudvikling ved kreativ innovation. Gyldendal 2003
11. Hippel EV. Democratizing innovation. 2005
<http://web.mit.edu/evhippel/www/books.htm>
12. Hippel EV. Sources of Innovation. 1988.
<http://web.mit.edu/evhippel/www/books.htm>

13. Prahalad CK. Krishnan MS. The new age of Innovation. McGraw Hill 2008
14. Drejer A. Are you innovative enough? International Journal of Innovation and Learning. Vol. 5, no 1, 2008. <http://www.oem.dk/publikationer/2008/>
15. Økonomi- og Erhvervsministeriet. Innovation i Danmark, Hvordan danske virksomheder omsætter nytænkning til værdi. November 2008
16. Erhvervs- og Byggestyrelsen. Et portræt af den danske hjælpemiddelbranche. København. Version nr. 1.0 af 06-01-2009. <http://www.ebst.dk>
17. Jakobsen HS. Brix J. Jordansen IK. User communities i Innovationsprocessen. Et eksplorativt studie af forskellige ledelsesformer og deres betydning for resultaterne af innovationsworkshops. Artikel til Det Danske Ledelsesakademis Konference. Ålborg Universitet d. 6.-7. dec. 2010.
18. <http://www.ewenger.com/theory/index.htm> December 2010
19. Handivision. Indblik i udbud. Handivision Magasinet. www.handivision.dk Januar 2011
20. Brev til HandiVisions delprojekt 4 om user communities fra Danske Handicaporganisationers formand Stig Langvad. Dateret 11. april 2000

Bilag 1. Elementer i brugerpaneler. HandiVision. Brugerdreven Innovation.



Bilag 2. Processer ved gennemførelse af et fysisk brugerpanel. HandiVision. Brugerdreven Innovation.

