

Danske Handicaporganisationers
**Kursus i brugerinddragelse og
brugerindflydelse på hjælpemiddelområdet**
28. oktober 2010

Hvorfor brugerinddragelse er vigtigt
- og hvad får man ud af den?

Jeppe Spure Nielsen
Projektleder for HandiVision
Alexandra Institutet A/S

Formål

- Bidrage via argumenter og eksempler til at:
 1. Understøtte **argumenter** for brugerinddragelse og forskellige metoder hertil i forbindelse med kravspecifikation og udvælgelse i konkrete udbud
 2. Påvirke de kommunale udbydere til **på sigt** at bruge andre og “tidligere” brugerinddragelsesmetoder
 3. Skabe en **dialog internt i DH** om, hvordan metoder til intern brugerinddragelse og dialog kan styrke organisationens rolle i og indflydelse på udbudsprocesser

Dagsorden for oplægget

- Hvornår brugerinddragelse – og hvorfor?
- Introduktion til HandiVision-projektet
- HandiVisions fokus på brugerinddragelse (to delprojekter)
- Eksempler på brugerinddragelse og metoder hertil
- Præsentation af to “living labs”
- Brugerinddragelse i og omkring rollen som DH “ekspert”

Hvornår brugerinddragelse?

- **Hvornår:**
 - Produktudvikling (innovation): produktet findes *ikke* på markedet
 - Kravsspecifikation og produktudvælgelse (udbud): produktet findes på markedet
- **Tese:**
 - Både virksomheder og kommuner inddrager slutbrugerne **for sent** i hhv. produktudvikling og udbudsprocesser, hvilket gør at de producerede/udvalgte produkter ikke rammer plet

Hvorfor brugerinddragelse?

- **Hvorfor:**
 - Vigtigt for virksomheder/indkøbere at benytte kilder til udvikling/udvælgelse af produkter og services, som kommer **udefra**
 - Som **supplement** til teknologidrevet udvikling (skabeloner)
 - Som **supplement** til interne kommunale “udbudsbehov” (f.eks. økonomi)
 - **Dybere indsigter i brugerbehov** forbedrer sandsynligheden for bedre løsninger
 - Indfangelse af både **erkendte og ikke-erkendte** behov er centralt i udviklingsprocesser (kræver forskellige metoder)
 - DH’s rolle: Primært de erkendte behov skal trækkes frem og **italesættes**

HandiVision - demonstrationsprojekt

Rammen:

- Formål: udvikle og formidle metoder til brugerinddragelse til hele hjælpemiddelområdet
- Målgruppe: virksomheder, brugerne, kommuner, institutioner
- Projekt periode: 3 år
1.1.2008 - 31.12.2010
- I alt 20 projektpartnere



Fire delprojekter:

1. Udvikling af interaktive sansehjælpemidler til kognitivt handicappede i Landsbyen Sølund
2. **Udvikling af kurset "Den innovative bruger" for unge elever med funktionsnedsættelse på Egmont Højskolen**
3. Bedre brug af eksisterende hjælpemidler (fokus på læring og organisering ifm. brug)
4. **Eksperimenter med organisering af "User Communities"**

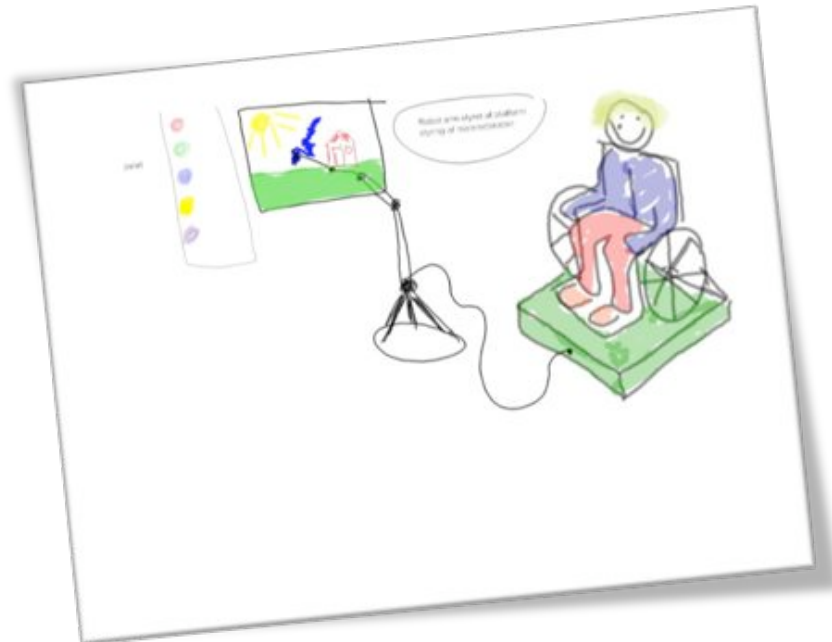


Målgrupper for HandiVision

- **Hjælpemiddelbranchen**
 - Virksomheder der udvikler og producerer hjælpemidler/services
 - Bedre produkter gennem forskellige metoder til brugerinddragelse og involvering flere steder i udviklingsprocessen
- **Brugerne selv (mennesker med handicap)**
 - Communities, beboere, borgere, uddannelsessteder, DH
 - Deltag, det nytter at være involveret, bliv klædt på, uddan dig!
- **Institutioner**
 - Lignende institutioner som Egmont Højskolen og Landsbyen Sølund (ledelsen)
 - Living Lab som brugerinddragelsesmodel, meld jer på banen, mange ressourcer samlet ét sted
- **Kommuner**
 - Embedsmænd i indkøbsafdelinger (udbud), ansatte på institutioner

“Bløde krav” kommer fra brugerne selv

- “Bløde krav” skal også repræsenteres og stilles :
 - Personlig autonomi
 - Aktiv samfundsdeltagelse
 - Udseende – hvilket signal sender hjælpemidlet
 - Hvordan påvirker udseendet mig som person
 - Service – tryghed
 - Livskvalitet



Brugerinddragelsesmetoder: erkendte og ikke-erkendte behov

- **Etnografisk observation:**
 - giver dyb brugerindsigt ved at man er tilstede i brugernes hverdag og deltager i centrale situationer og handlinger, hvor produkter og services bliver anvendt.
- **Etnografisk interview:**
 - Et åbent interview som kommer tættere på brugernes hverdagsliv i deres hjem eller på arbejdspladsen.
- **Online community:**
 - Webbaseret brugerinddragelse i udvikling og test af produkter og services
- **Mock-up:**
 - bruges til at demonstrere og evaluere designkonceptets udformning og fysiske udtryk over for brugere og medarbejdere

FASE 0

FASE 1

FASE 2

FASE 3

FASE 4

FASE 5

FASE 6

FOKUS

RESEARCH

ANALYSE

IDÉ OG KONCEPT

REALITY CHECK

PROTOTYPE

TEST

KICK-OFF WORKSHOP (EBST:0.1)

ETNOGRAFISK INTERVIEW (EBST:1.1)

MØNSTERANALYSE (EBST:2.1)

BRAINSTORM (EBST:3.1)

GAP-ANALYSE (EBST:4.1)

SUPERBRUGER-WORKSHOP (EBST:5.1)

LIVING LAB (EBST:6.1)

SWOT-ANALYSE (EBST:0.2)

OBSERVATION (EBST:1.2)

ANALYSE MED SOFTWARE (EBST:2.2)

RAPID PROTOTYPING (EBST:3.2)

SEGMENTERING (EBST:4.2)

GENNEMBRUDS-METODEN (EBST:5.2)

BRUGERPANEL (EBST:6.2)

BRANCHEANALYSE (EBST:0.3)

FOTODAGBØGER (EBST:1.3)

PERSONAS (EBST:2.3)

MOCK-UP (EBST:3.3)

BUSINESS CASE (EBST:4.3)

PRODUKT-PROTOTYPE (EBST:5.3)

TREND-ANALYSE (EBST:0.4)

BRUGERREJSER (EBST:1.4)

SERVICE BLUEPRINT (EBST:2.4)

PRIORITERINGSMATRIX (EBST:3.4)

SERVICE-PILOT (EBST:5.4)

RESERACHGUIDE (EBST:0.5)

EKSPERTINTERVIEW (EBST:1.5)

VÆRDIKÆDE-ANALYSE (EBST:2.5)

SCENARIO-UDVIKLING (EBST:3.5)

Tilgængelighedspolitiet

DELTAGER-OBSERVATION (ALEX:1.6)

ONLINE COMMUNITIES (EBST:3.6)

HOME HEALTH TOUR (ALEX:1.7)

INSPIRATION CARD WORKSHOP (ALEX:3.7)

CULTURAL PROBES (ALEX:1.8)

DILEMMA GAMES (ALEX:3.8)

MOBILE PROBES (ALEX:1.9)

FUTURE WORKSHOP (ALEX:3.9)



Kurset "Den innovative bruger" på Egmont Højskolen

- Hvordan kan brugere og hjælpere på Egmont bringe deres viden, erfaringer og behov i spil med virksomheder?
- Udvikle og gennemføre BDI-kurser, hvor elever med handicap bliver agenter i ideudvikling i et *ligeværdigt* samarbejde med bl.a. virksomheder
- *Resultat:*
 - Kurset "Den innovative bruger" kører videre efter projektet
 - Nye metoder til brugerinvolvering
 - Nye samarbejdsmetoder med hjælpemiddelvirksomheder

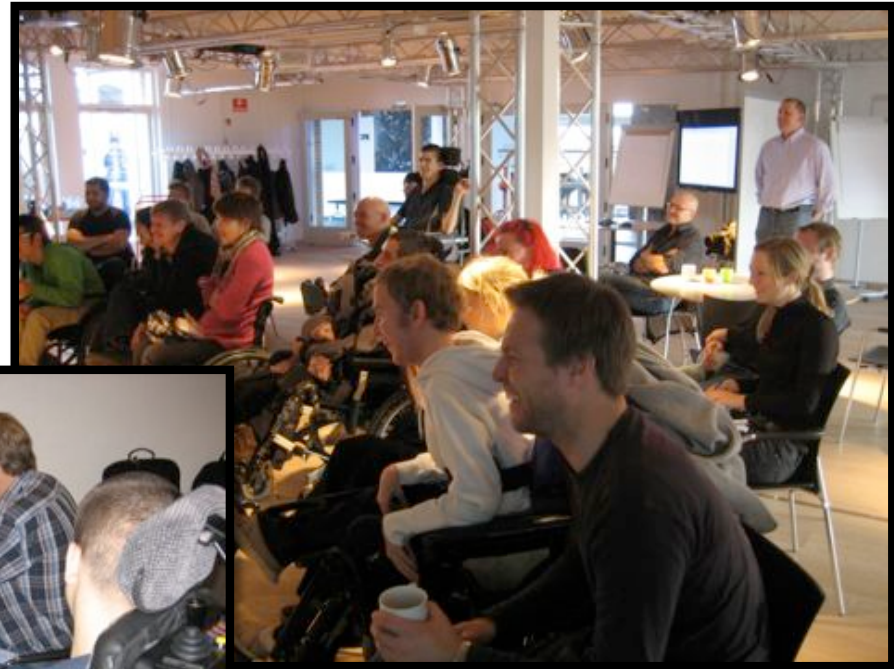
Eksempler på brugerinddragelse på Egmont Højskolen

- “Styre-rampe” til kørestolsbrugere (videoer + workshop)
- Kørestol med “omnidirectional wheels” (rapid prototyping)
- Research på brug af nye badeværelsesmoduler (mobile probes)
- Joystick til kørestol til at spille Nintendo spil (ide + test)
- Automatiske dørlåse til elevværelser (test)

Anvendte metoder på Egmont

- Participatory Design workshop (brugervideoer, visualisering af ideer)
- Mock-ups og afprøvning (rapid prototyping)
- Tilgængelighedspoliti (eleverne drager ud og tester verden)
- Video-feltarbejde (Video-antropolog i 2010 + Indkøbt hjelmkamera)
- Studieture (Japan, København satte fokus på "rejse-situationen" og selvhjulpenhed)
- Facebook gruppe (elevforeningen)
- Coloplast-model (Virksomheds udviklere fungerer som hjælpere på skolen)
- Fotos af behov og "lead user innovations" (opfange egne løsninger)

Co-creation workshop med Egmont elever



Test af nye badeværelser: “mobile probes” metoden

- Kvalitativ viden om toiletbesøg?
 - Skal antropologen med derud?
- Testopsætning af badeværelsesmoduler fra en virksomhed på Egmont Højskolen
- Eksperiment med BDI-metoden ”digitale prober”



Joystick & “omni-directional” kørestol



Test af produkter - to metoder

- Brugerpanel (fysisk eller webbaseret):
 - En fokusgruppe, hvor brugerne samles til diskussion af produkt- og serviceløsninger
- Living Lab:
 - Afprøvning af produkter og serviceløsninger i levende laboratorier eller simulerede miljøer
 - Brugerreaktioner i naturlige omgivelser
- Hvordan passer metoderne ift. udbudsprocessen?

Egmont Højskolen: En højskole med stærke værdier...



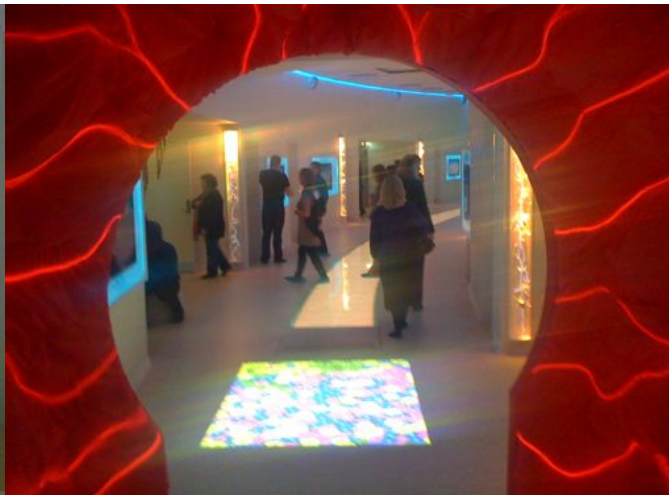
- ...hvor 1/3 af elever er mennesker med funktionsnedsættelse
- Du opholder dig der 4-10 måneder
- Velegnet til afprøvning og test af produkter



Landsbyen Sølund

- Danmarks største boform for kognitivt funktionsnedsatte
- 220 beboere: fra 18-100 år
- Værdier: “gentle teaching”, kærlighed, værdighed
- 550 ansatte– en by med alle funktioner
- “Snoezelhus” with 9 snoezelrum





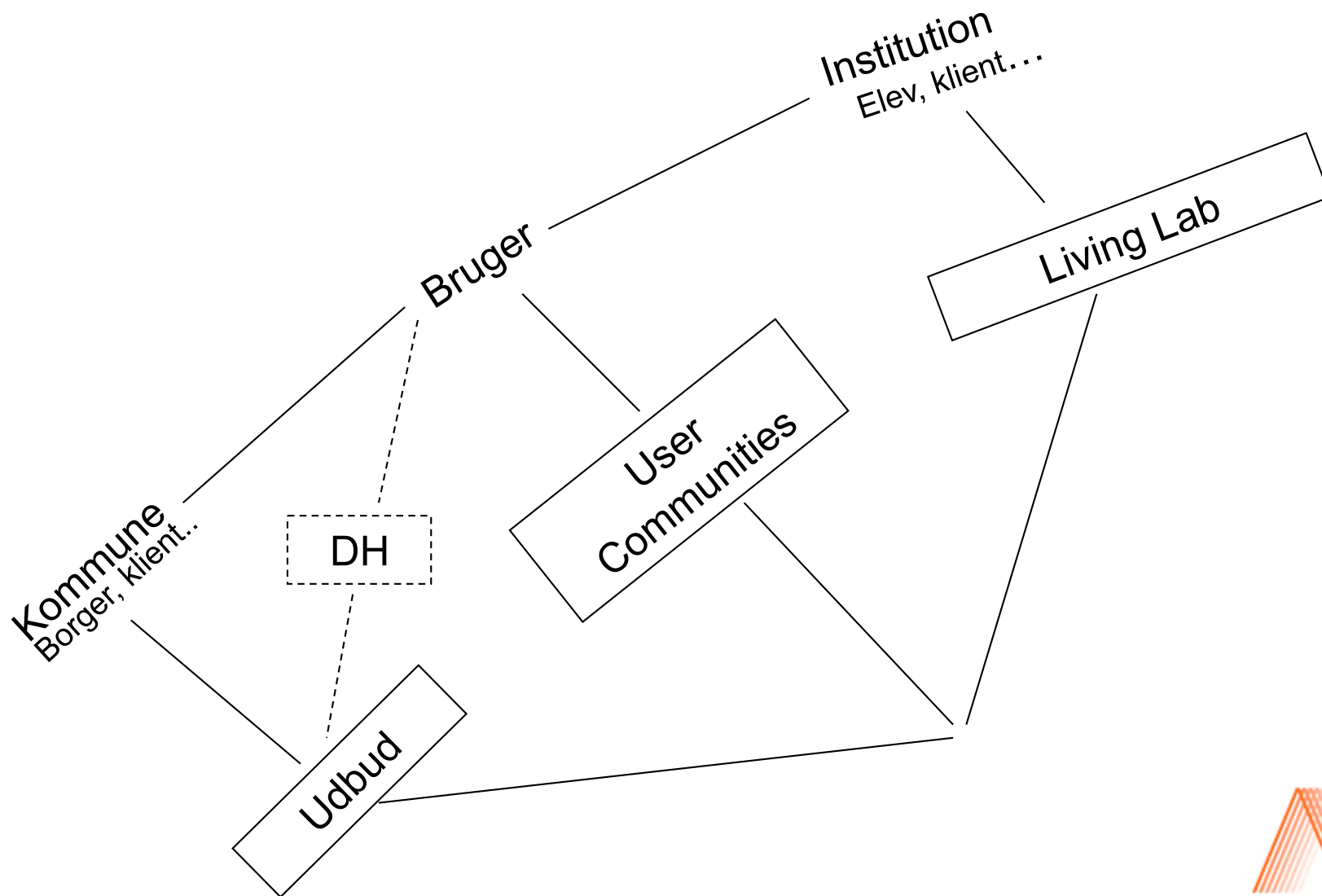
Vurdering af produkter i “living labs”

- Eksempler på vurderingsparametre i udbud:
 - Indstillingsmuligheder
 - Komfort for bruger
 - Betjeningsvenlighed/egnethed for bruger og hjælper
 - Brugervenlighed for bruger, hjælper og depotpersonale
 - Produktets design
 - Tilbehørsprogram
 - Mulighed for kombination med andre produkter
 - Rengøringsvenlighed
 - Almindelig vedligeholdelse
 - Sortimentsbredde

Erfaringer fra delprojekt “User Communities” (DH deltagelse)

- Hvordan faciliterer og iscenesætter man kollektiv brugerinddragelse ift. produktudvikling og –test, på fysiske møder eller i online fællesskaber?
- Rekruttering: brugere bl.a. fundet via lokale DH-afdelinger
- Cases:
 - Test/afprøvning af prototyper og færdige produkter (offline):**
 - Emballage til fødevarer (Toppac)
 - Badeværelsesmoduler mock-up (Cura Innovation)
 - Behovsformulering og idegenerering (online community):**
 - Fremtidens plejeseng (KR Hospitalsudstyr og Randers Sygehus)
 - Nye løsninger til pleje- og ældreområdet (Skanderborg Kommune og virksomheder)
 - HMI’s online “Idé og debatforum” for behov/idéer og løsninger**

Arenaer for brugerinddragelse



DH's roller og kompetencer i udbud

- Hvilke roller/funktioner skal DH i bedste fald have i hele udbudsprocessen?
- Skal/kan den reelle brugerinddragelse “skubbes længere frem” i selve udbudsprocessen?
- Hvordan og hvor foregår test og afprøvning ift. vurderingsparametre bedst – og hvem gør det?
- Hvilke redskaber til understøttelse af dialog og beslutningsstøtte for “eksperterne” er der behov for i DH?

Tak for opmærksomheden!

Hjemmeside: www.handivision.dk

Email: jeppe.spure@alexandra.dk

