

Dansk Rehab Gruppe - bestyrelsesmøde

3. november 2010

Hvorfor og hvordan brugerinddragelse? - med afsæt i projekt HandiVision

Diskussionsoplæg

Jeppe Spure Nielsen

Forsknings- og innovationsspecialist

Projektleder for HandiVision

Alexandra Instituttet A/S

Formål med oplægget

1. Inspirere DRG til intern dialog om mulighederne i at arbejde **mere strategisk** med brugerorienteret innovation ift. virksomhedernes forretningsudvikling
2. Komme med **forslag til** hvordan DRG og jeres enkelte medlemmer kan øge fokus på brugerorienteret innovation – og hvor der kan hentes ny viden
3. Præsentere **Handivision** projektet overordnet, som grundlag for den videre formidling i DRG-regi og udnyttelse af projektets resultater

Hvorfor brugerinddragelse?

- Vigtigt for virksomheder/indkøbere at benytte kilder til udvikling/udvælgelse af produkter og services, som kommer **udefra**
- Som **supplement** til den teknologidrevne udvikling bag “lukkede døre” 😊
- **Dybere indsigter i brugerbehov** forbedrer sandsynligheden for bedre løsninger og mere salg!
- Indfangelse af både **erkendte og ikke-erkendte** behov er centralt i udviklingsprocesser (kræver forskellige metoder)

Effekter af brugerorienteret innovation

- Udvikle nye produkter og services gnm. forskellige former for udforskning og inddragelse af brugerne
- Identificere nye markedsmuligheder
- Få et større kendskab til sit marked og brugerne af virksomhedens produkter
- Udfordre brugerne og sig selv til at tænke i nye baner
- Kvalificere andre typer innovation i virksomhedens udviklingsproces, f.eks. teknologisk drevet innovation

Relevansen af “brugerorienteret innovation” som særlig innovationstype

- Kræver **færre ressourcer** end teknologisk drevet innovation (anden innovationstype)
- Er **ofte lettere (og billigere)** for SMV’ere at bringe i anvendelse, fordi SMV’ere hurtigere er forandringsparate
- Kan opfattes som en del af arbejdsformen for “**åben innovation**”
- Afspejler derfor som arbejdsform også sammenfletningen af innovationsprocesser og organisationer på tværs af diverse grænser
- Denne arbejdsform ses i **projekter** med eksterne partnere, f.eks. forskningsinstitutioner

Anledninger til øget fokus på brugerne

- SWOT-rapport fra EBST om hjælpemiddelbranchen:
 - Beskriver udfordringer og potentialer, bl.a. for brugerinvolvering
- “Frit valg”-ordningen:
 - “Brugerne kommer til jer”, og betaler delvist selv
- Forsknings- og innovationsprojekter:
 - Samarbejder med offentlige institutioner og forskningsverdenen har ofte karakter af “åben innovation”
 - Fordrer ofte – pga. de andre partners tilgang og projektets karakter – strategisk viden om brugerinddragelse og metoder hertil
- Fornyelsesfonden (EBST):
 - stiller formelle krav til ansøgninger/projekter om at arbejde systematisk med brugerorienteret innovation

Kan øget fokus på brugerne styrke DRG i andre “mulighedsrum”?

- Kommunale udbud? (ikke innovation men udvælgelse)
 - DH opruster ift. deres rolle – hvilke behov har I
- Konkurrencen fra virksomheder udefra
 - Øge kendskabet til brugerne på det danske marked – udnyttes jeres fysiske nærhed hertil optimalt?
- DRG's eksportfremme indsats og strategi
 - Hvordan kan metoderne bruges til at lære brugerne langt væk bedre at kende?

HandiVision – et demonstrationsprojekt

Rammen:

- Formål #1: afprøve/udvikle brugerinddragelses metoder der understøtter forretningsudvikling på hjælpemiddelområdet
- Formål #2: finde gode måder at engagere mennesker med funktionsnedsættelse på i udvikling
- Projekt periode: 3 år
1.1.2008 - 31.12.2010
- Projektformulering: Region Midt
- 20 projektpartnere (16 fra start)



Fire delprojekter:

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



Målgrupper for HandiVision formidling

- **Hjælpemiddelbranchen**
 - Virksomheder der udvikler og producerer hjælpemidler/services:
 - Bedre produkter ved brug af flere metoder til brugerinddragelse og involvering i flere faser af udviklingsprocessen
- **Mennesker med forskellige handicap og roller, bl.a.:**
 - beboer (Landsbyen Sølund)
 - elev (Egmont Højskolen)
 - repræsentanter (Danske Handicaporganisationer)
 - Deltag, det nytter at være involveret, bliv "klædt på" til brugerinvolvering
- **Institutioner, der er afhængige af hjælpemidler**
 - Egmont Højskolen og Landsbyen Sølund
 - Andre institutioner der vil Offentlig-Privat Innovation og agere Living Lab
- **Kommuner**
 - Indkøbsafd. (udbudsprocesser) og byggeafd. (byggeprocesser)

Et centralt læringspunkt: living labs

- Idéen om at forfølge en strategi for brugerorienteret innovation med afsæt i samarbejde med institutioner, som selv har stærke værdier, skabertrang og en innovationskultur er en effektiv vej at gå!
- Living Lab som samarbejdsplatform:
 - Brugerinddragelse i “levende laboratorier” og i naturlige omgivelser
 - Brugerinddragelse i hele udviklingsprocessen eller enkelte faser (Sølund og Egmont som to forskellige cases herpå i HandiVision)
 - Mange forskellige metoder til brugerinddragelse, i de forskellige faser: Behovsafdækning, idegenerering, afprøvning af prototyper/produkter og serviceløsninger
 - Egmont Højskolen og Landsbyen Sølund vil også fungere som living labs efterfølgende og tilbyde sig som samarbejdspartnere

Egmont Højskolen



- 1/3 af elever er mennesker med funktionsnedsættelse
- Ophold på 4-10 måneder
- Velegnet til behovsafdækning, ideudvikling og produkttest



Co-creation workshop med elever fra Egmont Højskolen



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 sanserum



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)

PRIORITERINGSMAT-
RIX (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)

ONLINE
COMMUNITIES (EBST:
3.6)

DELTAGER-
OBSERVATION (ALEX:
1.6)

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)



Case-eksempler for brugerinddragelse med forskellige metoder i HandiVision

- “Styre-rampe” til kørestolsbrugere (prototype udviklet)
- Test af badeværelsesmoduler i rigtige omgivelser (Cura Innovation)
- Joystick til kørestol til at spille Nintendo udviklet (Aabentoft)
- Test af automatiske dørlåse til elevværelser på Egmont (Safelink)
- Kørestol med “omnidirectional wheels” bygget og testet (Roltec)
- Test af emballage til fødevarer - universal design (Toppac)
- Brugerinput til udvikling af “fremtidens plejeseng” (KR Hospitalsudstyr)
- HMI’s “Idé og debatforum”: brugere og virksomheder mødes

Prototyper: Joystick & “omni-directional” kørestol



Konkrete muligheder for at udnytte output fra HandiVision

- Samarbejde med living labs
 - Egmont Højskolen
 - Landsbyen Sølund
- Aktiv anvendelse af HMI's "Idé- og debatforum"
- Projekter og konsulenttydelser med HandiVision-partnerne:
 - Hjælpemiddelinstittet
 - VIA University College (ingeniører, ergoterapeuter)
 - Teknologisk Institut
 - Innovation Lab
 - Alexandra Instituttet
- Deltagelse i seminar i december
- Trykt formidlingsmateriale
- Hjemmesiden www.handivision.dk

Hvordan øget fokus?

- Dansk Standards “Vejledning om brugerorienteret innovation” (innovationsledelse)
- EBST’s katalog over 30 innovationsmetoder (kogebog)
- Tilbud fra EBST om tilskud til konsulentstøtte ifm. “brugerorienterede udviklingsprocesser” (primo 2011)
- Videndeling og inspiration - forslag:
 - Samling af links til relevante projekter og metodebeskrivelser/ kataloger via DRG’s hjemmeside
 - Deltagelse i /afholdelse af gå-hjem-møder, seminarer og konferencer om brugerorienteret innovation

Seminar: brugerinddragelse i udvikling af hjælpemidler

- **Formål:**
 - inspirere til mere/bedre brugerinddragelse i virksomhedernes forretningsudvikling
- **3 projekter præsenterer og lægger op til dialog på dagen:**
 - HandiVision – en videnressource til bedre hjælpemidler
 - Baderum for alle
 - Selvhjulpen med teknologi
- **Udbytte:**
 - Læringer om strategier og metoder til brugerorienteret innovation fra projekterne - og dagens drøftelser
 - Ny viden om teknologi og brugerbehov via case eksempler
 - Tilbud om deltagelse i nye udviklingssamarbejder
- **Dato: 8. eller 9. december i Århus**

BOI-foranking i virksomhedens innovationsstrategi og forretningsplaner

- “Vejledning for brugerorienteret innovation” (BOI)
 - Dansk Standard og Alexandra Instituttet
 - Hvorfor og hvordan man kan arbejde med BOI
 - BOI som dimension i virksomhedens innovationsledelse
 - Model for “kapacitetsopbygning” - træning og læring
 - Procesmodel for “den brugerorienterede innovationsproces”



Spørgsmål til drøftelse i DRG

- Kan øget fokus på brugerorienteret innovation styrke DRG-virksomhedernes forretningsudvikling og værdiskabelse?
- Er der nogle fælles udfordringer for DRG's medlemmer i forhold til at blive klædt på til at gennemføre brugerinddragelsesprocesser?
- Hvilke muligheder ser I i at formulere en decideret strategi for brugerorienteret innovation som en del af virksomhedens innovations strategi?
- Hvordan kan DRG som "gruppe" arbejde med brugerorienteret innovation ift. at fremme og bevare medlemmernes konkurrencefordele i markedet?
- Inddrager virksomheder slutbrugerne for sent i udviklingsprocesser? (tese)
- Hvad betyder "Frit valg" for behovet for (slut)brugerinddragelse?
- Hvad skal der til i virksomheden for at kunne realisere de strategiske hensigter med at prioritere brugerorienteret innovation som innovationstype?

Tak for opmærksomheden!

Hjemmeside: www.handivision.dk

Email: jeppe.spure@alexandra.dk

