

**Yderligere oplysninger:**

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

Projektleder Jeppe Spure Nielsen, [jeppe.spure@alexandra.dk](mailto:jeppe.spure@alexandra.dk)

**Kontaktpersoner, DELEKSPERIMENT 3:**

Bo Sejer Frandsen, [bsf@key2know.dk](mailto:bsf@key2know.dk)

**Deltagere i DELEKSPERIMENT 3:**

Key2Know, Danmarks Pædagogiske Universitetsskole,

Alexandra Institut

## Vejledninger

Bedre anvendelse af hjælpemidler – design og manualer



key2know



## Bruger, hjælpemiddel og vejledning

Deleksperiment 3 kigger på eksisterende hjælpemidler og deres vejledninger i samarbejde med brugerne. Hjælpemidler skal støtte brugerne i deres hverdag, men mange hjælpemidler bliver ikke brugt, fordi brugeren ikke har glæde af dem, eller fordi de ikke kan finde ud af at anvende dem. Målet er at finde frem til, hvad der skal til, for at hjælpemidlet faktisk bliver brugt. Det er ikke nødvendigvis nye eller andre hjælpemidler, der er løsningen. Bedre vejledninger til brugen af hjælpemidler eller nyt servicedesign er gode bud.

## Fremtidens vejledninger

Delprojektets udfordring er at få brugerne involveret med ideer til, hvordan man kan lave bedre vejledninger fremover. Hvad gør man, og hvordan sikrer man sig, at vejledningen retter sig mod den bruger, der skal læse og forstå den. Det være sig hjælper eller personen med handicap. Ofte er det lettere for en bruger at forholde sig til, at man mangler et hjælpemiddel, end at man mangler en vejledning. Hvis brugeren først har en dårlig oplevelse af et produkt – det være sig et høreapparat eller lignende – så er det svært at se sig ud over, at det er produktet, der er dårligt – ikke vejledningen.

## Hvad er HandiVision?

HandiVision er et projekt, der eksperimenterer med udvikling af hjælpemidler gennem Brugerdreven Innovation (BDI). Projektet sætter fokus på udvikling og integration af BDI-metoder med brugere, producenter og deres udfordringer i centrum. HandiVision er iværksat af Erhvervs- og Byggestyrelsens *Program for Brugerdreven Innovation* og Vækstforum for Region Midtjylland og løber frem til udgangen af 2010.

HandiVision er bygget op omkring **fire deleksperimenter**, der engagerer brugere og virksomheder på flere niveauer. Eksperimenterne omfatter hele værdikæden, fra idegenerering til information og service.



### DELEKSPERIMENT 1

Udvikling af hjælpemidler til handicappede uden sprog på Sølund gennem BDI

Arbejdet på Sølund indgår i et større projekt med etablering af interaktive rum i et nyt Snoezel-hus. Eksperimentet tager afsæt i at afdække brugernes behov og inddrage dem og i særlig grad deres hjælpere i at udvikle kommunikationshjælpemidler.

Arbejdet skal udvikle BDI-metoder med henblik på at produktudvikle kommunikative hjælpemidler. Eksperimentet inddrager beboere og medarbejdere sammen med hjælpemiddel- og kommunikationsvirksomheder, oplevelsesindustri og vidensinstitutioner.

### DELEKSPERIMENT 2

BDI-kursus for unge med funktionsnedsættelse på Egmont

Arbejdet på Egmont kvalificerer brugerne til at blive reelle (dialog)partnere. Egmont Højskolen udvikler et praktisk funderet kursustilbud kaldet *Den innovative bruger* for elever på skolen – personer med funktionsnedsættelse – og deres hjælpere.

Som en integreret del af kurset tilbyder Egmont et udviklingslaboratorium, hvor brugerne kan udvikle prototyper i samarbejde med produktudviklere, designere og virksomheder.

## Service design

Vi vil samtidig undersøge potentialet i bedre servicedesign. Kan man ved at sætte fokus på potentialerne i "brugerdreven" servicedesign opdage nye behov, muligheder og huller i værdikæden, som f.eks. manualer, vejledninger og anden form for læring kan være med til at udfylde?

Service design kan defineres som de berøringsflader, der er mellem udbyder og slutbruger. Det kan både være fysiske berøringsflader, men også immaterielle forhold, som f.eks. effektiv online selvbetjening. Resultatet af servicedesign er den faktiske oplevelse af serviceniveauet hos slutbrugeren.

Service design er en sammensætning af allerede velkendte designdiscipliner kombineret med nye metoder, hvor brugerne involveres i stadigt stigende omfang. Det kræver et tæt samspil mellem f.eks. antropologer, sociologer, analytikere og konceptuelle designere for at nå frem til en forståelse af adfærd og behov, der efterfølgende kan omsættes til nye servicetilbud til hjælpemiddelbrugere. Det betyder en endnu bedre oplevelse i forbindelse med brug af hjælpemidlerne – og dermed mulighed for at producenterne kan opnå en konkurrencemæssig fordel.

## "Bjælken" - udvikling og dokumentation af BDI-metoder

De fire deleksperimenters arbejde med virkelige brugsscenerier afføder en lang række metodeovervejelser. Erfaringerne bliver samlet i den tværgående indsats kaldet "Bjælken". "Bjælkens" arbejde skal skabe en platform for en mere systematisk brug af BDI-metoder.

HandiVision arbejder systematisk med at samle og dokumentere nye udfordringer. Dokumentationen er et led i arbejdet med og udforskningen af BDI-metoder med henblik på at udvikle et anvendeligt og retningsgivende værktøj for både bruger og virksomhed.

### DELEKSPERIMENT 3

BDI for bedre anvendelse af hjælpemidler

Arbejdet undersøger, hvordan man kan få brugerne og deres hjælpere til at få mere ud af deres eksisterende hjælpemidler. Mulige løsninger kan være forståelige brugsvejledninger, bedre design eller indholdsrigge servicekoncepter.

Derfor arbejder eksperimentet med udvikling af vejledninger rettet mod målgruppen. Samarbejdet mellem bruger og producent fokuserer bl.a. på vejledninger til eksisterende produkter, så brugerne kan udnytte produkternes potentiale og producenterne imødekomme fremtidige udfordringer.

### DELEKSPERIMENT 4

Hjælpemiddelbruger Forum  
User-communities som BDI-driver

Arbejdet afdækker barrierer ved brug af hjælpemidler gennem etablering af user-communities med henblik på at skabe en kollektiv innovationskraft, hvor brugerne er drivkræfter sammen med producenterne.

User-communities faciliterer en dialog mellem bruger og producent, baseret på erfaring, orienteret mod innovation. Dialogen skal lette såvel den tekniske brugsadgang som den oplevede brug af hjælpemidler.