

Brugerne skal være stolte af deres hjælpemidler

Produktudvikling. *Det er ikke nok, at hjælpemidler fungerer efter hensigten. De skal også være betjeningsvenlige og have et design, som brugerne kan være stolte af.*

På Institutet for Produktudvikling (IPU), der er en selvstændig konsulentvirksomhed på DTU, har man udviklet et koncept, der for alvor sætter brugerne i fokus. Konceptet hedder betjeningsvenlighed, og med det i hånden kan produktudviklerne i højere grad opfylde brugernes behov. Jesper Windum, der er udviklingsingeniør ved Institutet, har været med til at udvikle konceptet. Han fortæller:

- Vores idé er, at det bedste produkt er det, der indfrier brugernes forventninger. Men for at indfri alle brugernes forventninger må produktudviklerne have et meget mere nuanceret billede af brugerne, end de har i dag. Derfor har vi udviklet et koncept, der inddrager flere forskellige brugeropfattelser.

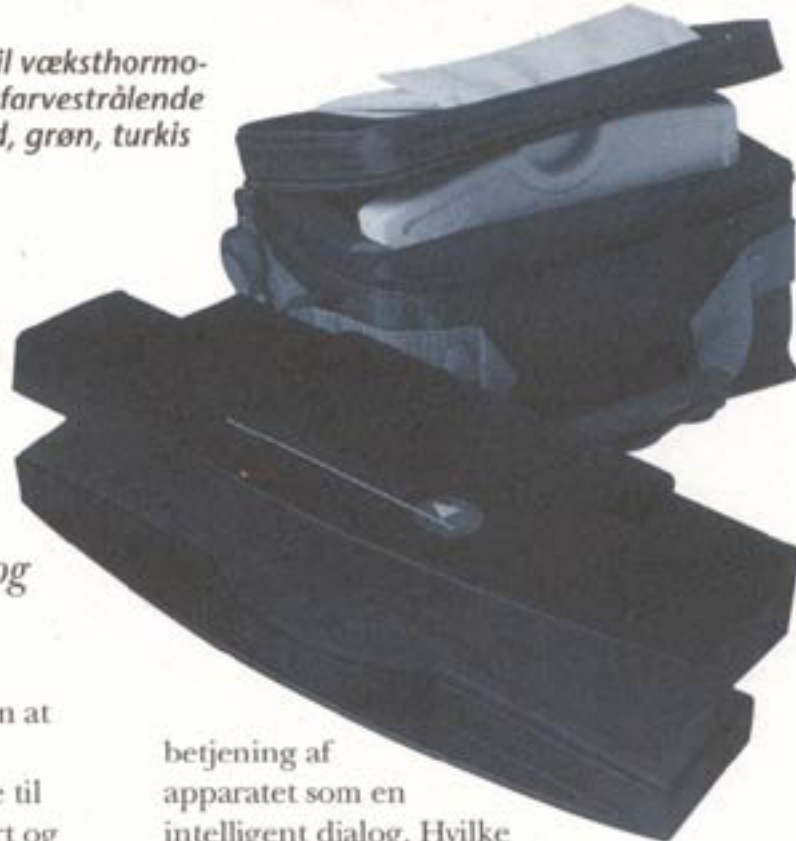
- En brugeropfattelse er den ergonomiske, og den bliver ofte prioriteret højt i udviklingen af hjælpemidler. En anden brugeropfattelse er den sociale, der har med brugernes samvær med andre mennesker at gøre, og den bliver derimod prioriteret alt for lavt. Der findes talrige eksempler på ergonomisk rigtige hjælpemidler, der ikke er socialt acceptabelt. Her tænker jeg bl.a. på kørestole, stemmebåndsmaskiner, høreapparater og spisebestik, som man som bruger nødvendig vil ses med.

- Det der gør et produkt socialt acceptabelt er designet, og det bør produktudviklerne i fremtiden gøre meget mere ud af. Brugerne skal ikke skamme sig over deres hjælpemidler, men tværtimod være stolte af dem, når de færdes blandt andre mennesker. Det er der ikke noget problem i - det kan sagtens lade sig gøre, forsikrer Jesper Windum.

Flot design er vejen frem

Jesper Windum kan give mange forskellige eksempler på hjælpemidler, som brugerne kan være stolte af: - Et gammelt kendt eksempel er insulinpennen fra Novo Nordisk. Den ligner til forveksling en skrivpen, og det betyder, at brugerne ikke behøver at skamme sig over den; tværtimod kan de være stolte af pennens smarte design, der passer lige til skjortelommen. Samtidig er insulinpennen indrettet så praktisk, at brugerne kan tage den i anvendelse under

Køetaskerne til væksthormoner til børn er farvestrålende flotte i gul, rød, grøn, turkis og mørkeblå.



selv det mest formelle møde, uden at det virker påfaldende.

- Et nyere eksempel er en taske til væksthormoner, der både er smart og betjeningsvenlig. Tasken er indrettet med to køleelementer, der kan holde væksthormonerne nøjagtig så kolde, som de skal være, selv under længere transport. Selve sprøjten er lige så smart og praktisk som insulinpennen, og derudover er den lagt ind i et etui, der fuldstændig ligner et skriveetui.

Jesper Windum viser en flot taske frem i farverne rød, gul, grøn, turkis og mørkeblå, som ikke bare må være væksthæmmede børns drøm, men ethvert skolebarns. Det er en taske, der kun kan vække andres misundelse. Jesper Windum fortsætter:

- Der er en generel tendens til, at de elektroniske hjælpemidler bliver mindre og mindre; efterhånden kan man næsten ikke få øje på dem. Det kan imidlertid gå ud over betjeningsvenligheden. Så i nogle tilfælde bør man måske gøre mere ud af betjeningsvenligheden og samtidig lave et smart design, så brugerne både kan betjene og være stolte af deres hjælpemidler.

Test brugernes behov

Det er i det hele taget af afgørende betydning, at produktudviklerne forstår brugernes behov, mener Jesper Windum. Til dette formål skal de ikke kun inddrage den sociale brugeropfattelse, der i lang tid har været nedprioriteret på hjælpemiddelområdet, og den ergonomiske, der har været den dominerende. Produktudviklerne bør også inddrage den tekniske, den pædagogiske og den psykologiske brugeropfattelse, hvis produkterne skal være betjeningsvenlige. Jesper Windum forklarer:

- Med den tekniske opfattelse overvejer man, hvad brugerne vil have apparatet til at gøre for dem. Hvilke menneskelige færdigheder vil de have apparatets teknik til at erstatte? Med den pædagogiske brugeropfattelse ser man på brugernes betjening af apparatet som en indlæringsproces. Hvordan kan brugerne hurtigt lære at betjene apparatet? Endelig betragter man med den psykologiske brugeropfattelse brugernes

betjening af apparatet som en intelligent dialog. Hvilke signaler reagerer brugerne bedst på?

Inddrager produktudviklerne samtlige fem brugeropfattelser, er der stor sandsynlighed for, at de opfylder brugernes behov. Men der kan gøres mere end det; i fremtiden bør de også anvende målgruppetests i langt større udstrækning, end de gør i dag, mener Jesper Windum:

- For nylig afprøvede to studerende her fra DTU nogle nye høreapparater på syv ældre for at vurdere, om de nu også var så betjeningsvenlige, som man mente. De studerendes videooptagelse viste, at de ældre ikke engang kunne åbne den æske, der var designet til høreapparaterne! Da æsken først blev åbnet, ville den ene af de ældre slet ikke have noget med høreapparatet at gøre: hun syntes, høreapparater var for ufikse.

- Eksemplet viser, at hvis man virkelig vil vide, hvad der er rigtigt for brugerne, er den bedste metode at foretage målgruppetests. Det skal man naturligvis gøre, før produktionen sættes i gang. Og så skal man huske at afprøve hjælpemidlerne på flere forskellige forsøgspersoner; vores erfaring er, at der kan være flere meninger om den samme sag.

Mellem forskning og erhverv

Men i første omgang bør produktudviklerne altså koncentrere sig om at gøre deres produkter betjeningsvenlige, og Institutet for Produktudvikling vil gøre deres til at udbrede det nye koncept. Institutets overordnede formål er at skabe en tæt forbindelse mellem DTU og virksomhederne til fordel for begge parter:

- På den ene side får vi hjælp fra DTU's forskere og undervisere til at løse de konsulentopgaver, vi har for virksomhederne; og på den anden side afspejler vi virksomhedernes behov i den undervisning, vi selv varetager på DTU. Der er allerede skrevet tre licentiatafhandlinger om betjeningsvenlighed, og en fjerde er på vej. Dem kan virksomhederne nu få glæde af, slutter udviklingsingeniøren.

Red.