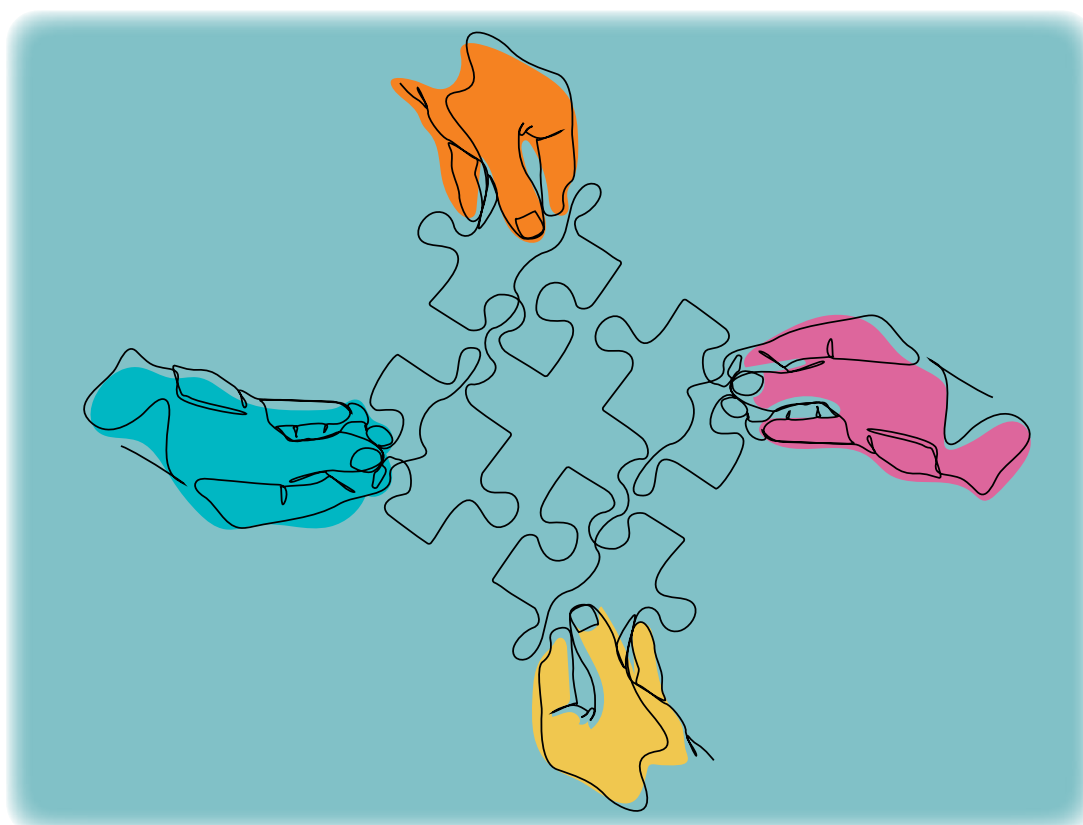


# Användarmedverkan i praktiken Hur gör man?

**En guide för användarmedverkan**

Version 3.0

2024-10-25



# Om denna guide

## Syfte

Vi ser ett stort intresse hos många organisationer och företag att samarbeta med användare. Samtidigt får vi många frågor om hur det går till rent praktiskt. I denna guide vill vi därför visa på fungerande metoder och arbetssätt för att samskapa med användare i utveckling av produkter och tjänster.

Om du arbetar med att utveckla produkter och tjänster så samarbetar du troligen med en rad olika experter inom till exempel design, mjukvaruutveckling och användare. Personer med erfarenheter av diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter är också experter. En del är experter på att leva med just de problem din produkt eller tjänst adresserar. Andra är experter på hur det är att leva med mycket små medel och kanske inte ens tillgång till internet. De kan alla bidra med perspektiv, insikter och kunskaper som är grundläggande för att en tjänst eller produkt ska skapa reell nytta. Kunskap som ofta är svår att få fram på annat sätt.

Du är välkommen att använda materialet i den här guiden fritt så länge du anger källa.

## Flera organisationer bakom guiden

Den första upplagan av denna användarguide togs fram i ett nationellt utvecklingsprojekt, NUP, ett samarbete mellan Medtech4Health, Innovation Skåne, Funktionsrätt Skåne, RISE, Begripsam, CoDeAc och Centrum för Klinisk Forskning Dalarna.

I arbetet med denna version 3.0, har även MultiHelix medverkat. Huvudansvariga för guiden är Funktionsrätt Skåne och Begripsam.



# Innehåll

Om denna guide	2
1. Ökade krav på användarmedverkan	4
2. Viktiga begrepp	7
3. Vilka användare ger mest insikter?	8
4. Rekrytera extremanvändare	13
5. Ramar för samarbetet	15
6. Metoder, arbetssätt och verktyg	18
7. Utvärdera ert samarbete	22
8. Om du vill läsa mer	23
Bilaga 1: Exempel på samarbetsavtal	24
Bilaga 2: Enkät för utvärdering av ert samarbete	27

**Användarmedverkan** handlar om att ge användarna inflytande över processen och möjlighet att påverka de beslut som fattas. I dessa processer kan en grupp användare ge betydligt större kunskap än en enskild individ. Genom gruppen får du tillgång till djup kunskap inom flera områden och dessutom flera perspektiv på dina frågeställningar. Under processen lär sig användarna av varandra och resonerar sig fram. Detta arbetssätt ger värdefull kunskap till dig som vill utveckla en användbar produkt eller tjänst.



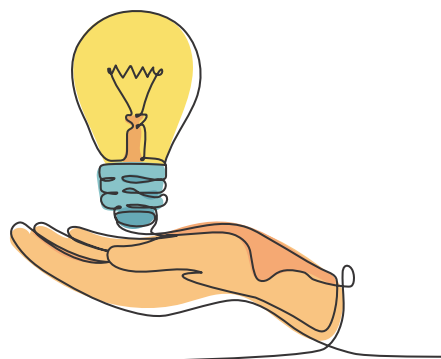
# 1 ● Ökade krav på användarmedverkan

Idag finns ett ökat tryck från flera håll i samhället på att användare ska involveras i utveckling, tester, upphandling och utvärdering av produkter och tjänster som berör dem. Det märks bland annat i lagstiftningen, som skärps allt mer både på nationell och europeisk nivå. Dessutom ställs starkare krav från exempelvis bidragsgivare och finansiärer att användare har en dokumenterad och tydlig roll i utvecklingsprocessen. Och kraven kommer inte minst från användarna själva. Sammantaget pekar det mot att företag behöver ha ett genomtänkt förhållningssätt till hur användare ska medverka i alla delar av en livscykel för en produkt eller en tjänst.

Den grundläggande tanken är att produkter och tjänster blir bättre om användarna är med och om deras erfarenheter, behov och idéer tas tillvara.

## Användarnas krav

För att din produkt eller tjänst ska bli använd behövs användaren tycka att den fungerar väl och på något sätt bidrar till att uppnå något önskvärt. Gillar användarna inte din produkt, kan de sluta använda den eller byta till en konkurrent. Eller så kan beställare av era tjänster och produkter välja andra lösningar när nyttan uteblir. Genom att tidigt involvera användare kan de leda dig på rätt väg för att utveckla en användbar produkt eller tjänst.



## Juridiska krav

För att säkerställa att personer med funktionsnedsättningar kan använda produkter och tjänster har det steg för steg kommit lagstiftning som reglerar vilka miniminivåer av tillgänglighet som ska uppnås.

Arbetar du med webbplatser behöver du ha koll på **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)** som är en global standard för webbinnehåll. WCAG ger riktlinjer och framgångskriterier för att göra webbinnehåll mer tillgängligt för personer med funktionsnedsättning.

Offentliga aktörer i Sverige måste erbjuda digitala gränssnitt som följer **DOS-lagen** och via ett EU-direktiv har motsvarande lagstiftning införts i alla medlemsländer. Liknande lagar finns i andra delar av världen. I nästa steg kommer även kommersiella aktörer att omfattas av lagstiftning.

**Tillgänglighetsdirektivet**, är ett EU-direktiv med krav på tillgänglighet för vissa produkter och tjänster (till stor del digitala produkter och tjänster). Produkter och tjänster som släpps på marknaden ska uppfylla direktivets krav senast den 28 juni 2025. Direktivet gäller såväl tillverkare, som importör, distributör och tjänsteleverantör.

Tanken med EU-direktiv är att harmonisera marknaden. Alla produkter och tjänster som säljs och används inom EU ska uppfylla grundläggande krav på tillgänglighet. Produkter och tjänster som inte klarar dessa krav ska bort.

## Standarder - krav och vägledning

Det ställs allt högre krav på att produkter och tjänster ska certifieras eller utvärderas gentemot specifika standarder eller kvalitetsramverk. Genom att uppfylla kraven i relevanta standarder uppfylls ofta de grundläggande kraven på tillgänglighet. Det kan också finnas utarbetade riktlinjer för hur produkter och tjänster ska utvärderas, så kallade "conformance evaluations".



Det finns flera standarder som ger rekommendationer och riktlinjer för tillgänglighet. Många gånger är de specifika för en viss typ av produkt eller tjänst eller för vissa typer av tekniker eller miljöer där produkterna och tjänsterna används.

Ett sådant exempel är usability-standarden för medical devices, **IEC 62366-1:2020**. Den kräver att användbarheten valideras genom användarmedverkan om det finns identifierade risker relaterade till handhavande för produkterna.

En annan standard som kan vara bra att ha extra koll på är **EN 301 549**. Det är en europeisk standard för tillgänglighet och inkluderande design.

Det finns även en ISO-standard för kognitiv tillgänglighet. Den handlar till stor del om hur saker bör fungera för personer med kognitiva funktionsnedsättningar. International Organization for Standardization, **SS-ISO 21801-1:2020** Kognitiv tillgänglighet – Del 1: Allmänna riktlinjer.

Det kan vara svårt att både hitta och fullt ut förstå de standarder och riktlinjer som krävs för att skapa tillgängliga produkter och tjänster. Därför samarbetar många regelbundet med experter inom tillgänglighet. För att över tid bygga sådan kompetens i den egna verksamheten.

## Rättvisefråga

Inom tjänsteutveckling för vård och omsorg, eller i utvecklingen av medicintekniska produkter är användaren ofta en person med någon form av sjukdom och/eller funktionsnedsättning. Från dessa användare och deras intresseorganisationer betonas också att det är en rättvisefråga att de ska kunna påverka produkter och tjänster. Särskilt om dessa upphandlas eller utvecklas med offentliga medel.



# 2. Viktiga begrepp

## Universell design

En produkt eller tjänst som ska kunna användas av maximalt antal användare inom din målgrupp behöver möta två grundläggande kvalitéer:

- Uppfylla krav på tillgänglighet för användare med funktionsnedsättningar
- Upplevs som användbar

I grunden har alla användare någon form av behov som gör att de behöver din produkt eller tjänst. Det är det som förenar dem. Det som skiljer dina användare åt är vilka förutsättningar och förmågor de har. Detta brukar beskrivas som att vi har en diversitet inom varje målgrupp av användare. Det normala är alltså att användare är olika. Ju bättre din produkt eller tjänst tar hänsyn till det, desto fler kan använda den. Ett sätt att åstadkomma detta är att beakta principer för universell design.

## Funktionsnedsättning och funktionshinder

**En funktionsnedsättning** innebär att användaren har nedsatta funktioner, eller svårigheter inom ett visst område. Det kan handla om fysiska nedsättningar i förmågan att se och höra. Det kan också vara kognitiva nedsättningar i form av dåligt minne eller svårigheter att koncentrera sig. För att nämna några.

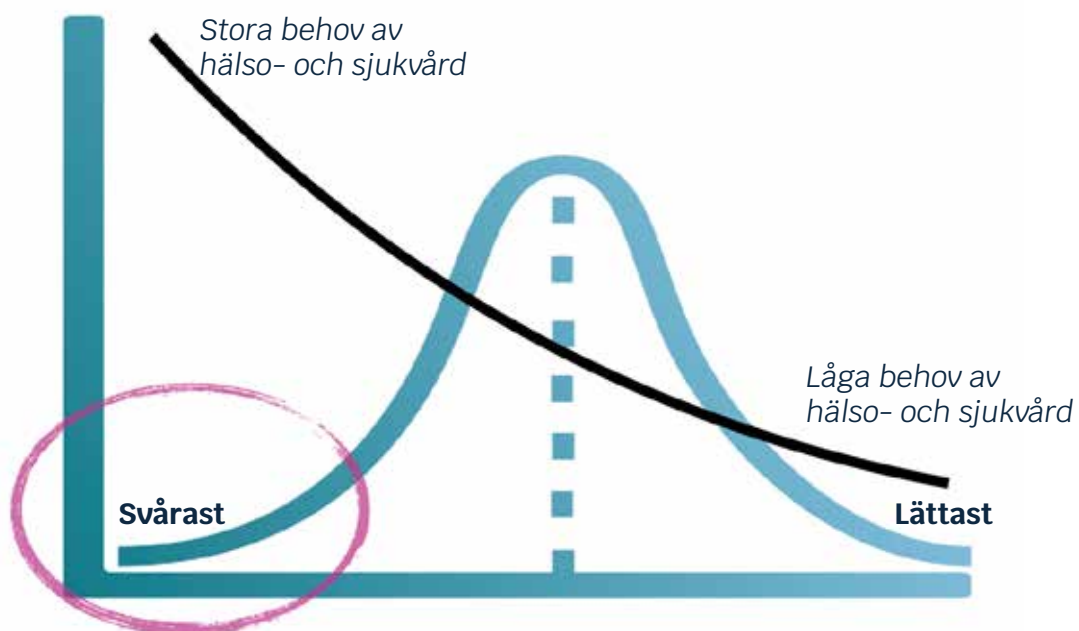
**Ett funktionshinder** är något i den yttre miljön som utgör ett hinder för användaren att göra något. Exempelvis i möte med en tjänst eller produkt.

Personer som lever med funktionsnedsättningar uppgår till mellan 15–20% av befolkningen. Funktionsnedsättningar kan vara situationsberoende, tillfälliga eller livslånga. Det är alltså något vi alla upplever någon gång under vårt liv. När en produkt eller tjänst kan användas av personer med funktionsnedsättningar säger vi att den är **tillgänglig**.

# 3. Vilka användare ger mest insikter?

Vilka användare du väljer att arbeta med spelar en avgörande roll för hur framgångsrik din produkt kan bli. Traditionellt sett arbetar många med vad de kallar för "normalanvändare". Det går stick i stäv med hur verkligheten ser ut. För vad innebär det att vara normal? Tvärt om finns en mänsklig mångfald i alla målgrupper. För en normalfördelad målgrupp så kommer exempelvis minst 25–30% ha stora svårigheter att läsa och förstå medicinsk information. Samtidigt följer inte vårdkonsumtionen normalfördelningskurvan. Utan det finns en relation mellan personer som har stora behov av sjukvård och personer som tycker att medicintekniska produkter och e-hälsotjänster är svåra att använda.

De användare som har de mest extrema kraven på hur din produkt eller tjänst ska fungera för att de ska kunna använda och ha nytta av den kallar vi för extremanvändare. Om denna grupp säger att produkten eller tjänsten är lätt att använda så kommer du troligen inte att hitta andra användare som tycker att den är



Visualisering av relationen mellan den andel av befolkningen som har svårast använda digitala tjänster och behovet av hälso- och sjukvård  
Illustration från forskningsprogrammet CoDeAc.

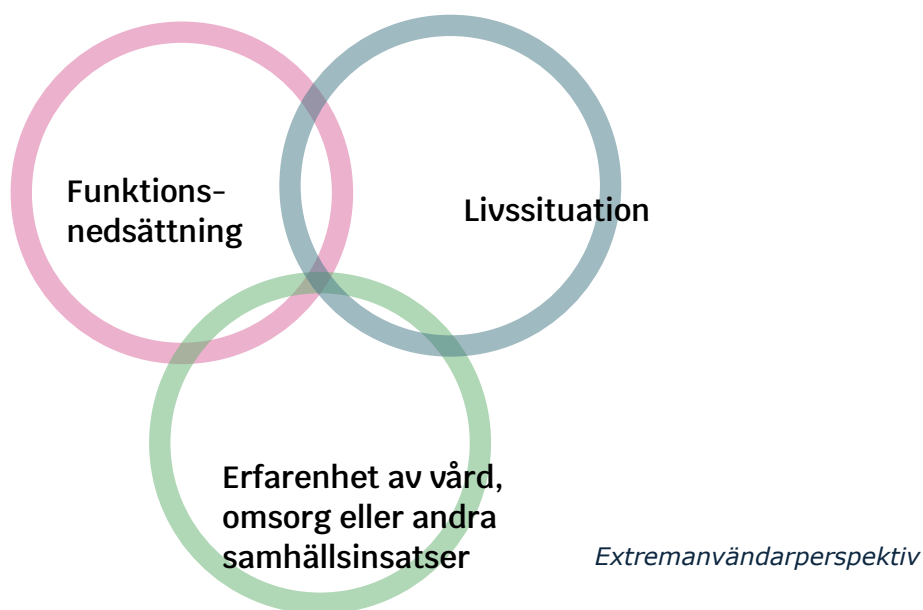


svår. Då är din produkt eller tjänst universellt utformad. Om de dessutom tycker att den skapar ett värde för dem så skapar den nytta för såväl användare som vård- och omsorgsgivare.

Det finns olika typer av extremanvändare. Och de kan ge svar på olika frågor.

- Personer med funktionsnedsättning kan hjälpa dig att ta fram en produkt eller tjänst som är enkel att begripa och använda.
- Personer med erfarenhet av vård, omsorg eller andra samhällsinsatser kan hjälpa dig att förstå vilka behov din produkt behöver lösa.
- Personer med en svår livssituation kan hjälpa dig förstå i vilken kontext eller under vilka förutsättningar din produkt eller tjänst behöver kunna fungera.

En extremanvändare kan representera en eller flera av dessa tre kategorier.



## Funktionsnedsättning och digital tillgänglighet

Extremanvändare av digitala tjänster och produkter kan delas in tio grupper. Dessa kan i sin tur grupperas i två huvudgrupper; **Personer med sensoriska funktionsnedsättningar** och **Personer med kognitiva funktionsnedsättningar**. Grupperna skiljer sig väsentlig åt när det gäller det praktiska arbetet för att åstadkomma tillgänglighet. Grupperingarna bygger på undersökningar och forskning gjort av Begripsam och forskningsprogrammet CoDeAc.

## Personer med sensoriska funktionsnedsättningar (grupp 1-5)

1. Blinda
2. Gravyt synskadade
3. Döva
4. Gravyt hörselskadade
5. Dövblinda

För att skapa god tillgänglighet för gruppen med sensoriska funktionsnedsättningar rekommenderar vi att du följer tekniska specifikationer och standarder.

Med specifikationer och standard menas främst Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) och mindre delar av standarden EN 301 549. Grupperna sensoriska funktionsnedsättningar är därmed också skyddade av den lagstiftade miniminivån av tillgänglighet som kommer med att offentliga aktörer ska följa den så kallade DOS-lagen och kommersiella aktörer det så kallade Tillgänglighetsdirektivet.

Instruktionerna i de tekniska specifikationerna är i de flesta fall så utförliga att utvecklare kan lära sig att konstruera gränssnitten på ett korrekt sätt och att själva göra tillräckliga tester med hjälpmedel och kontrollera exempelvis gentemot checklistor. Alternativet är att samarbeta med tillgänglighetsexperter som gör dessa kontroller och sedan testa att det fungerar tillsammans med användare som använder olika hjälpmedel, exempelvis blinda personer som använder skärmläsare.

## Kognitiva funktionsnedsättningar (grupp 6-10)

6. Funktionsnedsättningar relaterade till kommunikation, språk och beräkningar
7. Intellectuella funktionsnedsättningar
8. Psykiska och emotionella funktionsnedsättningar
9. Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
10. Neurologiska och muskulära funktionsnedsättningar

Personer med kognitiva funktionsnedsättningar är de som ställer de största kraven på användbarhet och användarupplevelse (det vill säga kognitiv tillgänglighet). Bästa sättet att skapa tillgänglighet och användbarhet för denna grupp är genom att involvera dem i designprocessen.

Denna grupp extremanvändare är överkänsliga för dålig design, känner snabbt igen den och kan beskriva varför det är dåligt. De är bra på att hitta det som förhindrar eller försvårar användningen.

Dålig design kan för extremanvändaren leda till att det tar tvärstopp i användningen. Många mindre svårigheter kan också ackumuleras till en nivå där fortsatt användning inte är möjlig. Eller så kan de dränera användaren på så mycket energi att andra aktiviteter får stå tillbaka. Om dessa personer anser att tjänsten kan användas på ett tillfredsställande sätt och tycker att den är enkel att förstå, så kommer inga andra användare att uppleva tjänsten som svår.

**I en designprocess är personer med kognitiva funktionsnedsättningar helt enkelt de bästa representanterna för "alla användare". Det vill säga tjänster som ska kunna användas av alla invånare.**

## Erfarenhet av vård och omsorg

Personer med egna erfarenheter av diagnoser, funktionsnedsättningar och olika svårigheter är experter på hur det är att leva med dessa. De kan bidra med perspektiv, insikter och kunskaper som är svåra att läsa sig till eller få fram på annat sätt. Det är en expertkunskap som behövs för att utveckla verksamheter, produkter och tjänster som skapar reell nytta.

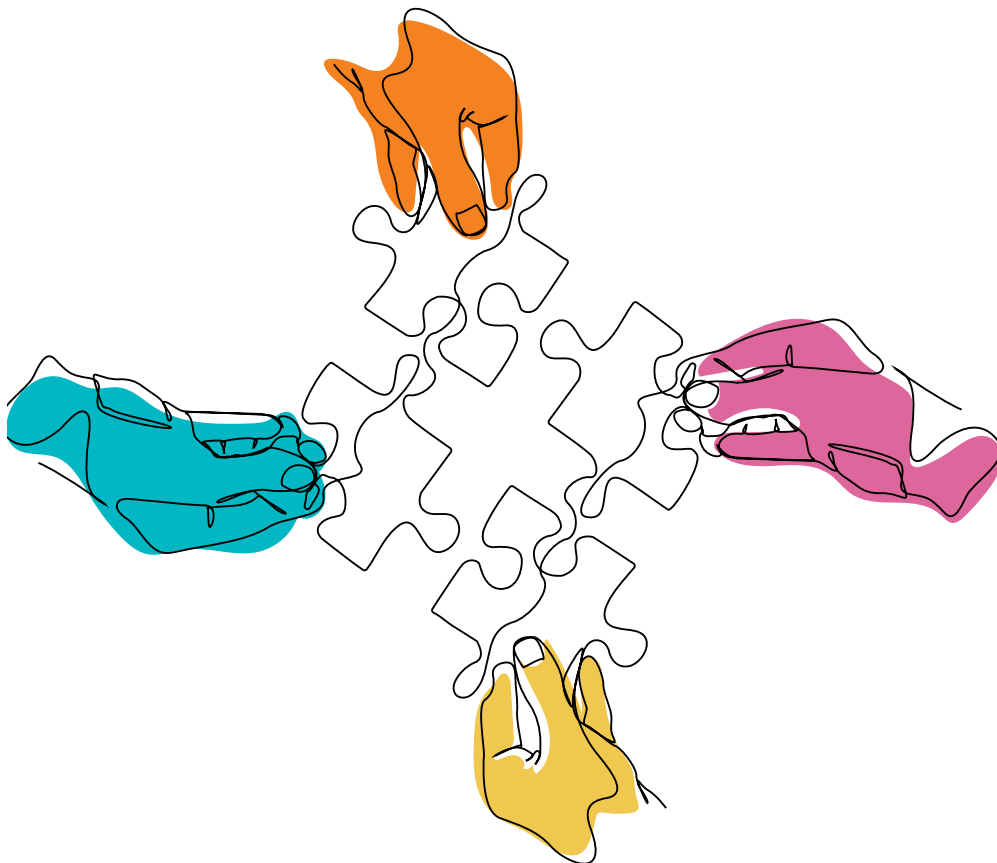
Om dessa användare dessutom får relevant utbildning kan kommunikationen inom designarbetet fungera ännu bättre och användarna bidra i ännu högre grad. Det kan vara utbildning om sjukvårdssystemet och hur det går till att utveckla nya produkter och tjänster.

En fungerande användarmedverkan kan kräva medverkan både från enskilda individer med funktionsnedsättning och deras intresseorganisationer. Enskilda individer kan inte förväntas ha överblick eller kunna göra samlade bedömningar utifrån hela grupperns situation. En sådan erfarenhet finns däremot ackumulerad i de olika intresseorganisationerna. Vi ser det som att individer och organisationer ger kompletterande bilder av hur det är och hur det borde vara. Båda är viktiga parter i ett samarbete.

## Livssituation

Bland personer med funktionsnedsättning finns det dem som lever med mycket begränsade resurser. Det kan innebära att de inte har lika stor tillgång till uppkoppling och apparater för en digital vardag. Deras smarta telefon kanske är gammal och tillgången till internet kan vara sporadisk. De har kanske inte heller någon att fråga om hjälp.

Detta och mycket annat påverkar förmågan att kunna vara digital. Dessa användare kan bidra med förståelse för i vilken kontext och under vilka förutsättningar din tjänst eller produkt kommer användas.



## 4. Rekrytera extremanvändare

När ni vet vilka användare ni vill arbeta med och varför kommer ni till nästa steg – att rekrytera och göra det möjligt för dem att delta.

Användarna behöver veta varför de ska medverka, vad det innebär och hur det ska gå till. En god hjälp är en kort och tydlig sammanfattning av vad designarbetet handlar om, vad som gör det viktigt samt vad ni behöver hjälp med. Använd ett språk som användarna förstår. Det är också viktigt att ni planerar aktiviteter på platser och under tider som passar användarna.

### Kontakta funktionsrättsorganisationer

Funktionsrättsorganisationer har inte bara kontaktvägar till sina medlemmar. Ofta har de också djup kunskap om hur det är att leva med funktionsnedsättning som de ackumulerat från många medlemmar under lång tid. Dessutom vet de vad som gjorts tidigare inom området, vad som gett bra resultat och vad som fungerat mindre bra. De känner sina medlemmars styrkor och svårigheter och de vet hur man arrangerar en tillgänglig aktivitet.

Ännu bredare kunskap får du om du kontaktar Funktionsrätt Skåne. Funktionsrätt Skåne är en paraplyorganisation inom funktionshinderrörelsen och har 39 medlemsorganisationer i Skåne (2024). De kan i ett samarbete ge dels en samlad och övergripande bild, dels bidra till att etablera kontakt med rätt organisation beroende på tjänstens eller produktens målgrupp. Det finns motsvarande regionala funktionsrättsorganisationer även på andra håll i landet.

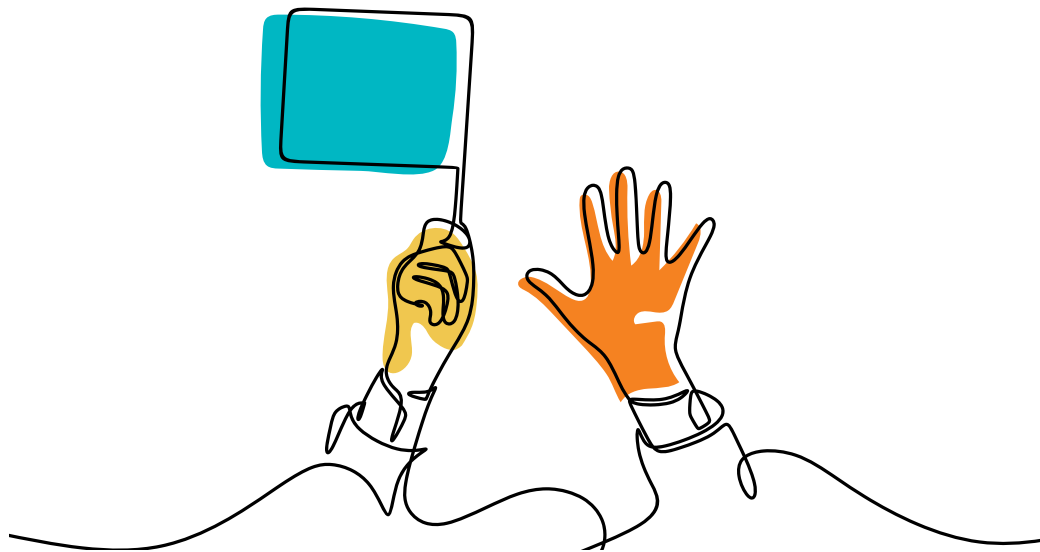
Organisationer inom funktionsrättsrörelsen lever ofta med mycket knappa resurser. De kan därför ha svårt att med kort varsel hitta personer som vill vara med. Är du ute i god tid och planerar att ersätta organisationen för det arbete de lägger ner, ökar chansen att få hjälp att hitta användare.

## Ta hjälp av Begripsam

Begripsam har en panel med användare och ett omfattande kontaktnät som gör det möjligt att på kort tid rekrytera deltagare till samskapande aktiviteter och samarbeten där du kan ha mycket specifika krav på vilka användare du vill samarbeta med. Begripsam sköter all administration kring utbetalningar av löner och arvoden till deltagare. Begripsam har även experter som hjälper till att genomföra samskapande aktiviteter i enlighet med denna guide.

## Använd sociala medier eller mötesplatser

Andra bra rekryteringskanaler kan vara inlägg i sociala medier. Eller att vara med på platser och vid aktiviteter där målgruppen du söker finns.



# 5. Ramar för samarbetet

Innan ett samarbete startar är det bra att tydliggöra förutsättningar, oavsett om det gäller samarbete med individer eller organisationer. Det kan vara bra med ett enkelt skriftligt underlag som beskriver syfte och mål med samarbetet, samarbetets omfattning, villkor för ersättning och liknande.

Tydliga ramar för samarbetet skapar en tydlighet och gör det är lättare att förstå vilka förväntningar som finns. Det blir också lättare att följa upp och utvärdera hur samarbetet har fungerat.

## Tidig medverkan är bäst

Samverka med användarna ger mest nytta när du involverar dem tidigt i processen. Genom att vara med tidigt kan användarna bidra till att utvecklingsarbetet snabbt kommer in på rätt spår där produkten eller tjänsten kan göra mest nytta. Men oavsett var i produktens eller tjänstens livscykel din tjänst befinner sig i så är det berikande att samverka med användarna.

## Samarbetsavtal

Skriv gärna ner ramarna för samarbetet i ett samarbetsavtal. Samarbetsavtal som skrivs med individer/intresseorganisationer skiljer sig delvis från samarbetsavtal mellan företag, bland annat bör sekretessinformation minimeras och vite kan aldrig skrivas in. Ett exempel på samarbetsavtal visas i bilaga 1.

Förtydliga gärna:

- När börjar och slutar det aktuella samarbetet?
- Vilken ersättning får deltagarna?
- Hur man tar upp eventuella problem under arbetets gång?
- Hur kommer arbetet att läggas upp? Antal möten, ska det hända något mellan möten?

## Sekretessbelagd information

Var tydlig i kontakt med användarna vilka delar av projektet som är sekretessbelagda. Vad får användarna prata fritt om? Vad får de bara prata om inom samarbetet? Undvik att ge användarna mer sekretessbelagd information än vad som behövs för att de ska kunna delta i samarbetet. Förklara varför de inte får sprida sekretessbelagd information.

## Ersättning

Personer som bidrar i användarmedverkan ska få ersättning för sin medverkan på samma villkor som alla andra som deltar i arbetet. De bidrar med expertkunskap som är minst lika viktig som andra expertkunskaper som behövs för att utveckla bra verksamheter, produkter och tjänster. Nationellt system för kunskapsstyrning Sveriges Regioner i samverkan, har tagit fram en rutin för patient-, brukar och närståendemedverkan med förslag på lämpliga ersättningsnivåer.

## Etikgodkännade

Observera att i vissa fall kan det krävas etikgodkännande innan du börjar samarbeta med användare. Det finns specifika regler att följa vid utveckling av medicintekniska produkter och läkemedel. Och ibland krävs godkännande från Läkemedelsverket.

## Tillgängliga aktiviteter

För en person som har svårigheter att använda produkter och tjänster så kan det också vara svårt att delta i processen som ska utveckla produkter och tjänster. Därför behöver även denna process vara tillgänglig och användbar. Den som planerar aktiviteterna behöver vara medveten om detta. Många har behov av tydlighet och att få en chans att förbereda sig på vad som kommer hända. De flesta aktiviteter i en samskapande process sker i form av möten. Människor samlas på samma plats, digitalt eller i en kombination av på plats och digitalt, så kallade hybridmöten. Vid alla former av möten behöver man tänka på hur mötena ska göras tillgängliga för alla. Det kan handla om



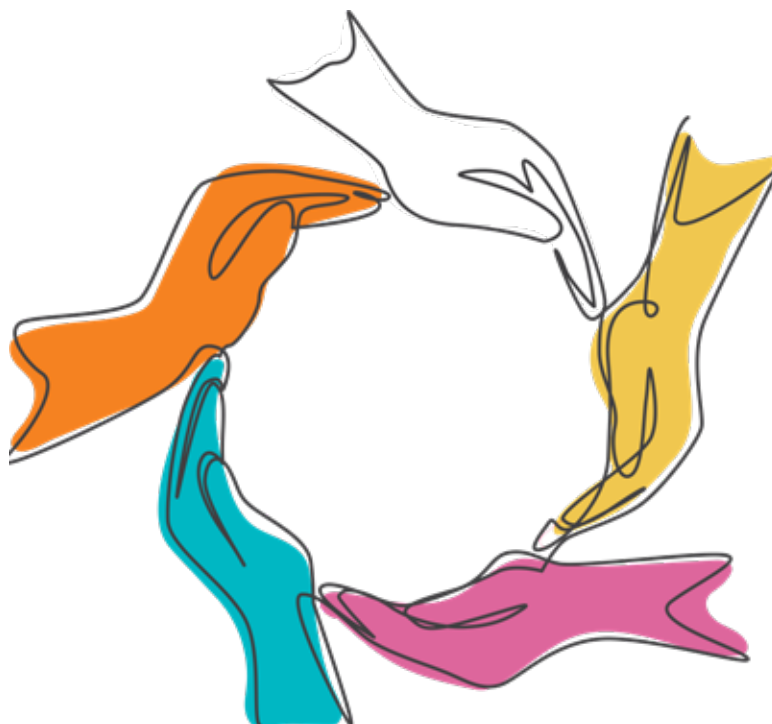
hur långa mötena ska vara, hur mycket man försöker hinna med vid varje tillfälle, att material som används uppfyller krav på tillgänglighet. Det kan också handla om att den som leder mötet till exempel läser upp text ifall det finns deltagare i mötet som har svårt att läsa.

Efter ett möte är det bra om deltagarna får en dokumentation, som de kan ge feedback på. Då kan du också ge information ifall deltagarna ska förbereda sig på något sätt inför nästa möte. Vissa deltagare kan behöva hjälp med att ta sig till och från aktiviteter.

## Samarbetsklimat

Det är viktigt att samarbetet med användarna präglas av en god känsla. Det handlar om att alla inblandade efter bästa förmåga bidrar till ett bra arbetsklimat och ett bra resultat, att vi respekterar varandra och är konstruktiva. Detta hindrar inte att vi kan vara kritiska eller oense om vilka lösningar som vi tycker är bäst.

Användare kan känna av en maktobalans i mötet med utvecklare. De kan till exempel känna att deras kunskaper och erfarenheter inte är lika mycket värda, att de inte förstår språket som används fullt ut eller att de är inbjudna gäster i en miljö där de inte är helt bekväma. Genom att ge användarna ett korrekt och respektfullt bemötande, tillgängliga aktiviteter och lokaler samt god information kan du se till att maktbalansen blir mer likvärdig och samarbetet mer givande för alla parter.



# 6. Metoder, verktyg och arbetssätt

Genom åren har Funktionsrätt Skåne i samarbete med Begripsam testat oss fram till vilka metoder som fungerar bäst för användarmedverkan. De metoder och arbetssätt som presenteras här är de som vi har sett fungerar bäst.

## Samarbeta med extremanvändare

Genom en tät interaktion med extremanvändare genom hela designprocessen kan tjänstens användbarhet maximeras. Det är genom denna interaktion som **enkelhet och begriplighet**, två övergripande kvalitéer, kan mejslas fram.

Forskningsprojektet CoDeAc har utvecklat en särskild metodik för hur extremanvändare ska kunna integreras i den ordinarie designprocessen. Metoden går ut på att designteamet genom hela processen har tillgång till och regelbundet interagerar med en grupp extremanvändare och med i denna process finns också tillgänglighetsexperter.

Interaktionen sker iterativt, där varje iteration innehåller tre moment;

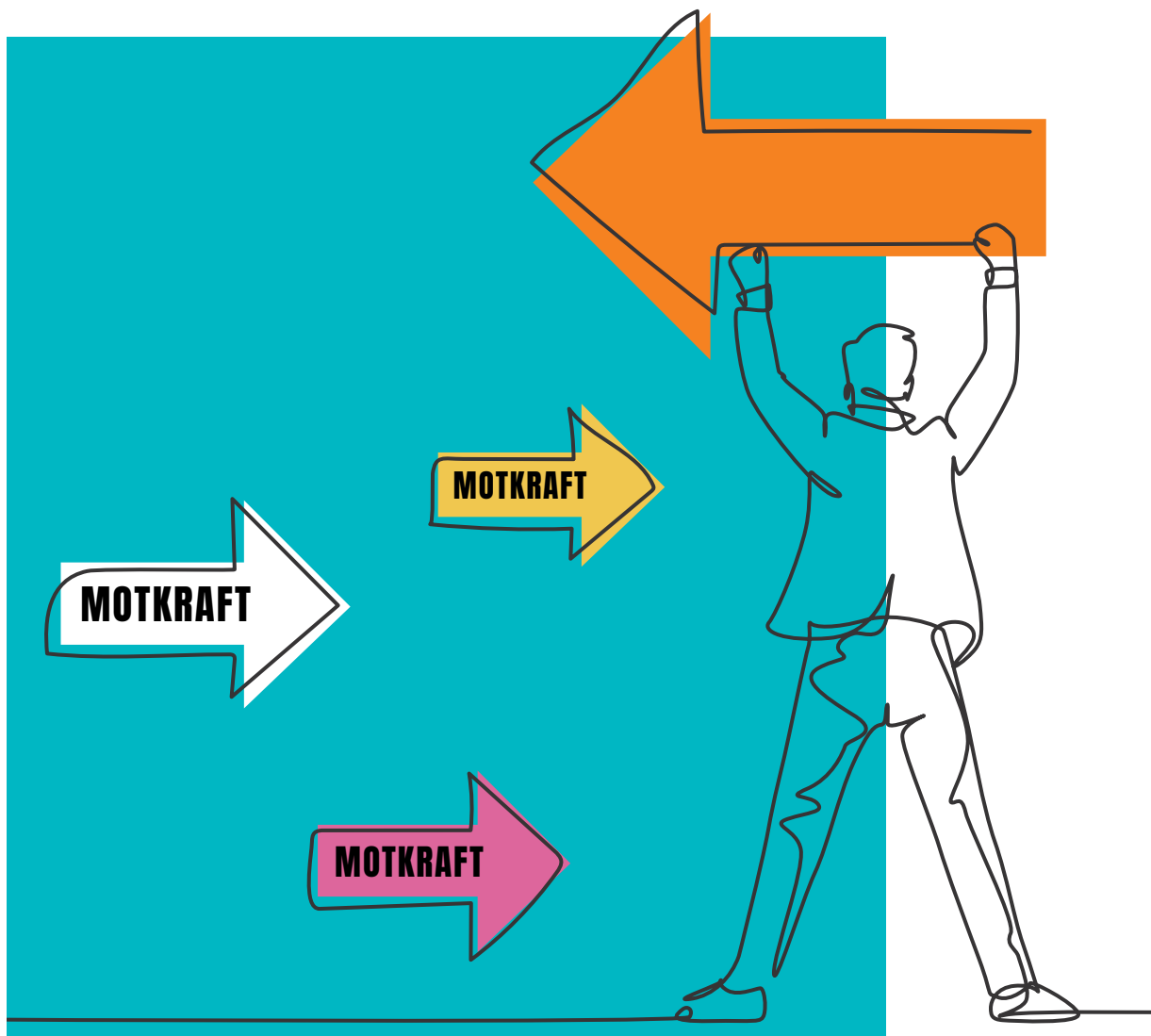
- 1) Identifiera problem
- 2) Fördjupa förståelsen för problemet
- 3) Diskutera lösningar.

## Sätta samman grupper

Ett bra sätt att samarbeta med användare är att sätta samman en eller flera grupper med personer som återfinns i de olika undergrupperna 6–10. Det kan vara bra med en grupp användare som medverkar genom exempelvis en hel utvecklingsprocess eller i återkommande diskussioner om nya produkter och tjänster eller utvärderingar av befintliga produkter och tjänster. Sedan kan det vara bra att rekrytera andra personer som ska göra avgränsade användartester i undergrupperna 1–10.

De individer som är med genom hela utvecklingsprocessen kommer att bli mycket insatta i hur din produkt eller tjänst fungerar. De kan bli som en del av ditt team och det samarbete ni utvecklar kan beskrivas som ett partnerskap i syfte att utveckla dina produkter och tjänster. Den andra gruppen kommer att bestå av mer tillfälliga deltagare som kommer in i processen kanske för att testa om något fungerar, ge feedback på en speciell idé eller en speciell funktion.

Vi gör det **tillsammans!**  
I mötet är alla medforskare  
- maktbalans.



**Stjälpande motkrafter**, en metafor för oavsiktliga hinder i en design. Dessa gör användningen svårare än avsett.

## Metoder för samskapande

Det finns många tänkbara metoder för att samarbeta med användare. De beskrivs ofta som samskapande, co-design eller participatory design. Det som förenar dessa metoder är att **användarna ska ges inflytande över processen och över beslut som fattas**. Det betyder inte att de ska bestämma, utan att de ska kunna påverka. Sådan påverkan kan ske i alla delar av produktens eller tjänstens livscykel. Annat som också förenar är att alla inblandade arbetar tillsammans mot ett **gemensamt mål**, vilket i sin tur innebär att man troligen träffas flera gånger.

I de flesta fall innebär den samskapande aktiviteten att man visualiserar det man arbetar med via skisser, prototyper och sedan alltmer färdiga lösningar. Om samarbetet ska utvärdera något som redan finns kan det börja med att gruppen testat den färdiga produkten eller tjänsten.

Försök att etablera ett **öppet klimat** där alla inblandade vågar ställa frågor när/om man inte förstår. Tänk på att alla inte förstår det språkbruk som man använder i utvecklingen av en produkt.

Sammantaget betyder det här att du skiftar från att se dessa personer som informanter till att se dem som samarbetsparter. Deras erfarenhet är en värdefull kompetens när designproblem ska lösas. Och de kommer kunna peka ut oönskade konsekvenser av beslut som fattas i designprocessen.

### Barrier Walkthrough

Den grundmetodik vi presenterar är en anpassad variant av så kallade walkthrough-teknik. I vårt fall är det en grupp av extrem-användare som tillsammans resonerar och testat sig igenom en skiss, en prototyp eller en existerande lösning (beroende på var i designprocessen aktiviteten sätts in). Aktiviteten leds av en tillgänglighetsexpert och dokumenteras i detalj av en assisterande workshopledare. Den sistnämnda har också i uppgift att stödja användare ifall något inträffar under aktiviteten eller på väg till och från en aktivitet. Ofta deltar också hela eller delar av det designteam som ansvarar för den aktuella tjänsten.

Vanligtvis föregås aktiviteten av ett möte där workshopledaren och designteamet deltar. Där diskuteras ett eller flera scenarios. De kan innehålla ett eller fler problem som designteamet vill ha belyst. Men under själva aktiviteten är gruppen också fri att diskutera problem som de identifierar under arbetets gång.



Dynamiken i processen är att problem identifieras, förståelsen för problemet fördjupas och potentiella lösningar diskuteras. Inledningsvis har representanterna för designteamet en lyssnande roll. Sedan när förståelsen för problemet ska fördjupas tar de en alltmer deltagande roll, och när lösningar ska diskuteras spelar det ingen roll vem som kommer med en idé. Arbetet präglas av att alla som går in i aktiviteten har ett gemensamt mål och det är att skapa en så bra lösning som möjligt. Här får designteamet ibland fördjupa förståelsen för problemet genom att redogöra för begränsningar som kan föreligga. Det ger extremanvändarna möjlighet att fundera på vad som är möjligt att göra inom ramen för sådana gränser.

### **Visionära prototyper**

Ett annat bra sätt är att arbeta med skisser, interaktionsmodeller, prototyper etc. som tagits fram av designteamet. Det går också att vända på processen och låta extremanvändarna ta fram en vision av en framtida lösning genom att göra en prototyp och presentera den för designteamet. Meningen är inte att övertyga teamet om att använda just den lösningen utan att kunna diskutera en önskad framtid med hjälp av en visuell presentation. En sådan prototyp är också ett sätt att dokumentera en diskussion.

### **Användartester**

Användartester med enskilda användare behövs fortfarande, för att bekräfta om exempelvis funktioner eller detaljer i utformningen fungerar. Alltså för att stämma av att en existerande eller föreslagen lösning fungerar som det är tänkt. När du gör denna typer av tester bör du rekrytera representanter ur alla 10 undergrupperna. Det är då inte personer som varit med som extremanvändare under utvecklingsarbetet utan helt nya personer.

# 7. Utvärdera ert samarbete

Utvärdera regelbundet ert samarbete, så att det kontinuerligt förbättras.

## Enkät med skattningsfrågor

För att underlätta er utvärdering har en enkät med skattningsfrågor tagits fram som fångar de värden och handlingar som har visat sig vara viktiga vid den här typen av samarbeten (Bilaga 2). Frågorna i enkäten har tagits fram i samarbete med användare med erfarenhet av denna typ av samarbete. Samarbetet har byggts på den modell som beskrivs i den här guiden. Enkäten utvärderar arbetsprocessen, dvs det praktiska arbetet, inflytande och påverkan som deltagaren haft på projektet. Bakgrundsfrågor om deltagaren och projektet som samarbetet varit aktivt i är också en del av enkäten.

**Arbetsprocessen** handlar om planering och framförhållning, målsättning och hur man hållit kontakt med varandra. Syftet är att förstå mer av det praktiska arbetet och förutsättningarna för samarbetet. **Inflytande** handlar om hur deltagaren kunde påverka resultatet och samarbetsklimatet, om denne fick igenom sina idéer, eller om idéerna inte kunde tas med, och om denne fick en förklaring till varför. Syftet är att ta reda på om samarbetet och medverkan gjorde någon skillnad.

## Övergripande utvärdering

Inom ett större företag, eller inom en region, sker många olika samarbeten med patienter och deras intresseorganisationer. Resultat av utvärderingar av dessa olika samarbeten behöver slås ihop för ett få en övergripande bild. En övergripande, systematisk utvärdering som görs för flera olika projekt under en längre tid kan också visa en övergripande bild med trender och problem som är svåra att upptäcka under ett projekt. En sammanslagning av utvärderingsresultat gör det också möjligt att förstå olika grupper utan att röja någons identitet.

# 8. Om du vill läsa mer

Stefan Johansson på Begripsam har skrivit en doktorsavhandling där en avdelning handlar om användarmedverkan: *Design for Participation and Inclusion will Follow: Disabled People and the Digital Society*. KTH.

Det finns också en vetenskaplig artikel från Lunds universitet om användarmedverkan: [Co-designing with extreme users: a framework for user participation in design processes](#), av Stefan Johansson, Per Olof Hedvall, Mia Larsson, Thomas P Larsson, Catharina Gustavsson.



# Bilaga 1:

## Exempel på samarbetsavtal

### Avtal med en intresseorganisation

Detta samarbetsavtal har upprättats mellan följande parter:

XX (org.nr. ) och

XX (org.nr. ) och ev fler

### Syfte med samarbetet

Syftet med samarbetet är .....

### Definition och omfattning av samarbetet

Parterna har kommit överens om att samarbeta i (projektXXXX) under perioden xxxxxx – xxxxx.

Samarbetet kommer att genomföras på följande sätt:

Beskriv vad som förväntas av de olika parterna tex tidsåtgång, ersättning, förberedelser.

### Organisation

Projektet styrs av Projektgrupp: XX, XX, XX.

Projektgruppen arbetar fram ett flödesschema eller arbetsplan med svar på När, Hur och Vem som utför Vad.

### Sekretess

Generellt för samarbetet gäller att parterna inte delger varandra konfidentiell information. Om någon part vid något tillfälle behöver delge konfidentiell information ska detta tydligt redovisas så att det är tydligt för alla parter vad som är konfidentiell information.

Information ska inte anses vara Konfidentiell Information om informationen bevisligen:

- redan innehades av mottagande parten, eller
- mottagits eller senare mottas från tredje part utan krav på sekretess,
- är eller blir allmänt känd på annat sätt än genom brott mot detta avtal,



Ny / nya information, data, slutsatser, lösningar, metoder, processer, apparater och material som utvecklats och / eller skapats genom intellektuella insatser under utförande av Projektet, kallas i detta avtal för "Resultat".

## Rätt att nyttja bakgrund och resultat

### Bakgrundsinformation

Information, data, slutsatser, metoder, processer och material som behövs för att genomföra projektet kallas i detta avtal "bakgrund". Part har rätt att nyttja annan parts bakgrund för genomförandet av projektet.

### Resultat

Part har rätt att under projekttiden, utan ersättning, nyttja annan parts enskilda och / eller samfälliga resultat om det krävs för genomförandet av projektet.

## Publicering och offentliggörande

Var och en av parterna har rätt att publicera eller på annat sätt offentliggöra sitt eget resultat.

Ingen part får publicera eller på annat sätt offentliggöra annan Parts konfidentiella information eller resultat utan föregående skriftligt samtycke från den part / de parter som äger den konfidentiella informationen eller resultatet.

..... [signatursidor följer]

Ort, datum

XX \_\_\_\_\_

Signatur

Namnförtydligande, titel

Ort, datum

XX

Signatur

Namnförtydligande, titel

## Avtal med en enskild individ

Detta avtal reglerar villkoren för ett samarbete mellan [företagets namn] och [individens namn]

### Samarbetets syfte

[Beskriv syftet med samarbetet här. Till exempel: syftet med samarbetet är att N.N ska bidra med erfarenheter och idéer för att utveckla X]

### Samarbetets omfattning

[Beskriv omfattningen. Hur länge håller projektet på? Hur mycket kommer personen att bli inblandad?]

### Ersättning

[Beskriv vilken ersättning personen kommer att få och eventuella praktiska detaljer kring hantering av utbetalningar.]

### Övriga villkor

Samarbetet kommer i grunden följa CoDeAc:s ramverk för samarbete (bifogas med detta avtal).

Du har rätt att när som helst avbryta samarbetet.

### Hantering av personuppgifter

Vi kommer att hantera de personuppgifter som krävs för att kunna betala ut ersättning.

Ingen information som publiceras om projektet kommer att kunna spåras till dig personligen om inte detta avtalas separat.

# Bilaga 2: Enkät för utvärdering

## Bakgrundsfrågor – om dig som deltagare

1	Vilken roll hade du i samarbetet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jag företrädde mig själv, som en person med diagnos, funktionsnedsättning eller svårighet</li> <li>• Jag företrädde mig själv som anhörig</li> <li>• Jag företrädde min förening</li> <li>• Annat</li> <li>• Vet inte</li> </ul>
2	Vilket år är du född? Ange ditt svar med fyra siffror.	
3	Vilken är din könstillhörighet?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Man</li> <li>• Kvinna</li> <li>• Annat</li> <li>• Vill inte svara</li> </ul>
4	Vilken är din tidigare erfarenhet av den här typen av samarbete?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det var första gången</li> <li>• Jag har viss erfarenhet</li> <li>• Jag har stor erfarenhet</li> </ul>
5	Ange namnet på samarbetet/ projektet som du medverkade i	

## Bakgrundsfrågor – om samarbetet och projektet

6	Vilka olika roller fanns representerade i arbetet? Flera svar kan anges	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Företagsledning</li> <li>• Projektledare</li> <li>• Designer</li> <li>• Utvecklare</li> <li>• Politiker</li> <li>• Tjänstemän</li> <li>• Säkerhetsansvarig</li> <li>• Jurist</li> <li>• Sjukvårdspersonal</li> <li>• Användare</li> <li>• Anhöriga</li> <li>• Annat</li> </ul>
7	Vad var syftet med samarbetet/ projektet? Flera svar kan anges	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Att utveckla en ny produkt</li> <li>• Att utveckla en ny tjänst</li> <li>• Att vidareutveckla en produkt som redan finns</li> <li>• Att vidareutveckla en tjänst som redan finns</li> <li>• Att utvärdera hur en produkt fungerar</li> <li>• Att utvärdera hur en tjänst fungerar</li> <li>• Att testa delar av en produkt</li> <li>• Att testa delar av en tjänst</li> <li>• Annat</li> </ul>

## Bakgrundsfrågor – om samarbetet och projektet, forts.

8	Beskriv kort samarbetet/projektet som du deltog i. Beskriv gärna med egna ord vad samarbetet gick ut på.	
---	--	--

## Arbetsprocessen

Dessa frågor handlar om den arbetsprocess du har varit delaktig i. Det handlar bland annat om planering och framförhållning, målsättning och hur man hållit kontakt med varandra. Syftet är att förstå mer av det praktiska arbetet.

9	Ungefär hur många möten var det?	
10	Hur många möten deltog du i?	
11	När kom du in i processen?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jag var med från början, när arbetet planerades.</li><li>• Jag kom med när det praktiska arbetet inleddes</li><li>• Jag kom med när arbetet hade pågått en tid</li><li>• Jag kom med på slutet</li><li>• Vet inte</li><li>• Annat</li></ul>
12	Fanns det tydliga förväntningar på samarbetets resultat? Med det menar vi att du fick en tydlig bild av vad samarbetet/ projektet skulle åstadkomma.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nej</li><li>• Vet inte</li></ul>
13	Var mötena välplanerade?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alltid</li><li>• Oftast</li><li>• Ibland</li><li>• Aldrig</li><li>• Vet inte</li></ul>
14	Fanns det tillräckligt med tid för att hinna med det som skulle göras på mötena?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alltid</li><li>• Oftast</li><li>• Ibland</li><li>• Aldrig</li><li>• Vet inte</li></ul>

15	Kunde du påverka hur arbetet organiserades?	
16	Fick du tillräckligt med tid för att förbereda dig inför möten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alltid</li> <li>• Oftast</li> <li>• Ibland</li> <li>• Aldrig</li> <li>• Vet inte</li> </ul>
17	Var det material som användes tillgängligt och användbart för dig?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alltid</li> <li>• Oftast</li> <li>• Ibland</li> <li>• Aldrig</li> <li>• Vet inte</li> </ul>
18	Vad hände efter din medverkan? Med det menar vi om du har fått återkoppling om arbetets resultat och vad som hände efter din medverkan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jag fick information redan när vi avslutade om vad som skulle ske efteråt</li> <li>• Det kom information senare om vad som hände</li> <li>• Jag har inte hört någonting</li> <li>• Annat</li> </ul>
19	Beskriv gärna med egna ord hur du tycker samarbetet fungerade.	

## Inflytande

Nu kommer några frågor om hur du kunde påverka resultatet. Fick du igenom dina idéer? Eller om dina idéer inte kunde tas med: Fick du en förklaring till varför? Vi vill veta om du tycker att din medverkan gjorde någon skillnad.

20	Fick du igenom några av dina idéer?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja</li><li>• Nej</li><li>• Vet inte</li></ul>
21	Kunde du påverka gruppens beslut?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alltid</li><li>• Oftast</li><li>• Ibland</li><li>• Aldrig</li><li>• Vet inte</li></ul>
22	Fick du vara med och ta fram rapporter och annat material? Med det menar vi om du hade möjlighet att påverka vad som skrevs i material och underlag som producerades som ett resultat av det arbete ni gjorde.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, alltid</li><li>• Ja, där det var relevant</li><li>• Ja, men inte det viktiga</li><li>• Nej</li><li>• Vet inte</li></ul>
23	Är du nöjd med din medverkan?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, alltid</li><li>• Ja, där det var relevant</li><li>• Ja, men inte det viktiga</li><li>• Nej</li><li>• Vet inte</li></ul>
24	Fick du vara med och godkänna material och rapporter innan de publicerades?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ja, jag är mycket nöjd</li><li>• Ja, jag är till stora delar nöjd</li><li>• Jag är varken nöjd eller missnöjd</li><li>• Jag är till stora delar missnöjd</li><li>• Jag är mycket missnöjd</li><li>• Vet inte</li></ul>

25 Beskriv gärna med egna ord vilket inflytande du tycker att du hade:

**Användarmedverkan** handlar om att ge användarna inflytande över utvecklingsprocessen och möjlighet att påverka de beslut som fattas.

Personer med egna erfarenheter av diagnoser, funktionsnedsättningar och olika svårigheter är experter på hur det är att leva med dessa. De kan bidra med perspektiv, insikter och kunskaper som är svåra att läsa sig till eller få fram på annat sätt.

Produkter och tjänster blir därför bättre om användarna är med och om deras erfarenheter, behov och idéer tas tillvara.

I denna guide berättar vi **hur** du kan arbeta med användarmedverkan.



Med stöd från

**VINNOVA**  
Sveriges innovationsmyndighet

 **Energimyndigheten**

**FORMAS** 

**Strategiska  
innovations-  
program**