

**i<sup>2</sup>p.**

**Idé til program.**

## **10 Dogmer for Brugerinddragelse**

**Praksisfællesskabets Spor 1 har i løbet af foråret 2011 arbejdet med brugerinddragelse.**

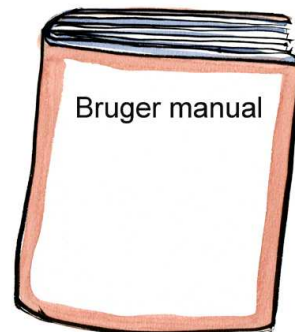
**Dette arbejde resulterede i 10 Dogmer for Brugerinddragelse.**

**Det er vigtigt at notere sig, at de 10 Dogmer er opstillet i tilfældig rækkefølge. Det vil sige, at der ikke er et dogme, der er vigtigere end et andet.**

### **1) Klar rollebeskrivelse / ekstern og intern interessentanalyse**

I arbejdet med brugerinddragelse er det essentielt at vide hvem, der styrer hvad i processen.

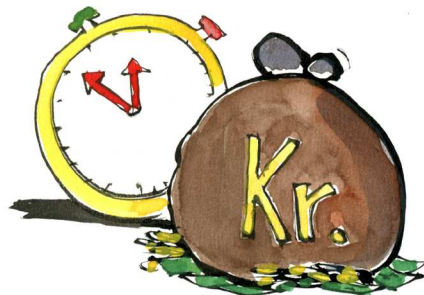
Rollebeskrivelsen skal tegne et billede af arbejdsprocessen og deltagerne både eksternt og internt. En analyse af de forskellige interesser i byggeriet gør brugerinddragelse nemmere og mere gnidningsfri.



Definer klare roller, rammer og mål

### **2) Sæt forudsætning for brugerinddragelse**

Brugerinddragelse er ikke gratis. Der skal afsættes tid og økonomi til processen, og en definition af begge faktorer er vigtige. Husk at være realistisk!



### 3) Find dit mål!

Brugerinddragelse skal kun udføres, hvis man vil lytte til brugerne og tage deres inputs seriøse. Inden arbejdet begynder er en målsætning nødvendig, så brugerinddragelsen kan give idéer til de områder, bygherren er interesseret i.



### 4) Guide brugerne – hvornår er de med, og hvornår er de ikke?

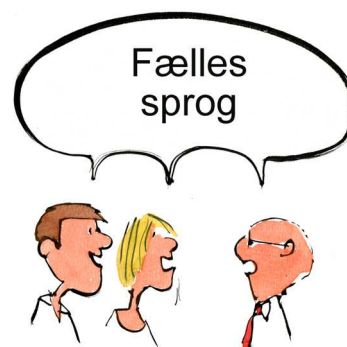
Brugere er fremmede for byggeprocessen, og de skal guides igennem processen. Det er nødvendigt med klar kommunikation, der tydeligt fortæller, hvor de bliver informeret og hvornår de bliver involveret.



Gør det helt klart for brugerne hvad der er spilleregler og bane

### 5) Sikre fællessprog

”Hvad er en klimaskærm? Hvad indebærer det at lave et 1rs eftersyn?” Brugernes manglende kendskab til byggerier og de forskellige faser, et byggeprojekt gennemgår, gør, er vigtigt at holde sig for øje. Derfor er det væsentligt at kommunikere til den specifikke brugergruppe hver for sig.



### 6) Respekt for brugerne

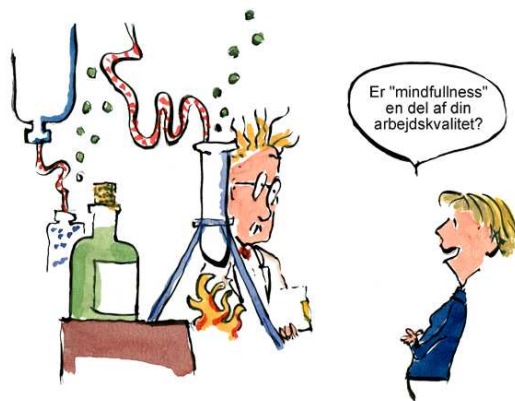
Brugere har ofte en mening omkring tingene, og de vil gerne inddrages. Men respektér at de også gør os, som bygherrer, en tjeneste ved at deltage. Derfor skal deres idéer og inputs tages seriøst. Brugere kan overraske og måske virker en idé umiddelbart helt ubrugelig, men den kan være værdifuld senere.



Ude på bruger hjemmebane

### 7) Evaluering, undervejs og til sidst

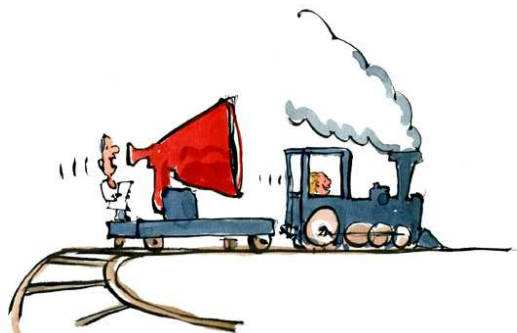
I løbet af processen er det vigtigt at tage sig tiden til at gennemgå forløbet. Hvad har virket og hvad kan der strammes op på? På den måde sikres at brugerinddragelsen giver det resultat, man ønsker, og at processen bliver forbedret til næste gang, brugerinddragelse skal benyttes.



Bruger-spørgsmål skal ramme målgruppen

### 8) Vedholdende kommunikation i hele processen

Brugerne har et ønske om at blive informeret omkring processen. De kender eksempelvis ikke til ventetiden mellem projektkonkurrence startes og til en vinder findes osv. Det er vigtigt at holde brugerne ajour med hele forløbet og ikke kun den del, de selv er involveret i. Det vil sige, at bygherren skal lave en kommunikationsplan fra begyndelsen af.



Orienter løbende om fremskridt gennem hele processen

### 9) Vær bevidst om hvilke metoder/værktøjer, du bruger hvornår, og i hvilken sammenhæng

Der findes forskellige værktøjer og metoder til at inddrage brugerne. Metoderne kan bruges i forskellige sammenhænge, så det er vigtigt at overveje, hvornår de bruges. Nogle er bedst til større forsamlinger og andre til arbejdet med brugerinddragelse i mindre grupper.



Valg af værktøj

## 10) Afdæk brugernes behov og giv brugerne medejerskab i processen

Brugerinddragelsen skal give brugerne et ejerskab over deres kommende bolig, arbejdsplads eller andet. Derfor er det vigtigt at undersøge, hvad brugerne har af behov. Med den viden kan de indledende idéer til byggeriet og rammerne for brugerinddragelsen målrettes de brugere, som man ønsker kontakt med.

Tegningerne er af Frits Ahlefeldt

