

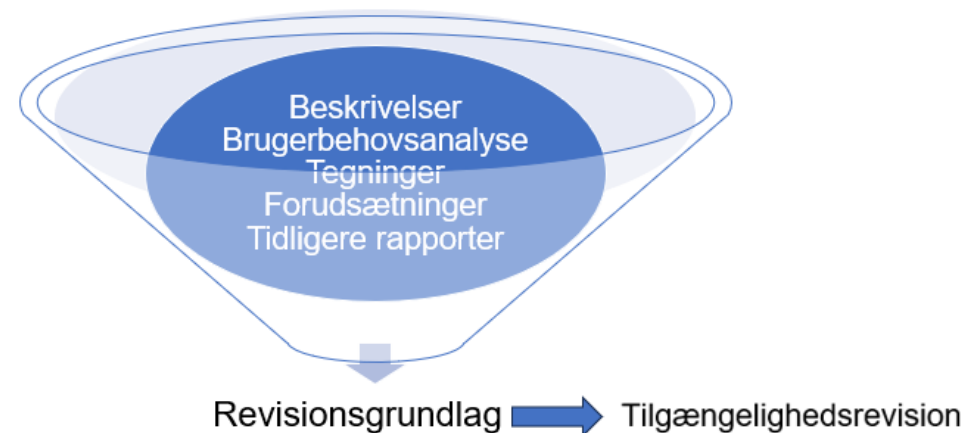
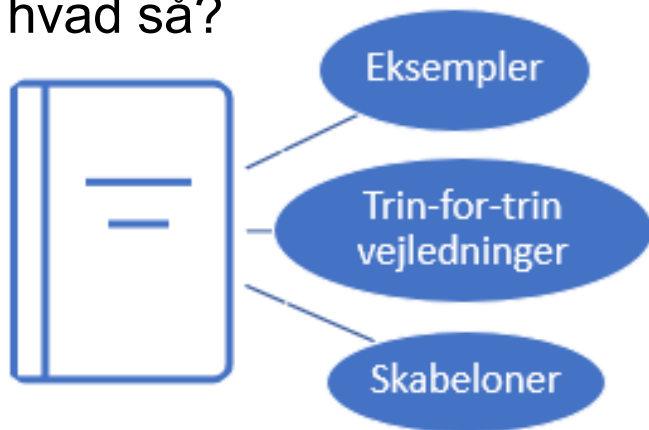
Brugerbehovsanalyse

Vejforum d. 5. dec. 2024

Baggrunden for projektet

- FN's handicapkonvention
- Vejregelhåndbøger
- Brugerbehovsanalyser mangler

- Og hvad så?



Udarbejdelse

Rådgiver



Ad hoc-gruppe



Søren Ginnerup



Dansk Blindesamfund
Landsforening af blinde og
svagsynede i Danmark



DANSKE HANDICAPORGANISATIONER

Vejregelgruppen for Tilgængelighed

Projektet forventes afsluttet ultimo 2024

Hvad siger Håndbogen om tilgængelighedsrevision?

Trin 1, 2, 3

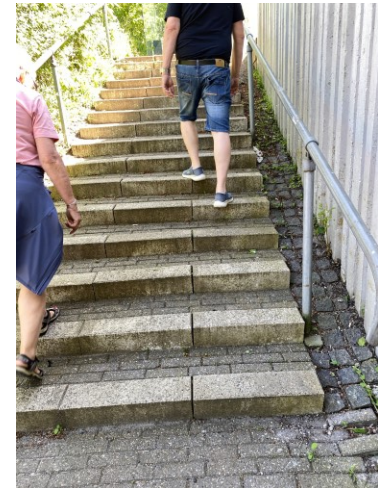
Brugerbehovsanalyse

Trin 4

Information og afprøvning

Trin 5

Kendskab til tilgængelighedsmæssige problemer på lokaliteten



Indledende undersøgelser

- Der er lavet spørgeskemaundersøgelse med 10 kommuner omkring erfaring med brugerinddragelse og brugerbehovsanalyse
- Undersøgelse af, hvad der findes af velkendte antropologiske metoder til brugerinddragelse



Anbefalinger vedrørende brugergrupper

- Sammensætning af brugergruppen
- Inddragelse af brugergruppen
- Kan brugergruppen være det lokale handicapråd?



Metoder til brugerbehovsanalyse og brugerevaluering

Brugerbehovsanalyse

- Struktureret interview
- Fokusgruppe
- Workshop

Brugerevaluering

- Moderat deltagerobservation også kaldet "følges ad-metoden"
- Kan suppleres med passiv deltagerobservation



I rapporten findes...

BILAG 1.1 – SKEMA TIL STRUKTURERET INTERVIEW

Denne skabelon kan anvendes til brug for metoden struktureret interview. Skemaet tilpasses det i projekt, hvorefter bygherre sender det ud til de brugere, som skal indgå i brugerbehovsanalysen. I tages udgangspunkt i de viste spørgsmål i skemaet herunder. Se eksempel på udfyldt skema på bil.

Projekt:	
Beskrivelse af projektgrundlag og svarfrist:	
Lokalitet:	
Brugerorganisationer repræsenteret i brugerbehovsanalysen:	Vedlagt materiale:
Kommentar:	
Er der særlige brugergrupper i området, der bør tages hensyn til i projektet?	
Kommentar:	
Er der væsentlige rejsemål i området, som skal tænkes med i projektet?	
Kommentar:	
Hvad er de mest anvendte gangruter, i området og i projektet?	
Kommentar:	
Er der behov for nye gangruter, i projektet?	
Kommentar:	
Hvad er de mest anvendte krydsninger, i området og i projektet?	
Kommentar:	
Er der behov for nye krydsninger, i projektet?	
Kommentar:	
Er der andre behov, der bør tænkes ind i projektet?	
Kommentar:	
Kommentar:	

BILAG 1.3 – RESULTAT AF STRUKTURERET INTERVIEW

Dokumentation af brugerbehovsanalyse

Dette skema kan udskrives og anvendes ved struktureret interview som dokumentation på brugerbehovsanalysen. Skemaet udfyldes af bygherre på baggrund af de indkomne svar.

Resultat af struktureret interview	
Projekt eller lokalitet:	
Fase:	
Svarperiode:	Brugere repræsenteret i brugerbehovsanalysen: (fx fornavn, organisation) -
	-
	-
Udleveret materiale:	
Problempunkter	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	

BILAG 2.1 – RESULTAT AF FOKUSGRUPPEMØDE

Dokumentation af brugerbehovsanalyse

Dette skema kan udskrives og anvendes ved fokusgruppemøde som dokumentation på brugerbehovsanalysen. Se eksempel på udfyldt skema på bilag 3.2.

Resultat af fokusgruppemøde	
Projekt:	
Fase:	
Dato, tidspunkt og mødested:	Brugere repræsenteret i fokusgruppen: (fx fornavn, organisation) -
	-
	-
Vedlagt materiale og tegninger:	
Problempunkter	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	

BILAG 3.1 – RESULTAT AF WORKSHOP

Dokumentation af brugerbehovsanalyse

Dette skema kan udskrives og anvendes ved workshop som dokumentation på brugerbehovsanalysen. Se eksempel på et udfyldt skema i bilag 3.2 samt forslag til en drejebog for workshoppen i bilag 5.

Resultat af workshop	
Projekt:	
Fase:	
Dato, tidspunkt og mødested:	Brugere repræsenteret i workshoppen: (fx fornavn, organisation) -
	-
	-
Aktiviteter: (fx fælles besigtigelse, gruppearbejde)	Vedlagt materiale og tegninger: -
	-
	-
Problempunkter	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	
Brugerkommentar:	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet:	

BILAG 4.1 – RESULTAT AF MODERAT DELTAGEROBSERVATION

Dokumentation af brugerevaluering

Dette skema kan udskrives og anvendes ved moderat deltagerobservation eller "følges ad"-metoden som dokumentation på brugerevalueringen. Bemærk, at problempunkter noteres som enten kommentarer eller observationer. Se eksempel på et udfyldt skema i bilag 4.2.

Resultat af moderat deltagerobservation	
Projekt:	
Fase:	
Dato, tid og mødested:	Brugere repræsenteret i undersøgelsen: (fx fornavn, organisation) -
	-
	-
Lokalitet/rute:	Indsæt oversigtskort eller tegning
Problempunkter	
Områdebetegnelse: (fx nordligt hjørne i...)	
Observation / Brugerkommentar:	
Løsningsforslag:	
Områdebetegnelse:	
Observation / Brugerkommentar:	
Løsningsforslag:	
Områdebetegnelse:	
Observation / Brugerkommentar:	
Løsningsforslag:	
Områdebetegnelse:	
Observation / Brugerkommentar:	
Løsningsforslag:	



I rapporten findes...

BILAG 1.2 – EKSEMPEL PÅ UDFYLDT SKEMA TIL STRUKTURERET INTERVIEW

Herunder ses et eksempel på et udfyldt skema med metoden struktureret interview.

Projekt: Ombygning af krydsningshelle på Algade	
Kære bruger Krydsningshellen på Slotstorvet skal ombygges. I den forbindelse laver Kommune X en brugerbehovsanalyse, hvor de lokale brugere med funktionsnedsættelser inviteres til at fortælle om de lokale behov og problemstillinger, de har ved overgangen i dag. Dine svar sendes til denne mail ria@ria.dk senest d. 3/10 2025	
Lokalitet: Ud for Algade 7, Næstved	
	Vedlagt materiale: Oversigtsplan af stedet i dag.
Brugerorganisationer repræsenteret i brugerbehovsanalysen: Dansk Blindesamfund Danske Handicaporganisationer	
 Hvad er dit behov for at bruge overgangen i dag?	
Kommentar: Jeg bruger hellen, når jeg går i Rema.	
Kommentar: Når jeg cykler til læge i centrum, skal jeg også krydse her.	
Kommentar: Jeg har ikke andre behov for at krydse.	
Oplever du problemer med at krydse vejen på dette sted i dag? Skiv gerne hvorfor	
Kommentar: Jeg synes, det er svært at gå over med min rullator, da der er mange kanter jeg skal over.	
Kommentar: Bilerne kører hurtigt og jeg ser ikke ret godt.	
Kommentar: På cykel er jeg generelt utryk ved krydsningen.	

BILAG 1.4 – EKSEMPEL PÅ RESULTAT AF STRUKTURERET INTERVIEW

Brugerbehovsanalysen kan med fordel suppleres med små oversigtskort eller billeder, som viser stedet for det pågældende problem punkt.

Resultat af struktureret interview	
Projekt: Ombygning af krydsningshelle på Slotstorvet	
Lokalitet: Ud for Algade 7, Næstved	
Fase: Forprojekt	
Svarperiode: 15/9 - 3/10 2025	Brugere repræsenteret i brugerbehovsanalysen: Johannes, Dansk Blindesamfund Else, Danske Handicaporganisationer Inger Marie, autist
Udleveret materiale: - Oversigtskort med markering af krydsning	
Problempunkter	
Brugerkommentar: Det er problematisk for rullatorbrugere at anvende krydsningen i dag, da der er små niveauspring.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Der arbejdes videre med en løsning, hvor alle niveauspring udjævnes med en asfaltrampe.	
Brugerkommentar: Som synshandicappet har man svært ved at passere vejen, når fodgængere har ubetinget vigepligt.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Det overvejes at lave fodgængerovergang på en hævet flade, hvor det er bilerne, der har vigepligt.	
Brugerkommentar: Der opleves utryghed som krydsende cyklist i dag.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Hvis overgangen laves som en hævet flade vil bilerne hastighed sænkes, hvilket forhåbentlig vil øge trygheden for de krydsende lette trafikkanter.	

BILAG 3.2 – EKSEMPEL PÅ RESULTAT AF WORKSHOP

Brugerbehovsanalysen kan med fordel suppleres med små oversigtskort, som viser stedet for det pågældende problem punkt. Det udfyldte skema er for en workshop, men eksemplet kan også anvendes som hjælp ved resultat af fokusgruppemøde.

Resultat af workshop	
Projekt: Ombygning af Slotstorvet	
Fase: Saltseprojekt	
Dato, tidspunkt og mødested: 14. april 2020 kl. 14-16 på rådhuset.	Brugere repræsenteret i workshoppen: Anna, svagsynet, Dansk Blindesamfund Jesper, kørestolbruger Anders, ADHD
Aktiviteter: Fælles besigtigelse Grupperarbejde	Vedlagt materiale og tegninger: Tegningsnr. 4601 "Slotstorvet, situationplan", 1-200, 06-04-2020 Tegningsnr. 5001 "Slotstorvet, Principvarianter", 1-50, 06-04-2020
Problempunkter	
Brugerkommentar: Det er utrygt, at der ikke er gadelyster på torvet, når man går der om aftenen.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Der er et belysningsprojekt i gang og der bliver opsat belysningsmaster på torvet.	
Brugerkommentar: Det er rigtig svært at krydse Slotsgade, da der er meget trafik og intet fodgængerfelt.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Det er ikke muligt at lave fodgængerfelt over Slotsgade. Men en krydsningshelle forsøges indarbejdet.	
Brugerkommentar: Torvet er i dag meget bakket. Som kørestolbruger må jeg finde på omveje for at undgå bakkerne.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Problemet kan ikke umiddelbart løses. Vi vil arbejde på at lave en tilgængelig rute uden om bakkerne.	
Brugerkommentar: Der er ikke nogen ledelinjer gennem torvet, for synshandicappede er der risiko for at miste orienteringen.	
 Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Der er planlagt en ledelinje på tværs af torvet.	

BILAG 4.2 – EKSEMPEL PÅ RESULTAT AF MODERAT DELTAGEROBSERVATION

Brugerevalueringen kan med fordel suppleres med små oversigtskort eller billeder, som viser det pågældende problem punkt.

Resultat af moderat deltagerobservation	
Projekt: Evaluering af T-krydset mellem rampe og vej, som blev lavet tilgængeligt sidste år	
Fase: Forprojekt	
Dato, tidspunkt og mødested: 3. marts 2021 kl. 13 på rampen	Brugere repræsenteret i undersøgelsen: Lars, blind, Dansk Blindesamfund Grethe, rullatorbruger og svagsynet
Lokalitet/rute: Gangruten gennem T-kryds	
Problempunkter	
Områdebetegnelse: Sydligt hjørne i kryds.	
Brugerkommentar: Det er svært at mærke de taktilte felter af termoplast.	
Løsningsforslag: På broen bibeholdes felterne, men uden for broen udklifies felterne til betonelementer.	
Områdebetegnelse: Sydligt fodgængerfelt i vestlig side	
Brugerkommentar: Kantstensopringlet ud for retningsfeltet er for lavt. Det er svært at mærke kantstenen med stokken.	
Løsningsforslag: Når krydset ombygges næste år, æges kantstenshøjden til min. 6 cm.	
Områdebetegnelse: Hele krydsområdet.	
Observation: Brugeren kan kun med besvær og ved at lytte efter bilernes kørselsretning komme over kryds i fodgængerfeltet. Det er en farlig situation!	
Løsningsforslag: Der opsættes lydsignaler.	
Områdebetegnelse: Fodgængerovergangen over rampen.	
Observation: Brugeren, som kan karakteriseres som en langsom fodgænger, kan ikke nå over i grøntiden. Der blev observeret en kritisk situation.	
Løsningsforslag: Det er et problem. Det undersøges om grøntiden kan forlænges.	

BILAG 5 – EKSEMPEL PÅ DREJEBOG FOR WORKSHOP

Herunder ses et eksempel på en drejebog, som kan anvendes ved afholdelse af en workshop. Der kan med fordel tages udgangspunkt i drejebogen ved afholdelse af et fokusgruppemøde. Drejebog er udarbejdet af Rie Ollendorff fra Aarhus Kommune.

Ombygning af Frederiks Allé
Møde 2. Besigtigelse og Workshop. Dato: mandag den 11. november 2019 kl. 10:00-15:00

Tid	Aktivitet	Beskrivelse	Relevante	Ansvare
10:00	Intro til besigtigelse	Vi mødes ved hjørnet af Lundingsgade og Frederiks Allé. Rie præsenterer gruppen og programmet for turen. Vi opdeler i små 2/3-mandgrupper Hver gruppe består af en fra Aarhus Kommune og 1-2 brugerrepræsentanter. AAM observerer, lytter og noterer. Brugerrepræsentanter fra: SUMA, Høreløseforening, Dansk Blindesamfund, Dansk Handicapforbund og LCV. Grupper: Lars (AAM) - Birte og Ulrik (retning Harald Jensen, Plads) Jens (AAM) - Niels (retning nr) Monika (AAM) - Søren (retning bro) Rie (AAM) - Poul og Mogens (retning bro) Repræsentanter fra: SUMA, Høreløseforening, Dansk Blindesamfund og LCV.		Rie
10:10	Besigtigelse af Frederiks Allé	Vi går turen forbi på de 2 fortoverader af Frederiks Allé og hver sin retning. På den måde møder vi rullestol for at stå klumpet sammen, oven i hinanden, og øger chancen for at nå ud i begge ender. Vi starter turen ved Rådhuset / Lundingsgade.		Rie Lars
11:30	Friskost på Rådhuset	AAM noterer de udfordringer og behov som brugeren beskriver. Sted og observationsnoteringer på print af delområderne til senere brug. Noter skal være lesbare.	Notatpapir 4 Klæbemappe 4 Print af delområderne	Lars
11:30	Workshop opstart	Vi starter i mødelokale. Præsentationrunde Rie præsenterer workshoppen og forbereder medlemmerne i to grupper. Gruppe 1 bliver i lokalerne (Monika (brugerrepræsentant), Søren, Lars, Birte og Ulrik (kørestolbrugere og høreløse) bliver i)		Rie Lars



Procedure for en brugerbehovsanalyse - helt lavpraktisk

Metoden er workshop

Sammensætte
brugergruppe

Indkalde til og
afholde
workshop

Kommentarer +
bemærkninger
til
brugerbehovs-
analysen

Brugerbehovs-
analysen
lægges i
revisionsgrund-
laget

Tilgængeligheds-
revisorens
eventuelle
bemærkninger



Procedure for en brugerbehovsanalyse

Eksempel på resultat af workshop, som indgår i revisionsgrundlaget til tilgængelighedsrevision

Resultat af workshop	
Projekt: Ombygning af Slotstorvet Fase: Skitseprojekt	
Dato, tidspunkt og mødested: 14. april 2020 kl. 14-16 på rådhuset.	Brugere repræsenteret i workshoppen: Anna, svagsynet, Dansk Blindesamfund Jesper, kørestolsbruger Anders, ADHD
Aktiviteter: Fælles besigtigelse Gruppearbejde	Vedlagt materiale og tegninger: Tegningsnr. 4601 "Slotstorvet, Situationsplan", 1:200, 06-04-2020 Tegningsnr. 5001 "Slotstorvet, Principtværsnit", 1:50, 06-04-2020
Problempunkter	
Brugerkommentar: Det er utrygt, at der ikke er gadelygter på torvet, når man går der om aftenen.	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Der er et belysningsprojekt i gang og der bliver opsat belysningsmaster på torvet.	
Brugerkommentar: Det er rigtig svært at krydse Slotsgade, da der er meget trafik og intet fodgængerfelt.	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Det er ikke muligt at lave fodgængerfelt over Slotsgade. Men en krydsningshelle forsøges indarbejdet.	
Brugerkommentar: Torvet er i dag meget bakket. Som kørestolsbruger må jeg finde på omveje for at undgå bakkerne.	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Problemet kan ikke umiddelbart løses. Vi vil arbejde på at lave en tilgængelig rute uden om bakkerne.	
Brugerkommentar: Der er ikke nogen ledelinjer gennem torvet, for synshandicappede er der risiko for at miste orienteringen.	
Hvordan indarbejdes kommentaren i projektet: Der er planlagt en ledelinje på tværs af torvet.	

