

Et dødsfall hver uke

En gang per uke – i gjennomsnitt – mister et mennesket livet på jobb her i landet. Hittil i år har vi hatt 19 dødelige arbeidsulykker.

Dagsavisen refererer til Bård Rune Hansens bok «Arbeidsmiljøkriminalitet» som ble lansert denne uken. Hansen mener at arbeidsmiljøloven bør gjennomgås med sikte på at forhold uten betydning for liv og helse avkriminaliseres, mens

man i stedet skjerper tiltakene mot brudd på de virkelig alvorlige sikkerhetsbestemmelsene.

Blant de 19 omkomne i arbeidsulykker i år er blant andre de tre som ble drept av det løpske godstoget på Sjursøya i Oslo, politimannen som ble kjørt ned av en ruset bilfører ved Grimstad og hans kollega som ble drept med kniv av en psykiatrisk pasient i Mo i Rana.

I snitt mister en person livet i uken i arbeidsulykker her i landet.



Færre ledere tror på lønnsomhet

Næringslivslederne justerer ned forventningen til egen lønnsomhet, viser Norges Banks forventningsundersøkelse.

Samtidig med børsuroen i Norge, Europa og Asia på grunn av frykt for spredning av gjeldskrisen i Hellas, har færre norske næringslivsledere tro på økonomisk overskudd nå enn for tre måneder siden. 39,1 prosent av næringslivslederne forventer en bedre lønnsomhet i egen bedrift det neste året.

Andelen av ledere i næringslivet som forventer svekket lønnsomhet i tiden fremover øker også, viser Norges Banks forventningsundersøkelse for andre kvartal. Det fører til at lønnsomhetsindeksen for de neste tolv månedene har sunket fra 20,1 poeng i første kvartal til 16,7 poeng i andre kvartal.

Inkluderende design

Inkluderende design går i all korthet ut på å utvikle nye produkter og tjenester ved å involvere brukergruppene i prosessen. Nylig utga Norsk Designråd en «kokebok» som skal vise både små og store virksomheter hvordan dette kan gjøres.

AV DAG HÅKON HELLEVIK
dhh@ukeavisen.no

– Målet med boken er å senke terskelen for virksomheter som vurderer å benytte inkluderende design i sitt utviklingsarbeid. All erfaring viser at dette er en arbeidsmåte som gir svært gode resultater, sier programansvarlig **Onny Eikhaug** i designrådet.

– Dette er rett og slett en måte å øke lønnsomheten i norsk næringsliv på, slår hun fast.

En raskere hest

Å involvere brukerne er imidlertid ikke det samme som å spørre brukerne, presiserer hun. Inkluderende design handler om mye mer enn å løse problemer brukerne har. Det handler i stor grad om å løse problemer brukerne ikke alltid vet at de har.

Det sirkulerer et sitat fra Henry Ford som sier mye om dette. Han skal ha uttalt noe i retning av at «hvis jeg hadde spurt folk om hva slags bil de ønsket seg, ville de ha svart 'en raskere hest'».

Dette er ikke mindre sant i dag enn det var for ett hundre år siden, mener Onny Eikhaug. Boken forteller blant annet en historie om hvordan OXO utviklet et nytt liter-

mål for kjøkkenbruk.

– Hvis du spør brukerne, vil de si at de vil ha et litermål hvor det er lett å lese mengden. Det kan du regulere med tykkere streker eller fetere tall eller andre grafiske grep. Men tenk deg hvordan du jobber med litermålet. Du fyller i vann, så må du løfte beholderen eller bøye deg ned for å se nivået i forhold til strekene, og så må du helle ut eller fylle i før du bøyer deg ned igjen. Ingen av brukerne klaget over dette. Designerne som observerte prosessen derimot, så hvor tungvint det var. Derfor utformet de noe ingen hadde bedt dem om, nemlig et litermål med en skala som kunne leses rett ovenfra.

Observere

Derfor handler metoden mer om å observere hva folk gjør enn bare å høre på hva de sier, fremhever hun. Den berømte norske Tripp-trapp barnestolen ble til på samme måte. Folk var vant til at hvis

barna skulle ha en stol som passet, så måtte de kjøpe en ny etter hvert som barnet vokste. Ingen ba designeren om en stol som kunne endres med barnets størrelse. Peter Opsvik laget produktet selv fordi han hadde observert brukerne og sett behovet.

«Som leverandør av produkter og tjenester må du ta høyde for at din kundegruppe skal kunne bestå av alle slags mennesker.»



Designrådets kokebok skal hjelpe bedrifter til å benytte inkluderende design. Onny Eikhaug er redaktør.

Da boka ble lansert forleden, la Norsk Designråd mye vekt på hvordan inkluderende design kan forbedre tilværelsen for mennesker med ulike former for funksjonsnedsettelse. Tankegangen bak denne tilnærmingen er at en løsning som er tilpasset mennesker med fysiske begrensninger også er godt egnet for de «normale». Det er det omvendte som fører til problemer.

Fysiske begrensninger

– Har du normal førighet, går du lett i en trapp. Samtidig har du heller ikke noe problem med å slippe å gå i en trapp. Med andre ord kan trappen greit erstattes med en rampe bygget for barnevogner, folk med trillekoffert og rullestoler, påpeker Eikhaug.

Det samme gjelder emballasje som er lett å åpne eller en dørlås som det er særlig lett å låse opp.

Toaletter for eksempel, er i økende grad utstyrt med store spyleknapper hvor du trykker med hele håndflaten, og ikke små knotter som må løftes med to fingre.

– Faktum er at vi lever i en verden full av mennesker med fysiske begrensninger, påpeker Onny Eikhaug.

Vi blir eldre

– Befolkningen blir eldre, og en

**Flere lederverktøy finner du på
ukeavisenledelse.no**



Mange ledere tror ikke på egen lønnsomhet.

Sikrest å holde kjeft

Norske offiserer tør ikke ytre seg under den nåværende politiske ledelsen i Forsvarsdepartementet. Da kan de fort falle i unåde hos forsvarsminister Grete Faremo (Ap) og statssekretær Espen Barth Eide.

Det sier Høyres forsvarspolitiske talsmann, stortingsrepresentant Ivar Kristiansen, til Dagens Næringsliv.

Han legger til at han støtter uttalelsene fra tidligere forsvarssjef Sverre Diesen om at tidligere forsvarsminister Anne-Grethe Strøm-Erichsen la under seg

hele kommunikasjonsavdelingen til forsvarssjefen og foredro kommunikasjonsrådgivere fremfor høyere offiserer, som tidligere hadde bemannet den avdelingen, skriver Dagens Næringsliv.

– Vi ser nå effekten av å flytte forsvarsledelsen inn i departementet. Den type kultur dette har skapt får vi stadig høre fra ledende offiserer, sier Kristiansen.

Diesen sa på fredag at informasjonsavdelingen ble tatt fra ham fordi den politiske ledelsen ikke ønsket avvikende og ukoordinerte budskap, og at dette var svært betenkelig siden fristelsen til å misbruke informasjonsapparatet er størst når det er uenighet mellom departement og etat, skriver Dagens Næringsliv.



Taushet er gull.

- en bruksanvisning:



FOTO: DAG HANON HELLEVIK

LEDERVERKTØY

Arbeidsprosessen

Boken gir råd på mange plan om hvordan en bedrift kan anvende inkluderende design. Disse åtte punktene handler om arbeidsprosessen.

Forstå sammenhengen

Vær sikker på at du kan markedet ditt godt nok. Søk i litteratur og eventuell forskning, undersøk hva konkurrentene dine har gjort og se hvordan deres produkter fungerer. Kanskje ligger det svakheter i eksisterende løsninger som kan åpne et markedssegment for deg.

Planlegg undersøkelsene

Et samarbeid med en mulig kundegruppe krever planlegging. Du må bruke tid og energi på å definere hvilke spørsmål du skal stille og hvilke problemstillinger du ønsker å belyse i dine egne undersøkelser. Noe av det aller viktigste er å vite hvem du skal stille spørsmålene til. I mange sammenhenger er det snakk om å finne brukere med helt spesielle behov. Hvis for eksempel mennesker med revmatisme i fingrene kan bruke verktøyet du designer, er sjansene store for at løsningen også vil være god for kunder med normal førlighet.

Se etter behovene

Nå er du på det stadiet hvor du lar ulike grupper teste løsningsutkastene dine. Metodene for dette avhenger naturlig nok av hva prosjektet går ut på. Men for alle typer undersøkelser gjelder det at både du og deltakerne er godt forberedt. Forklar nøyaktig hva du er ute etter, og ikke glem det juridiske. Vurder om du trenger skriftlige avtaler i en eller annen form.

Registrer resultatene

En viktig del av det forberedende arbeidet er å vite hvordan resultatene av undersøkelsene dine skal organiseres og analyseres. Det er stor forskjell på å notere målbare resultater på et skjema, vurdere fotografier og å analysere frie beskrivelser av subjektive inntrykk. Planlegg analysearbeidet før du begynner å samle inn data.

Oversett resultatene

Dette steget handler om å tolke resultatene fra brukerundersøkelsen til anvendbare data. Nå starter nemlig arbeidet med å lage løsninger som passer brukernes behov. Denne «oversettelsen» skal gi deg en kjøreplan for hvordan det konkrete design- og utviklingsarbeidet skal videreføres.

Lag scenarier

Lag scenarier for hvordan konseptet ditt vil fungere for gitte mennesker i gitte situasjoner. Du kan lage brukerprofiler, tenke deg fiktive brukere med de karaktertrekkene de virkelige brukerne kan ha, visualisere scenarier over hvordan produktet kan fungere, eller du kan lage rollespill og praktiske øvelser som inkluderer folk i utviklingsteamet eller andre mennesker i bedriften.

Få feedback

Hold kontakten med testpersonene dine i hele utviklingsperioden, og hent inn tilbakemeldinger fra dem. Du bør ha holdt kontakten med testgruppen din i hele prosessen, men dette blir viktigere jo nærmere du kommer en slutføring av prosessen.

Ta vare på resultatene

Når prosessen er ferdig og produktet er lansert, er det viktig at du tar vare på erfaringene fra utviklingsarbeidet. Det gjelder selvsagt dataene fra undersøkelsen, men også metodene. Et systematisk arkiv fra utviklingsarbeidet vil gjøre det lettere å gjennomføre et tilsvarende prosjekt senere.

Og – ikke glem at data som det kanskje ikke var behov for i utviklingen av det aktuelle prosjektet kan komme til nytte senere. Sjansene er vel til stede for at du skal fortsette i samme bransje og innenfor samme produktgruppe, og da vet du aldri hva du kan dra nytte av ved neste korsvei.



stadig økende andel har begrenset syn eller begrenset bevegelighet som følge av dette. Dessuten finner du mennesker i alle aldre som er revmatikere eller som sitter i rullestol av ulike grunner. Og, for det tredje, folk brenner jo beinet eller blir gravide eller syke for kortere perioder. Som leverandør av produkter og tjenester, må du ta høyde for at kundegruppen din skal kunne bestå av alle slags

mennesker. Hvis ikke får du et problem den dagen din konkurrent utformer en løsning du ikke har tenkt på selv.

Boka *Innovating with people, the Business of Inclusive Design* er skrevet på engelsk.

– Vår viktigste samarbeidspartner er britiske Helen Hamlyn Centre ved Royal College of Art, og flere av bidragsyterne kommer derfra. Derfor ønsket vi en bok

som kunne ha lesere også utenfor Norge. Boka skal oppmuntre bedrifter til å tenke nytt i forhold til

kundebehov og nyskaping, og den kan også leses av studenter eller andre som vil sette seg inn i et nytt

fagområde. Men Norsk Designråd har en ambisjon om å lage en norsk versjon, legger hun til.