



1. Hvem er med på reisen?

Tegn et aktørkart eller lag ei liste og skriv inn aktører som inngår i tjenesteforløpet, eller som vil kunne bidra med nyskapende innspill.

2. Lag personas for de viktigste aktørene

Bruk ark 2 "Personas" til å lage personas for alle, eller de viktigste aktørene

Behovsverktøy | Personas
Ark 2 av 5

a. Beskriv aktøren
Navn: _____
Rolle/Tittel: _____
Hva kjennetegner aktøren? _____

b. Motivasjon og mål
Hva vil aktøren oppnå med løsningen?
Hva er aktørens behov? _____

c. Bekymringer & frustrasjoner
Hva oppleves som problematisk i dag?
Når eller hvor oppstår problemene?
Hva trenger aktøren å unngå? _____

d. Hva trenger aktøren?
Hva får aktøren med dagens situasjon?
Hva trenger aktøren i fremtidens løsning? _____

Behovsverktøy | Personas
Ark 2 av 5

a. Beskriv aktøren
Navn: _____
Rolle/Tittel: _____
Hva kjennetegner aktøren? _____

b. Motivasjon og mål
Hva vil aktøren oppnå med løsningen?
Hva er aktørens behov? _____

c. Bekymringer & frustrasjoner
Hva oppleves som problematisk i dag?
Når eller hvor oppstår problemene?
Hva trenger aktøren å unngå? _____

d. Hva trenger aktøren?
Hva får aktøren med dagens situasjon?
Hva trenger aktøren i fremtidens løsning? _____

Behovsverktøy | Personas
Ark 2 av 5

a. Beskriv aktøren
Navn: _____
Rolle/Tittel: _____
Hva kjennetegner aktøren? _____

b. Motivasjon og mål
Hva vil aktøren oppnå med løsningen?
Hva er aktørens behov? _____

c. Bekymringer & frustrasjoner
Hva oppleves som problematisk i dag?
Når eller hvor oppstår problemene?
Hva trenger aktøren å unngå? _____

d. Hva trenger aktøren?
Hva får aktøren med dagens situasjon?
Hva trenger aktøren i fremtidens løsning? _____

a.

Beskriv aktøren

Navn:

Rolle/Tittel:

Hva kjennetegner aktøren?

b.

Motivasjon og mål

Hva vil aktøren oppnå med løsningen?

Hva er aktørens behov?

c.

Bekymringer & frustrasjoner

Hva oppleves som problematisk i dag?

Når eller hvor oppstår problemene?

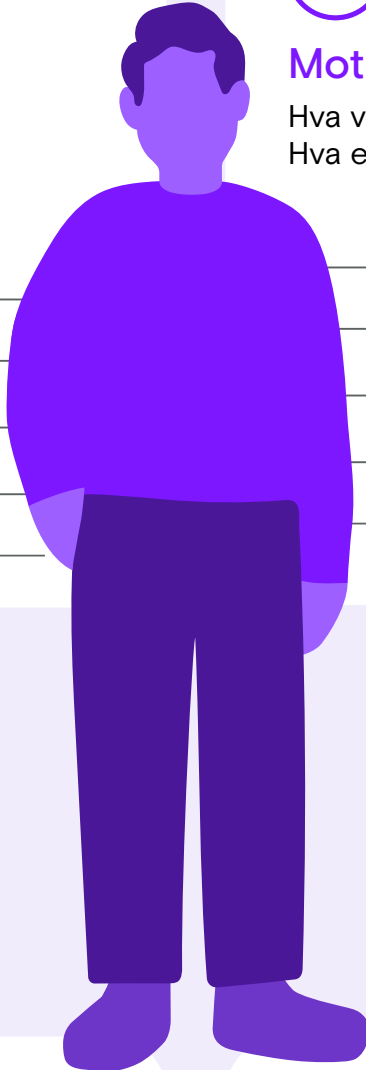
Hva trenger aktøren å unngå?

d.

Hva trenger aktøren?

Hva liker aktøren med dagens situasjon?

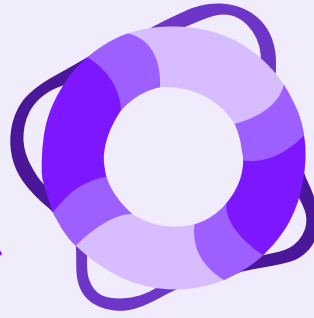
Hva trenger aktøren i fremtidens løsning?



Behovsverktøy | Behovstabell

www.innovativeanskaffelser.no

Ark 3 av 5



3.

Beskriv behovene – Lag en behovstabell

Oppsummer behovene i en behovstabell. Bruk deretter kompasset (Ark 4) til å vurdere behovene.

[illegible]

4.

Naviger i behovene

Ta tak i behovene i behovstabellen(e) fra ark 3. Bruk kompasset nedenfor til å reflektere rundt hvor **sikre** dere er på beskrivelsen av behovene, og hvor **viktig** de er for fremtidig løsning?



Trygg havn

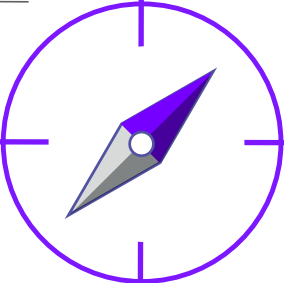
Brukerbehov som vi er sikre på, som er svært viktig for å oppnå suksess.



Skjær i sjøen

Brukerbehov vi er usikre på som vil være viktig for for å oppnå suksess

Veldig viktig



Sikker

Usikker

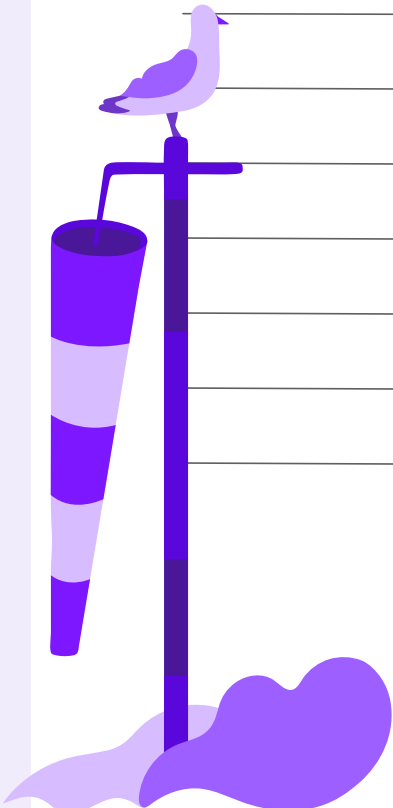
Flau vind

Brukerbehov som vi er sikre på, men som vi tror være mindre viktig for å oppnå suksess.

Tåka

Brukerbehov det vil være mindre viktig for en fremtidig løsning, som vi også er usikre på.

Mindre viktig



Reflekter - hvordan unngå skjær i sjøen?

Ble dette vanskelig? Kjenner dere for lite til brukere og aktører, og hvilke behov de har? Diskuter eventuelt hva vi kan gjøre for å lære om behovene



Lag en plan for økt innsikt om behovene

Hvem har ansvaret for å gjennomføre eller igangsette disse aktivitetene?