

Innovative  
anskaffelser

# PROSESSGUIDE TIL BEHOVSDUK

Innovative  
anskaffelser

Nasjonalt program for  
leverandørutvikling



## Innhold

1. Prosessguide til behovsdukene .....	3
1.1 Hvordan bruke behovsduken? .....	3
<b>Ark 1 – Kartlegging av aktører</b> .....	4
Ark 2 – Vi blir bedre kjent med hver aktør .....	5
Ark 3 - Behovstabell.....	6
Ark 4 – Vurdere hvor godt vi kjenner behovene .....	6
Ark 5 – Plan for behovsarbeidet.....	7

# 1. Prosessguide til behovsdukene

Denne guiden benyttes når du bruker Behovsverktøyet, verktøy for utarbeidelse av en behovsbeskrivelse og planlegging av behovsarbeidet», også kalt «behovsdukene». Verktøyet skal hjelpe til å utvikle en god behovsbeskrivelse til det avgrensede problemet dere kom frem til når dere benyttet Oppstartduken. Hensikten med verktøyet er å skape et felles og forankret bildet på hvordan vi forstår brukerne av løsningen, hvilke behov de har og hvordan vi går frem for å lære mer om disse behovene.

Guiden fører deg trinnvis igjennom behovsdukene frem til en behovsbeskrivelse som kan presenteres for markedet i en markedsdialog i forkant av konkurransen. Verktøyet i seg selv gir dere ikke «en ferdig behovsbeskrivelse», men hjelper dere til å vurdere om dere trenger å gå mer i dybden på å kunne utforske og forstå behovene mer. På denne måten planlegger dere hva som må gjøres og hvem som må delta. Under denne øvelsen vurderer dere om dere skal gå til innkjøp av en behovskartlegging.

Her kan lese mer om ulike metoder for behovskartlegging –mer forhåndskunnskap, tips og inspirasjon for denne delen av arbeidet.

[KS - Veikart for tjenesteinnovasjon](#)

[Design og arkitektur Norge](#)

## 1.1 Hvordan bruke behovsduken?

Skriv ut selve behovsduken, totalt 5 ark. Gjerne i et større format som f.eks. 50\*70 cm (A2) slik at det blir enklest mulig å sitte rundt dukene når dere jobber. Hvis det er vanskelig å få skrevet ut i stort format, så skriv ut i A3. Skriv ut med farger.

I tillegg trenger dere penn, papir og post-it-lapper. (Om dere vil skrive på duken eller bruke post-it er opp til dere.) Det kan være vanskelig å skrive på i A3-formatet (for lite), da skriver dere på annet papir og følger stegene på duken og i denne prosessguiden.

Prosjektlederen leder møtet og har ansvaret for at en plan blir utarbeidet. Det deltar gjerne 3-5 personer i møtet - nøkkelpersoner / interessenter for anskaffelsen. Legg behovsduken mellom dere og start arbeidet. Denne kan selvsagt også brukes i digitale møter. Hver deltaker må da ha tilgang til / se duken og dere skriver digitalt i et egnet program (f.eks. Miro eller Mural) alternativt oppnevne en sekretær som skriver i dokumentet.

Alle dukene brukes samtidig (arkene/stegene henger sammen), og det veksles mellom dem.

Behovsduken består av 5 ark:

Ark 1, steg 1 Kartlegging av aktører

Ark 2, steg 2 Bli bedre kjent med aktørene

Ark 3, steg 3 Behovstabell

Ark 4, steg 4 Naviger i behovene

Ark 5, steg 5 Plan for behovsarbeidet

## Ark 1 – Kartlegging av aktører

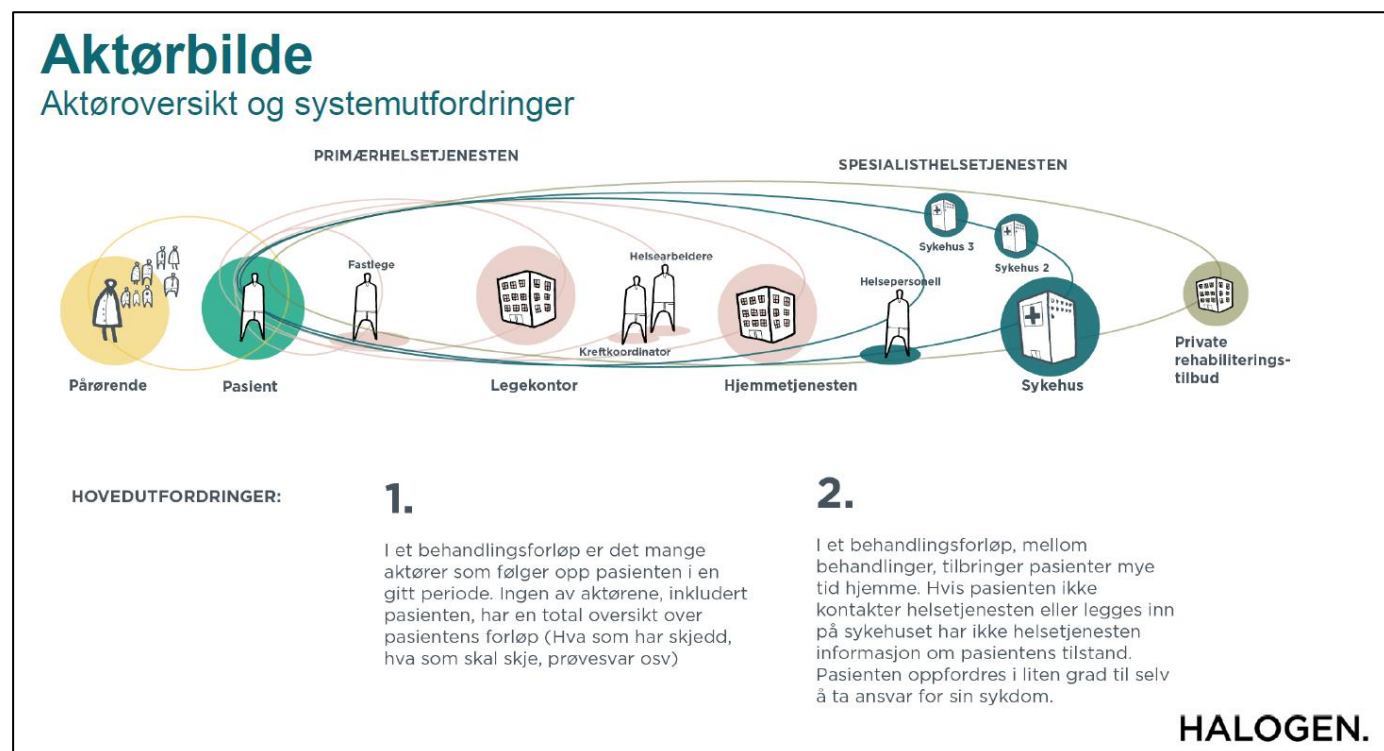
Arket består av steg 1, med overgang til steg 2/ark 2.

### Steg 1 – Aktør-oversikt

Her skal dere sette inn og ta med dere «mannskaps- og passasjerlisten» dere laget i oppstartverktøyet, og eventuelt ytterligere fyller ut med aktører som brukere og «eiere» av løsningen, interessenter og «stakeholders», alle som på en eller annen måte kommer i berøring med, eller blir påvirket av løsningen som skal anskaffes. Til hjelp kan være å tegne opp et tjenesteforløp for å få oversikt over alle aktører.

Et eksempel på tjenesteforløp er fra "Elektronisk medisineringsstøtte", en fellesanskaffelse ledet av Larvik Kommune.

Dere kan også tegne et aktørkart. Hensikten er å kartlegge så mange og vesentlige aktører som mulig. Et eksempel på aktør kart er fra innovasjonspartnerskapet "Nyskapende pasientforløp" ledet av Sykehuset Østfold.



Kilde: Sykehuset Østfold HF.

## Ark 2 – vi blir bedre kjent med hver aktør

### Steg 2 – Vi blir bedre kjent med hver aktør

Nå skal dere se litt nærmere på hver aktør. Velg ut de viktigste nøkkelaktørene som har «mest å si» med tanke på løsningen. Bruk ett ark pr aktør og besvar spørsmålene så godt dere kan (dere kan velge så mange aktører dere vil).

- a) Beskriv personen, lag en «personas» (personalisering og beskrivelse av en person).
- b) Hva er motivasjonen for å bruke løsningen? Hva skal aktøren oppnå?
- c) Hvilke problemer oppleves i dag?
- d) Hva oppleves som bra med dagens løsning/situasjon (ev mangel på løsning), hva fungerer? Hva trenger aktøren for at løsningen oppleves som bra i fremtiden?

Hvis det er vanskelig å svare på spørsmålene så hold boksene fri for tekst, eller sett et kryss som indikerer at «dette vet vi for lite om».

Når dere har snakket dere igjennom de aktører dere har prioritert, eventuelt alle, så går dere til ark 3 og steg 3.

Et eksempel på "personas" finner du nedenfor. Den her hentet fra anskaffelsen "Trygghetsskapende teknologi" ledet av Drammen kommune. Målet med anskaffelsen er å øke bruken av trygghetsskapende teknologi for å fremme trygghet, selvstendighet, mestring og aktivitet for innbyggerne, enten de bor hjemme eller på en institusjon. Du finner flere eksempler på "personas" i lenken.

#### **Personas - Ung og innovativ "Ada"**

Yrke: Skoleelev

Bosted: Drammen

Familie: Bor med mamma, pappa og tre yngre brødre

Nettverk: Familien og 3-4 gode venner på skolen, svømmevenner

Interesser: Svømming og henge ute med venner

Ada er 18 år og har en diagnose som innebærer utviklingshemming, samt epilepsi og CP. Dette påvirker hennes evne til å holde fokus når hun er ute og til å orientere seg i bybildet. Ada er veldig glad i dyr og ønsker seg gjerne en hund. Når hun ser personer som er ute og lufter hunden sin, blir hun lett avledet og følger etter. Dermed ender hun opp på steder hun ikke kjenner seg igjen. Dette medfører at foreldrene til Ada føler en utrygghet ved å la henne gå alene til svømmetrening eller være ute med venner.

Ada er derfor i behov av et hjelpemiddel som gjør at foreldrene hennes kan bistå henne hvis hun får epileptiske anfall eller går til områder hun ikke er kjent. Epilepsialarmen hun har fått fra NAV nekter hun å ta med seg, da hun føler den er stigmatiserende for henne, siden hun ønsker å være "som alle andre" på sin alder.

Ofte finner foreldrene til alarmen liggende bak blomsterpotten ved utgangsdøra.

## Ark 3 - Behovstabell

### Steg 3 – Behovstabell (på ark 1)

Oppsummer alle behovene for aktørene i en behovstabell. Dere er nå i ferd med å lage en førsteversjon av og foreløpig behovsbeskrivelse. Dere skal kanskje gjennomføre aktiviteter som gjør dere enda mer kjent med behovene, og aktiviteter for å bli kjent med de behovseierne som dere ikke kjenner til / de åpne rubrikkene - behovstabellen kan da videreutvikles. En behovstabell er oversiktlig, og den «tvinger» dere til å bli konkret, og samtidig blir det lett å kommunisere ut behovene. Denne vil dere få nytte av videre i prosessen, og må gjerne brukes i markedsdialogen og i konkurransedokumentene. Dere kan også velge å formidle behovene på andre måter, eventuelt i tillegg til en behovstabell.

Behovsbeskrivelse / -tabell får sin endelige utforming i konkurransedokumentet, og etter gjennomført markedsdialog. Ofte bidrar markedsdialogen til å klargjøre behovene, og ikke minst hva vi kan etterspørre i konkurransen.

Eksempel behovsbeskrivelse:

Følg lenkene nedenfor og laste ned behovsbeskrivelsen fra anskaffelsen:

- [nye løsninger for automatisk arkivering av e-post for Arkivverket.](#)
- [å finne frem i sykehusets bygg for Sunnaas sykehus HF.](#)

Du finner flere eksempler på [innovativeanskaffelser.no](http://innovativeanskaffelser.no)

## Ark 4 – Vurdere hvor godt vi kjenner behovene

### Steg 4 – Navigør

Ta tak i behovene i behovstabellen fra steg 3 på ark 3. Dere skal nå «navigere i brukerbehovene» og drøfte hvor godt dere kjenner dem, og hvor sikker dere er i kjennskapen og kunnskapen om behovene. Plasser behovene etter hvor sikker dere er å kjennskapet til dem, og hvor viktig dere tror de er forhold til løsningen.

Eksempel: [Sunnaas sykehus HF](#), "[Å finne frem i sykehusets bygg](#)". De har behov for en løsning som hjelper pasienter, besøkende og ansatte å finne lett frem på egenhånd.

Et eksempel på et sikkert og godt kjent behov, som er svært viktig for at løsningen skal fungere er å spare tid for pasienten, ansatte og besøkende, og være brukervennlig.

Et eksempel på et behov der vi er usikre på, men som vi tror har stor betydning for løsningen er at pasienten må kunne finne frem på egenhånd helst kun med hjelp av egne midler (f.eks. egen mobiltelefon) og skape mestringsfølelse.

Et eksempel på et behov der vi er sikre på, men som kan være mindre viktig for løsningen er behovet for at den kan brukes av andre sykehus.

Et eksempel på et behov der vi er usikre på, og som vi også er usikker på vil ha betydning for løsningen er muliggjøringen av helt nye bruksområder for arealene på sykehuset.

Plasser så mange behov dere har identifisert og får plass til. Når denne øvelsen er ferdig, går dere videre til ark 5 og steg 5.

## Ark 5 – Plan for behovsarbeidet

### Steg 5 – Skjær i sjøen?

Ble det vanskelig å navigere i behovene? Kjenner dere for lite til brukere/aktører, og hvilke behov de har? Er dere usikre på hvor «viktig» behovene er for at løsningen skal kunne være god «nok»? Hvordan kan vi unngå «skjær i sjøen» ved å bli bedre kjent med behovene?

God behovskartlegging er selve grunnlaget for en innovativ anskaffelse. Hvis det etableres feil oppfatning av behovet, og behovet beskrives «feil», vil det få konsekvenser for det videre arbeidet, og resultatet kan bli at dere anskaffer noe som ikke tilfredsstillende behovene. Ikke godt nok kartlegging og forståelse av behov gir «følgefeil».

På våre nettsider [innovativeanskaffelser.no](http://innovativeanskaffelser.no) finner dere flere eksempler og verktøy om hvordan dere kan utforske behov på en god måte.

Diskuter og vurder hvilke metoder som kan være egnet for økt innsikt i ulike aktørers / brukeres behov, og hvordan vi kan lære mer om behovene. Vurder metodenes krav til kompetanse for å kunne gjennomføre dem, og krav til tid og eventuelt andre ressurser (f.eks. et digitalt analyseverktøy).

Svar på om dere skal gjennomføre innsiktsarbeidet selv, eller om dere skal tilknytte dere ekstern hjelp, f.eks. en tjenstedesigner eller et analysebyrå (f.eks. et konsultantselskap som kan utrede). Har dere kompetanse og kapasitet til å utføre behovskartleggingen selv?

### Steg 6 – Plan for behovsarbeidet

Lag en plan for hvordan dere skal få økt innsikt i behov hos aktørene. Angi tid og ansvarlig person, og sett gjerne opp mulige metoder for økt innsikt.

Hvis dere beslutter å tilknytte dere ekstern hjelp, må den anskaffes etter anskaffelsesregelverket. For å konkurransenutsette denne type bistand, er det ikke nødvendig å spesifisere i konkurransegrunnlaget nøyaktig hva behovsarbeidet skal bestå av, men spør heller slike leverandører om hvordan de foreslår å gjennomføre behovskartleggingen, og bestem gjennomføringen mer i detalj når samarbeidet er i gang. Endelig plan kan lages da.

Lag en tidsplan og ansvarlig for gjennomføringen av konkurransen «anskaffelse av bistand behovskartlegging» hvis dere velger å gjøre dette.