



## 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 løse?

**d** Hva trenger aktøren?  
Hva liker 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 løse?

**d** Hva trenger aktøren?  
Hva liker 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 løse?

**d** Hva trenger aktøren?  
Hva liker aktøren med dagens situasjon?  
Hva trenger aktøren i fremtidens løsning?

a.

## Beskriv aktøren

Navn:

Rolle/Tittel:

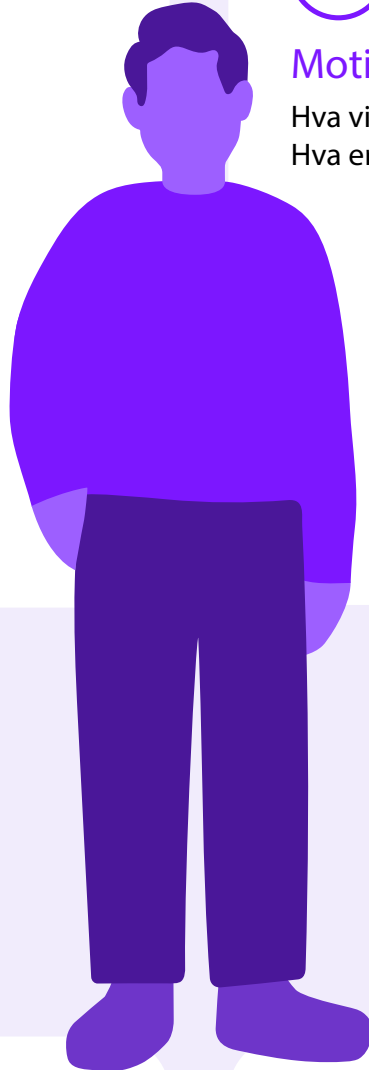
Hva kjennetegner aktøren?

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?



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

