

**#StimuLab**

**Difi og DOGA stimulerer til  
innovasjon fra innbyggernes  
perspektiv**

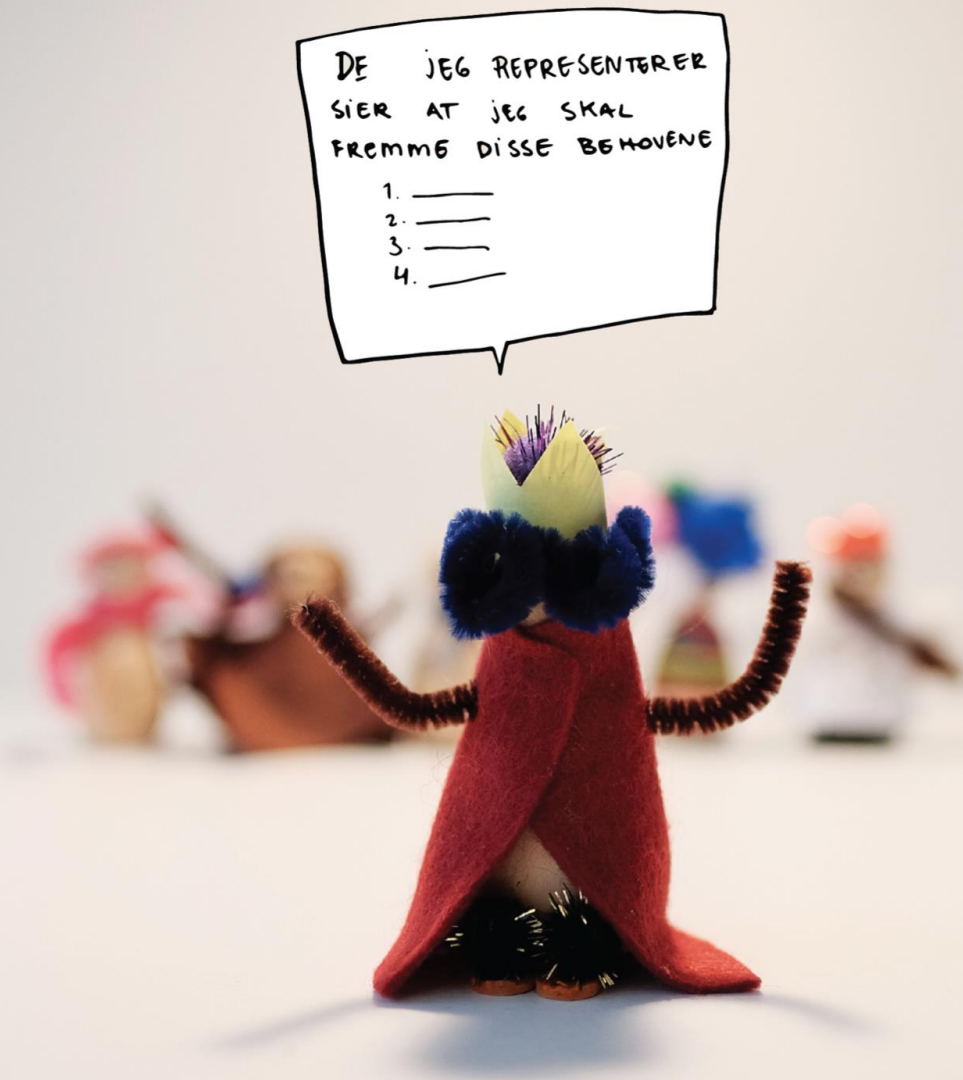


Forstå behov bedre

## # 03

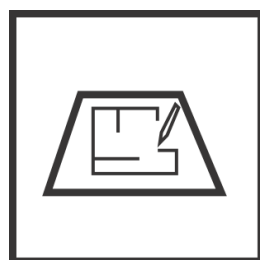
Det er forskjell på å høre noen snakke folk sin sak, og å finne ut av hva folk trenger

“ Når en person skal representerer andre, får vi viderefremmet ønsker og det blir umulig å finne ut av **reelle behov**.



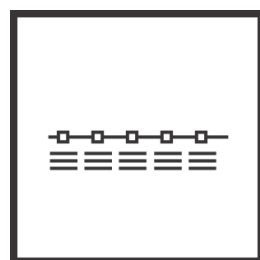
# 10 verktøy for bedre å forstå brukerbehov

---



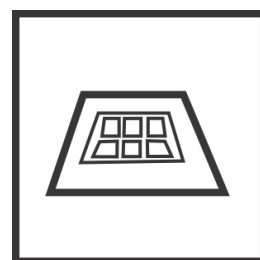
## Egentegnet plan

En måte å få brukere til å beskrive sin hverdag og hvordan de bruker bygget.



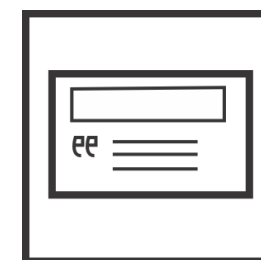
## Brukerreise

En måte å strukturere informasjon på med utgangspunkt i brukerens ståsted.



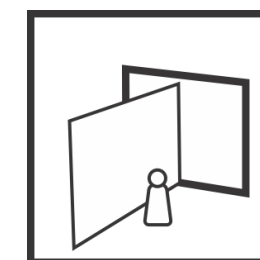
## Strategisk samtale

Et samtaleverktøy for kundedialog, som sikrer et strategisk nivå og langsiktighet.



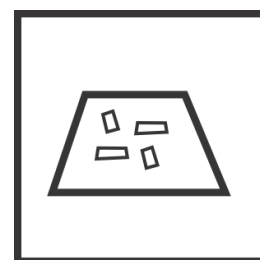
## Nøkkelfunn

En måte å formidle funn fra brukerundersøkelser på en handlekraftig og inspirerende måte



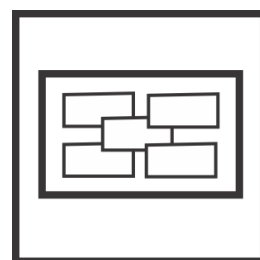
## Modellering og piloting

Brukertesting med fysiske modeller og utprøving av løsninger.



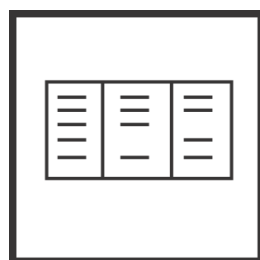
## Assosiasjonsord

En måte å skape dialog om hvordan brukerne opplever bygget og hva de har behov for.



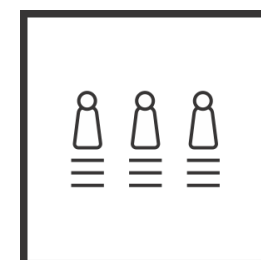
## Visjonsøvelse

En aktivitet som gjøres med flere fra samme virksomhet for å forstå identitet og se om det er en felles visjon for bygget



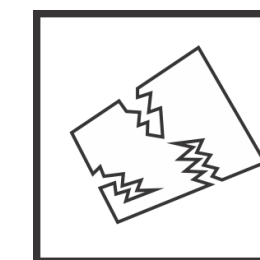
## Behovsoversetter

En teknikk til å styre dialogen fra å handle om ønsker til å diskutere faktiske behov.



## Behovsgrupper

En måte å dele inn brukere på basert på faktiske behov og ikke rolle.



## Myteknuser

Formidling av erfaringer som viser alternativer til kjente myter om hva som fungerer og ikke

## Våre råd

- Det er behov for ulike aktører og ulike virkemidler for å stimulere til innovasjon i offentlig sektor.
- Tverrfaglighet er avgjørende.
- Det er nødvendig med en åpen og eksperimenterende tilnærming.
- Ledere må få kunnskap om og bli anerkjent for å initiere og støtte innovative prosesser.
- Politisk oppmerksomhet og interesse har stor betydning.