

NIVO

Verifiering av behov



Kerstin Lindström
kerstin.lindstrom@norrboten.se
070-2272295

Vad kan man göra med en gaffel?

Skriv ner alla idéer du får - 1 min



Vi föds alla som kreativa genier

98 % 5-åringar

30 % 10-åringar

12 % 15-åringar

2 % Vuxna

Hamnar i Kategorin "Kreativa genier"

Forskning George Land 60-talet

Prata med en användare ...

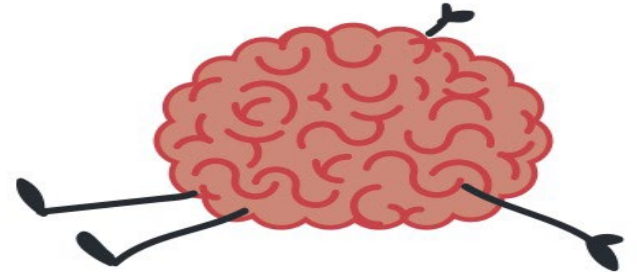
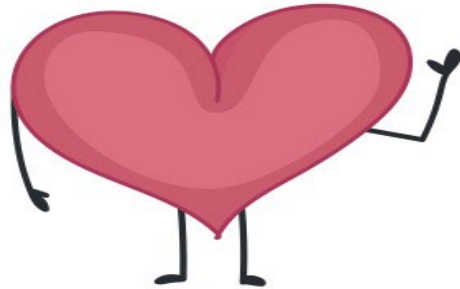
... börjar du se en lösning.

Prata med fem+ användare ...

... börjar du förstå behoven.

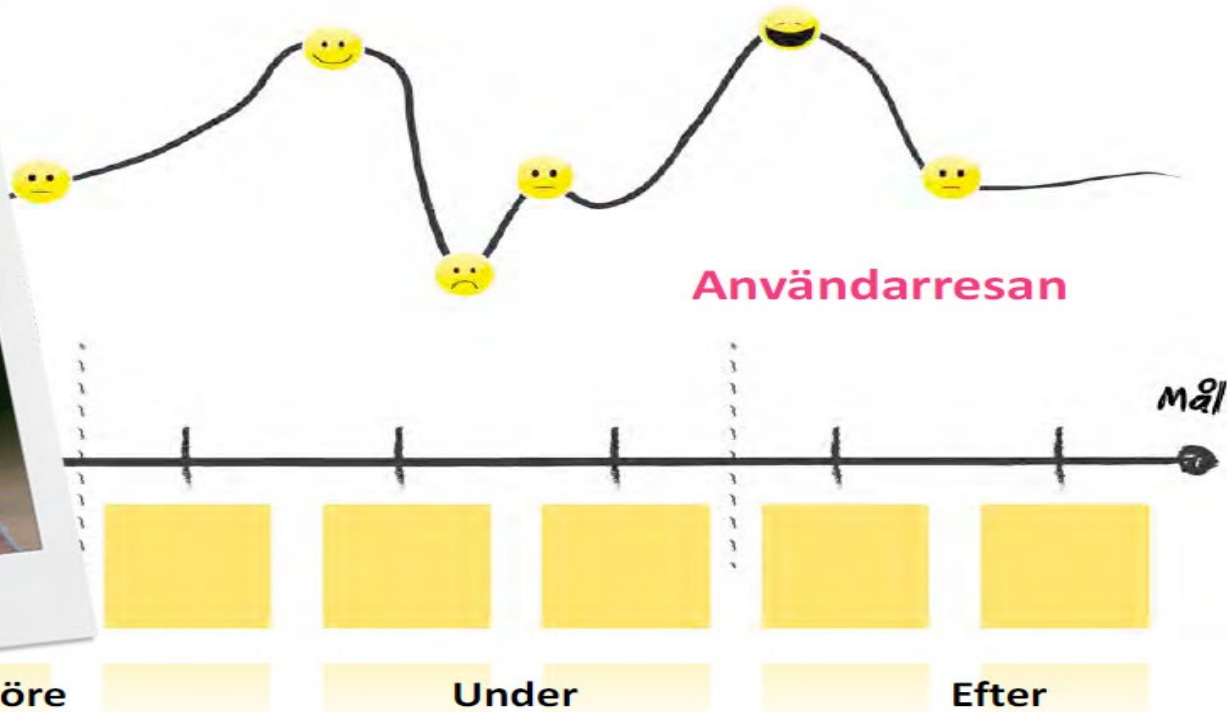
Stäng av verksamhetshjärnan

- Bli nybörjare till sinnet
- Lyssna, även fast du ”vet svaret”
- Förklara inte



Metoder för att förstå användaren

Service safari



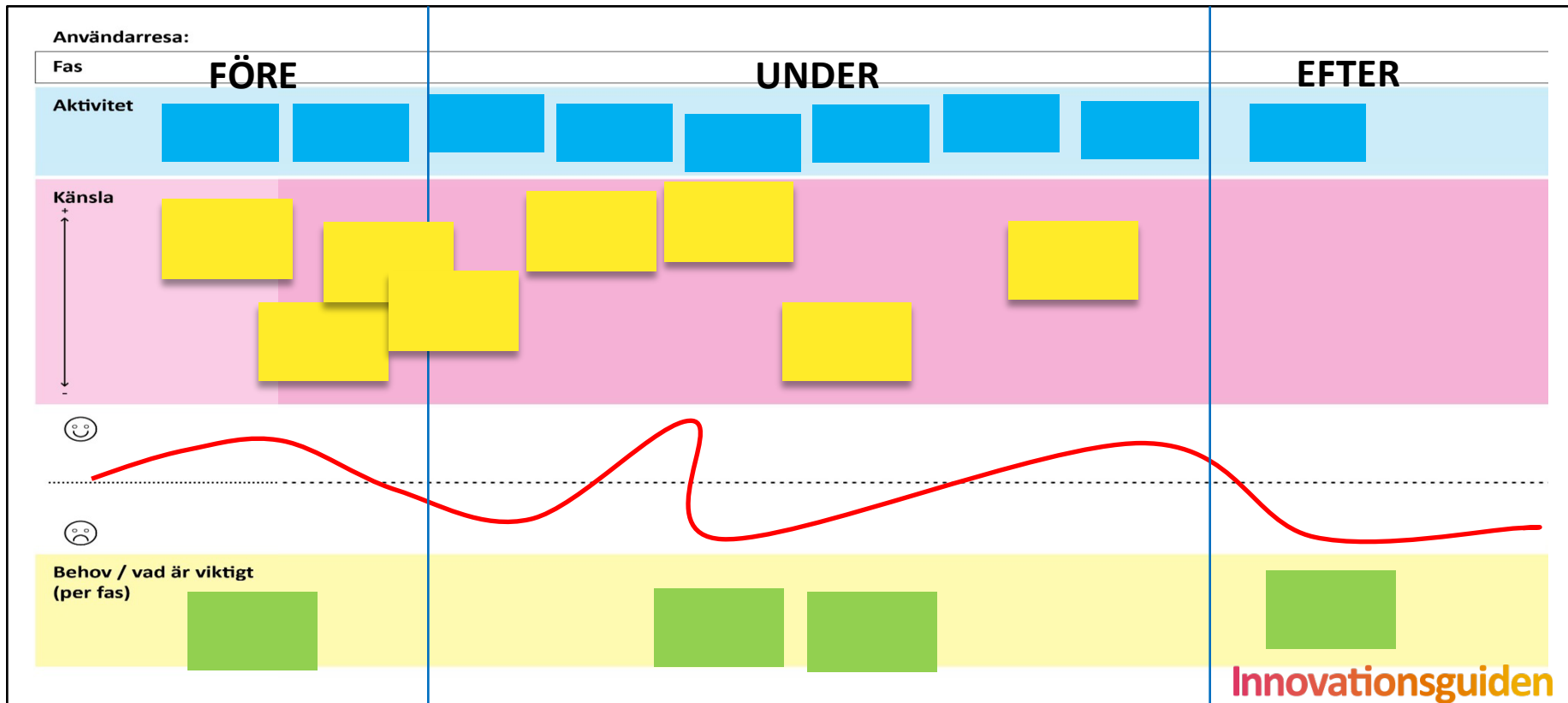
Användarresan

Före

Under

Efter

Användarresa



Tjänstedesign

– en utvecklingsprocess...
... där man utgår från
användarens behov
och **medskapar** lösningar
tillsammans med
användare och utförare.



Verktyg undersöka behoven

- Intervju - Fråga de som ska använda lösningen
- Observera
- Dagbok
- Service Safari
- Användaresa

- Prata med andra som löser problemet
- Testa andras lösningar



Innovation i Region Norrbotten

Nytt – Nyttigt – Nyttiggjort



Säker



Tillgänglig



Evidensbaserad



Kvalitativt
likvärdig



Effektiv



Värdegrund

NIVO

Verifiering av behov



Kerstin Lindström
kerstin.lindstrom@norrboten.se
070-2272295