

# Innsikt om behov – involvering av brukere

Maren Grevstad Pettersen og Kjersti K. Berg

# Revidere veiledningssider på a.no

- ▶ Innovative anskaffelser
  - ▶ Publisert i 2012
- ▶ Samfunnsansvar
  - ▶ Sosial dumping
  - ▶ Sosialt ansvar

# Involvering av brukere

- ▶ Intervju som metode
- ▶ Innsikt om behov

# Hva er innsikt?

- ▶ Handler om å endre tankemåte
- ▶ Bort fra etablerte sannheter og inn i opplevelsens verden
- ▶ Brukerne våre er i opplevelsens verden
- ▶ Deres opplevelse avgjør om anskaffelser.no er vellykket eller ikke
- ▶ Opplevelsen er alltid sann for den det gjelder
- ▶ For å forstå hva brukerne trenger, må du ha evne til å forstå andre mennesker fra deres ståsted

# Mål og hensikt med intervjuene

## Få kunnskap om:

- ▶ Hvordan intervjuobjektene gjennomfører anskaffelser, og hvilke ressurser de benytter
- ▶ Hvilken rolle anskaffelser.no spiller (og kan spille) i arbeidet
- ▶ Dekker informasjonen på anskaffelser.no deres behov? Er den forståelig?

# Gjennomføring av intervjuene: Både generell innsikt og praktisk bruk av anskaffelser.no

Intervjuene var strukturert i to deler:

## **Intervjudel:**

- ▶ Generelt anskaffelsesfaglig: Arbeidsoppgaver, metodikk/prosess, organisasjon, verktøy, m.m.
- ▶ Ressurser og verktøy til støtte i arbeidet: Hvilke verktøy og ressurser benyttes, til hva, og når i prosessen?

## **Praktisk del:**

- ▶ Bruk av anskaffelser.no: Informasjon, gjenfinning, navigering, strukturering m.m. på anskaffelser.no



Samfunnsansvar





Innovative anskaffelser





# Oppsummering brukerintervjuene

- ▶ Kan anskaffelsesprosessen
- ▶ Prosessen er ikke inngangen, men
  - ▶ Helt konkrete problemstillinger/situasjoner; en formulering, en tolkning av bestemmelse, krav til spekken, kontraktstmal, osv.
  - ▶ Gjerne ut fra terskelverdi eller hva de skal kjøpe
- ▶ Mye tekst, tungt språk, vanskelig å finne, formuleringer lite konkrete
- ▶ Behov: Ikke hva, men hvordan!
- ▶ Rådgir andre
  - ▶ Henviser gjerne de til [anskaffelser.no](https://anskaffelser.no)

# Samfunnsansvar

- ▶ Hva legger brukeren i begrepene sosialt ansvar og sosial dumping?
- ▶ Forstår de hvor innhold om sosialt ansvar og sosial dumping finnes på anskaffelser.no, og hvordan det henger sammen med stoff om anskaffelsesprosessen generelt?
- ▶ Dekker informasjonen på anskaffelser.no deres behov?
- ▶ Er den forståelig?
- ▶ Er det noe informasjon de savner?

# Samfunnsansvar oppsummering brukerintervjuene

- ▶ Leter etter SD/SA-informasjon under «hva skal du kjøpe» eller googler
- ▶ Brukerne ønsker at enkelte temaer blir sydd bedre sammen
- ▶ Brukerne ønsker seg konkrete råd rundt samfunnsansvar
  - ▶ Praktiske eksempler – hvordan har andre gjort det?
- ▶ Brukerne foretrekker informasjon om SA/SD på egne temasider framfor å (kun) integrere info om SA/SD i den generelle prosessen
- ▶ Brukerne legger ikke det samme i begrepene SA/SD som vi gjør, særlig sosialt ansvar.

# Innovative anskaffelser

- ▶ Oppfatter de at veiledning om innovative anskaffelser bør omtales separat fra generelt anskaffelsesfaglig stoff, eller om det bør samles?
- ▶ Beskrive nærmere tilnærming til temaene:
  - ▶ Vurdere behov
  - ▶ Dialog med markedet

# Innovative anskaffelser

## Oppsummering brukerintervjuene

- ▶ Synes de kommer alt for sent inn i prosesser
- ▶ Alle til ia via LUP - bistand fra LUP avgjørende!
- ▶ Ia oppfattes i stor grad som å ha dialog med markedet
- ▶ Ia oppfattes i stor grad som «smart» metode for alle anskaffelser
- ▶ Etterspør veiledning om når ia passer
  - ▶ What's in it for me?
  - ▶ Definisjoner og innovasjonsforståelse
- ▶ Greit å ha egne veiledningssider og ikke bare inn i den generelle prosessen

«DIFI er ”der oppe” – vi er ”her nede”»



# Om *tildelingskriterier*:

«Dette var veldig generelt. Dette gir ingen hjelp. Skulle gjerne hatt eksempler. "Rangerer leverandører", ja – men hvordan?»

