

# Målgruppe og målgruppens behov



1–4 timer



Tusj, papir, post-it lapper



Teamet som har samlet inn innsikt

## Hva

Målgruppe er en nåværende eller en fremtidig kundegruppe du ønsker å nå med dine produkter og tjenester. Metoden benyttes for å gjøre deg kjent med målgruppens behov i en gitt situasjon.

## Hvorfor

Hensikten er å danne deg et bilde av hvem målgruppen er. Målet er å identifisere målgruppens behov og målsetninger, og samtidig kartlegge hvilke utfordringer målgruppen møter.

## Hvordan

Ta utgangspunkt i innsikten du har (fra samtaler, dybdeintervjuer, observasjoner el.l.).

### 1. Definer målgruppen

Definer målgruppen basert på mulige variasjoner du finner fra innsiktsarbeidet. Fokuser på hvordan målgruppen vil beskrive seg selv, og hvordan den bli oppfattet av andre.

Gi gjerne målgruppen et navn som viser hva som kjennetegner den.

### 2. Definer målgruppens mål [Job-to-be-done]

Beskriv hva målgruppen ønsker å oppnå i en gitt situasjon.

### 3. Spesifiser PLUSS og PES

Spesifiser hvilke utfordringer eller hindringer (PES) målgruppen møter for å nå sitt mål, og hva de opplevde som bra (PLUS). Bruk gjerne post-it lapper eller skriv direkte i rammeverket på neste side.

Tips:

Etter at du har innhentet dybdeinnsikt (fra dybdeintervjuer, observasjon el.l.), gjentar du prosessen i 2-3.

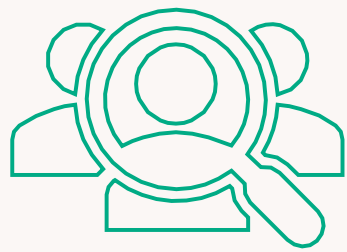
## Hva får du ut av det

Ved å tydeliggjøre målgruppe, hva målgruppen ønsker å oppnå og hvilke utfordringer målgruppen møter for å nå målet, har du et godt utgangspunkt for utforske dette dypere gjennom dybdeintervjuer eller annet innsiktsarbeid.

# Målgruppe og målgruppens behov

1

Hvem er målgruppen?



TIPS  
Hvordan vil målgruppa beskrive seg selv?  
Hvordan vil de bli oppfattet av andre?

3

PLUSS & PES



2

Hva ønsker målgruppen å oppnå?  
[Job-to-be-done]



TIPS  
Hvilke mål eller jobber ønsker målgruppen å få utført? I hvilke situasjoner ønsker målgruppen å oppnå dette?