

Jobs to be done (JTBD)



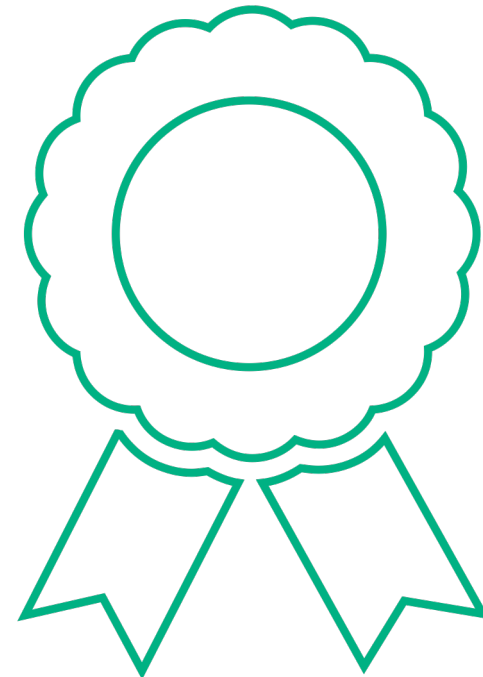
0.5–4 timer, avhengig av kompleksitet og mengde data du har tilgjengelig



Penn og papir



Ekspertise innenfor temaene du har funnet i innsiktsarbeidet



Hva

JTBD beskriver hvilke oppgaver eller jobber en kunde ønsker å få gjort i en bestemt situasjon, og hvordan dette oppleves.

Hvorfor

JTBD hjelper deg med å sette deg i kundens ståsted, dvs. forstå hva som er kundens utfordringer i en gitt situasjon, og hva som er forventningene. På denne måten kan du løsrive deg fra nåværende produkter og tjenester, og å tenke nytt rundt fremtidige løsninger som bidrar til at kunden får gjort jobben på en god måte.

Hvordan

1. Gå gjennom innsiktene dine og se etter hovedmønstre. Formuler de viktigste JTBD-påstandene (se mal). Det er viktig å se etter flere potensielle jobber som kunden ønsker å få gjort.
2. Heng opp de ulike JTBD-påstandene på en tavle/vegg. Du kan slå sammen lignende JTBD-påstander eller omformulere dem for å gjøre det klart at de er forskjellige. Grupper deretter påstandene og prioritere dem.

I prioriteringsjobben er det viktig å stille spørsmålene: Hvilke av disse påstanden vil skape mest verdi for kunden?
3. Hvis du har bilder, videoer, sitater, el.l. som kan støtte opp under grupperingene og prioriteringene er dette en fordel for videre arbeid og spesielt i kommende forankrings-/beslutningsprosesser.
4. Når du formulerer JTBD-påstander, kan du også oppdage at du mangler innsikt. Da må du innhente mer innsikt som er mer spesifikt rettet til å forstå grunnleggende årsaker til identifiserte problemer.

Hva får du ut av det



Etter at du har utformet og prioritert JTBD-påstander, har du et godt utgangspunkt for å *ideutvikle* alternative løsninger som vil hjelpe kunden til å få gjort jobben bedre og med en god opplevelse.

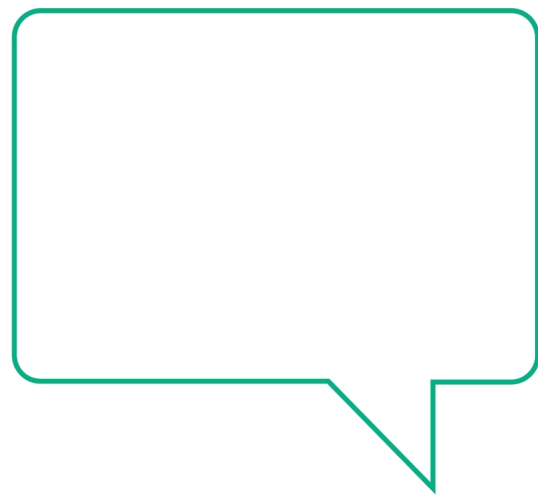
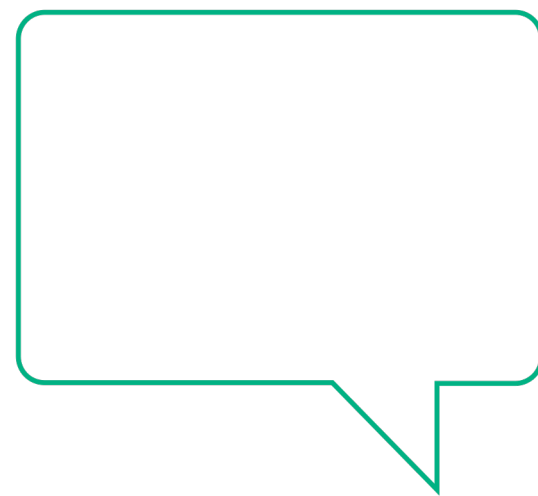
Du har også et godt utgangspunkt for å utformet *verdiforslaget* (Value Proposition Canvas)





Eksempel

Det er en ting som ikke er gøy. Det er vanning, fordi det gjør vi på de dagene når det er aller best vær og alle de andre er på stranda og koser seg

Vann på avveie kan bli kritisk Vi har opplevd at rør som har sprukket og vasket bort en vei...Når du har opplevd noe sånt, så mister du nattesøvnen

Beskriv situasjonen og hva som er forventningene knyttet til jobben som skal gjøres		Beskriv de emosjonelle utfordringene ved å få gjort jobben	
Situasjon (Når/Hvor)	Forventninger	Smertepunkter	
			
 JTBD påstander			
Når Dag skal vanne på varme sommerdager.....forventer han at vanningsvognene har en funksjonalitet som sprer vannet godt.....men Dag får ikke vært med på stranda og kost seg med alle de andre....og han føler at han er en dårlig far som aldri kan bli med barna sine på stranda når det endelig er godvær.
Når Dag skal vanne om nettene....forventer han at vanningsjobben skal gjøre seg selv og at vannet når ut der hvor han ønsker....men han har flere ganger sovet dårlig, og han har til og med vært på jordene om nettene....	... fordi han er redd for at vannet kan komme på avveie, og det har så store konsekvenser.



Beskriv situasjonen og hva som er forventningene knyttet til jobben som skal gjøres		Beskriv de emosjonelle utfordringene ved å få gjort jobben	
Situasjon (Når/Hvor)	Forventninger	Smertepunkter	
			
 JTBD påstander			