

# Helsinki Living Lab

9.5.2008



# HELSINKI LIVING LAB

2



*Learning by Living*

## Sisältö



<b>Esipuhe</b>	<b>3</b>
<b>Mikä on Living Lab?</b>	<b>4</b>
<b>Living Lab -toimijat</b>	<b>5</b>
<b>Mestari käyttäjät</b>	<b>6</b>
<b>T&amp;K&amp;I-toiminta</b>	<b>7</b>
<b>Case Saunalahti</b>	<b>8</b>
<b>Case Destia</b>	<b>9</b>
<b>Case Kesko</b>	<b>10</b>
<b>Tekijät</b>	<b>11</b>
<b>Yhteystiedot</b>	<b>12</b>



## Suomesta käyttäjälähtöisen avoimen innovaation keskus

### Esipuhe

Helsinki Living Lab sai alkunsa toukokuussa 2006 European Network of Living Labs -verkoston valmisteluseminaarissa Helsingissä. Tästä alkoi systemaattinen toimijaverkoston kokoaminen ja osaamisen tuotteistaminen. Tuotteistushanke käynnistyi helmikuussa 2007 ja kolme casea toteutettiin jo vuoden 2007 kuluessa. Marraskuussa 2007 järjestettiin kansainvälinen Living Lab Innovations -seminaari, jonka yhteydessä esiteltiin metropolialueella tehtyjä Living Lab -caseja ja julkistettiin Helsinki Living Labin uusi graafinen ilme ja uudistunut portaali ([www.helsinkilivinglab.fi](http://www.helsinkilivinglab.fi)). Tuotteistushanke päättyi toukokuussa 2008, jolloin mm. kerrottiin kiinnostuneille tahoille, miten Helsinki Living Lab -verkostoon pääsee mukaan ja miten sitä voi hyödyntää omassa toiminnassaan.

Kari Halinen

Vuoden 2008 aikana jatkuu Helsinki Living Lab -verkoston laajentaminen ja konseptin vahvistaminen verkottamalla potentiaalisia toimijoita keskenään. Ponnistelut konseptin kansainvälisen tunnettuuden lisäämiseksi jatkuvat mm. esittelemällä konseptia kiinnostuneille ulkomaisille tahoille niin kotimaassa kuin ulkomaillakin. Tavoitteena on viedä ensimmäinen Helsinki Living Lab -kokonaiskonsepti vuoden 2009 aikana ulkomaille. Tärkein lähiaikojen vientiponnistelu Helsinki Living Labin osalta tulee olemaan Shanghain World Expo vuonna 2010, jossa Living Lab -konseptia esitellään Expo-kävijöille casejen avulla. Helsinki Living Labin johdolla Helsingin metropolialueesta luodaan 2010-luvulla käyttäjälähtöisyyden ja avoimen innovaation käytäntöjen johtava keskus, jonka toimia seurataan niin Suomessa kuin ulkomaillakin.

Jarmo Eskelinen



*Käyttäjät arjen innovaattoreina*



## Mikä on Living Lab?

### Käyttäjälähtöisyys

Käyttäjälähtöisyydellä, user driven, tarkoitetaan käyttäjien osallistamista ja osallistumista tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaan (T&K&I). Aikaisemmin käyttäjä oli suunnittelun kohde, objekti (käyttäjäkeskeinen malli), jonka käyttäytymistä seurattiin ja sen perusteella tehtiin tuotekehitystä. Käyttäjälähtöisyydessä käyttäjä siirtyy objektista subjektiksi – yhdeksi tasaveroiseksi toimijaksi neloskierteen (ks. alla) muiden toimijoiden kanssa – ja osallistuu aktiivisesti T&K&I-toimintaan. Käyttäjälähtöisyyteen käyttäjiä motivoi intohimo kehitettävää tuotetta tai palvelua kohtaan, mutta myös maine ja kunnia muiden käyttäjien keskuudessa.

### Tosi-elämän ympäristö

Tosi-elämän ympäristöllä tarkoitetaan loppukäyttäjän, asukkaan, työntekijän, opiskelijan, vierailijan, kuluttajan tai kansalaisen toimintaympäristöä, jossa hän toimii ja elää omaa arkeaan. Tosi-elämän ympäristö ei ole steriili laboratorioympäristö eikä testausta varten rakennettu tila vaan normaali arkiympäristö, jossa ihminen työskentelee, asuu ja leikkii (work & live & play).

### Ekosysteemi

Ekosysteemillä tarkoitetaan Living Lab -toiminnassa mukana olevien toimijoiden muodostamaa yhteistyöverkostoa. Ekosysteemissä voi olla kymmeniä tai jopa satoja toimijoita mukana. Living Lab -casessa ekosysteemistä tunnistetaan sopivimmat toimijat, joiden kesken muodostetaan ad hoc -arvoverkosto. Ekosysteemin toimijat voivat liittyä ja poistua vapaasti verkostosta sääntöjen puitteissa.

### Avoin innovaatio

Avoin innovaatio on Henry Chesbroughin lanseeraama käsite. Käsitteen johtava ajatus on, että globaalissa maailmassa organisaatiot eivät voi tukeutua ainoastaan omaan T&K&I-toimintaan vaan niiden pitää tehdä myös yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa joko ostamalla tai lisensoimalla innovaatioita. Tämän lisäksi sisäiset innovaatiot, joita organisaatio ei itse kykene hyödyntämään, tulisi antaa organisaation ulkopuolisten tahojen hyödynnettäviksi samojen periaatteiden mukaisesti.

**Living Lab on toimija, joka orkestroi ekosysteemiä, Living Lab -caseja, koordinoi ekosysteemin toimintaa ja luo toiminnan pelisäännöt.**

**Living Lab:**

Kokoaa ympärilleen tarvittavan joukon kehittäjiä  
Hallinnoi omaa mestarikäyttäjäpooliaan  
Myy ekosysteemin osaamista hyödyntäjille  
Ylläpitää suhteita mahdollistajiin

5

*Living Lab -toimijat ovat enemmän kuin osiensa summa*

## Living Lab -toimijat

**Mahdollistajat** ovat toimijoita, jotka luovat yleisen infrastruktuurin, käytänteet sekä mahdollistavat muiden Living Lab toimijoiden toiminnan. Mahdollistajia ovat kaupungit ja muut julkiset toimijat, jotka mm. rahoittavat toimijoiden toimintaa. Mahdollistajat eivät osallistu aktiivisesti Living Lab -toimintaan etenkin casejen muodossa.

**Hyödyntäjät** ovat toimijoita, jotka haluavat kehittää omia tuotteitaan tai palveluitaan käyttäjälähtöisesti hyödyntäen Living Lab -ekosysteemiä. Hyödyntäjä voi olla niin yritys kuin julkinen toimijakin. Hyödyntäjä voi oman kiinnostuksensa ja resurssiensa puitteissa osallistua Living Lab -caseen joko määrittelemällä pelkän toimeksiannon tai osallistumalla aktiivisesti casen käytännön toteutukseen ja tuomalla mukaan omat loppukäyttäjänsä.



**Mestarikäyttäjät** ovat arkipäivän käyttäjiä, jotka käyttävät testattavia tuotteita ja palveluita omassa arjessaan, normaalissa käyttöympäristössä ja normaaleissa käyttötilanteissa. Käyttäjät voivat olla keitä tahansa, niin aikaisia kuin myöhäisiäkin omaksujia, kunhan he ovat avoimia ja valmiita antamaan rehellistä palautetta testattavista tuotteista ja palveluista.

**Kehittäjät** ovat toimijoita, jotka tarjoavat Living Lab casejen toteuttamiseen menetelmiään, työkalujaan ja resurssejaan. Näillä menetelmillä ja työkaluilla kerätään mestarikäyttäjiltä palautetta, kommentteja, parannusehdotuksia ja muuta raakadataa, jonka kehittäjät analysoivat ja toimittavat hyödyntäjille sovitussa muodossa.



*Käyttäjät arjen mestareita,  
yritykset oppipoikia*

## Mestarikäyttäjät



### Käyttäjien motivaatio osallistua

Mestarikäyttäjillä on useita erilaisia motivaatioita osallistua Living Lab -caseihin. Jollekulle riittää motivaatioksi mahdollisuus nähdä ja päästä käyttämään uutta tuotetta tai palvelua ennen muita; toiselle tietoisuus siitä, että on vaikuttanut tuotteen tai palvelun ominaisuuksiin ja näin parantanut ihmisten arkea; yhtä kiinnostaa osallistumisesta annettava raha- tai tavarapalkkio; joku taas tulee mukaan ihan vain uteliaisuuttaan; ja yhtä kiinnostaa kokea jotain uutta ja erilaista.

### Useita erilaisia tapoja osallistua

Mestarikäyttäjät pääsevät tekemään erilaisia asioita Living Lab -casejen aikana. Osa käytetyistä menetelmistä on perinteisiä web-kyselyitä ja fokusryhmähaastatteluja, mutta joukossa on myös uudenlaisia menetelmiä ja työkaluja, joissa voidaan hyödyntää niin internetiä kuin mobiililaitteitakin. Edellä mainituista seikoista riippumatta mestarikäyttäjä pääsee aina käyttämään tuotetta tai palvelua arjessaan viikkojen tai jopa kuukausien ajan.

### Yritykset oppipojan roolissa

Koska loppukäyttäjät ovat oman arkensa mestareita, kannattaa yritysten toimia nöyrästi oppipoikina ja yrittää ymmärtää loppukäyttäjien arkea Living Lab -osaamista hyödyntäen. Living Labit mahdollistavat kantapään kautta oppimisen etukäteen.



*Living Labit mukana tuotekehityksen kaikissa vaiheissa*

## T&K&I-toiminta



### **Markkinoilla olevan tuotteen tai palvelun kehittäminen**

Living Labien avulla voidaan selvittää käyttäjien haluja ja tarpeita jo markkinoilla olevien tuotteiden tai palveluiden jatkokehittämiseksi. Mestari-käyttäjiä voivat olla joko olemassa olevat käyttäjät tai vaihtoehtoisesti täysin uudet käyttäjät, jolloin on mahdollista saada helpommin tuoreita jatkokehitysideoita jopa tavallisiin ja arkisiin ongelmakohtiin.

### **Lanseerausvaiheessa olevan tuotteen tai palvelun kehittäminen**

Living Lab -menetelmiä ja -työkaluja hyödyntämällä voidaan hienosäätää lanseerausvaiheessa olevaa tuotetta tai palvelua käyttäjiltä saadun palautteen pohjalta. Hyödynnettävät menetelmät ja työkalut mahdollistavat tarvittaessa nopeasyklisen kehitysvaiheen suorittamisen. Lanseerausvaiheessa tehtävä Living Lab -testaus edellyttää hyödyntäjältä sitoutumista ja kykyä nopeisiin ratkaisuihin, jos esille tulleet kehitysideat halutaan ottaa täysipainoisesti käyttöön.

### **Idea- tai kehitysvaiheessa olevan tuotteen tai palvelun kehittäminen**

Käyttäjälähtöiset menetelmät ja työkalut soveltuvat myös vasta idea- tai kehitysvaiheessa olevien tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Tällöin hyödynnetään menetelmiä ja työkaluja, joilla kartoitetaan ihmisten arkea ja olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden käyttöä. Tämän kerätyn uuden datan yhdistäminen hyödyntäjän olemassa olevaan tietoon mahdollistaa innovatiivisten ratkaisumallien kehittämisen.



*Nörttituotteesta käyttäjälähtöiseksi palveluksi*

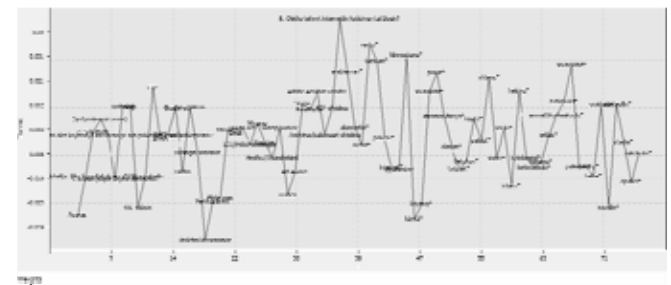
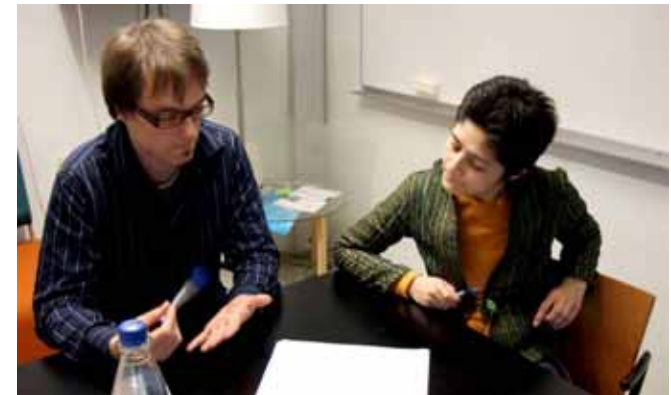
## Case Saunalahti



**Toimeksianto:** Iso-G -verkkolevytilan ja webmail-palvelun kehittäminen käyttäjälähtöisemmäksi ja käytettävämmäksi alkaen palvelun tilaamisesta ja rekisteröinnistä aina palvelun jatkuvaan käyttöön asti. Teknisesti palvelut toimivat moitteettomasti, mutta Saunalahti halusi ideoita ja ajatuksia palveluiden parantamiseksi erityisesti normaalikäyttäjien näkökulmasta – heidän arjessaan.

**Mestari-käyttäjät:** Caseen osallistui kaikkiaan yli 130 Arabianrannan asukasta, opiskelijaa ja työntekijää, jotka käyttivät palveluita reilun kolmen kuukauden ajan.

**Kehittäjät ja menetelmät:** MediaLab/Taik (co-design), Arcada (fokuserühmähaastattelut ja web-kyselyt) ja Data Rangers (data mining -analyysi).





*Uuden palvelun hienosäätöä käyttäjien kanssa*

## Case Destia



**Toimeksianto:** Ensimmäisessä vaiheessa selvitettiin, mitä muuta sisältöä kuin perinteistä liikennetietoa (ruuhka-, sujuvuus- ja kelitiedot) käyttäjät toivovat julkisissa tiloissa oleviin näyttötauluihin. Julkisia tiloja ovat mm. koulut, kauppakeskukset ja julkisen liikenteen pysäkit. Toisessa vaiheessa selvitettiin ihmisten arkipäivän liikkumista ja siihen liittyviä erilaisia tietotarpeita ja -lähteitä matkan eri vaiheissa.

**Mestarikäyttäjät:** Ensimmäisessä vaiheessa mestarikäyttäjät olivat julkisissa tiloissa liikkuvia satunnaisia ihmisiä. Toisessa vaiheessa mukana oli lähes kymmenen Arabianrannassa asuvaa ja työskentelevää mestarikäyttäjää, jotka pitivät viikon ajan päiväkirjaa omasta liikkumisestaan.

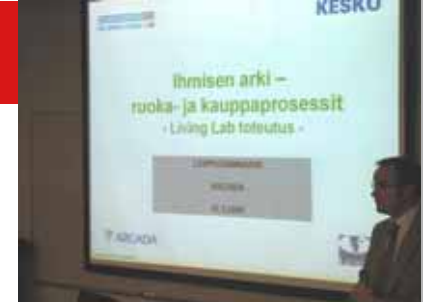
**Kehittäjät ja menetelmät:** Arcada ja Laurea (havainnointi, fokusryhmähaastattelut ja päiväkirja), Data Rangers (data mining -analyysi), MediaLab/Taik ja Idean (tulosten analysointi)





*Useita palvelukonsepteja arjen ymmärtämisestä*

## Case Kesko



**Toimeksianto:** Ymmärtää erilaisten asiakkaiden jokapäiväisiä tarpeita, rutiineja ja käyttäytymistä vähittäiskauppaan liittyvissä toiminnoissa selvittämällä asiakkaiden päivittäistavaraostosten ostoprosessia ja siihen liittyviä juurisyitä sekä ehdottaa ostoprosessia helpottavia sähköisiä ratkaisuja. Keskolla on runsaasti tutkittua tietoa ihmisten ostokäyttäytymisestä kaupassa. Tässä toimeksiannossa haluttiin selvittää niitä prosesseja ja juurisyitä, joihin pohjautuen kuluttajat tekevät ostopäätöksiä jo ennen kauppaan menoa.

**Mestarikäyttäjät:** Yli 30 käyttäjästä valittiin 15, jotka edustivat viittä eri valittua kohderyhmää (sinkut, lapsettomat pariskunnat, perheelliset, yksinhuoltajat ja eläkeläiset).

**Kehittäjät ja menetelmät:** Arcada (ARBIT-eBusiness laboratorio, fokusryhmähaastattelut ja päiväkirja), Laurea (fokusryhmähaastattelut ja päiväkirja), Data Rangers (data mining -analyysi) ja Adage (konseptin kehitys)

*Monta tekijää, monta näkökulmaa ja yksi tavoite – käyttäjälähtöiset avoimet innovaatiot*

## Tekijät



**Pasi Anila**  
Destia Oy



**Andrea Botero**  
Taideteollinen korkeakoulu



**Tuomo Eloranta**  
Destia Oy



**Jarmo Eskelinen**  
Forum Virium Helsinki



**Kari Halinen**  
Art and Design City Helsinki Oy



**Mikko-Pekka Hanski**  
Idean Oy



**Sampo Hietanen**  
Destia Oy



**Aleksi Horsti**  
Kesko Oy



**Kari Keturi**  
Law Office Dancon Oy



**Sampsa Laine**  
Data Rangers Oy



**Johan Lund**  
Arcada ammatti-  
korkeakoulu



**Satu Luojus**  
Laurea ammatti-  
korkeakoulu



**Kari Mikkeli**  
HSE / CKIR



**Anne Naukkarinen**  
Taideteollinen korkeakoulu



**Veli-Pekka Niitamo**  
HSE / CKIR



**Janne Orava**  
Movense Oy



**Carl-Johan Rosenbröjjer**  
Arcada ammattikorkeakoulu



**Joanna Saad-Sulonen**  
Taideteollinen korkeakoulu



**Timo Salminen**  
Cam Systems Oy



**Hanne Rantala**  
Destia Oy



**Sami Saarinen**  
Saunalahti Oyj



**Kimmo Rönkä**  
Movense Oy



**Raino Vastamäki**  
Adage Oy



**Olli Vilkki**  
Laurea ammatti-  
korkeakoulu

# HELSINKI LIVING LAB

12

## Yhteystiedot



### Kiinnostuitko?

Jos haluat kuulla lisää, miten Helsinki Living Lab voi auttaa sinun organisaatiotasi T&K&I-toimintaa käyttäjälähtöisesti hyödyntäen samalla koko Helsinki Living Lab -ekosysteemiä, niin ota yhteyttä ja kerromme sinulle lisää. Onko sinulla mielessä tarve, jossa Helsinki Living Lab voi sinua auttaa? Ota yhteyttä, niin kerromme sinulle lisää.

### Yhteystiedot:

[www.helsinkilivinglab.fi](http://www.helsinkilivinglab.fi)

Janne Orava

Helsinki Living Lab prosessipäällikkö

+358 40 820 4842

janne.orava@forumvirium.fi

# HELSINKI

# LIVING LAB