

Living Lab -pilotti

Päätöstilaisuus
03.11.2009



Agenda

- Yleistä verkoston piloteista
- Living Lab ja Living Lab -toimintamalli
- Living Labien nykytilanne Suomessa
- Suomalaisten Living Labien toimintamallit ja erityispiirteet
- Suomalaisten Living Labien palvelutarjooma ja hyvät käytännöt
- Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Yleistä verkoston piloteista

Titta-Liisa Koivuporras



Living Lab ja Living Lab - toimintamalli



Living Lab:n historia

- Termi saanut alkunsa 90-luvulla MIT:ssa - House_n
- 2000-luvun alkupuolella termi rantautui Eurooppaan
- Nykyään termi tai yleisemmin käyttäjälähtöisyys ja avoin innovaatio on liitetty monessa Euroopan maassa osaksi kansallista innovaatiostrategiaa

Living Lab

- Vain yhtä ainoaa, oikeaa ja absoluuttista määritelmää/totuutta ei ole, sillä kukaan ei “omista” Living Lab -termiä
- Living Labeja ja “Living Labeja” satoja
- Living Lab -tyyppisiä hankkeita tehty pitkään, mutta ei systemaattista Living Lab -toimintaa
- Useita kansallisia (mm. LiTe Open ja AMK LL-ryhmä) ja kansainvälisiä (mm. ENoLL ja Living Labs Global) LL-verkostoja, joissa yhteensä satoja toimijoita. Näiden lisäksi verkostoja, joissa sivutaan LL-toimintaa (mm. Innovaatio ja osaaminen -verkosto, OSKE:t ja SHOK:t)

**Living Lab on käyttäjälähtöinen
avoimen innovaation
ekosysteemi
tosi-elämän ympäristössä**





Living Labin peruselementit

Käyttäjälähtöisyys

- Käyttäjien osallistamista ja osallistumista
- Objektista subjektiksi
- Käyttäjä osallistuu aktiivisesti T&K&I-toimintaan

Ekosysteemi

- Mukana olevien toimijoiden muodostama yhteistyöverkosto
- Living Lab -casessa ekosysteemistä tunnistetaan sopivimmat toimijat, joiden kesken muodostetaan ad hoc -ekosysteemi

Avoin innovaatio

- Organisaatiot eivät voi tukeutua ainoastaan omaan T&K&I-toimintaan

Tosi-elämän ympäristö

- Käyttäjä toimii ja elää omaa arkeaan
- Ei ole steriili laboratorioympäristö eikä testausta varten rakennettu tila tai ympäristö
- Normaali arkiympäristö, jossa ihminen työskentelee, asuu ja leikkii (work & live & play)



Käyttäjät arjen innovaattoreina

Living Lab -toimijat

Mahdollistajat

- Luovat yleisen infrastruktuurin ja käytänteet
- Kaupungit ja muut julkiset toimijat
- Eivät osallistu aktiivisesti Living Lab -toimintaan

Hyödyntäjät

- Haluavat kehittää omia tuotteitaan tai palveluitaan käyttäjälähtöisesti
- Yritys tai julkinen toimija



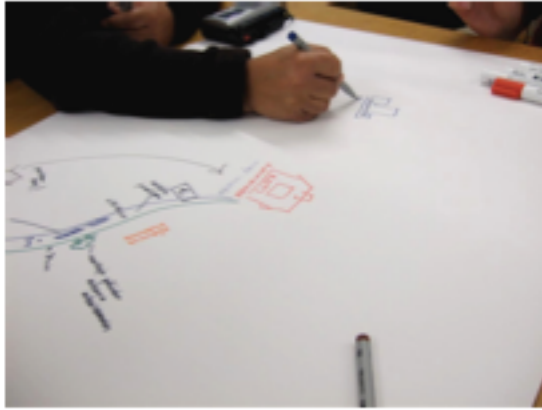
Käyttäjät

- Arkipäivän käyttäjiä
- Käyttävät testattavia tuotteita ja palveluita omassa arjessaan, normaalissa käyttöympäristössä ja normaaleissa käyttötilanteissa
- Avoimia ja valmiita antamaan rehellistä palautetta

Kehittäjät

- Tarjoavat toteuttamiseen menetelmiään, työkalujaan ja resurssejaan
- Käyttäjiltä palautetta, kommentteja, parannusehdotuksia ja muuta raakadataa

Living Lab -toimijat ovat enemmän kuin osiensa summa



T&K&I-toiminta

Markkinoilla olevan tuotteen tai palvelun kehittäminen

Olemassa olevat käyttäjät tai vaihtoehtoisesti täysin uudet käyttäjät

Lanseerausvaiheessa olevan tuotteen tai palvelun kehittäminen

Hienosäätöä lanseerausvaiheessa

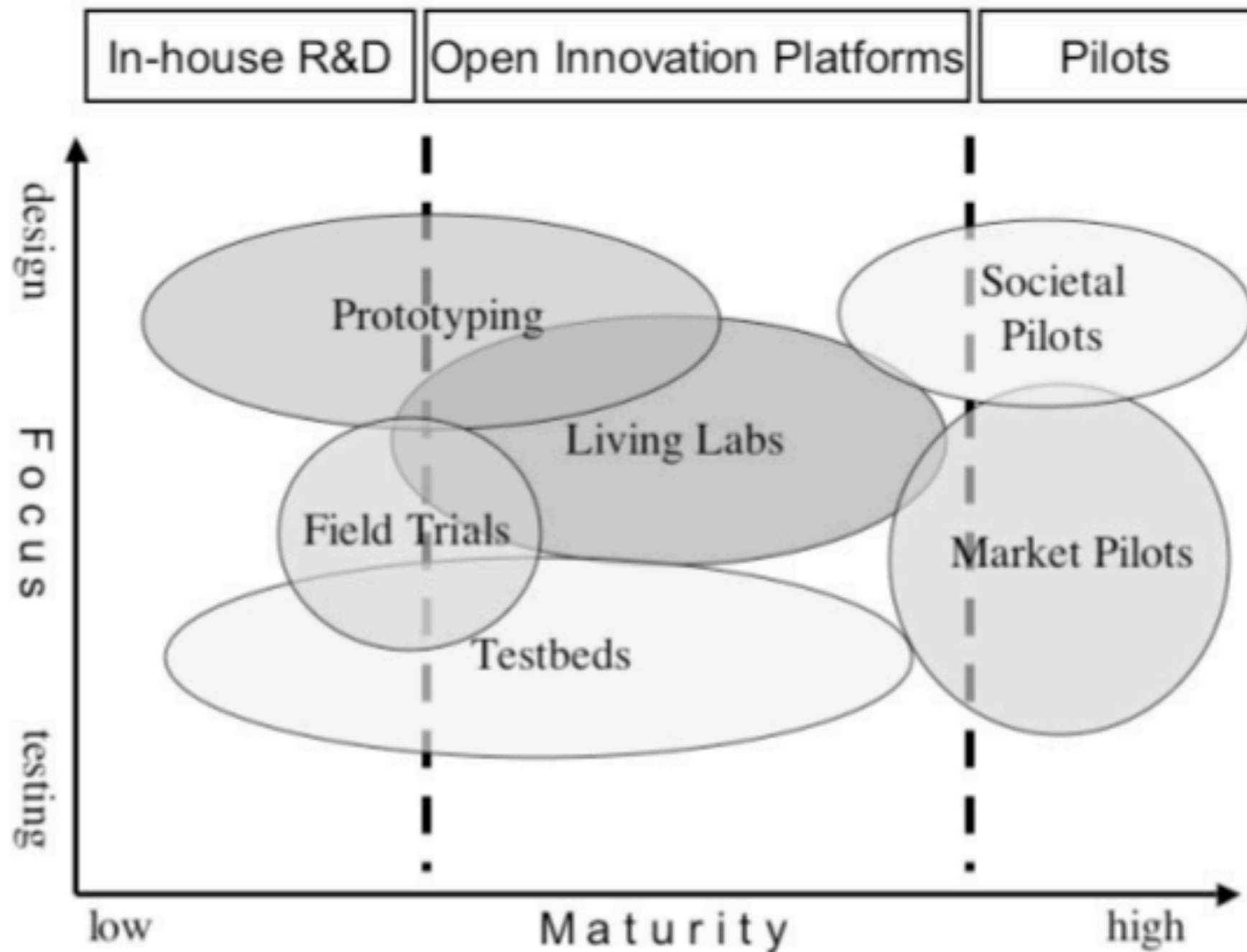
Idea- tai kehitysvaiheessa olevan tuotteen tai palvelun kehittäminen

Kartoitetaan ihmisten arkea ja olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden käyttöä



Living Labit mukana tuotekehityksen kaikissa vaiheissa

Eroavuus muusta testaustoiminnasta



Lähde: BALLON, PIETER, PIERSON, JO & DELAERE, SIMON - TEST AND EXPERIMENTATION PLATFORMS FOR BROADBAND INNOVATION: EXAMINING EUROPEAN PRACTICE - 2005

Eroavuus muusta testaustoiminnasta

	Test Bed Tuote- ja palveluinnovointia varten rakennettu innovaatioympäristö.	Tuote- ja palveluinnovointia varten rakennetaan innovaatioympäristö, joka puretaan testauksen jälkeen	Living Lab Tuote- ja palveluinnovointia tehdään olemassa olevassa ympäristössä.
Liike-toiminta		M2HZ	Hyvinvointi-TV InnoKusti
Tuote-kehitys	Koetehdas	FinPilot2 Terveellinen kaupunginosa	IPTV-pilotti
Tutkimus			

Lähde: Rönkä & Orava & Niitamo & Mikkilä, Kehitysalustoilla neloskierteeseen - Käyttäjälähtöiset living lab- ja testbed-innovaatioympäristöt, 2007

Living Labien nykytilanne Suomessa



**PALJON PUHETTA,
VÄHÄN TEKOJA**



“Kenttätilanne”

- Yli 30 Living Labiä Suomessa
- Kenelläkään ei 100% kokonaiskuvaa
- Käytössä useita termin ja toiminnan määrittelyjä
- Määritelmä ei kohtaa todellisuutta
- Suuri osa vasta käynnistämässä varsinaista toimintaa
- Käytännön caset vähissä
- Suuri osa julkisrahoitteista hanketoimintaa
- Enemmän tutkimuslähtöistä kuin aidosti käyttäjälähtöistä tai edes hyödyntäjälähtöistä
- Tahtotila olemassa toiminnan vakiinnuttamiseksi

Suomalaiset Living Labit

- Living Lab = 126 000 > 517 (33 300 > 399 suomenkielisiltä sivuilta)
- Testbed = 122 000 > 309 (suomenkielisiltä sivuilta)

Living Labit

Kumpaankin kyselyosioon vastanneet Living Labit

1. Agro Living Lab (Seinäjäki)
2. Arabia Living Lab (Helsinki)
3. Arctic Living Lab (esiselvityshanke)
4. Edelläkävijäkunta Living Lab (Mikkeli)
5. Helsinki Living Lab (pk-seutu)
6. Huomisen hotelli (Helsinki)
7. Karjaranta Living Lab (Pori)
8. Living Lab for Design and Services (Pohjois-Karjala)
9. Maunula Living Lab (Helsinki)
10. Northern Rural Living Lab (Pohjois-Suomi)
11. OtaSizzle/SizzleLab (Espoo)
12. Owela Open Web Lab (Espoo)
13. Pasila Living Lab (Helsinki)
14. Porvoo Campus Living Lab
15. Skafträrr/Energia Living Lab (Porvoo)
16. Virvelinranta Living Lab (Hämeenlinna)

Vain ensimmäiseen kyselyosioon vastanneet Living Labit

1. Active Life Village (Espoo)
2. Lutakko Living Lab (Jyväskylä)
3. InnoHub Espoo (Espoo)
4. Lahti Living Lab (Lahti)
5. Laurea Lbd Living Lab (pk-seutu)
6. ArchipeLabo (Turun saaristokunnat)
7. Suupohja Living Lab
8. Suurpelto Living Lab (Espoo)
9. Suuntaamo (Tampere)

Kyselyyn ei saatu vastauksia seuraavilta Living Labeilta

1. Cleantech Living Lab (Asumisen OSKE)
2. Digital Living Lab Espoo
3. Nokiareena Living Lab (Tampere)
4. Paper Living Lab -tutkimus
5. Snowpolis (Vuokatti)

Living Labien tunnettuus

72 mainintaa 43 eri toimijalle

- Arabianranta * 5
- Helsinki Living Lab * 4
- Active Life Village * 3
- ArchibeLabo * 3, joista 2 mainintaa “Turku Archipelago Living Lab”
- Lahti Living Lab * 3
- Laurea Lbd Living Labs network * 3 (kaikki maininnat Laurea Living Labs Networkille)

- Agro Living Lab * 2
- Huomisen hotelli * 2
- Kainuu Living Lab * 2
- Lutakko Living Lab * 2, toinen maininta Human Tech Living Lab
- Northern Rural-Urban Living Laboratorio * 2
- Owela Open Web Lab * 2
- Pasila Living Lab * 2
- RFID Lab * 2
- Snowpolis * 2
- Suupohja Living Lab * 2
- Tampere Central Region Living Lab * 2

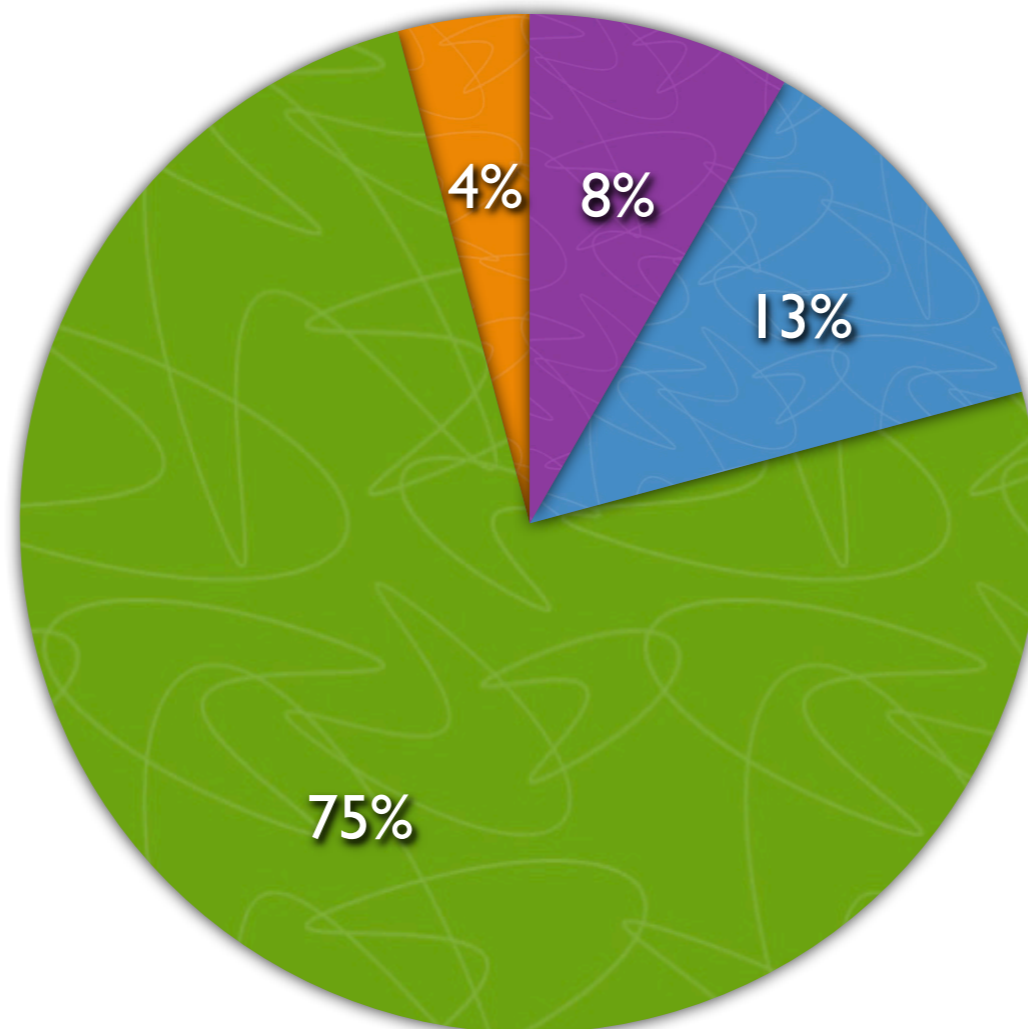
- Digital LL Espoo

- Virvelinranta
- InnoHub
- Living Lab for Design and Services
- Nokiareena Living Lab NALLI
- Otasizzle / SizzleLab
- Porvoo Campus Living Lab
- Symbio Living lab

- AMK Living Lab -verkosto * 2
- CKIR * 2
- Forum Virium Helsinki * 2
- AKO:n hyvinvointiverkosto
- Arcada
- Culminatum
- Demola
- Hermia
- Joensuu
- Joensuun senioripiha-hanke
- Kustaankartano
- Loppukiri
- Oulu
- Pohjois-Karjalan AMK
- Rauman Jussoila
- STOK
- Veli-Pekka Niitamo

Kypsyysaste

- Toiminnan käynnistämistä suunnitellaan (2 kpl)
- Toiminta käynnistymässä (vuonna 2009) (3 kpl)
- Toiminta käynnistynyt, mutta prosessit vielä hiomatta (18 kpl)
- Toiminut vuosia ja prosessit kunnossa (1 kpl)



Suomalaisten Living Labien toimintamallit ja erityispiirteet



OSAAMINEN PÄÄASIASSA HENKILÖISSÄ EI ORGANISAATIOISSA

- Henkilöissä, sillä asiantuntijaorganisaatiossa osaaminen on asiantuntijoissa
- Osaaminen on aina henkilöissä, organisaatio itsessään ei osaa mitään.
- Henkilöissä, mutta organisaatiotasolla olisi parempi
- Ei ketään yksittäistä ydinhahmoa, jolla olisi kaikki tieto ja taito käsissään
- Toiminta on hajautettu alueellisiin yksiköihin, joilla on omat sidosryhmänsä ja jotka tuntevat oman alueensa erityistarpeet.
- Tarkoitus on vähentää entisestään riippuvuutta avainhenkilöistä.
- Avainhenkilöille kertyy Living Lab toimintaan ja kehittämisprosesseihin liittyvää prosessiosaamista.
- Henkilöt ymmärtävät toimintatavan ja käyttäjälähtöisen testauksen, joilta se sitten “valuu” organisaatiolle, joka vaatii hallinnolliset päätökset.

VALTAOSASSA LIVING LABEJA TOIMINNAN RAHOITUS MÄÄRÄAIKAISTA PROJEKTIRAHOITUSTA PÄÄOSIN JULKISILTA TOIMIJOILTA

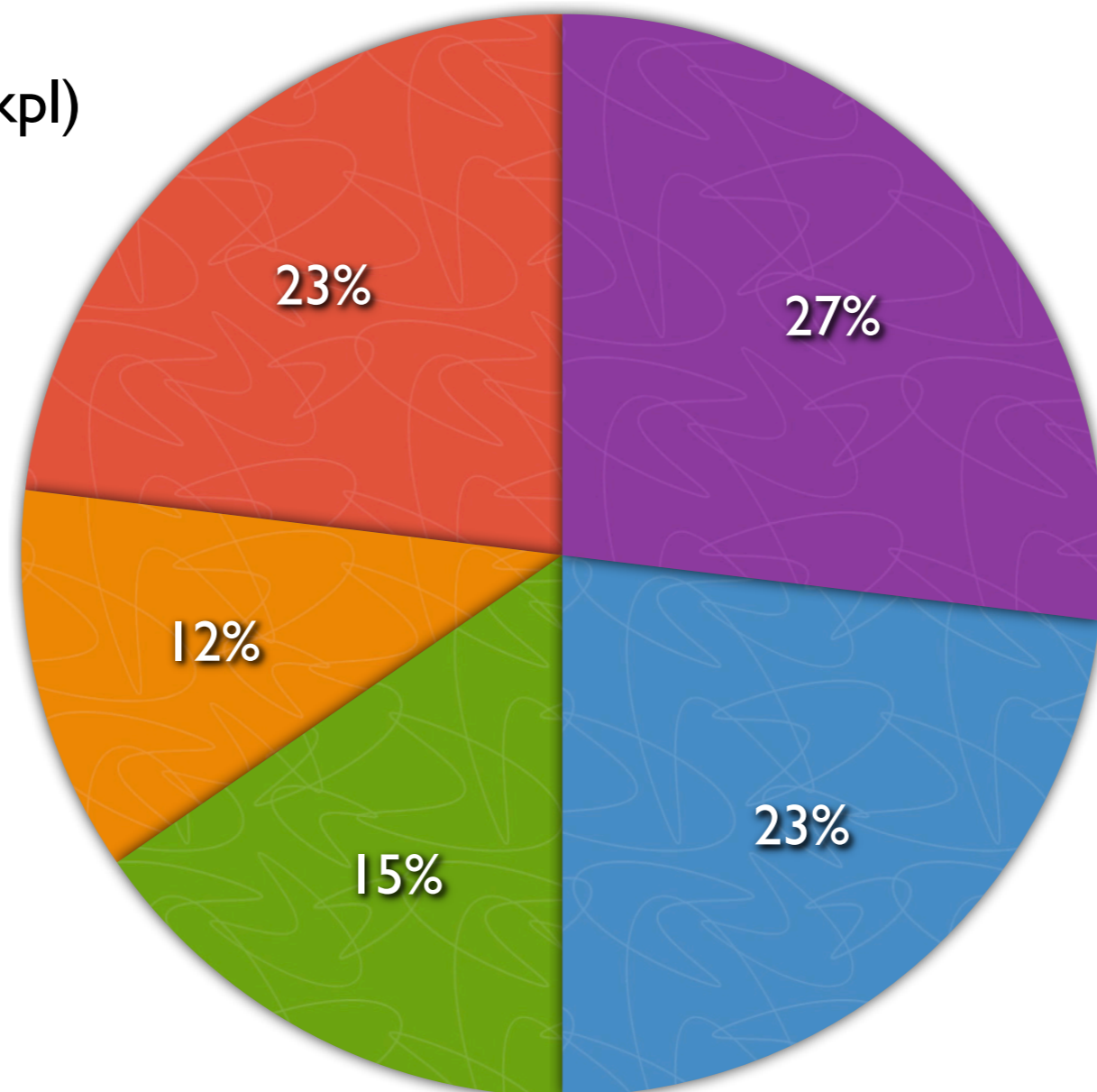
- Infrastrukturi on hankittu sijoittajien pääomalla, projektien tulee kattaa omat kulunsa.
- Toiminta on pitkäaikaista ja pyrkimyksenä on jatkuva kehittäminen, jolloin seuraavat projektit ovat luonnollinen jatkumo edellisiin projekteihin.
- Julkisen toimijan tahtotila on ollut viedä LL-toimintaa eteenpäin.
- Living Lab käynnistyy projektirahoituksella ja tavoitteena on luoda pysyvää toimintaa.
- Pysyvää strategian osalta, mutta osittain määräaikaista henkilöstön osalta.
- Perustoiminta on pysyvää, mutta toiminnan terävöittämiseksi käynnistetään projektirahoituksella hanketta, jonka tavoitteena on yhteisen pysyvän käyttäjäpoolin perustaminen ja ylläpito ja yhteisen "oven" luominen maailmalle ja maailmalta.
- Nousevaa toimintaa määräaikaisena, mutta nyt on tulossa varsinaista projektirahoitusta useiksi vuosiksi eli tähän asti tehty OTO:na
- Toistaiseksi määräaikaista, mutta tavoitteena pysyvyys.
- Pysyvää siinä mielessä, että kyse on toimintamallistamme. Toteutus projektien kautta projektirahoituksella.

PROJEKTIPÄÄLLIKÖT, KOORDINAATTORIT TAI FASILITAATTORIT JOHTAVAT LIVING LABEJA

- Living Lab toimii projektirahoituksella, joten projektin projektipäällikkönä
- Kukaan ei toimi johtajana, vaan Living Labilla on koordinaattori/fasilitaattori.
- Yhteyshenkilö, sillä johtaja kuulostaa tässä yhteydessä epäsovivalta termiltä, koska kyse ei ole mistään organisaatiosta
- Yksiköt ovat varsin autonomisia ja hallinnointi tapahtuu ruohonjuuritasolla
- Projektiryhmä valmistelee ja julkisen toimijan (rahoittaja) johto tekee loppupeleissä päätökset
- Living Labin ideoinnista ja soveltamisesta julkisten palveluiden kehittämiseen vastasi työryhmä
- Johtamisesta ei tässä vaiheessa voida puhua, sillä toimintaa ohjaa ja neuvoja antaa ohjausryhmä
- Ei varsinaisesti kukaan

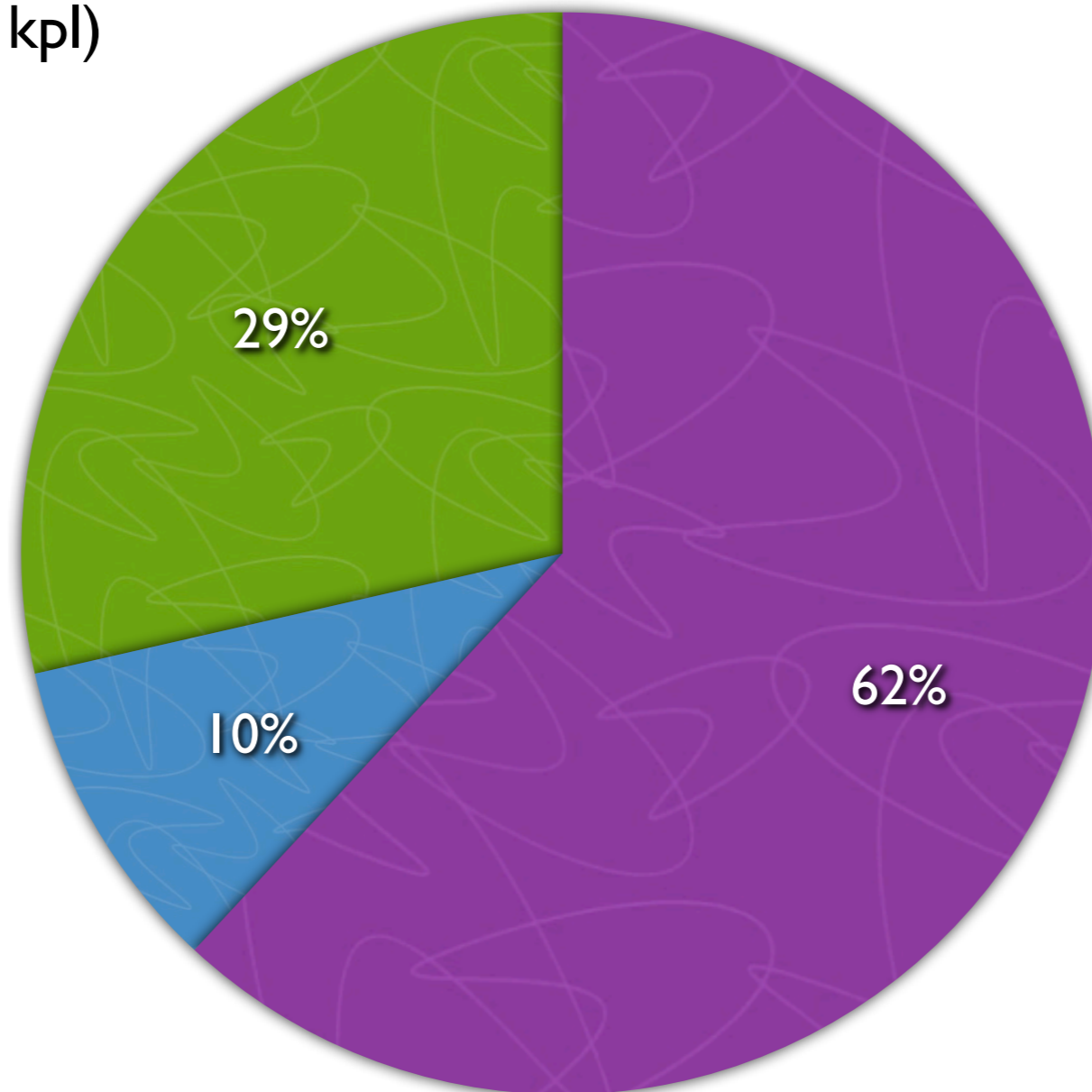
LIVING LABIN VASTUUORGANISAATIO USEIMMITEN KEHITYSYHTIÖ TAI AMK

- Kehitysyhtiö (7 kpl)
- Ammattikorkeakoulu (6 kpl)
- Yliopisto (4 kpl)
- Julkinen toimija (3 kpl)
- Joku muu (6 kpl)



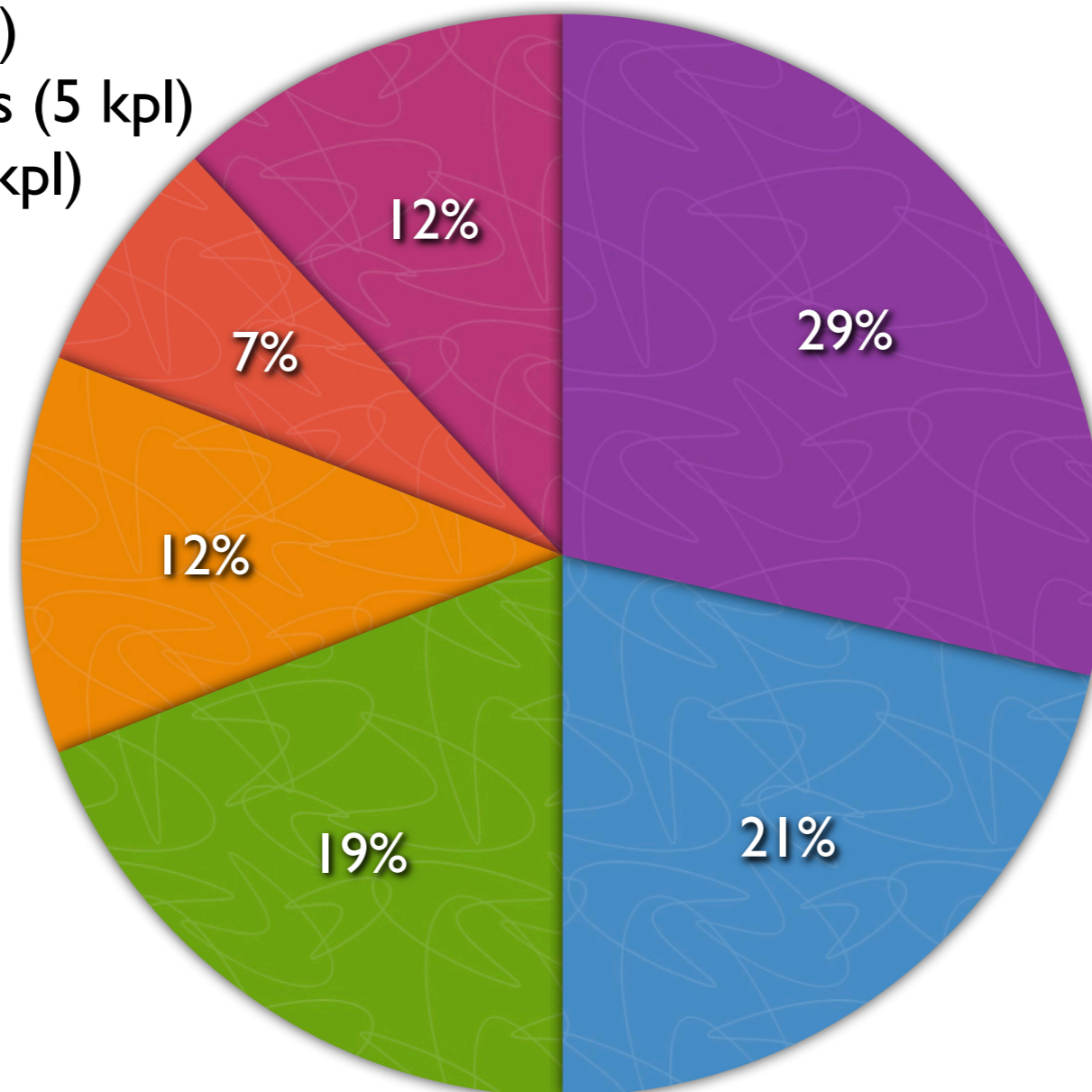
KAHDESSA KOLMASOSASSA LIVING LABEISTA JULKINEN HALLINNOINTITAPA

- Julkinen (13 kpl)
- Yksityinen (2 kpl)
- Yksityis-julkinen (6 kpl)



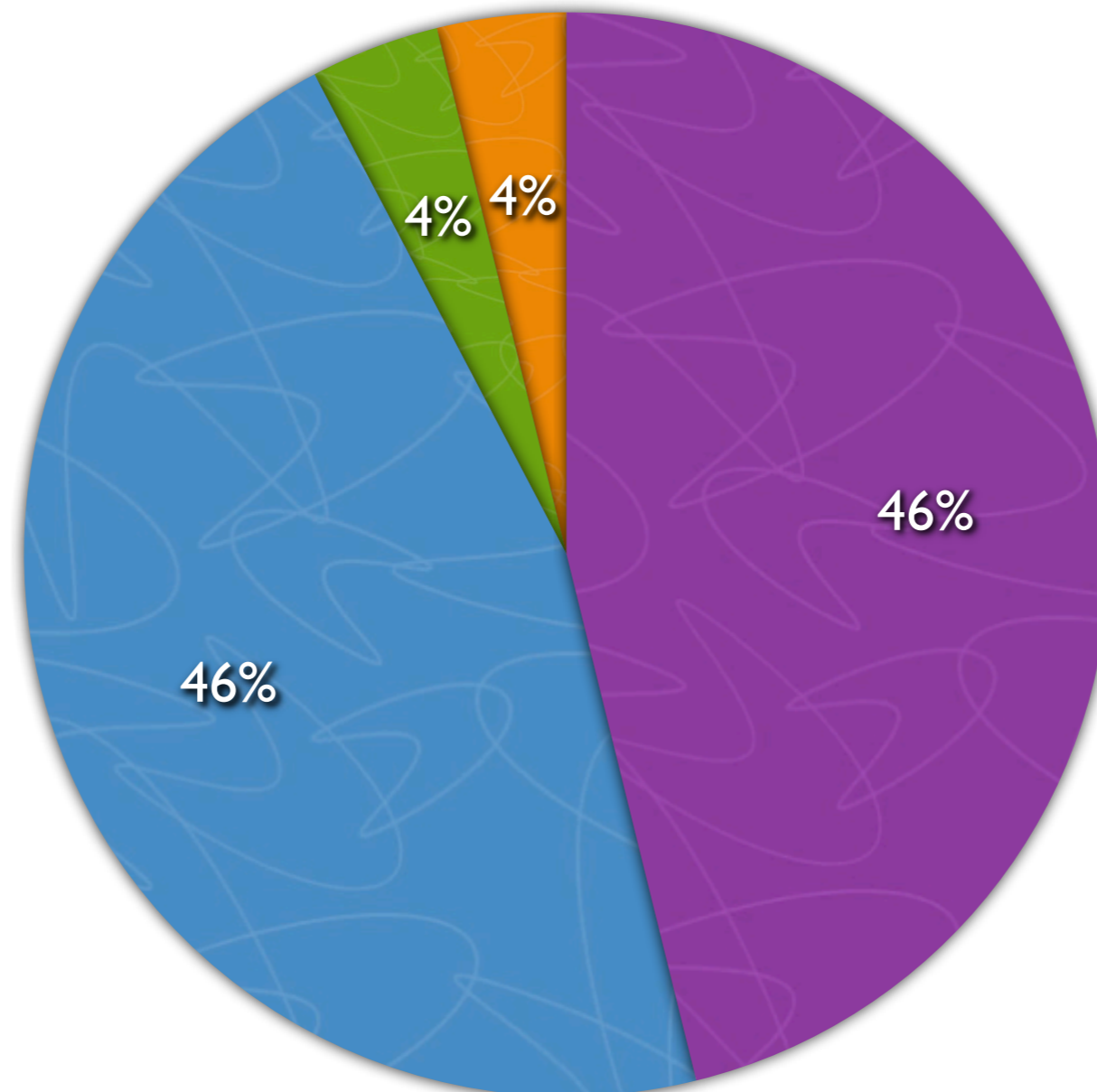
Living Labien toimialat

- Terveys ja hyvinvointi (12 kpl)
- Rakentaminen ja asuminen (9 kpl)
- ICT ja media (8 kpl)
- Matkailu ja majoitus (5 kpl)
- Julkiset palvelut (3 kpl)
- Muu (5 kpl)



LIVING LABIEN RAHOITUS JULKISTA TAI JULKIS-YKSITYISTÄ

- Julkista (12 kpl)
- Julkis-yksityistä (12 kpl)
- Yksityistä (1 kpl)
- EOS (1 kpl)



KYMMENIÄ LIVING LABEJA RAHOITTAVIA TAHOJA

- Kaupungit ja kunnat/
kuntayhtymät * 15
 - Yritykset * 6
 - Tekes * 5
 - EU-rahoitus * 3
 - AMK * 3
 - Julkiset toimijat * 2

 - AKO/KOKO
 - EAKR
 - ESR-rahaa
 - LL-toolkitin käyttäjät
(suurin osa julkisia)
 - Omarahoitus
 - OPN
- OSKE
 - P-H Liitto
 - SEK
 - Sitra
 - Suomen Akatemia
 - Suomen kuntaliitto
 - TE-keskus
 - TEM
 - VTT
 - Yliopisto
 - Ympäristöministeriö

 - EOS

TULORAAHOITUKSEN OSUUS LIVING LABEISSA TOISTAISEKSI VÄHÄISTÄ

- Ei varsinaista tulorahoitusta, koska fokus ei ole bisneksen teossa vaan alueen ja sen palveluiden kehittämisessä
- Emme ole tätä toimintaa eritelleet vaan LL-toiminta uppoaa kaikkiin menoihin
- Kysymykseen ei ole yksiselitteistä vastausta
- Suoraan yrityksiltä tulevan rahoituksen osuus on hyvin pieni, ei merkitystä kokonaisuuden kannalta tällä hetkellä.
- Ei ole merkittävää; yritykset panostavat korkeintaan tilaisuuksiin = prosenttien luokkaa
- Jonkin verran liittännäispalvelujen osalta

OMAN USKOTTAVAN ERIKOISOSAAMISEN TAI ERIKOISPIIRTEEN TUNNISTAMINEN JA KOMMUNIKOINTI VERKOSTON MUILLE TOIMIJOILLE

- Vahva akateeminen tausta
- Vankka osaaminen langattomista verkoista
- Kaupungin tahtotila tarjota testausympäristö = julkinen toimija, joka haluaa hakea uusilla innovatiivisilla ratkaisuilla mm. asiakastyytyvää ja kustannussäästöjä
- Aktiivinen seutu ja toimijoiden sitoutuminen
- Paikallinen erikoistunut osaaminen
- Käytössä olevat verkkotyökalut, sosiaalisen median hyödyntäminen, paikkariippumattomuus ja käyttäjien nopea tavoittaminen
- Verkosto, jolla on vahva ICT-osaaminen ja -kokemus
- Keskittyminen ihmisiin ja hyvinvointiin, ei teknologioihin
- Sijainti ja alueen toimijoiden yhteistyöhalu

PROJEKTILUONTEISTA LIVING LAB - TOIMINTAA EI JUURIKAAN MARKKINOIDA

- Ei juuri mitenkään; nettisivut olemassa ja ehkä joku plakaatti jossain. Lähinnä asiakkaat löytävät itse paikalle. Mainoskampanjaa on tosin harkittu
- Emme ole tätä tehneet lainkaan – nyt meillä on sidoryhmävastaava joka voi tähän myös paneutua. Kysymys kuuluu miten?
- Emme vielä suoranaisesti markkinoi Living Labia, mutta muu markkinointi on käynnissä. Osallistumme mm. paikallisiin, kansallisiin ja kansainvälisiin messutapahtumiin
- Toistaiseksi vaikeasti, koska palveluitakaan ei ole yhteisesti määritelty. Näkyvyyslementtejä on kyllä toteutettu, ja toiminnasta tiedotettu, lisäksi järjestetään tapahtumia. Tavoitteena on, että kun struktuurit saadaan kuntoon, myös markkinointiin voidaan panostaa kunnolla.
- Word of mouth, seminaarit, esitteet, netti

TAVOITTEET JA TOIVOTUT TULOKSET YHDEN JA YLIVIIDEN VUODEN AIKAJÄNTEELLÄ

Yhden vuoden aikajänteellä:

- Verkostoituminen
- Yhteistyökonsepti toimivaksi ja organisoidummaksi
- Rahoituksen varmistaminen
- Ensimmäiset pilotticaset, joiden kautta näyttöjä toiminnan tuloksellisuudesta
- Toiminnan ja toimintamallien yleinen kehittäminen

Viiden vuoden aikajänteellä:

- Valitun erikoisosaamisen kehittäminen
- Erikoistuminen
- Living Lab -toiminnan liittäminen osaksi muuta normaalia liiketoimintaa

LIVING LAB TOIMII ITSENÄISENÄ VERKOSTONA

- Verkostossa on mukana eri tyyppisiä toimijoita ekosysteemistä
- Toivotaan, että mukana olevat toimijat ovat valmiita tekemään myös keskenään yhteistyötä
- Toimii parhaiten Living Lab:mäisen ekosysteemin keskinäisessä yhteistyössä, jossa kaikilla on oma tietty roolinsa ja mahdollisuus vaikuttaa yhteiseen toimintaan

LIVING LAB -EKOSYSTEEMI

- Tutkimusorganisaatiot; merkittävä rooli kehittäjinä tarjoten menetelmiä, työkaluja ja resursseja. AMK:t ovat ottaneet aktiivisen roolin > aluekehitystehtävä ja käytännönläheisyys sekä konkreettisuus
- Yritykset; kehittäjiä tarjoten tiukasti rajattua osaamista tai rahoittajia hyödyntäjän roolissa
- Muut; alkuvaiheessa kaupunkien ja kuntien vahva rooli tulee erityisesti esille rahoittajan ominaisuudessa lähes kaikissa Living Labeissa
- Kansainväliset kumppanit; ei juurikaan konkreettista yhteistyötä, koska Living Labit ovat vielä alkuvaiheessa ja ennen kansainvälisten kumppaneiden mukaan ottamista, pitää toiminta ja prosessit saada kunnolla käyntiin

LIVING LAB- JA INNOVAATIOVERKOSTOT

- Useita kansallisia ja kansainvälisiä verkostoja
- European Network of Living Labs -verkostoon kuuluu 14 suomalaista Living Labiä (lokakuu, 2009)
- Ammattikorkeakoulujen Living Lab -verkosto konkreettisin
- Innovaatio ja osaaminen -verkostossa 24 pientä ja keskisuurta kaupunkiseutua
- Living Lab:mäisiä toimintoja harjoitetaan OSKE- ja SHOK-verkostoissa, joihin osa Living Labeista kuuluu

VERKOSTOISTA ON SEKÄ HYÖTYÄ ETTÄ HAITTAA

- Merkittävin haitta puhtaan ideologian nopeampi leviäminen kuin varsinaisten tulosten, joka puolestaan luo todellisuutta suurempia ennakkoodotuksia
- Merkittävin hyöty on tiedon, osaamisen, parhaiden käytäntöjen ja oppien leviäminen ekosysteemien välillä = vertaisoppimista
- Verkostot mahdollistavat
 - Omaa aluetta tai temaattista alaa laajalaisemman asioiden näkemisen ja tarkastelun
 - Osaajien ja resurssien tehokkaamman hyödyntämisen eri organisaatioiden välillä

LIVING LAB -VERKOSTOSTA PUUTTUVA OSAAMINEN

- Merkittävin puuttuva erikoisosaaminen rahoitus- ja liiketoimintaosaaminen, sillä jatkorahoituksen varmistaminen ja toisaalta toiminnan kehittäminen kannattavaksi Living Lab -casejen osalta on haastavaa.
- Osaamista käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntämisestä sekä yleistä Living Lab -operaattorin roolin kehittämistä ja kehittymistä

ALUEELLISET TARPEET MERKITTÄVIN SYY KESKITTYÄ TIETTYYN TOIMIALAAN

- Toiminta tuottaa eniten hyötyä alueen toimijoille
- Olemassa olevan osaamisen hyödyntäminen sekä sen jatkokehittäminen
- Valitaan Living Labin fokus ja rakennetaan sen ympärille tarvittava ekosysteemi

ERIKOISOSAAMINEN JA ERIKOISPIIRTEET

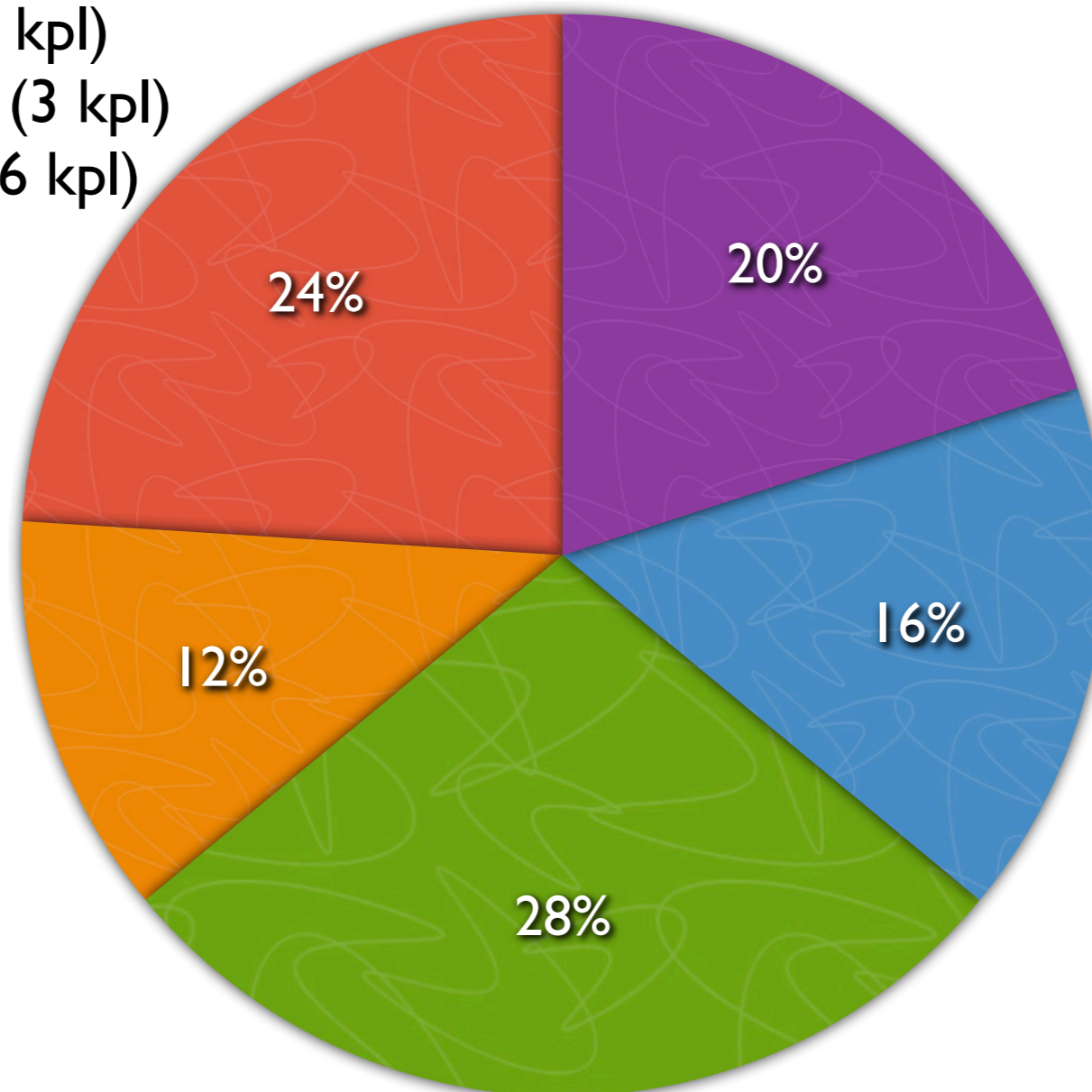
- Kommunikaatio- ja vuorovaikutusosaaminen sekä alueellisten kehitysprosessien läpivientosaaminen
- Kyky sitouttaa ja osallistaa käyttäjät sekä osata valita oikeat metodit ja tekijät
- Käytössä olevat nettityökalut
- Laaja yhteistyö kansallisten kehittäjätahojen kanssa
- Living Lab -menetelmän soveltaminen julkisten palvelujen kehittämiseen osana kuntastrategian laadintaa
- Monialainen toimijaverkosto, kaupungin voimakas tahtotila asian edistämiseksi
- Reaaliaikainen viestintä
- Tehokas ja nopea tapa kerätä käyttäjätietoa
- Toimijoiden osaamisen yhdistely uudella tavalla

Suomalaisten Living Labien palvelutarjooma ja hyvät käytännöt



LIVING LABEISSA KÄYTTÄJIÄ VALMIUSTILASSA NOLLASTA TUHANSIIN

- 0 käyttäjää (5 kpl)
- 1-50 käyttäjää (4 kpl)
- 51-100 käyttäjää (7 kpl)
- 101-1000 käyttäjää (3 kpl)
- Yli 1000 käyttäjää (6 kpl)



KÄYTTÄJÄT VOIDAAN MOTIVOIDA JA SITOUTTAA USEALLA ERI TAVALLA

- Vedotaan yhteisiin tavoitteisiin
- Tarjotaan ilmainen verkko- tai muu yhteys
- Tarjotaan mahdollisuus konkreettisesti vaikuttaa käyttämiensä tuotteiden ja palveluiden kehitystyöhön
- Tarjotaan mahdollisuus päästä käyttämään tuotetta tai palvelua ennen muita
- Vedotaan motivoituun pakkoon (erityisesti oppilaitoksissa, mutta myös asuinalueilla)
- Kokoonnutaan ja tiedotetaan säännöllisesti Living Labin tiimoilta
- Velvoitetaan osallistumaan
- Tarjotaan riittävän kiinnostavia caseja
- Kerrotaan miten ja millä aikataululla käyttäjiltä saatua dataa hyödynnetään tuotteen tai palvelun kehitystyössä

LIVING LABIT TAVOITTAVAT KÄYTTÄJÄT SÄHKÖPOSTILLA TAI KOTISIVUILLA

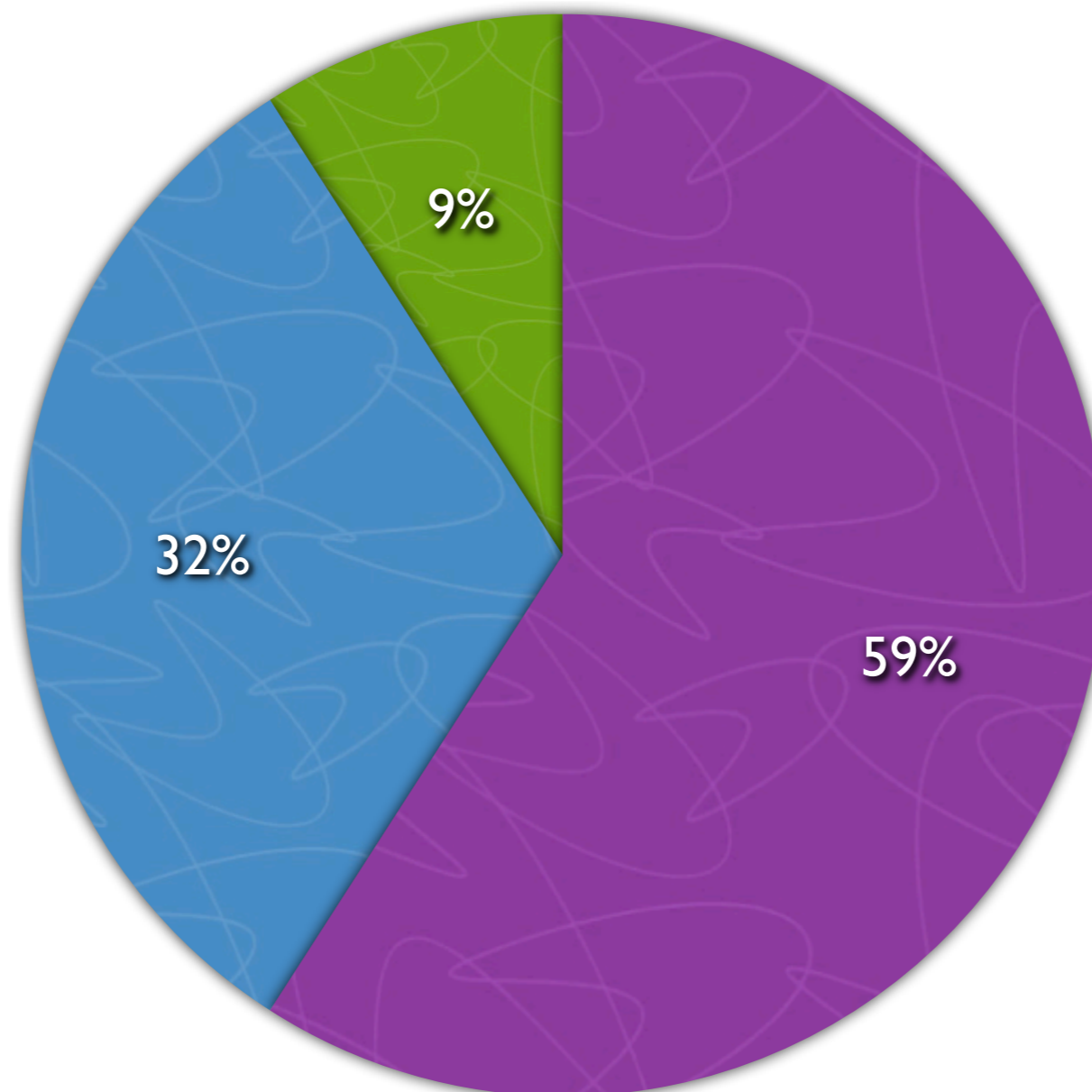
- Rekrytoiminen ei toimi perinteiseen tapaan, jossa ensin käynnistetään projekti ja vasta sitten mietitään kenellä ja miten ideaa voitaisiin testata. Ideat ovat lähtöisin käyttäjistä itsestään.
- Yritysrekisterit
- Viidakkorumpu
- Erilaisten käyttäjäryhmien verkostot
- Tapaamalla tilaisuuksissa
- Puhelimitse
- Verkkosivujen keskustelupalstojen
- Sähköpostitse
- Tekstarilla

KÄYTTÄJÄT VOIDAAN TUODA CASEIHIN MUKAAN ERI VAIHEISSA JA TAVOILLA

- Suunnitteluvaiheessa; avointa keskustelua käyttäjien ja koko tiimin välillä
- Testausvaiheessa; suunnittelijat hoitavat suunnittelun ja käyttäjät ovat koehenkilöitä = rekrytointi + perehdytys + valmennus
- Käyttäjät ovat mukana kehitystyön joka vaiheessa
- Käyttäjäryhmälähtöisesti – kuka mitäkin tietää, haluaa ja tarvitsee

LIVING LAB KÄYTTÄJÄYHTEISÖT OVAT PÄÄOSIN HETEROGEEENISIÄ

- Heterogeeninen (13 kpl)
- Homogeeninen (7 kpl)
- Molempia (2 kpl)



LIVING LABEILLA KÄYTTÄJÄRYHMIÄ “VAUVOISTA VAAREIHIN”

- Aikuisopiskelijoita
- Alueella asuvia
- Alueella työskenteleviä
- Ammattilaisia
- Asiakasrajapinnassa työskenteleviä työntekijöitä.
- Asiakkaita
- B2b-asiakkaita
- ICT-innokkaita
- Kaupunkilaisia
- Keski-ikäisiä
- Koululaisia
- Lapsiperheitä
- Liikkuvaa työtä tekevät ICT-alan asiantuntijat
- Liikuntarajoitteisia, vammaisia ja mielenterveyshäiriöisiä
- Majoittuvia ja maksavia hotelliasiakkaita – “business and pleasure”
- Muistihäiriöisiä
- Netin käyttäjiä
- Nuoria
- Nuoria aikuisia
- Opiskelijoita
- Pk-yritysten liikkuvaa työtä tekevät
- Senioriosaajia
- Sosiaalisen median aktiivikäyttäjiä
- Suomalaisista ulkomaisiin
- Suomenvenäläisiä
- Teknofobisia vanhuksia
- Teknologian mahdollisuudet tiedostavia nuoria
- Terveys- ja hyvinvointialan omaishoitajia
- Tulevaisuuden käyttäjät (kansainväliset ICT-alan opiskelijat)
- Vanhuksia
- Vauvasta vaariin
- Vierailijoita/matkailijoita

LIVING LABEILLA LAAJA PALVELUTARJOOMA

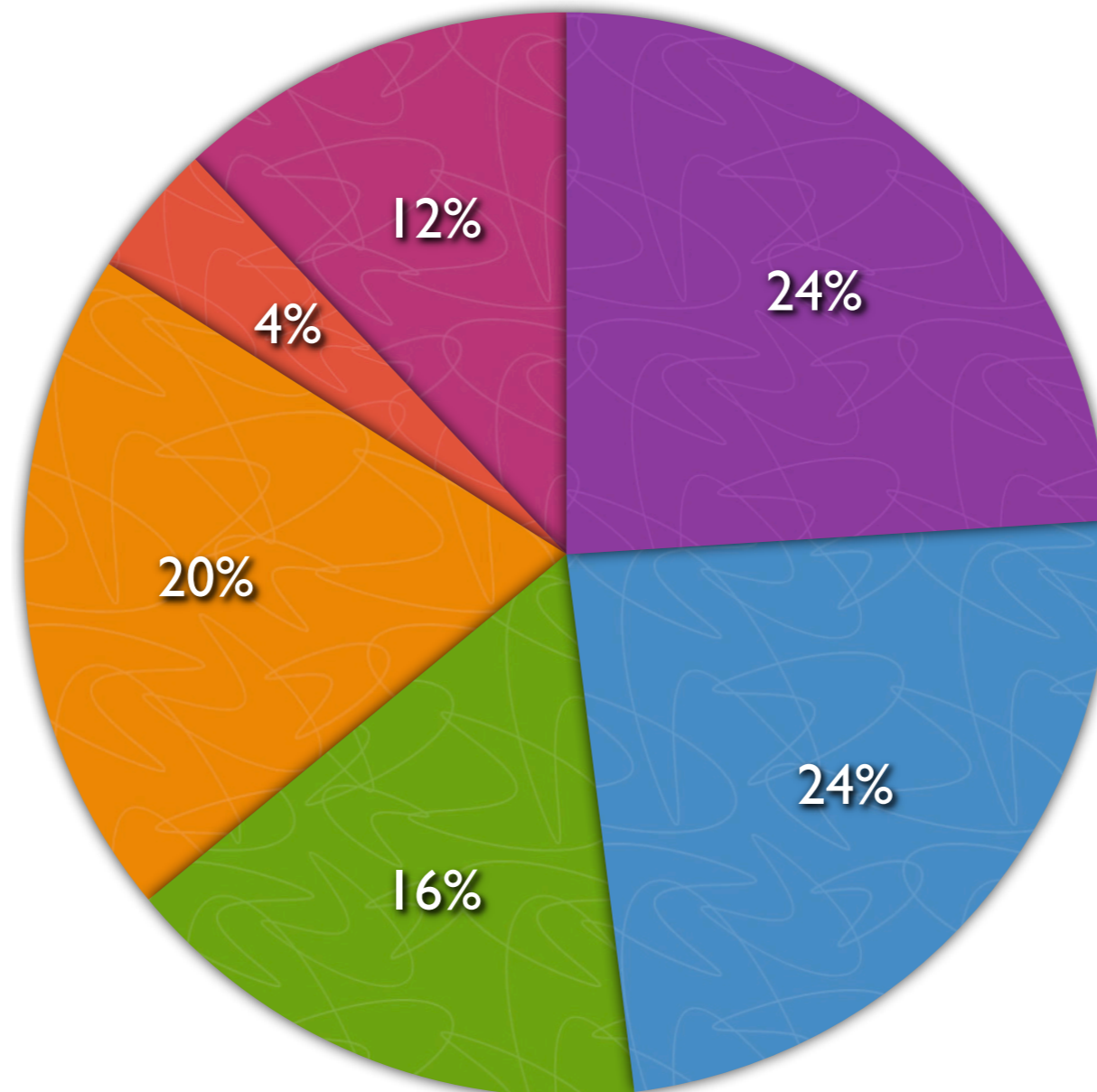
- Hankevalmistelu
- Innovaatio- ja kehittämispalvelut yrityksille
- Kehittämispalvelut
- Kokootumisia ja kohtaamisia erilaisissa ympäristöissä erilaisin teemoin
- Käytettävyyden arviointi
- Käyttäjäkeskeinen tutkimus ja siihen liittyvät metodit
- Käyttäjätarpeiden kartoitus
- Käyttäjätutkimus
- Living Lab -työkalu casejen tekemiseen
- Nopea tietoverkko testausalustana erityisesti ohjelmisto- ja laitevalmistajille
- Online fokusryhmäkeskustelut
- Pilotointi- ja innovointiympäristö
- Projektien hallinnointipalvelut
- Projektointi
- Prototyyppien luominen
- Prototyyppien testaus
- Rahoitushakemukset
- Skenaarioiden arviointi
- Tarvekartoitus
- Tuote- ja palvelukonseptin arviointi
- Tuotekehityspalvelut
- Tuotteistus
- Verkostointi
- Yritystuki

LIVING LABEILLA KÄYTÖSSÄ USEITA MENETELMIÄ

- Arviointityökalu
- Asiantuntija-arviointi
- Case study -menetelmä
- Eläytymismenetelmä
- Etnografinen tutkimus
- InnoGame-menetelmä
- Itsedokumentointi
- Johdettu ideariihitoiminta
- Kyselytutkimus
- Käytettävyytestaus
- Käyttäjähavainnointi
- Käyttäjapäiväkirja
- Observointi käyttöympäristössä
- Osaamisen siirron -malli
- Passiivinen havainnointi
- Tilastollinen analyysi
- Työpaja
- Verkkokysely
- Yhteissuunnittelu
- Yksilö- ja fokusryhmähaastattelut

LIVING LABEISSA TEHTY VASTA MUUTAMIA CASEJA

- 0 casea (6 kpl, joista kolmella case kesken)
- 1-2 casea (6 kpl)
- 3-4 casea (4 kpl)
- 5-10 casea (5 kpl)
- Yli 10 casea (1 kpl)
- EOS (3 kpl)



PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ - ALKUMYYNTI

- Tehdään ensin itse alueellisesti, jotta on kokemuksia ja vaihdettavaa muiden kanssa.
- Uutta toiminta- ja ajattelutapaa on tärkeä viedä eteenpäin pienin askelin ja systemaattisesti eri foorumeilla ja erilaisissa yhteyksissä.
- Luodaan viestintästrategia, jota kehitetään ja jalkautetaan aktiivisesti sekä alueelle että käyttäjille
- Kaikkien osapuolten haastaminen keskusteluun
- Kommunikaatioon ja tiedotukseen kannattaa panostaa sekä aikaa että rahaa
- Casen etukäteissuunnittelu korostuu verkkoympäristössä, jossa ensivaikutelma on helposti pilattu, jos kaikki ei olekaan valmiina vielä ensimmäisten käyttäjien tullessa.
- Mahdollisuuksien tarjoaminen ja näkeminen
- Luodaan malli, jossa toiset luovat tarpeita ja toiset ratkaisevat niitä
- Yhteistyössä yritysten kanssa kysytään niiden tarpeita ja kerätään palautetta, johon myös reagoidaan
- Living Lab -asioista puhuminen jatkuvasti väsymättä
- Living Labin tulee olla niin hyvä, että se löytyy helposti Googlesta
- Vaatii suhteellisen paljon aikaa ja resursseja, jotta LL-toiminta ja -ajattelu kypsyy ja saadaan muodostettua yhteiset käytännöt.
- Ennen LL-toiminnan käynnistämistä selvitetään, mitä LL-toiminta on.
- Henkilötietolain nimissä kaikista käyttäjärekistereistä on tehtävä rekisteri-ilmoitus tietosuojavaltuutetulle.

PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ - SUUNNITTELU

1/2

- Tehdään ensin itse alueellisesti, jotta on kokemuksia ja vaihdettavaa muiden kanssa.
- Uutta toiminta- ja ajattelutapaa on tärkeä viedä eteenpäin pienin askelin ja systemaattisesti eri foorumeilla ja erilaisissa yhteyksissä.
- Luodaan viestintästrategia, jota kehitetään ja jalkautetaan aktiivisesti sekä alueelle että käyttäjille
- Kaikkien osapuolten haastaminen keskusteluun
- Kommunikaatioon ja tiedotukseen kannattaa panostaa sekä aikaa että rahaa
- Casen etukäteissuunnittelu korostuu verkkoympäristössä, jossa ensivaikutelma on helposti pilattu, jos kaikki ei olekaan valmiina vielä ensimmäisten käyttäjien tullessa.
- Mahdollisuuksien tarjoaminen ja näkeminen
- Luodaan malli, jossa toiset luovat tarpeita ja toiset ratkaisevat niitä
- Yhteistyössä yritysten kanssa kysytään niiden tarpeita ja kerätään palautetta, johon myös reagoidaan

PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ - SUUNNITTELU

2/2

- Raportoidaan reaaliaikaisesti casen vaiheista verkkosivujen kautta
- Living Lab -caseissa yhteyshenkilöt pysyvät samoina, jos vain mahdollista
- Vastuun antaminen ja kantaminen kaikkien osapuolten toimesta
- Sähköisten työkalujen käyttö ei aina vähennä tarvittavan henkilötyön määrää, sillä moderointi ja aineiston analysointi vaatii resursseja.
- Käyttäjien motivoiminen osallistumiseen tarkkaan mietitty kokonaisuus
- Selkeästi fokusoidut aiheet, joihin käyttäjät voivat ja osaavat tarttua.
- Aikataulun määrittäminen ja ymmärtäminen alusta alkaen
- Living Lab -casejen tarkka roolitus; kuka toimii missäkin roolissa casen aikana
- Toiminnan riskien arviointi, joka auttaa varautumaan erilaisiin yllättäviinkin tilanteisiin ja opettaa tuntemaan LL-toimijan vastuun. Samalla tiedetään, mihin asioihin pitää osata varautua ja hankkia esim. vakuutus.
- Selkeästi aikataulutetut projektit, joissa eri henkilöt ja organisaatiot tietävät vastuunsa ja tuotoksensa.

PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ - KÄYNNISTYS

- Tehdään ensin itse alueellisesti, jotta on kokemuksia ja vaihdettavaa muiden kanssa.
- Uutta toiminta- ja ajattelutapaa on tärkeä viedä eteenpäin pienin askelin ja systemaattisesti eri foorumeilla ja erilaisissa yhteyksissä.
- Luodaan viestintästrategia, jota kehitetään ja jalkautetaan aktiivisesti sekä alueelle että käyttäjille
- Kaikkien osapuolten haastaminen keskusteluun
- Kommunikaatioon ja tiedotukseen kannattaa panostaa sekä aikaa että rahaa
- Casen etukäteissuunnittelu korostuu verkkoympäristössä, jossa ensivaikutelma on helposti pilattu, jos kaikki ei olekaan valmiina vielä ensimmäisten käyttäjien tullessa.
- Raportoidaan reaaliaikaisesti casen vaiheista verkkosivujen kautta
- Living Lab -caseissa yhteyshenkilöt pysyvät samoina, jos vain mahdollista
- Vastuun antaminen ja kantaminen kaikkien osapuolten toimesta
- Sähköisten työkalujen käyttö ei aina vähennä tarvittavan henkilötyön määrää, sillä moderointi ja aineiston analysointi vaatii resursseja.
- Käyttäjien motivoiminen osallistumiseen tarkkaan mietitty kokonaisuus
- *Kun toiminta on riittävän konkreettista, niin käyttäjät saadaan hyvin mukaan.*
- Teknologian pitää toimia käyttäjän ehdoilla eikä toisinpäin
- Kaikkien osallistujien (erityisesti kehittäjät ja käyttäjät) motivaatio tulisi olla aitoa eikä esim. vain oman toiminnan rahoittaminen

PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ - OPEROINTI

- Tehdään ensin itse alueellisesti, jotta on kokemuksia ja vaihdettavaa muiden kanssa.
- Uutta toiminta- ja ajattelutapaa on tärkeä viedä eteenpäin pienin askelin ja systemaattisesti eri foorumeilla ja erilaisissa yhteyksissä.
- Luodaan viestintästrategia, jota kehitetään ja jalkautetaan aktiivisesti sekä alueelle että käyttäjille
- Kaikkien osapuolten haastaminen keskusteluun
- Kommunikaatioon ja tiedotukseen kannattaa panostaa sekä aikaa että rahaa
- Raportoidaan reaaliaikaisesti casen vaiheista verkkosivujen kautta
- Living Lab -caseissa yhteyshenkilöt pysyvät samoina, jos vain mahdollista
- Vastuun antaminen ja kantaminen kaikkien osapuolten toimesta
- Sähköisten työkalujen käyttö ei aina vähennä tarvittavan henkilötyön määrää, sillä moderointi ja aineiston analysointi vaatii resursseja.
- Selkeästi fokusoidut aiheet, joihin käyttäjät voivat ja osaavat tarttua.
- Kun toiminta on riittävän konkreettista, niin käyttäjät saadaan hyvin mukaan.
- Teknologian pitää toimia käyttäjän ehdoilla eikä toisinpäin
- *Käyttäjätori (Mikkeli), joka toimii “kansan laboratoriona” ollen samalla läpinäkyvä ja avoin ideoiden törmäyttämispaiikka ja kansalaisten foorumi. Tilaisuudet aloitettiin keittotarjoilulla*
- Tietyissä tilanteissa käyttäjän palkitseminen voidaan tulkita työsuhteeksi, joka taas vaikuttaa vakuuttamiseen ja mahdollisiin vahingonkorvauksiin.

PARHAITA KÄYTÄNTÖJÄ - JÄLKIMYYNTI

- Tehdään ensin itse alueellisesti, jotta on kokemuksia ja vaihdettavaa muiden kanssa.
- Uutta toiminta- ja ajattelutapaa on tärkeä viedä eteenpäin pienin askelin ja systemaattisesti eri foorumeilla ja erilaisissa yhteyksissä.
- Luodaan viestintästrategia, jota kehitetään ja jalkautetaan aktiivisesti sekä alueelle että käyttäjille
- Kaikkien osapuolten haastaminen keskusteluun
- Kommunikaatioon ja tiedotukseen kannattaa panostaa sekä aikaa että rahaa
- Mahdollisuuksien tarjoaminen ja näkeminen
- Luodaan malli, jossa toiset luovat tarpeita ja toiset ratkaisevat niitä
- Yhteistyössä yritysten kanssa kysytään niiden tarpeita ja kerätään palautetta, johon myös reagoidaan
- Living Lab -asioista puhuminen jatkuvasti väsymättä
- Living Labin tulee olla niin hyvä, että se löytyy helposti Googlesta
- Raportoidaan reaaliaikaisesti casen vaiheista verkkosivujen kautta
- *Prosessiosaamisen kertyminen aitojen casejen kautta*
- Kannattaa ymmärtää alueen tietoisuuden kehittyminen ja seurata sitä (alueellinen iving Lab)

LIVING LAB FYYSISENÄ, VIRTUAALISENA JA SOSIAALISENA KOKONAISUUTENA

- Kampus
- Palvelu-, teknologia- ja innovaatiokeskus
- Living Lab -työkaluympäristö, jossa caseja voi toteuttaa
- Asuinalue
- Hotellihuone
- Maatilat ja pellot
- Web-sivusto

LIVING LABIEN KOHTAAMAT HAASTEET

HYVIN ERILAISIA 1/2

- Budjetin riittävyys
- Ensimmäisten casejen käynnistäminen
- Hankkeet ovat usein tekniikka- tai tutkijalähtöisiä, jolloin ulkopuolisen toimijan eli käyttäjän alkuperäinen idea ei vastaa todellisuutta.
- Innovaation jatkuva kehittäminen
- Jossain vaiheessa odotettiin ehkä liikaa “valmista mallia” (toimintamallia, tuotteistusta ja työkaluja) kansainvälisiltä yhteistyöareenoilta, kuten ENoLL:sta, ja oma yhteinen suunnittelu ja tekeminen hieman hajosi.
- Kaikkien osapuolten saaminen mukaan, huomioiminen ja jatkuva aktivointi.
- Kasvattaa organisaation sisällä Living Lab -osaamista projektien kuluessa.
- Kyky tunnistaa uusia kehittämisaukkoja, uusia palvelupolkuja ja kehittämiskumppaneita. Nämä haasteet tarjoavat samalla uusia julkisten palvelujen kehittämistapoja.
- Living Lab -toiminta on uutta asiantuntijoillemme
- Living Lab –toiminnan suurimmat haasteet liittyvät sen toimintaan uuden luomisessa yhteiskehittelyn avulla.
- LL-toiminnan yhteistyömallin määrittely ja luottamuksellisen ilmapiirin luonti toimijoiden kesken.
- LL:stä vastuussa olevaa henkilöä ei täysin irrotettu, vaan työ hoidettiin OTO:na hyödyntäen tarvittaessa asiantuntijoita.
- Löytää “tavallisia” ihmisiä, jotka kiinnostuisivat lähtemään mukaan kehitystoimintaan.
- Organisaatio, joka tällä hetkellä toimii tiukalla budjetilla, ei ole varannut riittävästi rahaa puheiden lunastamiseen.
- Pilotointi ja siirtymävaihe suunnittelusta varsinaiseen LL-toimintaan.

LIVING LABIEN KOHTAAMAT HAASTEET

HYVIN ERILAISIA 2/2

- Puhua avoimesti aiemmista työtavoista, uusista ehdotuksista ja mahdollisista uusista ratkaisuista palvelujen nykyisten ja tulevien käyttäjien kanssa.
- Päätökset yksiköiden rakentamisesta viivästyneet, kun niiden rahoitusta ei välttämättä ole saatu tai päätöksen teko aloittamisesta on lykkäantynyt.
- Rahoitusta on haettu ulkopuolelta projektirahoituksena, jolloin tulee hidasteita hakuprosessista johtuen.
- Riittävä innovaatiotaso
- Riittävän (laajan) yhteistyöverkoston synnyttäminen.
- Riittävän laadukkaiden palveluiden tuottaminen.
- Saada LL-toiminnasta kannattavaa liiketoimintaa.
- Toimintaympäristön mahdollisuuksien nopea avaaminen havainnoinnin avulla
- Tuoda aiempien kehittämistapojen ja kumppanuuksien rinnalle uusia menetelmiä ja toimijoita (siirtymä duaalimallista neloskierteeseen).
- Tuoda uuden innovaatiopolitiikan menetelmät yritystoiminnasta julkisiin palveluihin.
- Uuden LL:n käyttäjien “profilointi”, sillä pitäisi tietää, minkälaisia ihmisiä alueelle tulee muuttamaan.
- Vakioidun toimintaprosessin määrittely, vaikka tilanteen mukaan joustava malli onkin todettu toimivammaksi.
- Yleinen nopea tulosten/hyötyjen odotus, kyseessä on kuitenkin kehittämisen “maratonlaji”.
- Yleisellä tasolla käytössä olevien Living Lab:in erilaisten määritelmän eraovaisuudet, kun eri toimijat tarkoittavat eri asioita puhuessaan Living Lab:ista.
- Yritysten valistaminen tuote- ja palvelukehitysprosessin muutostarpeesta saada käyttäjät paremmin jo kehitystyön alkuvaiheessa mukaan ottavaan toimintatapaan.

CASEPROSESSI - LIVING LAB -OSAAMISEN MARKKINOINTI

- Ei erityisesti markkinoida, sillä yleensä toimitaan tuttujen yhteistyökumppaneiden kautta, jotka kokoavat yhteistyöverkoston
- Innovaatio- ja tuote- ja palvelukehityspalveluiden yhteydessä, ei niinkään jonain aivan erillisenä toimintona
- Osana tutkimusprojekteja ja erilaisissa esittelytilaisuuksissa
- Toimijat, henkilökohtaisilla yrityskäynneillä, messuilla, artikkeleilla ja seminaari- yms. julkaisuilla
- Ulkoistettu sopimus myynnistä sekä eri tilaisuuksissa
- Verkkosivujen kautta, uutiskirjein, henkilökohtaisin yhteydenotoin, verkostoyhteistyön avulla

CASEPROSESSI - LIVING LAB -CASEN TILAAMINEN

- Living Lab -case tilataan ottamalla yhteyttä Living Labin yhteyshenkilöön
- Kukin case toteutetaan jossain määrin hanke pohjaisesti, jolloin valmista suoraan “hyllystä” otettavaa projektisuunnitelmaa ei ole



CASEPROSESSI

- Jakelukanava; toteutetaan yhteistyössä ekosysteemin muiden toimijoiden kanssa
- Käyttäjien perehdytys; määräytyy menetelmien mukaan. Perehdytyksestä vastaa joko casen projektipäällikkö tai menetelmästä vastaava kehittäjätaho
- Käyttäjien huomioiminen casen loputtua; turhan usein käyttäjien huomioiminen casen loputtua jää ainoastaan sovitun palkkion tai lahjan antamiseen. jälkimyyntivaihe on tilaisuus kiittää käyttäjää osallistumisesta, kertoa, miten kerättyä aineistoa hyödynnettiin tai tullaan hyödyntämään sekä tiedottaa mahdollisista tulevista caseista
- Koordinointi; casella nimetty projektipäällikkö, joka ohjaa ja koordinoi

KÄYTTÄJÄT - REKRYTOINTI

- Aluefoorumi
- Blogit
- Facebook-ryhmä
- Flyerit
- Henkilökohtainen kontakti
- Ilmoitustaulut
- Kaupungin verkkosivut
- Käyttäjien palkkaaminen projektiin ja sitä kautta tuleviin caseihin
- Lehdistötiedote
- Lehtiartikkeli
- Lehtimainokset
- Mainostaminen
- Messut
- Opiskelijoiden ja opettajien kutsuminen
- Rekrytointitilaisuudet
- Suorahaku
- Suorakirjeet
- Sähköpostilista
- Web-mainonta

KÄYTTÄJÄT - OSALLISTUMINEN LIVING LABIN KEHITTÄMISEEN

- Antamalla palautetta sekä caseista, joihin käyttäjä osallistuu, että yleisemmin Living Lab -prosesseista
- Kehittäjien toimesta tarkkaillaan käyttäjiä casen aikana
- Objektista subjektiksi:
 - “Monelle toiminta on outoa, kun on tottunut vain ”olemaan töissä” miettimättä sen enempää olevaa tai tulevaa - nyt pitäisi yks’kaks olla jotain mieltä ja vielä ehdottaakin”

KÄYTTÄJÄT - AKTIIVISUUS JA OSALLISTUMINEN CASEIHIN

- ###



VAIN MUUTAMA LIVING LAB OSAA VASTATA

- Kuinka monta prosenttia mukana olleista käyttäjistä haluaa olla jatkossakin mukana (drop-out ratio)?
- Mikä on kysytyin Living Lab -palvelutuote?
- Mikä on kysytyin Living Lab -menetelmä?
- Mitä työkaluja Living Lab -verkostolla on käytössään casejen toteuttamiseksi?
- Minkälaisia muita resursseja Living Labilla on käytettävissään (ml. koko verkosto)?

Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset



JOHTOPÄÄTÖKSET

- Enemmän puhetta, kuin tekoja
- Living Labit eivät ole onnistuneet vielä lunastamaan paikkaansa
- Potentiaalia ja tarvetta Living Lab -toiminnalle on
- Kriittistä kyettä tuotteistamaan Living Lab -tarjonta sellaiseen muotoon, että hyödyntäjät ja käyttäjät ottavat sen omakseen
- Käyttäjät ovat halukkaita antamaan ideoita tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen, sillä he haluavat niistä itselleen ja läheisilleen toimivampia
- Hyödyntäjät ovat tajunneet, että heidän tuotteidensa ja palveluidensa käyttäjillä on runsaasti ideoita niiden parantamiseksi ja jopa uusien innovaatioiden kehittämiseksi

KEHITTÄMISEHDOTUKSET

1. Yhteisen Living Lab -ymmärryksen muodostaminen ja yksiselitteisen perusmääritelmän käyttöönotto kaikkien toimijoiden osalta.
2. Suomalaisten Living Labien ja Living Lab -toimijoiden kokoaminen yhteen.
3. Living Lab -teorian jalkauttaminen ja paikallisen Living Lab -osaamisen kartuttaminen tekemisen kautta vuonna 2010.
4. Luodaan Living Lab -mittarit, joilla voidaan yhteismitallisesti verrata erilaisia Living Labeja keskenään.
5. Kansallisen Living Lab -koordinaattorin luominen.

Living Labin pystytys

1. Tunnistetaan halu kehittää tuotteita ja palveluita aidosti käyttäjälähtöisesti ja tosielämän ympäristöissä
2. Valitaan Living Lab -orkestroija
3. Kootaan ekosysteemi, etenkin kehittäjät ja käyttäjät (= rajapinta käyttäjiin)
4. Tehdään pilotticase
5. Opitaan pilotticasesta ml. prosessien kehitys
6. Toistetaan vaiheita 4 ja 5 yhä uudelleen ja uudelleen ja uudelleen...