

UDOI Booster - käyttäjälähtöisestä avoimesta innovaatiosta vauhtia toimintaan

Käyttäjälähtöisyys on nostettu valokeilaan Suomen innovaatiostrategiassa. Kuinka muotiteema toteutuu juhlapuheiden lisäksi? UDOI (User Driven Open Innovation) Booster -projektissa kokeiltiin erilaisia tapoja ottaa käyttäjät mukaan palvelukehitykseen. Nokia, Tieto ja MediNeuvo saivat käyttäjiltä arvokkaita vinkkejä uudenlaisten matkailupalveluiden, mobiilin matkalipun ja sähköisen palvelusetelin kehittämiseksi.

"UDOI Booster on ollut monessa mielessä menestys. Saimme hyviä tuloksia paitsi käyttäjätutkimuksen näkökulmasta, myös liiketoimintavetoisten palvelukonseptien kehittämiseksi. Mukana olleet yritykset onnistuivat täsmentämään konseptiaan käyttäjätestauksilla. Tutkimusmielessä projektista opittiin paljon jatkoa varten, ja löysimme runsaasti uusia tutkimusmahdollisuuksia", kertoo Elisan Focus Area Director Ulla Killström. Hän vetää Flexible Services -ohjelmaa, johon myös UDOI Booster kuuluu.

UDOI Booster on monen eri tahon yhteistyöprojekti ja sen takana on laaja vaikuttajaverkosto. Se on tarjonnut paikan erilaisten ihmisten kohtaamiselle ja tätä kautta innovoinnille. Kaiken kaikkiaan projektiin on osallistunut 39 yritystä sekä 14 tutkimustahoa ja oppilaitosta Suomesta.

Käyttäjiltä ohjenuoraa matkailupalveluiden kehittämiseen

Nokia testasi käyttäjien kanssa uudenlaisia matkailupalveluita. Ihmiset pääsivät kokeilemaan Suomenlinnassa, miltä tuntuisi saada ympäristöstään tietoa osoittamalla jotain kiinnostavaa paikkaa mobiililaitteella. Tiedot näkyivät tämän jälkeen laitteen näytöllä. Samalla testattiin myös ns. audiokäyttöliittymää eli äänen käyttöä vastaavanlaiseen opastukseen. Tällöin käyttäjän ei tarvinnut muuta kuin kääntää päätään kyseistä paikkaa kohden, kuulokkeet korvilla.

"Saimme käyttäjiltä positiivista palautetta erityisesti audiokäyttöliittymästä. Ihmiset innostuivat ajatuksesta, että ympärillä olevista asioista kerrottaisiin tällä tavalla automaattisesti äänittein. Erityisesti hyväksi koettiin se, että kyseinen ratkaisu jätti kätet vapaaksi", kertoo Nokian tutkimusjohtaja **Hannu Nieminen**.

Yritykselle oli tärkeää saada käyttäjiltä palautetta jo rakentamansa järjestelmän toimivuudesta.

"Olemme olleet projektiin tyytyväisiä, saimme siitä arvokkaita käyttäjäkokemuksia jatkotyötä varten. Tulemme hyödyntämään tuloksia useammassakin tuotekehitys- ja tutkimushankkeessa. Talossa on ollut suuri kiinnostus hankkeen tuloksiin", Nieminen sanoo tyytyväisenä.

Sähköinen palveluseteli hyödyksi kotipalveluissa

Terveystieteiden tutkimuskeskus ja MediNeuvo etsi käyttäjiltä vinkkejä sähköisen palvelusetelin kehittämiseen. Ajatuksia kerättiin ikäihmisille tehdyn käyttäjätutkimuksen avulla. Lisäksi kehitettiin sähköisen palvelusetelin konseptia.

”On selvää että palvelusetelin käyttömahdollisuuksia ei ole vielä löydetty ja kunnat ovat olleet varovaisia sen käytön suhteen. Jää nähtäväksi, voidaanko palvelusetelin avulla turvata julkiset palvelut tulevaisuudessa vai vaaditaanko rankempia uudistuksia palvelurakenteeseen. Meidän näkökulmastamme palveluseteliä voidaan hyödyntää nimenomaan koteihin suunnatuissa palveluissa”, sanoo MediNeuvon myynti- ja kehittämisjohtaja **Jyri Koivisto**.

Käyttäjätutkimuksen avulla palvelukehitys oikeille urille

Tieto halusi ihmisiltä ideoita sähköisen matkalipun kehittämiseksi. Käyttäjiltä etsittiin vinkkejä muun muassa siihen, minkälainen kannettava matkalippu voisi olla, miten sitä voitaisiin käyttää ja mihin kaikkeen se voisi venyä. Tarkoituksena oli löytää uusia palveluita kuluttajamarkkinoille. Näitä myös saatiin. Ylipäätään käyttäjien – eli kuluttajien - hyödyntäminen palvelukehityksessä nähtiin yrityksessä aivan oleellisena voimavarana.

”Meidän kannaltamme olennaista oli, että saimme käyttäjätutkimusten konkreettiset tulokset tukemaan päätöksentekoa. Tuloksiin pohjautuen olemme kyenneet aikaisessa vaiheessa muuttamaan palvelukehityksen suuntaa oikeille urille”, kertoo Tiedon Strategy Consultant **Antti Seppälä**.

Sähköistä matkalippua kehitettiin osana Mobile Financial Services (MoFS) –projektia, joka sekkin kuuluu Flexible Services -ohjelmaan.

Lisätietoja:

- Focus Area Director Ulla Killström, Elisa, ulla.killstrom(at)elisa.fi, +358 50 550 3300
- Tutkimusjohtaja Hannu Nieminen, Nokia, hannu.o.nieminen(at)nokia.com, +358 50 483 5824
- Myynti- ja kehittämisjohtaja Jyri Koivisto, MediNeuvo, jyri.koivisto(at)medineuvo.com, +358 40 725 9009
- Strategy Consultant Antti Seppälä, Tieto, antti.seppala(at)tieto.com, +358 50 301 8725

Flexible Services

Flexible Services luo uudentyypisiä ekosysteemejä, missä palvelun tuottajat, välittäjät ja käyttäjät työskentelevät yhdessä. Ohjelmaan osallistuvat yhteistyössä alan tärkeimmät yritykset, tutkimuslaitokset ja julkiset toimijat. Flexible Services -ohjelmaa koordinoi Tieto- ja viestintäteollisuus Tivit Oy. www.flexibleservices.fi

UDOI Booster

UDOI Booster on yksi Flexible Services -ohjelman projekteista. Sen tavoitteena on toteuttaa käyttäjälähtöistä innovaatiota käytännössä. UDOI-tutkimusalueen projektipartnerit ovat Elisa, Nokia, Idean, Medineuvo, Forum Virium Helsinki, Helsinki Institute for Information Technology HIIT, Helsingin kauppakorkeakoulun Center for Knowledge and Innovation Research CKIR, Laurea-ammattikorkeakoulu, Taideteollinen korkeakoulu, VTT, Tampereen teknillinen yliopisto, Tampereen yliopisto ja Aalto-yliopisto.