

# Parken Zoo arena för forskningen kring användardriven utveckling

**Traditionella marknadsundersökningar är sällan ett bra verktyg för att utveckla en verksamhet.**

**Idea plant och universitet i Karlstad har därför startat forskningsprojektet KIT, Kund-Involverad Tjänsteutveckling, för att få fram ett bättre alternativ.**

Att låta användarna vara med och utforma produkten är en trend som vuxit stort de senaste åren.

Idea Plant, ett nätverk för företag inom designad kommunikation i Mälardalen, ser här stora utvecklingsmöjligheter. Tillsammans med bland andra Centrum för tjänsteforskning vid universitetet i Karlstad är man i färd med att ta fram en rad nya verktyg som kan hjälpa olika typer av företag och verksamheter att utvecklas.

– Bakgrunden till KITprojektet är att vanliga marknadsundersökningar inte fångar upp kundernas egentliga tankar, känslor och behov. De verktyg vi har idag hjälper oss inte att ringa in det kunden upplever i stunden, vid kontakten med varan eller tjänsten, säger Carina Sjödin som är doktorand vid Mälardalens högskola och gör sin forskning i projektet.

## **Parken Zoo är arenan**

Parken Zoo i Eskilstuna är arena för forskningsprojektet. Så vitt känt är det första gången en upplevelse-industri används i den här typen av forskning.

– Vi vill vara först med det senaste och ligger i framkant när det gäller forskning framförallt på djursidan. Självklart vill vi vara först även när det gäller den här typen av forskning för att ge våra kunder den bästa upplevelsen. Därför ville vi absolut vara med när Idea plant frågade om vårt intresse för forskningsprojektet, säger Mats Ericson, vd för Parken Zoo.

– För att vara bäst måste vi ta reda på vilka kunderna är och vilka behov de har. Och det måste göras ständigt och konsekvent.

Besökarna är huvudpersoner i forskningsprojektet. Familjer har

med hjälp av videokamera och skissblock dokumenterat sin dag i parken som omfattar både djurpark, nöjespark och bad. På plats har de dokumenterat sina känslor, idéer och problem. Förutom gratis frukost väntade inga större belöningar på de 40 familjer som ställde upp.

– Vi vill inte att de ska medverka av pengaskäl eller för att de känner ett krav på prestation utan de ska vilja vara med helt förutsättningslöst, säger Carina Sjödin som var på plats för att ta emot familjernas synpunkter.

Under hösten ska besökarnas synpunkter sammanställas. Resultatet ska utvärderas och Idea Plants medlemsföretag ska vara med och utvärderat testmetoderna som används.

## **Nästa sommar fortsätter projektet**

– Då är vi tillbaka i Parken Zoo igen för att fortsätta ta fram underlag för att på sikt utveckla nya verktyg och metoder som företag och verksamheter kan använda i sitt utvecklingsarbete, säger Carina Sjödin och påpekar att användardriven utveckling ligger helt rätt i tiden.

KITprojektet drivs av företagsnätverket Idea plant i samarbete med Marknadstekniskt Centrum och Centrum för Tjänsteforskning i Karlstad. Statliga myndigheten Vinnova har skjutit till över fyra

miljoner kronor av den totala projektbudgeten på minst åtta miljoner.

## **Tryck- och tryck-automat**

Familjernas upplevelser av dagen i Parken Zoo kompletterades med djupintervjuer och information från "tryck- och tryck-automaten" i besökscentrat. "tryck- och tryck-automaten" har också tagits fram inom forskningsprojektet och här har alla besökare möjlighet att spontant berätta hur de upplevde Parken Zoo-besöket.



*"Tryck- och tryck-automaten" tillsammans med sina skapare Per Forsberg, X-Com som står för den tekniska lösningen och Monika Holmqvist, CoCo form som har skapat designen.*

**Foto: Björn Fröberg/JFS**



*Carina Sjödin sitter vid datorn och dokumenterar Parkenbesökarnas synpunkter. Här är det Elin Bergström, Paulina Cronholm, Anton Bergström och Linda Levin som tycker till.*

**Foto: Björn Fröberg/JFS**



**"Bakgrunden till projektet är att vanliga marknadsundersökningar inte fångar upp kundernas egentliga tankar, känslor och behov."**

## FORSKNINGSPROJEKT OM KUNDERS UPPLEVELSER OCH AKTIVA DELTAGANDE I UTVECKLING AV NYA TJÄNSTER

### Företagsnätverket Idea plant

Idea plant är ett företagsnätverk för innovativ design och kommunikation.

De 52 medlemsföretagen finns i Mälardalen och har tillsammans 106 anställda och omsätter nära 100 miljoner kronor. Idea plant är därmed ett av regionens 100 största företag.

### KITprojektet i korthet

Forskningsprojektet om kunders upplevelser och aktiva deltagande i utveckling av nya tjänster drivs av Idea plant i samarbete med Marknadstekniskt Centrum och Centrum för Tjänsteforskning i Karlstad. Statliga myndigheten Vinnova har skjutit till över fyra miljoner kronor.

Projektet förkortas KIT vilket står för kundinvolverad tjänsteutveckling. Projektet bygger på användarinvolvering – det vill säga att kunden aktivt deltar i tjänsteutvecklingsprocessen. Målet är nya arbetsformer och metoder för att bättre förstå och förutse kundens behov. Projektet ska även resultera i en undersökningsmetod som kan ge svar när traditionella marknadsundersökningsmetoder går bet.

Bakom KIT står även Eskilstuna kommun, Eskilstuna Marknadsföring och Mälardalens högskola samt Parken Zoo. Den totala projektbudgeten uppgår till minst åtta miljoner.

### Tidplan

Genomförande av kundinteraktiva undersökningar i Parken Zoo samt utvärdering av metoder och tjänsteinnovationer	2008
Genomförande av beslutade tjänsteinnovationer på plats i Parken Zoo samt utvärdering av dessa	2009
Ytterligare testområden samt uppsummering och kunskapsspridning	2010