RAJALLA LIVING LAB – CASE PERUSTUTKIMUS 2010

Living Lab-toiminnan käynnistäminen

Elävä Lappi –hankkeen käynnistyessä kauppakeskuksella ei ollut selkeitä kehittämistehtäviä ja toimeksiantoja annettavana, joten niiden selvittäminen oli ensimmäinen tavoite Living Lab –toiminnalle. Syksyllä 2010 toteutettiin markkinatutkimus koskien Rajalla Kauppakeskuksen palveluita. Markkinatutkimuksella pyrittiin luomaan lähtökohdat Rajalla Living Labin kehitystyölle. Perustutkimus toteutettiin puhtaasti tiedonkeruun vuoksi. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään myöhemmin muiden toimeksiantojen ja kehittämistehtävien yhteydessä.

Tutkimuksen tavoitteet:

kauppakeskuksen palveluiden nykytilanteen ja kehittämistarpeiden kartoitus, käyttäjäyhteisön kokoaminen

Tutkimuksen toteutus:

Perustutkimuksen suunnittelivat ja toteuttivat KTAMK:n liiketalouden opiskelijat markkinatutkimus-kurssin puitteissa. Opiskelijat haastattelivat kauppakeskuksen asiakkaita ja liikkeiden edustajia kauppakeskuksessa. Sähköiseen kyselyyn sai vastata omatoimisesti tai opiskelijoiden kanssa keskustellen opiskelijoiden kirjatessa vastaukset. Myös Tornion kaupungin päättäjiä sekä alueen matkailutoimijoita lähestyttiin kutsuen heitä osallistumaan raja-alueen kehittämistä koskevaan sähköiseen kyselyyn. Kysymykset koskivat kauppakeskuksessa asiointia, asioinnin elämyksellisyyttä, kehittämiskohteita sekä kehittämistyöhön osallistumista.

Kauppakeskuksen asiakkaat osallistuivat kyselyyn mielellään ja valtaosa vastauksista oli asiallisia ja ajatuksen kanssa kirjoitettuja. Palkinnoksi osallistumisesta tarjottiin karkkeja, jotka olivat kulhossa päätteiden vieressä. Perustutkimus oli ensimmäinen kauppakeskuksen palveluista tehty tutkimus, joten se tuli todella tarpeeseen.

Elävä Lappi –hanke toimi tutkimuksen mahdollistajana sekä hyödyntäjänä yhdessä Rajalla kauppakeskuksen kanssa. Markkinatutkimus-kurssin opettaja ja opiskelijat toimivat kehittäjinä mahdollistaen käyttäjien eli kauppakeskuksen asiakkaiden osallistumisen palveluiden kehittämiseen.

Tutkimuksen tulokset:

Perustutkimuksen myötä saavutettiin laaja-alaista perspektiiviä tutkittaviin asioihin ja esille nousi tärkeitä kehitysteemoja ja kehittämiskohteita antamaan suuntaviivoja Rajalla Living Labin toiminnalle. Perustutkimuksessa nousi esille selkeitä toiveita ja tarpeita, joihin hankkeen aikana on mahdollista paneutua, esimerkiksi kauppakeskuksen ympäristön rakentaminen, pysyvän gallerian avaaminen, miljöön viihtyisyyteen panostaminen sekä kauppakeskuksen tarjoaman työympäristön ilmapiirin parantaminen. Tulevaa Living Lab –kehitystyötä silmällä pitäen erityisen hyvää oli se, että yhteistyö KTAMK:n kanssa oli koettu toimivaksi.

Haasteet liittyivät kyselylomakkeen suunnitteluun sekä hankkeen ja opetuksen tavoitteiden linjaamiseen. Hankkeen ja Living Lab -toiminnan puolesta tavoitteena oli saada käyttäjätutkimuksen kaltaista palvelu- ja tuotekehitystä tukevaa tietoa kauppakeskuksen palvelujen kehittämiseen. Opetuksen kannalta kyseessä oli opiskelijoiden markkinointitutkimuksen kurssi, jonka tuli tarjota heille parhaat opit markkinatutkimuksen teosta. Haasteellisinta oli siis luoda kysely, joka vastaa kumpaankin tarpeeseen – tutkimus, joka kuvaa nykytilannetta ja tuottaa myös inspiroivaa materiaalia palveluiden kehittämiseen ja parantamiseen.