

Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta
Loppuraportti

Karioja Piia, Luokkala Sirpa, Malinen Eija, Piekkari Kreetta, Pirinen Kaisa

Taloushallinto
Tradenomi (AMK)

TORNIO 2012

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	3
2	KÄYTTÄJÄPERSONAN KUVAUS	4
3	INNOVOINTISESSION IDEAT JA RATKAISUT	5
4	PERUSTELUT IDEOIDEN VALINNALLE JA JATKOTYÖSTÄMINEN	7
5	UUDEN PALVELUN ESITTELY	9
6	POHDINTA	12
	LÄHDELUETTELO	13

1 JOHDANTO

Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta -opintokokonaisuuden toimeksianto pohjautui Elävä Lappi -hankkeen laadulliseen markkinatutkimukseen. Tehtävän tavoitteena oli luoda liiketoiminnallisia palveluita tutkimuksessa esille tulleille asiakasryhmille. Tehtävä tehtiin ryhmätyönä.

Tämän ryhmän työssä asiakasryhmä olivat pikaruokailijat. Ryhmämme loi käyttäjäpersoonan, joka edustaa pikaruokailijaryhmää. Käyttäjäpersoonalle listattiin esille nousseita haasteita, mahdollisuuksia ja kehittämiskohteita, jotka helpottaisivat hänen asiointiaan kauppakeskuksessa. Saatujen ideoiden pohjalta kehitimme käyttäjäpersoonan tarpeisiin mahdollisimman hyvin vastaavan valmiin palvelun.

Työssämme esittelemme luomamme käyttäjäpersoonan, innovointisessiossa esiin nousseet ideat ja lopuksi käyttäjäpersoonalle luomamme palvelun perustellen valintamme pohjautuen opintokokonaisuuden luentomateriaaleihin.

2 KÄYTTÄJÄPERSONAN KUVAUS

Käyttäjäpersoona on niin sanottu pikaruokailija. Hänen nimensä on Tiina Mattila ja hän on 28-vuotias. Ammatiltaan Tiina on S-marketin kassamyymälä. Tiina asuu perheineen Vantaan Korsossa kerrostalokolmiössä. Perheeseen kuuluu aviomies Janne, tytär Elina ja poika Joonas. Tiina huolehtii kotitöistä pääosin yksin. Hän ei ole hyvä laittamaan ruokaa, joten he ostavat usein kaupasta valmisruokaa. Ajankäytön suhteen perheellä on haasteita, koska lapset ovat pieniä ja isovanhemmat asuvat Keski-Suomessa. Tiina arvostaa perhettä ja kiireetöntä arkea. Lasten suhteen on vapaa kasvatus. Tiina tavoittelee uralla etenemistä, esimerkiksi kassavastaavaksi tai myymäläpäälliköksi. Hän toivoo myös päivätyötä, koska vuorotyö on lasten kannalta haastavaa.

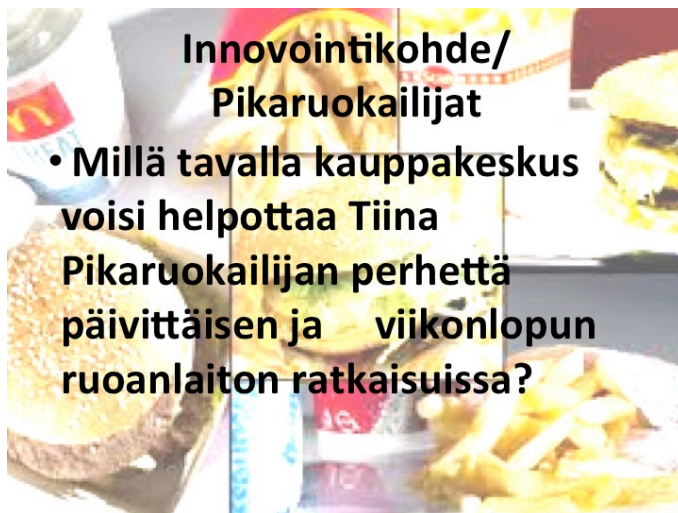


Käyttäjäpersoona/Pikaruokailijat

Nimi: Tiina Mattila
Ikä: 28 v
Koulutus: ei ammatillista koulutusta
Ammatti: S-Marketin kassamyymälä
Asuu: Vantaan Korsossa kerrostalokolmiössä.
Lähimpään kauppakeskukseen matkaa 2 km.
Perhe: Aviomies Janne 30 v, tytär Elina 6 v ja poika Joonas 3 v.
Mitä tekee: Huolehtii kotitöistä pääosin yksin, aviomies ei osallistu kotitöihin. Tiina ei ole hyvä laittamaan ruokaa, joten ostaa usein kaupasta valmisruokaa. Perheellä ajankäytön suhteen haasteita, koska lapset ovat pieniä ja isovanhemmat asuvat Keski-Suomessa.
Arvostaa: Perhettä ja kiireetöntä arkea. Lasten suhteen "vapaa kasvatus"
Tavoittelee: Uralla etenemistä, esim. kassavastaava tai myymäläpäälliköksi. Toivoo päivätyötä, koska vuorotyö lasten kannalta haastavaa.

3 INNOVOINTISESSION IDEAT JA RATKAISUT

Uusien ideoiden hankinnan lähteenä voi käyttää esimerkiksi opiskelijatovereita, joilta kysymällä ideoita hankitaan (Saranne 2012). Tätä varten oli järjestetty innovointisessio iLinc-luokkatilassa. Innovointisessio oli eräänlainen aivoriihi, jossa annettiin ensin taustatietoa ja sen jälkeen annettiin selkeät toimintaohjeet, joiden perusteella opiskelijatoverit tuottivat määrällisesti paljon erilaisia ideoita pyydettyyn aiheeseen liittyen (Pohjanen & Saranne 2012). Innovointisession tarkoituksena oli siis erilaisia työkaluja käyttämällä saada opiskelijakavereiden ideat talteen ja avuksi kehitystyöhön. Kehittämiskohteista valittiin ”Millä tavoin kauppakeskus voisi helpottaa Tiinan perheen arjen ja viikonlopun ruoanlaitto-ongelmien ratkaisuja?”, joka nostettiin innovoinnin kohteeksi.



Innovointisessio pidettiin iLinc:ssä 14.3.2012, ja työkaluna siinä oli Google docs. Innovointisessioon osallistuneet opiskelijatoverit pystyivät kommentoimaan ja jakamaan ideoitaan Google docs:iin kysymykseen liittyen yhtä aikaa verkossa. Innovointisession aikana tulleista ideoista valitsimme mielenkiintoisimman ja eniten uutuusarvoa sisältävän idean. Ideasta loimme liiketoiminnallisen palvelun käyttäjäpersoonalle.

Innovointisessiossa kysyimme osallistujilta: ”Millä tavoin kauppakeskus voisi helpottaa Tiinan perheen arjen ja viikonlopun ruoanlaitto-ongelmien ratkaisuja?”. Saimme paljon ideoita ja ratkaisuja käyttäjäpersoonan ongelmalle. Esille nousseita ideoita ja ratkaisuja ruoanlaitto-ongelmiin olivat muun muassa:

- tilattavat annokset nettiin ja ilmainen kotiinkuljetus
- annokset valmiina noudettaessa
- valmisruokatiski, jossa kotiruokaa, netistä voi katsoa mitä on tarjolla minäkin päivänä, laajempi valmisruokatiski
- lounasruokalatyypinen liike, josta kotiruokaa mukaan
- puolivalmista kotiruokaa
- take away -ravintoloita
- edulliset annokset
- kaupassa esittelyjä ja maistiaisia; ruoanlaitto ei olekaan niin aikaa vievää, tuotekonsultteja, jotka maistattavat ruokia ja antavat vinkkejä ruoanlaittoon, kokki paikalla, kokkikurssille vain vaikka sellaisia “miten teet 30 min herkullisen aterian koko perheelle”
- marttakerho kauppakeskukseen ruoanlaittokursseja pitämään, miesten kokkauskurssi, kurssi kokkaamiseen vertaamalla itse tehdyn hintoja valmisruokiin, nuorten perheiden ruoanlaitto- ja kotityöopastus
- valmiit paketit; ainekset ja ohjeet ym. samassa pussissa, ruoan valmistus nopeaa, itse koottavat yhdistelmät, valmiita salaattiannoksia, lasten annoksia
- lapsille leikkipaikka, lastenhoitopiste, lasten puuhapäiviä
- miehelle luento aiheesta motivoitu tekemään kotitöitä ja ruokaa, parisuhde-ilta, miten arki sujuu paremmin
- helppojen ja nopeiden ruokien ohjeita, reseptipankki
- vinkit ja reseptit myös kaupan kotisivulta

4 PERUSTELUT IDEOIDEN VALINNALLE JA JATKOTYÖSTÄMINEN

Kehittämisen kohteeksi valitsimme kotiruokaa tarjoavan ruokapaikan, koska kotiruokaa tarjoava valmisravintola vastaa mielestämme hyvin vallitseviin trendeihin helposta ja terveellisestä ruokailusta ja lisäksi vastaa hyvin käyttäjäpersoonamme tarpeita. Perusitimme valintamme käyttäjälähtöisyyteen, jolloin keskeistä on huomioida palvelun käyttäjä ja luoda palvelu osaksi käyttäjän normaalia arkea (Pohjanen 2012). Innovointisessiossa innovointiprosessimme oli divergenssi-vaiheessa, eli silloin näkökulmamme laajenivat ja uusia ideoita syntyi. Divergenssi-vaiheen jälkeen oli tarpeellista käydä läpi myös konvergenssi-vaihe, jolloin ideoita priorisoitiin, supistettiin ja ideat suunnattiin yhteen valittuun näkökulmaan (Pohjanen & Saranne 2012).

Innovointisessiossa tuli paljon ideoita valmisruokatiskistä, kotiruoasta, puolivalmiista aterioista ja terveellisestä ruoasta. Myös ruoka-annosten kotiinkuljetusta ehdotettiin ja take away -ravintolaa. Käyttäjäpersoonalla, Tiinalla, oli ongelmia juuri ruoanlaiton kanssa ja hän osti usein kaupan valmisruokia, jotka eivät ole tuoreita eivätkä aina niin terveellisiääkään. Jotta tämä palvelu helpottaisi Tiinan elämää, ajattelimme, että olisi Tiinan kannalta helppoa, jos ruokapaikalla olisi myyntitiski myös ruokakaupan puolelle. Näin valmiita ja puolivalmiita kotiruoka-annoksia voisi helposti ostaa samalla kuin muitakin ostoksia. Tiinan arkea voisi myös helpottaa se, että ruokaa voisi tilata suoraan kotiin.

”Roskaruoaan” sijaan toivottiin terveellisiä ateriavaihtoehtoja. Ruokapaikka tarjoaa terveellistä kotiruokaa. Siinä ei ole lisäaineita, sekä suolaa ja mausteita kohtuudella huomioiden myös lasten tarpeet. Puolikkaat annokset ovat myös mahdollisia ostaa, samoin on mahdollista ostaa vain osa annoksesta, esimerkiksi pelkkä salaatti. Ruokapaikka tarjoaa erilaisia vaihtoehtoja, ja viikonloppuisin lisäksi ateriakokonaisuuksia ja juhlaaterioita.

Innovointisessiossa tuli myös ehdotuksia, että Internetistä olisi hyvä voida katsoa päivän annokset, joita on tarjolla kunakin päivänä. Myös laajempaa valmisruokatiskiä ehdotettiin. Näiden perusteella päätimme, että ruokapaikan ruokalistat tulisivat näkyymään In-

ternetissä hinnastoineen kuvien kera. Sivuston kautta olisi myös mahdollista varata ateria etukäteen.

Uuden palvelun nimiehdotuksia ryhmällä tuli useita. Kotiruoasta tulee mieleen mummo ja mummon tekemät ruoat, jotka maistuvat aina paremmalta kuin itse tehdyt. Nimiehdotuksina olikin Meidän mummi, Meidän äiti ja isä, Muumimammatar, Arjen apulaiset, Mummila ja Mummis. Ravintolan nimeksi valitsimmekin Kotiruoka Mummis. Mummis kuulostaa hieman trendikkäämmältä kuin esimerkiksi Mummila ja siitä kuitenkin tulee mummon hyvät ruoat mieleen.



Tiina on perheellinen, joten ehdotuksia tuli hänen lapsiaan ajatellen, kuten että ruoka-paikassa pitää olla lapsille leikkipaikka ja puuhapäiviä. Tästä oli keskustelua, ja päätimme, että pieni puuhanurkka leluineen ja piirustusvälineineen olisi sopiva tällaiseen paikkaan. Lasten huomio pysyy paremmin itse ruokailussa, kun leikkipaikka ei ole liian iso ja lapsille houkutteleva. Puhetta oli myös, että lapset voisivat tehdä nimiehdotuksia paikalle, osallistua sisustamiseen ja heille olisi myös piirustuskilpailuja. Lasten osallistuminen suunnitteluun ja ruokalistojen ideointiin on myös osa käyttäjälähtöisyyttä, kun palvelun asiakkaat ja käyttäjät osallistuvat aktiivisesti innovaatioprosessiin ja palvelun kehittämiseen (Pohjanen 2012).

5 UUDEN PALVELUN ESITTELY

Yritysidean luomisessa huomioimme muun muassa Pohjasen ja Saranteen luennolla 9.1.2012 esittelemät eri osa-alueet:

- mikä on tarve, jota palvelulla pyritään tyydyttämään
- kuka on palvelun asiakas
- miksi juuri kyseinen yritys erottuisi edukseen toisista yrityksistä
- mitä tuotetta tai palvelua yritys tarjoaa
- mitkä ovat yrityksen resurssit

Pohjasen ja Saranteen mukaan yrityksen tai palvelun tulee olla tarvetta vastaava, konkreettinen ja käyttäjälleen arvokas. Yrityksen tulee myös olla jollain tapaa erilainen ja poikkeava kuin kilpailijansa, jollakin tapaa ainutlaatuinen. Sen pitää myös olla toteutettavissa oleva ja mahdollistaa myös kehittäminen erilaisten asiakasryhmien tarpeiden mukaisiksi. Näiden vinkkien perusteella lähdimme työstämään käyttäjäpersoonallemme sopivaa palvelua.

Uudeksi palveluksi muotoutui Kotiruoka Mummis. Mummis sijaitsee kauppakeskuksessa ja sen myyntitiski toimii tilan keskellä ruokakaupan ja ravintolatilojen välissä. Mummis on moderni ja kodinomainen perheravintola, jonka sisustuksen suunnittelijoina ovat lapset ja nuoret. Mummiksesta löytyy lapsille oma puuhanurkka. Paikka tarjoaa idylliset ja rauhalliset tilat lapsiperheen ruokahetkiin paikan päällä.

Mummis tarjoaa terveellistä kotiruokaa. Ruoassa ei ole lisäaineita, sekä suolaa ja mausteita on kohtuudella. Take away ja kotiinkuljetus ovat myös mahdollisia. Ruoka-annoksia voi ostaa myös puolikkaina. Ruokalistat ovat nähtävillä myös Internetissä, ja sivuston kautta tai soittamalla on mahdollisuus varata oma ateria etukäteen. Sivustolla on myös kuvia ruoka-annoksista. Päivittäin tarjolla on kolme ruokavaihtoehtoa, keitto-ateria, kasvisateria ja muu ateria. Viikonloppuisin on mahdollisuus tilata ateriakokonaisuuksia sekä juhla-aterioita. Mummiksesta voi tilata myös puolivalmiita aterioita, jotka voi viimeistellä kotona. Ruokalistat on laadittu kysymällä lasten ja nuorten suosikkeja.

Erityisruokavaliot on huomioitu myös ruoka-annoksissa. Mummiksesta on saatavilla esimerkiksi gluteenittomia, laktoosittomia ja maidottomia aterioita, ja tarpeen mukaan myös muut ruokavaliot voidaan toteuttaa.



- Mummiksen ruokalistas ovat nähtävillä myös Internet-sivuilla
 - Sivuston kautta/ soittamalla mahdollisuus varata oma take away –ateriansa etukäteen
 - Sivustolla kuvia ruoka-annoksista
-  Mummis on auki päivittäin klo 10 – 19
 - Kotiinkuljetus päivittäin klo 10 – 12 ja 17 - 19
- Päivittäin tarjolla kolme ruokavaihtoehtoa
 - keittoateria ja kaksi muuta ateriavaihtoehtoa, joista yksi aina kasvisvaihtoehto
- Viikonloppuisin mahdollisuus tilata ateriakokonaisuuksia tai juhla-aterioita

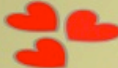
Piia Karioja, Sirpa Luukkala, Eija Malinen,
Kreetta Piekkari, Kaisa Pirinen

Loppupresentaatiossa 4.4.2012 esittelimme palvelumme. Power Point -esityksen koostaminen oli myös osa suunnittelua, jota hioimme moneen kertaan. Halusimme panostaa esityksemme visuaaliseen laatuun ja informaatioon. Kuvat kertovat paljon ja antavat kuulijalle mielikuvia uudesta palvelustamme.

Esittelymme jälkeen saimme kuulijoilta lisää hyviä uusia ideoita kuten esim. lähiruoka, paljousalennukset ja edut päivittäisille asiakkaille sekä kilotavarana myytävät ruoka-annokset, jotka mahdollistavat juuri asiakkaan haluaman annoksen koon ja sisällön. ”Osta kotiruokaa kotiin” voisi olla hyvä iskulause, jota voisimme käyttää Mummista markkinoidessa. Keskustelimme myös innovointisession hyödyistä palvelumme kehittämisessä. Olimme pohtineet ryhmänä käyttäjäpersoonallemme palvelua, joka vastaisi hänen tarpeitansa, mutta saimme paljon hyviä ideoita myös innovaatiosestiosta, kuten

se, että ravintola olisi kaupan sisällä. Tämä idea oli hyvä ja hyödynsimme sitä tässä palvelussamme.

Palvelun uutuusarvo – kotiruokaa kotiin

-  Mummis tarjoaa kauppakeskuksen ja ruokakaupan asiakkaille mahdollisuuden kotiruokaan perinteisen ”roskaruoan” sijasta
- Mummiksen ravintola tarjoaa idylliset ja rauhalliset tilat lapsiperheen ruokahetkiin paikan päällä
 - sisustuksen suunnittelijoina ovat olleet lapset ja nuoret (puuhanurkka ym.)
- ruokalistasat on laadittu kysymällä lasten ja nuorten suosikkeja
- valmiit ja puolivalmiit ateriat
- erityisruokavaliot huomioitu



Piia Karioja, Sirpa Luukkala, Eija Malinen,
Kreetta Piekkari, Kaisa Pirinen

6 POHDINTA

Innovointi tiimityönä osoittautui tuottavaksi kokonaisuudeksi. Ryhmätyöskentely eteni suunnitellun aikataulun mukaisesti ja ryhmän jäsenten sitoutuminen oli erinomaista. Ryhmässä emme jakaneet varsinaisia rooleja, mutta alussa olisi ollut hyvä pohtia, kuka ottaa ohjausvastuun. Alussa työn määrä ja aikatauluttaminen oli oma haasteensa. Aktiivinen wikin ja sähköpostin käyttö osoittautui toimivaksi työkaluksi uuden palvelun esittelyn suunnittelussa. Alussa pitämämme tapaaminen iLincin ryhmätyötilassa selvensi myös tehtävän suunnittelua ja työnjakoa.

14.3.2012 pidetystä innovointisessiosta voimme todeta, kuinka ryhmädynamiikalla saadaan pienessä ajassa valtavasti materiaalia, jota pystyimme hyödyntämään uuden palvelumme suunnittelussa. Uusien työkalujen, kuten Google docsin käyttö, oli meille monelle uutta, jota varmasti jatkossa moni osaa hyödyntää työkaluna vastaavissa tehtävissä. Innovointisessiosta saimme paljon hyviä ideoita, joista valitsimme meille sopivimmat innovaatiot omat innovaatiomme mukaan lukien. Ryhmätyöskentelyssä tulee huomioida toisten ehdotukset, mutta on osattava olla tarpeen tullen myös kriittinen. Ideoiden kokoaminen toimivaksi palvelukokonaisuudeksi juuri luomallemme käyttäjäpersoonalle sopivaksi työstä oman aikansa. Tällöin haimme vastauksia käyttäjäpersoonalla Tiinan ruoanlaitto-ongelmiin. Innovoidessa ideat lähtevät helposti rönsyilemään, ja siksi oli hyvä rajata ideoita niin, että vastasimme ydinkysymykseen.

Kurssin toteutus oli kaikinensa monella tavalla uusi oppimiskokemus, josta sai hyviä työkaluja tulevaisuutta ajatellen. Muun muassa innovointisessiossa käytetyt työkalut, jotka toimivat reaaliaikaisesti suurenkin ryhmän työskentelyn apuvälineenä, olivat erinomaisia välineitä tulevaisuutta ajatellen. Lisäksi ryhmätyöskentely on aina antoisaa ja etenkin innovoinnissa on tärkeää, että tehtävän tekemiseen osallistuu monta erilaista henkilöä. Myös näin etäopiskelijan näkökulmasta ajatellen kurssin mukainen ryhmässä asioiden työstäminen eteenpäin on hyödyllistä, koska silloin saa ihan erilaisilla kontaktilla toisiin opiskelijoihin. Kaiken kaikkiaan ryhmämme työskentely oli sujuvaa ja kaikki osallistuivat ideoiden kehittämiseen tasapuolisesti.

LÄHDELUETTELO

Pohjanen, Marjo, projektityöntekijä, Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali, Power Point -diat 23.1.2012.

Pohjanen, Marjo, projektityöntekijä & Saranne, Marika, tuntiopettaja, Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali, Power Point -diat 7.2.2012.

Saranne, Marika, tuntiopettaja, Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali, Power Point -diat 9.1.2012.