

Loppuraportti

Shoppailijat

Katja Ehtonen & Maarit Hallikainen & Outi Juutinen & Ari Loukkola & Raisa Pesonen

Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta
Taloushallinto
Tradenomi (AMK)

TORNIO 2012

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	3
2	KÄYTTÄJÄPERSOONA.....	4
3	IDEAT JA RATKAISUEHDOTUKSET.....	5
4	KAHVILA VIKTORIA	7
5	POHDINTA	10

1 JOHDANTO

Osaaminen, innovaatiot ja liiketoiminta kurssin loppuraportti perustuu oppimistehtävänä laadittuun käyttäjäpersoonaan, jonka ympärille ideoitiin henkilön tarpeita vastaava palvelu/liiketoiminta kauppakeskukseen. Loppuraportissa tarkastellaan käyttäjäpersoonaa Sirpaa, joka kuuluu asiakasryhmään Shoppailijat. Käyttäjäpersoonalle suunnattua palvelua ideoitiin aluksi ryhmän keskuudessa ja myöhemmin yhdessä kurssille osallistuneiden kesken innovointisessiossa. Raportti käsittelee innovointisessiossa saatuja ideoita sekä ratkaisuehdotuksia. Lisäksi esitellään ideoinnin perusteella syntynyt käyttäjäpersoonalle suunnattu palvelu Kahvila Viktoria.

2 KÄYTTÄJÄPERSOONA

Shoppailijat-asiakasryhmään kuuluva Sirpa on 39-vuotias ja asuu Torniossa Kivirannalla. Ammatiltaan Sirpa on sairaanhoitaja ja hän työskentelee Kemissä Länsi-Pohjan keskussairaalassa. Perheeseen kuuluvat aviomies, 15- ja 17-vuotiaat lapset sekä labradorinoutaja. Sirpa on hyvin aktiivinen ja liikunnallinen. Hänen harrastuksiinsa kuuluu kuntosali, zumba sekä matkustelu yhdessä puolison kanssa. Kokkaus ja illanistujaisten järjestäminen ystäville on myös Sirpan sydäntä lähellä. Hyvien ystäviensä kanssa hän matkustaa vuosittain Rukalle ja Leville hiihtämään ja laskettelemaan. Käyttäjäpersoona arvostaa tuotteissa laatua sekä tyylikkyyttä. Huoliteltu ulkoasu ja tyylikäs pukeutuminen ovat hänelle hyvin tärkeitä. Tulevaisuudessa Sirpa haluaisi enemmän vapaa-aikaa ja suunnitelmissa olisikin jäädä vuorotteluvapaalle vuoden sisällä.



Käyttäjäpersoona

- Ikä: 39 v
- Koulutus/ammatti: sairaanhoitaja
- Työpaikka: LPKS
- Asuu: Omakotitalossa Torniossa Kivirannalla
- Perhe: Aviomies, lapset 15 ja 17-vuotta, koira
- Harrastukset/mielenkiinnon kohteet: Kokkaus, illanistujaisten järjestäminen ystäville, kuntosali, zumba, matkustelu miehen kanssa, vuosittain ystävien kanssa Rukalle ja Leville
- Arvostaa: Laatu, tyylikkyys, huoliteltu ulkoasu
- Tavoittelee: Lisää vapaa-aikaa, suunnittelee jäävänsä vuorotteluvapaalle



Torniossa sijaitsevassa kauppakeskuksessa Sirpa asioi viikoittain. Shoppailun lomassa hän haluaa usein tavata myös ystäviään ja päivittää viikon kuulumiset rauhallisessa kahvilamiljöössä. Myös lasillinen viiniä hyvässä seurassa kruunaisi shoppailupäivän. Kauppakeskuksessa ei tällä hetkellä ole kahvilaa, jonka rauhallinen ympäristö sekä runsaat ja laadukkaat tuotevalikoimat vastaisivat käyttäjäpersoonamme tarpeita. Tämän tarpeen ympärille ryhmämme alkoi kehittää ideaa kauppakeskuksessa sijaitsevasta kahvilasta. Palvelun kehittämiseksi järjestetyssä innovointisessiossa saatiin runsaasti ideoita, mielipiteitä sekä ratkaisuehdotuksia idean toteutukseen.

3 IDEAT JA RATKAISUEHDOTUKSET

Alussa ryhmän aikomuksena oli kerätä innovaatioseminaarissa ideoita mahdollisimman kookasta kahvilan/terassin kehittämiseen käyttäen iLincin chat- ja feedback-toimintoja. Tavoitteena oli selvittää, millä tavalla oheispalveluja, miljöötä ja tarjottavia kahvilaan toivottaisiin. Toisten ryhmien palautemäärän nähtyä, oli itsestään selvää, ettei chat / feedback ollut riittävä kanava ideoiden keräämiseen, joten ryhmä päätyi käyttämään googledocsia. Virtuaalityökalun käyttö oli kaikille vierasta. Kysymyksien asettelua googledoc-lomakkeelle olisi pitänyt miettiä hiukan tarkemmin, nythän kysymykset ”liikkuivat minne sattuu vastausten lomassa”, mutta käytännön kokemuksen puutteesta huolimatta ryhmä sai todella hyviä ideoita innovointiseminaarissa, vaikkakin lomake näytti aika sekavalta.

Innovointiseminaarissa kysyimme ideoita seuraaviin asioihin:

- Minkä tyylistä kahviosta pidät, esim. olohuoneen tyyppinen, millaiset kalusteet?
- Millainen sisustus ja värimaailma tekevät kahvilasta viihtyisän, minkä kokoinen kahvilan pitäisi olla? Entä tarjoilu, makeaa vai suolaista, leivoksia vai?
- Olisiko ulkoterassi kiva kahvilassa? Miltä terassin tulisi näyttää? Pitäisikö olla katettu / lämmitetty? Ja millaista ohjelmaa / taustamusiikkia toivoisit kahvilaan? Entä anniskeluoikeudet?

Kahvilan tyyliksi innovointiseminaarissa osallistuvat toivoivat olohuoneen tyyppistä kahvilaa, jossa olisi takka, tyylikkäitä kalusteita, sohvaluoleja, sohvia, matalia tyynyjä, pyöreitä pöytiä ja erilaisia pöytäryhmiä. Uniikkeja kalusteita, jotka olisivat myös ostettavissa seinätaulujen ym. kanssa. Toivottiin myös frendit – tyylistä kahvilaa ja nettikahvilaa isolla screenillä, jossa voisi vaihtaa ajatuksia muiden ”omassa nettikahvilassa” olevien kanssa.

Tilan tulisi olla kaksikerroksinen näköalan vuoksi ja iso ja tilava yksityisyyden sekä asiakaspaikkojen riittävyyden vuoksi, jotta olisi tilaa viivähtää rauhassa. Intiimi ja mo-

derni tila, jossa ei ole läpikulkua. Tilassa pitäisi olla ikkunapaikkoja terassille ja Victorian aukiolle. Toivottiin muokattavuutta tilan käyttöön ja kalusteisiin.

Kahvioon toivottiin pitkiä aukioloaikoja ja rauhallista sijaintia. Sekä myös hinnat, jotka karkottavat ”Jaakot” ja teinit. Vieraskirja, johon jättää ajatuksia. Oma sisäänkäynti, jotta aukioloajat eivät olisi sidoksissa kauppakeskuksen aukioloon. Kahvila olisi avoinna kaikille, myös lapsiperheille.

Värimaailman toiveet olivat yhtä moninaiset kuin osallistujatkin. Toivottiin hallittua värikaaosta ”tilkkutäkkiä”, pelkistettyjä värejä, taivaan sinistä, keltaista, lämpimiä, harmonisia värejä, ei kuitenkaan oranssia eikä räikeää.

Valaistus olisi istuinryhmäkohtainen, himmeä, päivisin luonnonvalo, muutoin valoa olisi mahdollisuus säätää asiakkaan toimesta usealla tavalla, himmentimillä ja valon väriä vaihtamalla.

Musiikkia toivottiin taustalle, omaa tai instrumentaalista, kunhan on rauhallista. Vaihtelevaa musiikkitarjontaa saisi radiolla. Toisinaan myös elävää musiikkia, esim. pianomusiikkia.

Tarjoiluun toivottiin helppoa syötävää, suolapaloja, salaatteja, lounassalaatteja, patonkeja, täytettyjä croissantteja, sämpylöitä, panineja, sushia, juustovalikoimaa ja päivän keitto lounasaikaan. Makeita (terveellisiä) leivonnaisia, suklaakakkua. Otettava huomioon myös karppaajat ja kasvissyöjät sekä ruoka-ainerajoitteiset ja tarjottava myös heille monipuolisia vaihtoehtoja. Toivottiin paljon erikoiskahveja, edullisia isoja kahvimukeja, haudutettua teetä, marja-, hedelmä- ja kasvismehuja ja smoothieta. Myös viinejä erilaisien teemojen mukaan, kuohareita ja ihania drinkkejä, edellyttäen kahvilalle A-oikeuksia. Tarjoilussa käytettäisiin kauniita laseja, ei kuitenkaan tuoppeja. Tarjottaisiin santsikuppi puoleen hintaan, sunnuntaisin aamupala-buffetista ja perjantaisin After work-buffetista koottua tarjottavaa. Myös paikalliset herkut toivottiin kahvilan valikoimiin, esim. mustaparran lohileipä. Ja ennen kaikkea toivottiin pöytään tarjoilua ja henkilökohtaista hyvää palvelua.

Ulkoterassin pitäisi olla lasitettu ja lämmitetty, joidenkin mielestä sitä tarvitaan, suoraan vaaditaan ja joidenkin ei. Tupakoijat kävisivät ulkona rajatussa, ilmastoidussa tilassa. Osa toivoo katettua tilaa, ulkoilmakahvilaa. Siisti tila, viihtyisä, tyyliiltään puhdas, viherkasveja tai pelkistetty feng shui –tyylinen.

4 KAHVILA VIKTORIA

Kahvila Viktoria on suunnattu asiakkaille, jotka arvostavat modernia tilaa, hyvää palvelua, rauhallista tunnelmaa sekä ystävien seuraa. Omaa tilaa kaivatessa Viktoria tarjoaa myös mahdollisuuden hetken rauhoittumiseen.

KENELLE?

Palvelu on tarkoitettu niille, jotka arvostavat modernia tilaa, hyvää palvelua, rauhallista tunnelmaa ja ystävien seuraa tai omaa tilaa ja hetken rauhoittumista.

Kahvila Viktorian monipuolinen tuotevalikoima tarjoaa kulinaarisia makuelämyksiä vaativaankin makuun. Tuotteita on mahdollisuus ostaa myös kotiin vietäväksi.

Kahvila Viktorian tuotevalikoima on erittäin monipuolinen, joka tarjoaa makuelämyksiä vaativaankin makuun. Tuotteita on mahdollista ostaa myös kotiin vietäväksi. Tarjolla on suolaisia panineja, sämpylöitä, täytettyjä croissanteja ja patonkeja. Lisäksi saatavilla on sushia, lounassalaatteja sekä juustovalikoima. Lounasaikaan tarjoillaan päivän keitto. Makeannälkäisiä ei ole myöskään unohdettu, valikoimiin kuuluu muun muassa herkullista suklaakakkua sekä jäätelöannoksia. Kahvila Viktorin tuotevalikoimassa on otettu huomioon myös karppaajat sekä kasvissyöjät, joille löytyy monipuolisesti vaihtoehtoja.

TARJOLLA

Valittavanasi on suolaisia Panineja, sämpylöitä, Sushia, salaatteja, täytettyjä croissantteja, suolapaloja, lounassalaatteja, patonkeja. Päivän keitto lounasaikana. Juustovalikoima.

Makeita leivonnaisia, mm. kuuluisaa Suklaakakkuumme, jäätelöannoksia. Monipuoliset vaihtoehdot myös karppaajille ja kasvissyöjille.



Juomavalikoimassa panostetaan erilaisiin kahvi- ja teevaihtoehtoihin sekä laajaan viini- valikoimaan. Viinit ovat kahvilalle tärkeässä osassa, kahvilassa järjestetäänkin kuukau- sittain myös viininmaistelutilaisuuksia. Lisäksi tarjolla on erilaisia virvoitusjuomia, pir- telöitä ja smoothieta sekä terveellisiä marja-, kasvis- ja hedelmämehuja.

JUOMAT

Juomavalikoimassa on runsaasti erilaisia kahvi- ja teevaihtoehtoja, viinejä teemoittain, viininmaisteluja, kuohuviiniä, virvoitusjuomia, smoothieita, pirtelöitä, marja- kasvis- ja hedelmämehuja.



Kahvilan on avoinna arkisin kahdeksasta iltayhdeksään ja viikonloppuisin yhdeksästä iltakuuteen noudattaen kauppakeskuksen aukioloaikoja.

Kahvila Viktoria tarjoaa viihtyisien sisätilojen lisäksi suuren lasitetun terassin, josta on näkymä Viktorian aukiolle. Lisäksi Viktoriasta löytyy myös virtuaalinen kahvila, jossa voi tavata ystäviä kauempaakin Internetin välityksellä. Viikonloppuisin kahvilassa on tarjolla myös elävää musiikkia.

KAHVILAN KÄYTTÖ

Kahvilalla on kattavat aukioloajat. Avaamme arkena kahdeksalta ja olemme avoinna iltayhdeksään asti. Lauantaina ja sunnuntaina palvelemme yhdeksästä iltakuuteen. Meillä voit tavata ystäviäsi kasvokkain tai Internetin välityksellä omassa virtuaalikaupunkissamme.

Tarjoamme viihtyisät tilat kahvilassamme ja suuren lasitetun terassin, josta on näkymä Viktorian aukiolle. Mahdollisuus pöytävaraukselle. Meillä on myös elävää musiikkia.

Kahvila Viktorin uutuusarvo on sen tiloissa ja tunnelmassa sekä laajassa valikoimassa. Asiakkaiden viihtyvyyteen on kiinnitetty erityisen paljon huomiota. Istuinryhmät ja niiden valaistus voidaan säätää asiakkaiden omien toiveiden mukaan. Rentouttava illanvietto taataan pöytiin tarjoilulla.

UUTUUSARVO

Kahvilan uutuusarvo on sen tiloissa ja tunnelmassa sekä laajassa tarjottavien valikoimassa. Valaistus ja musiikki ovat omaa luokkaansa. Meillä voit säätää oman ryhmäsi valaistuksen ja istuinryhmiä muokata tarpeittenne mukaan. Tarjoillemme pöytiin.

Meille asiakas on vieras, jota palvelemme.

5 POHDINTA

Yhteistyö ryhmän sisällä toimi hyvin, jokainen teki osuuttaan vuorollaan, ottaen veto-vastuun johonkin tehtävän osa-alueeseen. Uudet toimintatavat mm. GoogleDoc ja kork-
kitaulu tulivat tutuiksi, ja jäivät käyttöön. Kurssitehtävän anti koettiin mielenkiintoise-
na, ja sessiot opettaviksi.